Pranešimas spaudai

2024 m. balandžio 9 d.

**Psichoterapeutė pataria, kaip padėti sau susidūrus su netinkamu elgesiu darbo vietoje**

**Priekabiavimas, psichologinis smurtas ar patyčios paveikia ne tik žmonių nuotaiką, bet ir emocinę sveikatą. Pasak psichoterapeutės Justinos Petronės, kiek esame atsparūs tokiam elgesiui, priklauso tiek nuo vidinių resursų, tiek nuo galimybių atsitraukti ir sau padėti. Dėl šios priežasties kovojant su darbo vietoje patiriamo negatyvaus elgesio pasekmėmis gali prireikti ir darbdavio įsitraukimo.**

Negatyvus elgesys yra gana paplitęs – beveik kas trečias (29 proc.) Europos Sąjungos (ES) gyventojas yra patyręs priekabiavimą, prieš kelerius metus skelbė ES pagrindinių teisių agentūra (FRA). 2021 m. paskelbtais duomenimis, Lietuvoje su priekabiavimu per pastaruosius metus buvo susidūrę 18 proc. šalies gyventojų.

„Kiekvienas esame unikalus tuo, kaip mus paveikia kitų žmonių elgesys. Jeigu kalbame apie tokį elgesį, kuris mums nemalonus, poveikis priklauso nuo mūsų tuo metu turimų resursų sureaguoti. Nemalonūs žodžiai ar elgesys sužeidžia stipriau, jeigu tuo metu pasijuntame neturintys galimybės atsitraukti iš situacijos arba save apsaugoti“, – komentuoja J. Petronė.

Pasak jos, nemalonūs žodžiai gali sukelti įvairių jausmų – nuo pykčio ar išgąsčio iki liūdesio.

„Jei pajutome, kad su mumis pasielgė neteisingai, natūrali reakcija yra pyktis – kaip ir išgąstis, jei pajutome pavojų sau ar aplinkiniams. Kartais nemalonus elgesys mūsų atžvilgiu liūdina, nes prarandame galią suvaldyti savo reakcijas ar situaciją. Tuo tarpu dažnai girdimi žeminantys žodžiai gali sukelti gėdą ar bejėgystę, turi poveikį tam, kaip save vertiname“, – sako J. Petronė.

**Pataria atsitraukti ir ieškoti balanso**

Psichoterapeutės žodžiais, išvengti stresinių situacijų, ypač darbo vietoje, praktiškai neįmanoma, todėl svarbu išmokti sau padėti, atrasti būdų, kurie leistų atsigauti po stresinės situacijos arba įtemptos dienos.

„Pirmiausia, rekomenduojama turėti vietą atsitraukimui. Jei žmogus patyrė sudėtingą situaciją, po jos geriausia padaryti pertrauką bent 5-10 minučių ramioje vietoje, lėtai ir ramiai pakvėpuoti, kad nurimtų. Taip pat galima atsigerti vandens, situaciją aptarti su kolegomis ar artimaisiais. Aptarimas padeda ne tik nurimti, bet ir apsvarstyti galimas elgesio strategijas panašioje situacijoje kitą kartą“, – pataria J. Petronė.

Rūpinantis emocine savijauta itin svarbus ir fizinis aktyvumas – po įtemptos dienos patariama imtis mėgstamo sporto, pasivaikščioti ar pabėgioti. Aktyvi fizinė veikla pagerina miego kokybę ir padeda sumažinti nerimą, taip pat stiprina emocinį atsparumą ir padeda ramiau reaguoti į stresą keliančias situacijas.

„Itin svarbu po sunkios dienos skirti laiko poilsiui, artimiems žmonėms bei mėgstamai veiklai. Esame kur kas atsparesni kasdieniam stresui darbe, jei pavyksta išlaikyti balansą tarp darbo ir poilsio, rūpinamės savimi – laiku pavalgome, gerai išsimiegame, skiriame dėmesio savo sveikatai, puoselėjame santykius su mums svarbiais žmonėmis ir turime laiko pomėgiams bei pramogoms“, – teigia psichoterapeutė.

**Suteikia darbuotojams psichologinę pagalbą**

Dažnai su netinkamu klientų elgesiu darbo vietoje susiduria aptarnaujantis personalas. Lietuvos „Circle K“ degalinių departamento direktorės Kristinos Kabelienės teigimu, tokį elgesį iš klientų patiria 41 proc. įmonės darbuotojų.

„Dažniausiai degalinių klientų aptarnavimo specialistai susiduria su tokiu netinkamu elgesiu, kaip įžeidinėjimai, grasinimai, rėkimas, seksualinis priekabiavimas, patyčios. Į kiekvieną tokią kilusią situaciją žiūrime itin rimtai ir teikiame savo darbuotojams reikiamą pagalbą: esame parengę el. mokymus darbuotojus, kaip atpažinti netinkamą elgesį ir spręsti kylančias situacijas, taip pat nukentėjusiems darbuotojams siūlome psichologinę pagalbą“, – sako K. Kabelienė.

Pasak „Circle K Lietuva“ saugos skyriaus vadovės Silvos Jaruševičienės, įmonės darbuotojams yra sudaryta galimybė turėti kelis vizitus pas psichologą ir dažniausiai šių seansų pakanka kilusiai problemai išspręsti.

„Sukurta pagalbos darbuotojams sistema leidžia jiems anonimiškai ir visiškai saugiai spręsti tiek asmeninius, tiek su darbu susijusius emocinius sunkumus. Kaip darbdavys esame suinteresuoti, kad darbuotojai, kuriems reikalinga pagalba, neliktų vieni su savo sunkumais ir jaustųsi geriau. Galime tik pasidžiaugti, kad psichologine pagalba naudojasi vos 2 proc. mūsų darbuotojų ir tai reiškia, kad mokymai, kita suteikta informacija, kaip elgtis susidūrus su priekabiavimu, psichologinių smurtu ar patyčiomis, formuoja emociškai stiprų darbuotoją, kuris po tokios stresinės situacijos pats žino ir moka grįžti į normalią emocinę būseną arba jei reikia, žino kur kreiptis pagalbos“, – teigia S. Jaruševičienė.

Pašnekovės teigimu, darbdavių siūloma psichologinė pagalba darbuotojams turėtų tapti savaime suprantamu dalyku – rūpinantis darbuotojų emocine gerove užtikrinamas ir sveikesnis mikroklimatas įmonės viduje, ir geresni veiklos rezultatai.

„Naudotis profesionalia pagalba nėra silpnybė, priešingai – tai yra būdas suvaldyti problemas ir būti geresniu žmogumi sau ir kitiems. Mūsų darbuotojai vertina šią galimybę, sulaukiame daug padėkų. Žmonės puikiai supranta, kad patekti pas psichologus nėra lengva, nes norinčiųjų daug, o valandiniai įkainiai yra nemaži, tad darbdavio suteikiama galimybė konsultuotis nemokamai vertinama kaip didelis privalumas“, – sako K. Kabelienė.

Kasmet „Circle K“ minima Gerumo diena (angl. „Kindness day“) atkreipia dėmesį ne tik į klientų aptarnavimo specialistų patiriamus iššūkius, bet ir skatina degalinių klientus būti mandagius. Šių metų pradžioje Lietuvoje organizuotoje Gerumo dienoje „Circle K“ klientai buvo kviečiami vaišinti vienas kitą kava – net 7 iš 10 degalinių klientų parodė gerumą pavaišindami sekantį pirkėją.

**Prasminga veikla mažina streso poveikį**

Nuolatinis stresas, prasmės darbe ir galimybių atsigauti trūkumas gali turėti neigiamą poveikį – gali sutrikti miegas, apetitas, apnikti depresyvi būsena. Emociškai išbalansuotas žmogus yra labiau linkęs jautriai reaguoti į kiekvieną nesėkmę, neatsargų komentarą ar paprasčiausiai triukšmą darbo vietoje.

Pasak psichoterapeutės J. Petronės, norint stiprinti emocinį atsparumą darbe itin svarbios ne tik asmeninės savybės, bet ir aiškumas bei darbo prasmė.

„Klientų aptarnavimo srityje dirbti lengviau tiems, kuriems pavyksta ir norisi bendrauti su žmonėmis, smalsu suprasti jų klausimus ir padėti išspręsti kylančias problemas. Vis dėlto, svarbu kad darbas savo esme būtų įdomus, suteiktų galimybę atsiskleisti. Būtent prasmės pojūtis darbe, net tokiame, kuriame patiriame daug iššūkių ir streso, padeda jausti, kad per patiriamus sunkumus augame ir tobulėjame. Stresą darbe mažina ir tai, kai darbuotojui aiškios jo užduotys, kompetencijos ribos, yra galimybė tartis su kolegomis“, – vardina pašnekovė.

**Apie „Circle K Lietuva“***:*

96-ias degalines Lietuvoje valdanti bendrovė „Circle K“ yra didžiausia pagal pajamas Lietuvos mažmeninės naftos prekybos įmonė, kurią valdo Kanados „Alimentation Couche-Tard“. Didžiąją dalį jos degalinių tinklo sudaro viso aptarnavimo degalinės – jų yra 88, dar 8 – automatinių. Pagal 2022 metų sumokėtus mokesčius, „Circle K“ Lietuvoje tarp prekybininkų užėmė pirmą vietą. 2023 „Sustainable Brand Index™“ Circle K Lietuva užėmė pirmą vietą degalinių tinklų kategorijoje.