



gijos

Savitarpio paramos grupės

Atvejo pristatymas



Su kokia situacija kreipėsi užsakovas?

„Gijų“ užsakovo, didelės tarptautinės finansų sektoriaus įmonės klientų aptarnavimo padalinio darbuotojams tenka spręsti dažnas konfliktines situacijas, patirti klientų emocines iškrovas, išgyventi intensyvaus bendravimo įtampas. Darbas yra labai dinamiškas, intensyvus, reagavimui į situacijas reikia daug žinių ir gilios klientų aptarnavimo kompetencijos.

Padalinio vadovai ir personalo specialistai girdi darbuotojų grįžtamąjį ryšį apie išgyvenamą įtampą. Diskutuojant apie poreikius, padalinio vadovai teigė, jog ieško būdų sustiprinti darbuotojų pasitikėjimą savimi, gebėjimą emociškai neįsitraukti įtemptose situacijose, kai dėl paslaugų ar produktų sąlygų jie negali visiškai patenkinti klientų poreikių ir turi profesionaliai spręsti situaciją derindami klientų ir organizacijos interesus.

Organizacija yra deklaravusi įsipareigojimą rūpintis darbuotojų gerove ir siekia sukurti dar vieną emocinio palaikymo erdvę savo darbuotojams.



Kodėl pasiūlėme savitarpio paramos grupes?

Atsižvelgdama į darbe su klientais pasitaikančių situacijų keliamus iššūkius, šalia kitų emocinę gerovę stiprinančių priemonių, organizacija nusprendė pakviesti klientų aptarnavimo padalinio darbuotojus į savitarpio paramos grupių užsiėmimus.

Savitarpio paramos grupė – tai reguliarių fasilituojamų panašias patirtis turinčių darbuotojų susitikimų ciklas. Savitarpio paramos grupės pasirinkome, nes šis emocinės paramos ir ugdymo būdas leidžia saugioje aplinkoje sutelkti dėmesį į pačių dalyvių atsineštas santykių su klientais situacijas, stiprina įgūdžius suteikti paramą bendradarbiams ir pasirūpinti savo savijauta, o grupės dalyviai įgyja palaikančios bendruomenės patirtį, kurią vėliau gali pritaikyti platesnėje aplinkoje.

Atsižvelgiant į poreikį, nusprendėme grupės susitikimų metu skirti dėmesio edukavimui – sustiprinti dalyvių žinias apie emocinę gerovę.



Ką pavyko pasiekti?

Pasibaigus grupės sesijoms įvyko susitikimas su darbuotojų, dalyvavusių grupėje, vadovais.

Pasak jų, darbuotojams, neseniai prisijungusiems prie organizacijos, tai buvo galimybė užmegzti stiprius ryšius su kolegomis, ne tik išmokyti valdyti kritines situacijas, bet ir kreiptis paramos. Didžiausia kaita buvo stebima tarp neseniai dirbančių darbuotojų. **Užsakovai teigė, jog grupė padėjo juos išlaikyti.**

Grupės dalyviai išmoko atskirti, kas yra jų kontrolėje, o kas yra kito žmogaus reakcijos. Tai sumažino įtampą ir leido efektyviau spręsti sudėtingas, emociškai „įkrautas“ situacijas su klientais. **Tuo pačiu sustiprėjo darbuotojų psichologinis atsparumas, pasitikėjimas savimi bei įsipareigojimas organizacijai.**

Pagerėjęs gebėjimas spręsti sudėtingas situacijas su klientais ir patirti mažiau įtampos asmeniniame

lygmenyje padidino ir bendrą visos komandos emocinę gerovę – **komandoje atsirado daugiau atvirumo, gebėjimo aptarti sudėtingas situacijas, jas analizuoti.**

Dalinimasis skirtingomis patirtimis atvėrė galimybę prisiliesti prie įvairovės ir įtraukties temų. **Dalyviai įgijo daugiau gebėjimų priimti kitoniškumą, tapo jautresni kolegų ir klientų įvairovei.**

Dalyviai įgijo žinių jų pačių iškeltomis temomis, pvz., perdegimas, darbo ir asmeninio gyvenimo balansas ir kt. **Kai kuriems dalyvavimas grupėje turėjo įtakos ne tik darbui, bei ir visai gyvenimo kokybei.**

Šie darbuotojai reiškė dėkingumą ir pasididžiavimą organizacija („dabar žinau, kad rūpiu“). **Organizacijos vadovai tai vertino kaip galimai padidėjusį lojalumą ir visai organizacijai.**

Atradimai:

Dvejus metus trunkančio bendradarbiavimo su užsakovu metu, išbandę keletą variantų, supratome, kad:

1.

Optimalus vienos grupės darbo ciklas – 10 susitikimų. Tiek susitikimų leidžia tinkamai pradėti, pasiekti grupės sutelktumo, aptarti svarbiausias temas ir tinkamai ją pabaigti.

3.

Kviečiant į grupę, svarbu pristatyti jos paskirtį, dalyvavimo sąlygas ir tarpusavio įsipareigojimus. Daugumai dalyvių prisijungimas prie grupės yra nauja patirtis, kai kuriais atvejais susidurdavome su įsivaizdavimu, kad grupė – tai mokymai.

2.

Apsvarstę alternatyvas, visais atvejais rinkome homogeniškas grupes – t.y. kviesdami jungtis darbuotojus, kurių darbo specifika artima/panaši.

4.

Vedant savitarpio paramos grupes vedėjai gali prisiimti gana skirtingus vaidmenis. Mūsų vedamose grupėse vedančioji ne tik lydėjo grupės procesą, bet ir dalinosi ekspertinėmis žiniomis ir išvalgomis grupei nagrinėjant dalyvių iškeltas temas.



Kaip vyko grupės?



Šiame aprašyme pristatoma savitarpio paramos grupė buvo trečioji, kurią vedėme „Gijų“ užsakovo klientus aptarnaujantiems darbuotojams. Grupė susitiko 10 kartų nuo 2022 m. spalio iki 2023 m. kovo mėnesnio.

Grupę sudarė 12 narių, viso ciklo metu grupės narių lankomumas buvo geras – kiekvienos sesijos metu dalyvaudavo nuo 8 iki 12 dalyvių.

Grupė susitikdavo nuotoliniu būdu. Vieno susitikimo trukmė – 1,5 val.

Grupės vedantysis – grupių psichoterapeutas, dirbantis tiek su organizacinėmis, tiek su klinikinėmis grupėmis.

Kokias temas aptarė grupės dalyviai?



Pirmasis susitikimas buvo skirtas sutarimams dėl darbo grupėje (darbo principai, lankomumas, konfidencialumas ir kt.) bei susipažinimui.

Vėliau grupė po truputį pradėjo formuluoti rūpinčias temas (tarp jų - kaip nustatyti ir valdyti ribas, tarpusavio santykiai komandoje, atsistatymas po sunkių situacijų su klientais, grįžtamasis ryšys, pervargimas ir perdegimas, darbo ir asmeninio gyvenimo balansas).

Vėlesnių susitikimų metu grupės dalyviai aptarė šias temas, dalijosi savo asmeninėmis patirtimis.

Grupės vedančioji užtikrino, jog kiekvienas narys turėtų galimybę tiek pasidalinti, tiek reaguoti į kolegų situacijas. Tuo būdu grupės dalyviai mokosi empatiškumo, ryšio užmezgimo, reagavimo į jautrias emocines situacijas. Kiekvienas grupės narys turėjo galimybę tiek „duoti“, tiek „gauti“.

Ką sako grupės dalyviai?



„Atsiradus platesniam požiūriui į žmonių skirtumus bei skirtingą pažiūrį į daugelį sudėtingų situacijų, pasidarė daug lengviau atrasti geriausius sprendimus savo komandai bei man kaip komandos daliai.“

„Grupė buvo be galo naudinga. Suteikė daugiau pasitikėjimo savimi. Leido į daug dalykų pažvelgti visai kitu kampu. Jaučiu kaip po šių mokymų praturtėjau kaip asmenybė.“

„Kadangi dirbu tiesiogiai su klientais, stengiuosi įgytas žinias panaudoti praktikoje. Šios žinios mane sustiprino kaip asmenybę, stengiuosi išmokti atsiriboti nuo neigiamos informacijos, neleisti savęs menkinti, nuvarginti psichologiškai.“

„Pradėjau ramiau reaguoti į sudėtingas ir įtemptas situacijas, suvaldyti savo jausmus.“

„Padeda drąsiau ir dažniau išsakyti savo pastebėjimus bendruose kolegų susirinkimuose.“

„Buvo tokios temos, kaip mobingas, bosingas, piktas klientas ir t.t. Jos tikrai padeda dirbant su klientais.“

Už geresnę savijautą darbe

✉ gijos@gijos.lt

☎ +370 686 55387

🌐 www.gijos.lt

in [Sekite mus LinkedIn tinkle](#)

