

## Lelki egészségprogram a kapuvári Polgármesteri Hivatalban

Az elmúlt hónapokban a kapuvári Polgármesteri Hivatal dolgozói izgalmas, összetett és újszerű programon vehettek részt. A Hivatal a TÁMOP -6.1.2/A-09/1-2010-1079 jelű pályázaton nyert összeget részben egy lelki egészségprogram megvalósítására fordította. A program keretében a jelentkező hivatali dolgozók megismerhették a stressz jótékony és káros hatásait, a stressz-kezelés, a stresszel való megküzdés hatékony módjait, a különféle relaxációs technikákat, valamint fejleszthették önérvényesítési képességüket és személyes hatékonyságukat is.

A szakmai program (természetesen nem véletlenül) két olyan területet - a stresszkezelést és az önérvényesítést - céltott meg, ahol az adminisztratív területen, ügyfelekkel, vagy egy osztály, csapat tagjaként a dolgozók gyakran szembesülnek nehézségekkel. Bizonyos idő után sajnos a hivatali munka egyik velejárója lehet az örömtelenség, a monotonitás, és gyakran jelentkezhet a kiégés. A szűkre szabott határidők betartása, a halmozódó munka, a sokasodó helyi feladat és egy-egy nehezebb ügyfél sokszor próbára teszi a dolgozók türelmét, fokozza a rájuk nehezedő stresszt. A feldolgozatlan feszültségek pedig gyakran az egészség romlásához, az energia- és teljesítményszint csökkenéséhez, s nem megfelelő viselkedéshez vezetnek a szakmai adatok, tapasztalatok szerint. A napi nehéz helyzetek könnyítésében, a problémák megoldásában kívánt segítséget nyújtani a program, mely mind tematikájában, mind megvalósításában igen magas színvonalú volt.

A program megtervezése során alapvető szempont volt az egyes résztvevők személyiségének alapos megismerése, stresszel való megküzdésüknek, nehéz helyzetekben a munkastílusuknak valamint kiégtségük mértékének feltérképezése. Ezért a program személyes interjúkkal vette kezdetét, melyek során annak vezetője, Licskainé Stipkovits Erika klinikai szakpszichológus, szakpszichoterapeuta beszélgetett a résztvevőkkel, akik az előzetes állapotfelmérés idején különböző pszichológiai tesztekkel is kitöltöttek. A tesztek kitöltve és azok eredményeit feldolgozva a résztvevők megismerték saját személyiség típusukat, viselkedésüket különböző helyzetekben, ezzel nagyot léptek előre önismeretük fejlődése terén, meghatározhatták fejlődésük útját is, és folyamatosan akciótérvet készíthettek kiégésük megelőzésére.

A Licskainé Stipkovits Erika – a pályázaton nyertes ERANGER Kft egyik ügyvezetője, vezető tréner - által kidolgozott és vezetett színvonalas képzés előadásokat, egyéni, páros és kiscsoportos tréninggyakorlatokat, valamint konzultációt foglalt magába. Az előadások során a programra jelentkezők megismerkedhettek a napi munka során jelentkező problémák hátterével, a stressz és a betegségek összefüggéseivel, a stresszel való megküzdés hatékony módszereivel, eszközeivel. Megtanulhatták azonosítani az őket fenyegető stresszorokat, különösen tekintettel a munkahelyi stresszre. Gyakorolhatták a stresszkezelés módszereit, és az optimizmus és kezdeményezőkézség fejlesztése érdekében megismerkedtek a negatív gondolatok átfogalmazásának technikájával is.

A személyes hatékonyság növelését célzó foglalkozásokon a résztvevők olyan dolgokról hallhattak, mint az önismeret, az önbecsülés és az önkontroll, s megtanulhatták ezen kompetenciák fejlesztésének személyes lehetőségeit. Megismerkedhettek a kommunikáció, a konstruktív problémamegoldás modern elméletével és gyakorlatával, a pozitív gondolkodás, a magabiztos viselkedés hatékonyságnövelő hatásával, vagyis csupa olyan dologgal, aminek nagy hasznát veszik nem csupán az ügyfelekkel végzett munka, de a kollégákkal folytatott együttműködés során is. Rendkívül figyelemre méltó eleme volt a programnak, hogy külön figyelmet szentelt a destruktív indulatok kordában tartásának, ami napjainkban a társadalom egészére jellemző frusztráltság, türelmetlenség és agresszió fokozódásakor igen hasznos a résztvevők számára.

A program során természetesen nem csupán elméleti előadásokra került sor, hanem nagy hangsúlyt fektettek az itt tanultak mindennapi használhatóságára, gyakorlati foglalkozások során relaxációs technikákat sajátíthattak el, és a legújabb, bevált módszereket, technikákat gyakorolhatták be életbeli helyzeteket demonstráló kiscsoportos gyakorlatok, szituációs játékok és csoportos tréninggyakorlatok segítségével.

A program végeztével a résztvevők arról számoltak be, hogy nem csak saját maguk, de a körülöttük élők és dolgozók szerint is érezhető az itt tanultak és tapasztaltak pozitív hatása. A programon résztvettek jól felismerik környezetükben az egészségüket veszélyeztető egyéni és szervezeti stresszorokat, és eredményesen kezelik azokat. Már elemezni és csökkenteni tudják saját feszültségszintjüket, képesek meghatározni személyes fejlődésük lehetőségeit, ezzel képessé válnak a kiégési szindróma, a testi-lelki betegségek megelőzésében, jó közérzetük biztosításában növelni saját felelősségüket, aktivitásukat.

A program során megismert és begyakorolt technikáknak, az ott elsajátított tudás mindennapi alkalmazásának köszönhetően a szervezők reményei szerint nőni fog a Hivatal munkájának hatékonysága, hiszen a résztvevők azonosítják személyiségük lényeges sajátosságait, tudatosultak bennük pozitív értékeik és erősségeik, megküzdési

erőforrásaik jelentősen nőttek. Begyakorolhatták az asszertív viselkedés eszközeit, módszereit. Mindennek eredményeként a belső és külső konfliktushelyzeteiket eredményesen, rugalmasabban – kevesebb belső feszültséggel - kezelik, így hatékonyabbá válik a munkavégzés, s javul az együttműködés a szervezetben belül és kívül, a kapcsolatok minden szintjén. A tréning résztvevői - a tanult stratégiákat alkalmazva - eredményesen tudják kezelni a konfliktusos helyzeteket, hiszen növekedett önbizalmuk és javult kapcsolatteremtési képességük is, ennek hatására pedig mind a munkatársakkal, mind pedig az ügyfelekkel zajló mindennapi munka zökkenőmentessé és eredményesebbé válik.

A program során elsajátított tudást a résztvevők nem csupán munkahelyükön, hanem magánéletükben, mindennapjaik során is sikerrel hasznosíthatják. Elmondhatjuk, hogy a magas színvonalon és nagyon jó hangulatban lezajlott képzéseknek köszönhetően mind a munkahelyi élet, mind a családtagokkal, barátokkal folytatott kapcsolatok, mind pedig az ügyes-bajos dolgaikat intéző ügyfelek megfelelő kiszolgálása pozitív irányba fejlődött.

