

# Wprowadzanie standardów opieki a opór zespołu

Wprowadzanie nowych standardów opieki w żłobku może spotkać się z oporem ze strony zespołu, co jest naturalną reakcją na zmiany.

Kluczem do sukcesu jest świadome i strategiczne zarządzanie tym oporem.

Oto, jak możesz skutecznie pracować z zatrudnionym zespołem opiekuńczym:

Czytelnia SLAW

## 1. Zrozumienie przyczyn oporu

Zanim zaczniesz działać, spróbuj zrozumieć, dlaczego zespół się opiera. Najczęstsze przyczyny to:

**Strach przed nieznanym:** Ludzie boją się, że nie poradzą sobie z nowymi wymaganiami, że zostaną ocenieni negatywnie lub że ich praca stanie się trudniejsza.

**Brak zrozumienia:** Zespół może nie widzieć sensu ani korzyści z wprowadzania nowych standardów. Mogą postrzegać je jako dodatkową biurokrację.

**Poczucie utraty kontroli:** Dotychczasowe metody pracy dawały im poczucie bezpieczeństwa i kompetencji. Nowe standardy mogą to burzyć.

**Obawa przed zwiększeniem obciążenia:** Pracownicy mogą myśleć, że nowe zasady oznaczają więcej pracy bez dodatkowego wynagrodzenia czy zasobów.

**Brak zaufania:** Jeśli w przeszłości wprowadzano zmiany, które nie przyniosły pozytywnych efektów, zespół może być nieufny wobec kolejnych inicjatyw.

**Przywiązanie do starych nawyków:** Ludzie po prostu lubią robić to, co znają i w czym czują się komfortowo.

## 2. Skuteczna komunikacja i transparentność

Komunikacja jest fundamentem.

Wyjaśnij "dlaczego": Zamiast po prostu ogłosić nowe standardy, wytłumacz, dlaczego są wprowadzane. Nawiąż do obowiązującego Rozporządzenia, ale przede wszystkim podkreśl korzyści dla dzieci (bezpieczeństwo, rozwój) i dla samego zespołu (profesjonalizm, większa pewność siebie, mniej błędów).

**Bądź szczerzy i otwarci:** Nie ukrywaj potencjalnych wyzwań, ale skup się na wsparciu, jakie zespół otrzyma.

**Słuchaj aktywnie:** Daj pracownikom przestrzeń do wyrażania swoich obaw i pytań. Organizuj spotkania, gdzie każdy będzie mógł się wypowiedzieć. Nie przerywaj, notuj uwagi i daj znać, że je bierzesz pod uwagę.

**Używaj prostego języka:** Unikaj żargonu prawnego czy skomplikowanych sformułowań. Wyjaśnij wszystko jasno i zwięźle.

**Regularne aktualizacje:** Informuj o postępach, kolejnych krokach i sukcesach, nawet tych małych.

### **3. Zaangażowanie zespołu w proces**

**Gdy ludzie są częścią rozwiązania, łatwiej je akceptują.**

**Włączaj w tworzenie:** Jeśli to możliwe, poproś zespół o współtworzenie szczegółowych procedur w ramach ogólnych standardów. Na przykład, jak konkretnie wyglądać będzie proces zmiany pieluchy z nowymi wymogami higieny. To daje im poczucie wpływu i odpowiedzialności.

**Powołaj "liderów zmian":** Wytypuj lub pozwól wybrać kilku pracowników, którzy będą ambasadorami zmian. Mogą to być osoby naturalnie lubiane i szanowane w zespole. Ich rola to wspieranie kolegów i przekazywanie informacji zwrotnej do Ciebie.

**Zorganizuj warsztaty:** Zamiast suchych szkoleń, przeprowadź praktyczne warsztaty, gdzie zespół będzie mógł przećwiczyć nowe procedury.

### **4. Szkolenia i wsparcie**

**Nikt nie lubi być rzucony na głęboką wodę.**

**Zapewnij kompleksowe szkolenia:** Szkolenia powinny być praktyczne, dostosowane do potrzeb zespołu i wyjaśniać krok po kroku, jak wdrożyć nowe standardy. Skup się na "jak", a nie tylko na "co".

**Mentoring i coaching:** Jeśli to możliwe, zapewnij indywidualne wsparcie dla pracowników, którzy mają większe trudności.

**Dostęp do materiałów:** Stwórz łatwo dostępne materiały pomocnicze (checklisty, skrócone instrukcje, plakaty informacyjne) w miejscach pracy.

**Pamiętaj o powtórkach:** Wiedza i nawyki utralają się z czasem. Planuj powtórkowe szkolenia i sesje pytań i odpowiedzi.

### **5. Stopniowe wprowadzanie zmian i małe sukcesy**

**Nie wszystko naraz.**

Metoda "małych kroków": Jeśli to możliwe, wprowadzaj standardy etapami. Zamiast zmieniać wszystko od razu, skup się na jednym lub dwóch obszarach, a po ich wdrożeniu przejdź do kolejnych.

Cele krótkoterminowe: Ustalaj realistyczne cele krótkoterminowe i celebryj ich osiągnięcie. To buduje motywację i pokazuje, że zmiany są możliwe.

Pokaż korzyści: Regularnie pokazuj, jak nowe standardy wpływają na poprawę opieki nad dziećmi, np. mniej zachorowań, większe bezpieczeństwo, pozytywne opinie rodziców.

## 6. Wsparcie i docenianie

Ludzie potrzebują czuć się docenieni.

Doceniaj wysiłek: Chwal i doceniaj wysiłek zespołu włożony we wdrożenie nowych standardów, nawet jeśli pojawiają się błędy. Skup się na postępach, a nie tylko na niedociągnięciach.

Bądź obecny i dostępny: Regularnie odwiedzaj sale, rozmawiaj z opiekunami, obserwuj ich pracę i oferuj pomoc.

Konstruktywna krytyka: Jeśli musisz skorygować błędy, rób to w sposób konstruktywny, skupiając się na działaniu, a nie na osobie. Zaoferuj wsparcie w poprawie.

Wspieraj poczucie kompetencji: Regularnie przypominaj zespołowi o ich umiejętnościach i doświadczeniu, które pozwolą im sprostać nowym wyzwaniom.

## 7. Zarządzanie frustracją i konsekwencje

Wprowadzanie zmian bywa trudne.

Bądź cierpliwy, ale konsekwentny: Daj czas na adaptację, ale trzymaj się wyznaczonych celów.

Radzenie sobie z oporem pasywnym: Jeśli ktoś ignoruje nowe zasady, porozmawiaj z tą osobą indywidualnie, ponownie wyjaśnij "dlaczego" i zaoferuj dodatkowe wsparcie.

Ostateczność: W przypadku skrajnego i uporczywego oporu, który szkodzi jakości opieki i zespołowi, konieczne może być podjęcie trudniejszych decyzji, ale zawsze jako ostateczność i po wyczerpaniu wszystkich innych metod.

Pamiętaj, że budowanie akceptacji dla zmian to maraton, nie sprint. Konsekwencja, empatia i otwartość na dialog są kluczowe.

© Anna Gruzla, Ekspert ds. jakości, standardów i współpracy w Śląskiej Akademii Wsparcia

[WWW.SLAW.FRDL.PL](http://WWW.SLAW.FRDL.PL)