

■ Будзьце ў курсе

СПАЖЫВЕЦ ПАВІНЕН БЫЦЬ БОЛЬШ АБАРОНЕНЫ

23 снежня ўступаць у сілу змяненні і дапаўненні ў Закон «Аб абароне правоў спажыўцоў». Пра гэта журналістам расказала намеснік начальніка ўпраўлення абароны правоў спажыўцоў і кантролю за рэкламай Міністэрства антыманапольнага рэгулявання і гандлю (МАРГ) Беларусі Ірына БАРЫШНИКАВА.

Што зменіцца ў законе ў канцы гэтага года?

Пакупнікам будуць даваць больш інфармацыі аб тавары. З'явіцца норма аб тым, што да спажыўца павінна даводзіцца інфармацыя аб краіне паходжання тавару, калі адрас вытворцы і краіна паходжання не супадаюць. Інтэрнэт-крамы абавязаныя будуць паказваць кошт тавару шрыфтам, які робіць інфармацыю чытальнай, каб знізіць колькасць выпадкаў увядзення спажыўцоў у зман адносна кошту пакупкі.

Заканам замацоўваецца права ажыццяўлення разлікаў у наяўнай і безнаяўнай форме, на выбар па-

Больш за ўсё скаргаў ад спажыўцоў паступае на якасць паслуг ЖКГ і працу гандлю.



купніку. Пры гэтым кошт не павінен залежаць ад формы аплаты.

Будзе спрошчаны парадак вяртання дарагіх і складанатэхнічных тавараў неналежнай якасці. Дарэчы, раней, каб вярнуць халадзільнік, неабходна была наяўнасць істотных дэфектаў. Цяпер з'явіцца магчымасць вярнуць яго пры наяўнасці нават неістотных недахопаў, але толькі на працягу 30 дзён з моманту набывання.

Пры гэтым калі чалавек захоча здаць тавар, грошы за яго будуць вяртацца ў той жа форме, што і была праведзена яго аплата. Так, калі пакупнік заплаціў карткай, значыць, грошы вернуцца на

картку, калі гатоўкай — вернуць наяўныя.

Акрамя таго, будуць дапоўнены ўмовы вяртання тавараў належнай якасці: іх трэба будзе здаваць ва ўпакоўцы, аднак яна можа быць адкрытая.

Змяняцца тэрміны правядзення праверкі якасці тавараў па заяве спажыўца. Цяпер такая праверка будзе праводзіцца на працягу сямі дзён замест чатырнаццаці. Гарантыйны рамонт не павінен будзе перавышаць 30 дзён. Таксама прадавец (вытворца, рамонтная арганізацыя) атрымае права спагнаць выдаткі на захоўванне тавару са спажыўцоў, якія пасля

заканчэння двух месяцаў з моманту правядзення экспертызы або бясплатнага рамонту не з'явіліся па тавар без важных прычын.

Будзе прадугледжана права спажыўца на аднабаковую адмову ад дагавора аб выкананні работы (паслугі) пры ўмове аплаты выканаўцу фактычна панесеных выдаткаў.

І пра рамеснікаў і падарункавыя сертыфікаты...

Абмяркоўвалася ў Міністэрстве антыманапольнага рэгулявання і гандлю і пытанне аб абароне правоў спажыўцоў у адносінах з фізічнымі асобамі. Так, ёсць шэраг відаў дзейнасці, якімі людзі могуць займацца без афармлення ІП, а рэгіструючыся як рамеснікі. Адносіны з імі, па словах Ірыны Барышнікавай, таксама рэгулююцца Законам «Аб абароне правоў спажыўцоў». Ён жа распаўсюджваецца на фізічных асоб, якім дадзена права гандлю на рынках або ў іншых устаноўленых месцах. На іншых асоб, якія маюць права аказваць паслугі, Закон «Аб абароне правоў спажыўцоў» не распаўсюджваецца. Адносіны з імі рэгулююцца Грамадзянскім кодэксам.

За першае паўгоддзе Міністэрства антыманапольнага рэгулявання і гандлю сумесна з мясцовымі выканаўчымі органамі разгледзела больш за 6,5 тысячы пісьмовых зваротаў.

Таксама цяпер Міністэрства антыманапольнага рэгулявання і гандлю распрацоўвае палажэнні аб рэалізацыі тавараў, работ, паслуг па падарачных сертыфікатах ці іншых падобных дакументах. Як расказала Ірына Барышнікава, мяркуецца даць спажыўцу магчымасць вярнуць сертыфікат на працягу тэрміну яго дзеяння, а таксама абавязаць прадаўцоў выдаваць спажыўцу рэшту, калі той набыў тавар на суму, меншую, чым паказана ў сертыфікаце.

Намеснік начальніка ўпраўлення абароны правоў спажыўцоў і кантролю за рэкламай адзначыла, што падарункавы сертыфікат — гэта тыя ж грошы, таму лагічна, што будуць даваць рэшту ў выпадку, калі чалавек не патраціў усю суму. Цяпер многія крамы сапраўды не даюць рэшту, калі чалавек узяў тавар на меншую суму, чым каштаваў падарункавы сертыфікат. У многіх нават прапісана такое правіла на сайтах.

Святлана БУСЬКО



(Заканчэнне. Пачатак на 1-й стар.)

— Прадстаўнікі якіх прафесій найбольш схільныя да эмацыянальнага выгарання?

— Вялізных эмацыянальных затрат заўсёды патрабуе кантактаванне з людзьмі. Таму да падобнага паталагічнага стану найбольш схільныя педагогі, медыцынскія работнікі, прадаўцы і гандлёвыя прадстаўнікі, кіраўнікі прадпрыемстваў, сацыяльныя работнікі. Гэта людзі тых прафесій і сфер, дзе патрабуецца пэўны цуд, які не заўсёды магчымы: калі ўрач, то ён абавязкова павінен выратаваць, калі настаўнік, то з кожнага зрабіць вундэркінда ці выдатніка, калі гандлёвы прадстаўнік, то абавязкова прадаць. Калі атмасфера такая, што ўсё неабходна аддаць рабоце, што кліент заўсёды павінен быць задаволены, чаго ён ні захацеў, — выгаранне адбудзецца вельмі хутка.

— Але, нягледзячы на тое, што людзі працуюць у адной кампаніі і ў аднолькавых умовах, эмацыянальна выгараюць не ўсе...

— Так, ёсць некаторыя асаблівасці характару і ладу жыцця, якія абумоўліваюць схільнасць да такога стану. Гэта і пэўны прафесійны вопыт, працагалізм, арыентацыя на вынік, жаданне ўсё кантраляваць, ідэалізаваны чаканні ад работы і жыцця ў цэлым. Таксама такія асаблівасці характару, як трывожнасць, рыгіднасць (няздольнасць мяняць намечаную праграму ва ўмовах, якія аб'ектыўна патрабуюць яе перабудовы), эмацыянальная няўстойлівасць і нізкая самапавага. Акрамя гэтага, празмерны аб'ём работы, яе манатоннасць, адказнасць за вынік, ненармаваны графік, вялікая інфармацыйная нагрузка, міжасабовыя канфлікты ў калектыве, адсутнасць належнага матэрыяльнага і маральнага ўзнагароджання, неабходнасць кантактавання са складаным кантынгентам (пацыенты, падлеткі) і эмацыянальная ўцягненасць у іх праблемы, незадавальняльнае становішча

ў калектыве і грамадстве, адсутнасць часу на адпачынак, высокая канкурэнцыя, пастаянная крытыка.

— Як зразумець, што пачынаецца эмацыянальнае выгаранне?

— Яно здараецца не ў адзін дзень, а развіваецца паступова, ад аднаго ўзроўню да наступнага. Першая стадыя — так званы «мядовы месяц», калі першапачатковы энтузіязм работніка пад уплывам пастаянных стрэсавых сітуацый паціху зніжаецца, а работа пачынае здавацца ўсё менш цікавай. Паступова пачынаецца наступная стадыя — «недахоп паліва»: з'яўляюцца першыя прыкметы эмацыянальнага выгарання — апатыя, парушэнні сну, павышаная стомленасць. Работнік працуе менш прадукцыйна і пачынае дыстанцыравацца ад сваіх прафесійных абавязкаў. Далей наступае хранічная раздражняльнасць, сіндром хранічнай стомленасці, падаўленасць, адначасова пагаршаецца і фізічны стан — зніжаецца імунітэт, абвастраюцца хранічныя хваробы. Наступны ўзровень — «крызіс». У чалавека да гэтага часу хутчэй за ўсё ўжо развіліся пэўныя хранічныя паталогіі, што вядзе да яшчэ большага зніжэння працаздольнасці. Псіхалагічныя сімптомы таксама ўзмацняюцца. Апошняя стадыя — «прабіванне сцяны», калі праблемы фізічнага і псіхалагічнага плана абвастраюцца настолькі, што магчыма развіццё цяжкіх станаў, якія пагражаюць жыццю. Але трэба адзначыць, што развіццё сіндрому эмацыянальнага выгарання ў кожнага адбываецца індывідуальна.

«Трэба памятаць, што эфектыўнасць нашай работы залежыць ад паўнаўвартаснага расслаблення. На адпачынак, гэтак жа, як і работу, трэба патраціць пэўны час, каб вярнуцца да сваіх абавязкаў з новай порцыяй энергіі».

— Яго можна не заўважаць? — Усё залежыць ад прафесійных умоў, так і ад асабовых рыс. Можа працякаць і не прыкметна для чалавека.

ТРЫМАЙ СЯБЕ Ў РУКАХ!

— Калі адчуваеш сімптомы выгарання, трэба мяняць працу?

— У нейкіх выпадках — так. А часам гэта не дапамагае, бо тая ж праблема знаходзіць вас і на новым месцы. Таму ёсць сэнс паспрабаваць спачатку мяняць сябе.

— Як гэта зрабіць, калі на рабоце, як вы трапна казалі, стаяць за плячыма і патрабуюць выконваць ранейшы аб'ём абавязкаў?

— Трэба ўсведамляць, што работа, умоўна кажучы, доўжыцца толькі з 9 да 18 гадзін, і гэтую мяжу варта дакладна ўстанавіць. Што паспелі за гэты час, тое і зрабілі. Аддаваць рабоце 24 гадзіны ў суткі і ўсю сваю энергію — няправільна. Не трэба заседжвацца да ночы, не варта браць работу дадому, калі гэта не з'яўляецца чымсьці дастаткова абгрунтаваным. Напрыклад, цяпер для асабістага росту мне трэба напружыцца, таму можна нейкі час працаваць больш, а потым, калі гэта не трэба, зноў вярнуцца да звычайнага рытму. Але калі так адбываецца штотыднёва, месяц за месяцам, калі так пабудавана жыццё, вельмі хутка наступае выгаранне.

— У маладых мам, для якіх догляд дзіцяці, па сутнасці, — праца 24 гадзіны ў суткі, здараецца эмацыянальнае выгаранне?

— Гэта іншы стан, больш падобны на трывожна-дэпрэсійнае расстройства. Так, яны працуюць суткамі і ўсё імкнучыся зрабіць хутка, якая і па максімуме. Але для маці дзіця — гэта ўсё ж частка яе самой, за якую яна нясе адказнасць. Эмацыянальнае выгаранне характэрна толькі для работы. У выгаранні, дарэчы, ёсць і пазітыўны аспект. Калі мы рабоце аддаём усё жыццё, забываемся пра дом, сям'ю, адпачынак, то лішні час, які мы ёй прысвячаем, тая лішняя «тэрыторыя» павінна таксама рана ці позна выгараць. Іншае справа, што выгаранне шкодзіць і самой рабоце, што мы ўжо ўвогуле не хочам на яе ісці, з ёй не спраўляемся і на ўсё кідаемся.

— Што рабіць, каб пазбегнуць эмацыянальнага выгарання?

— Пра дакладныя межы, якія трэба сабе выстаўляць, я сказала. Варта ўсведамляць,

што я — не толькі частка маёй работы, што ёсць яшчэ і маё жыццё па-за работай, і яно таксама для мяне не менш важнае. Не трэба саромецца заяўляць пра свае патрэбы і правы, адмаўляцца ад выканання работы, якой няма ў вашых службовых абавязках. І натуральна, наладзіць цікавае жыццё па-за работай. Напрыклад, дадаць у свой расклад спорт. Фізічная актыўнасць — не толькі прафілактыка захворванняў і лішняй вагі, але і панацея ад многіх псіхалагічных траўмаў. Таксама трэба памятаць, што эфектыўнасць нашай работы залежыць ад паўнаўвартаснага расслаблення. На адпачынак, гэтак жа, як і работу, трэба патраціць пэўны час, каб вярнуцца да сваіх абавязкаў з новай порцыяй энергіі. Гэта можа быць і змена абстаноўкі ў сувязі з паездкай, і новыя станойчыя ўражанні ад сустрэчы з сябрамі, і атрыманне адрэналіну для аматараў экстрэму. Упарадкаваны і распланаваны рэжым дня дапамагае сканцэнтравана на рабоце і своечасова прывучыць сябе да адпачынку.

Калі ў калектыве не вельмі спрыяльная атмасфера, трэба вучыцца прыёмам псіхалагічнай абароны. Пастаўце ўяўны бар'ер паміж сабой і непрыемным для вас чалавекам, гэта дазволіць кантраляваць свае эмоцыі і не рэагаваць на правакацыі навакольных, што захаве вашы нервовыя клеткі і засцеражэ ад непатрэбнага стрэсу. Добрым сродкам барацьбы з эмацыянальным выгараннем з'яўляецца творчасць, таму, нягледзячы на ўзрост, карысна развіваць свой творчы пачатак.

Лячэнне эмацыянальнага выгарання павінна быць накіравана найперш на ліквідацыю стрэсавага фактару, а таксама на ўстаноўку балансу паміж энергетычнымі затратамі на прафесійную дзейнасць з аднаго боку і ўзнагароджаннем — з іншага. Справіцца са стрэсам можа дапамагчы і псіхатэрапеўт. Сумесна з псіхатэрапіяй звычайна прызначаюцца прэпараты для зняцця паталагічнага стану. Аднак ільвіная доля поспеху ў барацьбе з выгараннем залежыць ад самога пацыента і яго жадання змяніць сітуацыю.

Алена КРАВЕЦ.