

# Zlatna pravila za terapeute



Piše: Pedja Filipović

Da li će se gosti osećati prijatno u wellness centru zavisi svakako od ambijenta, opremljenosti, kozmetičkih preparata i tretmana koje mogu da koriste, svetlosti, mirisa, zvukova... Ali, pre svega, složit ćete se, od stručnosti, ljubaznosti, pažnje i posvećenosti terapeuta. Iako se to podrazumeva, nije naodmet ponoviti da terapeuti treba ozbiljno da vode računa i o higijeni i o svom vizuelnom identitetu, kao i da poštuju određena pravila ponašanja, radne obaveze i etičke norme, što je sastavni deo bontona koji i njihovi klijenti treba da znaju.

## VIZUELNI IDENTITET TERAPEUTA

Terapeut izuzetno treba da vodi računa o higijeni tela i ruku. Nije poželjno da koristiti parfeme intenzivnog mirisa. Ukoliko terapeutkinja koristi šminku, trebalo bi da bude diskretna. Kosa treba da je čista i frizura uredno stilizovana, ruke odnegovane, a nokti uredno podsečeni i isturpijani, bez zanoktica i zadebljanja oko noktiju, jer često grebu za vreme tretmana i masaža. Nakit (prstenje, burme, narukvice, brojanice itd.) skida pre početka radnog vremena.

Terapeut u wellness centar ulazi isključivo i obavezno obučen u propisanu radnu uniformu, uredno ispeglanu i čistu.

Preporučuje se da bude od prirodnih materijala sa izbegavanjem ili sa što manje sintetike. Ukoliko primeti nedostatak dugmeta, odšiven šav i sl., pre oblačenja interveniše i sanira promenu. Nosi isključivo propisanu radnu obuću.

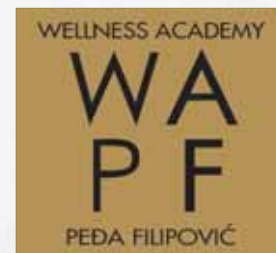
Terapeut nosi na gornjem delu uniforme identifikacionu pločicu na kojoj je ispisano njegovo ime.

## RADNE OBAVEZE

Kako bi se prilagodio radnom prostoru i psihofozički pripremio za posao, terapeutu se preporučuje da pola sata pred početak radnog vremena poseti fitness centar u sastavu hotela, wellness centra, radi vežbi zagrevanja, razgibanja, relaksacije. Nakon završenog seta vežbi, odlazi u garderobu, tušira se, posvećuje ličnoj higijeni i oblači radnu uniformu.

Terapeut je obavezan da pre svake masaže proveri radni prostor, pripremi sve što je potrebno od materijala za rad prema specifičnosti masaže, namesti sto za masažu, stolicu za refleksoterapiju, strunjaču. Terapeut proverava ispravnost i čistoću frotira. Vrlo je važno da se za svaki tretman koriste isključivo čisti frotiri. Na sto za masažu postavlja veliki frotir na kome će ležati klijent, na otvor za lice stavlja čist peškir, na sto postavi veliki, valjkasto složen frotir kojim će klijent biti pokriven. Ako masira žensku osobu, obavezno pored velikog frotira postavlja i mali frotir, valjkasto urolan, sa kojim pokriva grudi klijentkinje za vreme masaže prednje strane tela.

Terapeut je obavezan da pred početak masaže pripremi ambijent: upali sveće, aroma lampu,



[www.pedja-filipovic.net](http://www.pedja-filipovic.net)

adaptira svetlo u prostoru za masažu. Izbor muzike koja kupa prostor od izuzetnog je značaja, kao i jačina njene reprodukcije.

Tek kada potpuno pripremi radni prostor, terapeut poziva klijenta da uđe, objasni mu ukratko proceduru i tok tretmana, i upućuje ga kako da legne.

Neposredno pred masažu, terapeut dobro opere ruke i obriše ih.

Pušači terapeuti posebno treba da posvete vreme pranju ruku i podlaktica. Ne sme da se dogodi da klijent signalizira da oseća miris nikotina. Terapeut takođe treba da vodi računa o dahu korišćenjem sprej osveživača.

Nakon masaže, terapeut je obavezan da uredno složi sve iskorišćene frotire i odnese ih u korpu za veš koja se nalazi na precizno određenom mestu. Ne sme da se dogodi da frotiri stoje po pultovima, na čiviluku, pored stola.

Nakon urađene masaže, terapeut sređuje radni prostor. Prvo uredno sredi sto za masažu i postavi frotire. Papirnatim ubrusom briše ostatke krema, masti, ulja, gela, meda, algi... koje se nađu na radnom prostoru ili polici. Takođe, briše i flašicu ulja, kreme, gela... pre nego što je vrati na policu. Nedopustivo je da izmašćene bočice stoje na polici.

Kada primeti da su preparati i sredstva sa kojima radi količinski pri kraju, signalizira to kolegi kompetentnom za nabavku i dopunu.

#### **PRAVILA PONAŠANJA TERAPEUTA U WELLNESS CENTRU**

Terapeut treba da na posao dolazi dobro raspoložen i sa pozitivnom energijom. Sve lične probleme, neraspoloženje, nemir i sve što bi narušilo ravnotežu oaze radnog prostora „odlaže“ ispred vrata centra. Terapeut, takođe, ne sme da kasni na posao. On klijenta doče-

kuje ljudski toplo i sa osmehom, predstavlja mu se imenom i želi dobrodošlicu. Klijentu se obraća isključivo sa „Vi“ i sa „gospodo“, „gospodine“, uz njeno/njegovo ime.

U toku masaže dozvoljena je verbalna komunikacija koja se odnosi isključivo na tretman. Sa punom koncentracijom posvećen je klijentu i masaži. U toku tretmana interesuje se diskretno da li klijentu prija, da li mu odgovara pritisak, sugeriše mu da se opusti... Ne iznosi svoju privatnost, ne odaje profesionalne i poslovne tajne.

Sve eventualne propuste ili nedostatke terapeut amortizuje ponašanjem i mladalačkim šarmom. Nikada pred klijentom ne komentariše, svoje kolege ceni, poštuje i ne prezentuje svoje mišljenje i stavove o njima, kao ni o svim zaposlenima u hotelu i wellness centru. Terapeut je svakog trenutka svestan činjenice da štiti interese i renome wellness centra ili hotela.

Sigurnost i identitet terapeuta obezbeđena je od strane uprave hotela. Ukoliko se dogodi bilo kakva neprijatna situacija u toku same masaže, terapeut se smireno i opušteno, sa osmehom izvinjava za trenutak, izlazi iz radnog prostora i signalizira kompetentnoj službi problem, nakon čega se u sobu ne vraća dok se problem ne reši.

Nije dozvoljena intimizacija sa klijentima, niti bilo kakav način provokacije klijenata. Nakon završene masaže, terapeut se klijentu zahvaljuje rečima: „Drago mi je da ste uživali“, „Hvala vam na ukazanom poverenju“ i „Očekujemo vas ponovo“. Terapeut komunicira opušteno i tiho. Ne viče i ne doziva glasno kolege i posetioce.

Terapeut je fizički prisutan u wellnessu samo za vreme trajanja radnog vremena. U slobodno vreme ne posećuje radni prostor.



To make wellness center's guests feel comfortable, it is essential that therapists take care of hygiene and their visual identity, to respect certain rules of conduct, work duties and ethical norms.



Terapeutu, takođe, nije dozvoljeno da sedi sa gostom hotela i klijentom u prostoru samog hotela, restorana, bara. Terapeut nema pravo na privatne posete gostiju u sobi samog hotela, a nisu dozvoljene ni privatne posete u toku radnog vremena u radnom prostoru.

Terapeut ne uzima novac od klijenta. Usluga se plaća i napojnica ostavlja kod zaposlenog osoblja na recepciji wellness centra, koje je u obavezi da nakon radne smene isplati ostavljenu napojnicu-tips terapeutu.

#### **ETIKA TERAPEUTA WELLNESS CENTRA**

Sve lične izjave i problemi koje klijent poveri terapeutu ostaju u radnom prostoru. Terapeutu nije dozvoljeno da priča o tome, da komentariše i ogovara ni sa kim.

Pre samog tretmana, terapeut treba da bude upoznat sa zdravstvenim stanjem klijenta i o posedovanju eventualnih kontraindikacija, kori-

šćenju lekova. Terapeut tretman primenjuje samo kada je potpuno siguran da ne postoje kontraindikacije za rad.

Terapeut vodi računa o intimnosti klijenata. Ženski klijenti leže sa prekrivenim grudima sa malim frotirom. Telo je za vreme masaže prekriveno velikim frotirom i otkriva se samo deo tela koji se masira.

Po evropskim standardima usluga u wellness & spa objektima, preporučeno je da klijent za vreme tretmana nosi higijenske gaćice (za jednokratnu upotrebu) ili svoj veš. Sve je više klijenata koji u tretmanima uživaju oslobođeni kompletno odeće, što je njihovo pravo. I u tom slučaju, telo klijenta je pokriveno i ušuškano u frotire, otkriva se deo tela koji se masira a terapeut je edukovan na koji način prekriva i otkriva klijente poštujući njihovu intimnost.