



# **Žiediniai sprendimai maisto išsinešimui ir pristatymui**

Laura Dabulytė

Komunikacijos profesionalė

PR agentūros COMMS ON DUTY įkūrėja  
2026 m. birželio 16 d. 9:00–13:00

# Ką nuveiksime



1. Kas yra komunikacija



2. Tvarumas ir komunikacija



3. Pokyčiai ir komunikacija



4. Organizacija ir vidinė komunikacija



I

# Kas yra komunikacija



CIRCULAR ECONOMY

Change(K)now!



## SIUNTĖJAS

Ar tavimi tiki? Be pasitikėjimo nė  
viena žinutė nesuveikia.



## ŽINUTĖ

Ar aišku, paprasta ir pritaikyta tam,  
kuris klauso?



## GAVĖJAS

Ar pataikei į momentą, kai jis  
apskritai gali išgirsti?



# Siuntėjas: pirmiausia perka tave, paskui — žinutę

Prieš išgirsdamas, Ką sakai, žmogus nusprendžia, ar verta tavęs klausyti.



## Patikimumas

Ar laikaisi to, ką sakai? Vienas neištesėtas pažadas brangesnis už dešimt gerų.



## Nuoseklumas

Ar šiandien sakai tą patį, ką vakar? Prieštaravimai naikina pasitikėjimą greičiau nei tylą.



## Autentiškumas

Ar pats tiki tuo, ką siūlai? Jei netiki — žmonės tai užuodžia.



# Žinutė: keturi klausimai prieš ją paleidžiant



## Aišku ir paprasta?

Ar suprastų žmogus, kuris šios temos nežino?



## Pritaikyta auditorijai?

Vienaip kalbam klientui, kitaip — darbuotojui.



## Logiška ir nuosekli?

Ar žinutė neprieštarauja pati sau?



## Empatiška ir paremta faktais?

Ar matai žmogų kitoje pusėje — ir ar turi kuo pagrįsti?



# Gavėjas: 6 000 minčių per dieną

*„Ar išjungiau lygintuvą? Kur mano raktai? Ar ilgai dar truks?“ — tavo žinutė konkuruoja su tūkstančiais tokių minčių.*

## Trys taisyklės, kad žmogus tikrai išgirstų:



### Laikas

Nesakyk, kai žmogus emociškai užimtas. Net teisinga žinutė ne laiku — negirdima.



### Konkretumas

Viena žinutė vienu metu. Dvi mintys kartu — abi pasimeta.



### Teisė reaguoti

Žmogus turi galėti atsakyti. Monologas — ne komunikacija.



# Gera žinutė susideda iš:

1

Nr. 1 — svarbiausia mintis

2

Nr. 2 — pagrindimas / nauda

3

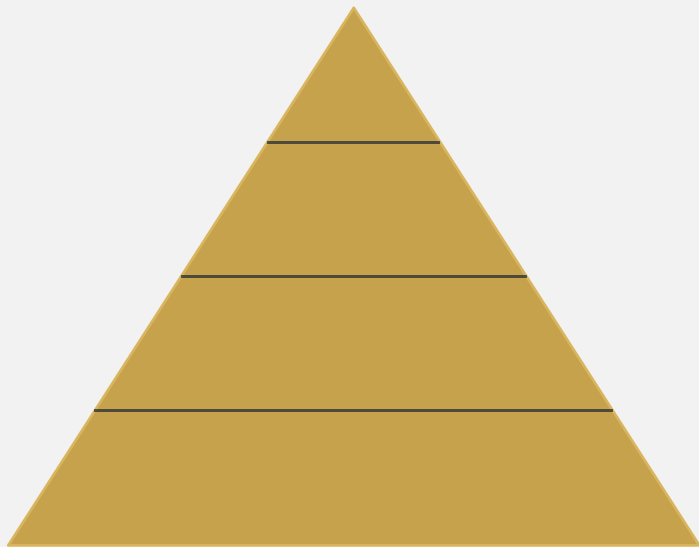
Nr. 3 — kvietimas veikti

3

PO KIEKVIENOS ŽINUTĖS PAKLAUSK

# Ką žmogus turi žinoti, daryti ir jausti

ŽINOTI



DARYTI

JAUSTI

ŽINOTI

Kokį faktą turi suprasti?

DARYTI

Kokio veiksmo iš jo tikiesi?

JAUSTI

Su kokia emocija turi išeiti?

# Reakcijų yra vos du tipai



**PRITARIU**



**NESUTINKU**

Bet kuri komunikacija yra teisinga — jei žinai, KODĖL ją darai. Neutralumo nėra; yra tik neapsispręsta žinutė.

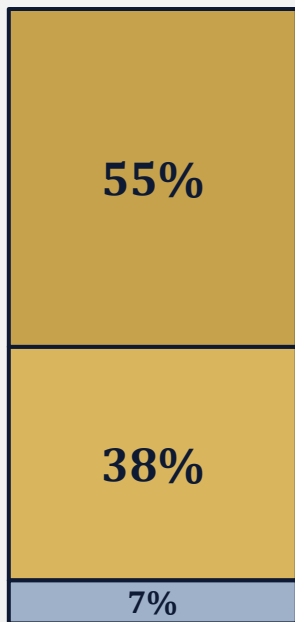
4 + 1



**Keturis kartus kuri vertę kitiems — ir tik vieną kartą sau.**

Kaip dabar dažniausiai būna: vienas apie kitus, keturi apie save. Apverskim santykį.

# Nepervertink žodžių



● 55 %

Vaizdas ir kūno kalba

● 38 %

Balso tembras

● 7 %

Patys žodžiai

*Žodžiai svarbūs. Bet jei tonas ir laikysena jiems prieštarauja — patikės ne žodžiais.*

# Įvaizdis ir reputacija



## ĮVAIZDIS

*Tai, ką kuriu pats apie save.*

Kontroliuojamas, strategiškai formuojamas vaizdas.  
Sukuriamas greitai.



## REPUTACIJA

*Tai, ką apie mane kalba kiti.*

Tikroji vertė, kurią formuoja realūs veiksmai ir patirtys. Užsitarnaujama ilgai.

**Svarbiausias skirtumas: įvaizdį gali sukurti greitai — reputaciją reikia užsitarnauti.**

# Kas liudija, kad komunikacija nesiseka



*„Jei nepaaiškini sprendimo, žmonės paaiškins jį už tave — ir beveik visada blogiau.“*



## Susirinkimuose tyla

...o sprendimai kritikuojami koridoriuose.



## Konfliktai

Pyktis dažnai yra informacija, tik blogai supakuota.



## Klausimų daugiau nei atsakymų

Atsiranda neaiškumo jausmas — vakuumą užpildo gandai.



II

# Tvarumas kaip komunikacijos tema



# Daugkartinių indų sistema Anykščių kavinėse ir restoranuose





# Vienkartinių pakuočių atliekos kavinėse



## Vienkartinių pakuočių atliekos kavinėse

Panaudoti ir maistu suteršti vienkartiniai indai yra sunkiai perdirbami, o didžioji jų dalis būna sudeginami kogeneracinėse jėgainėse.



„Interreg Baltijos jūros regiono projektas  
„Mąstysenos pokytis nuo vienkartinių prie  
žiedinių ar daugkartinio maisto pristatymo  
pakuočių Baltijos jūros regiono miestuose  
„Change (k)now“.



# APIE PROJEKTĄ

- **Trukmė:** 1/11/2023 – 31/10/2026
- **Bendras biudžetas:** 4.6 mln. EUR
- **Projekto partneriai:** 23 partneriai and 14 asocijuotų partnerių iš 8 BJR šalių
  - savivaldybės -13
  - aplinkosaugos NVO - 9
  - regioninės savivaldybių asociacijos - 3
  - regioninės valdžios institucijos -1
  - mokslo institucijos – 2
  - verslo įmonės – 3
  - vietos veiklos grupės ir inovacijų centrai - 4
- **Koordinuoja:** Vidzemės kolegija (LV).



# TIKSLAS

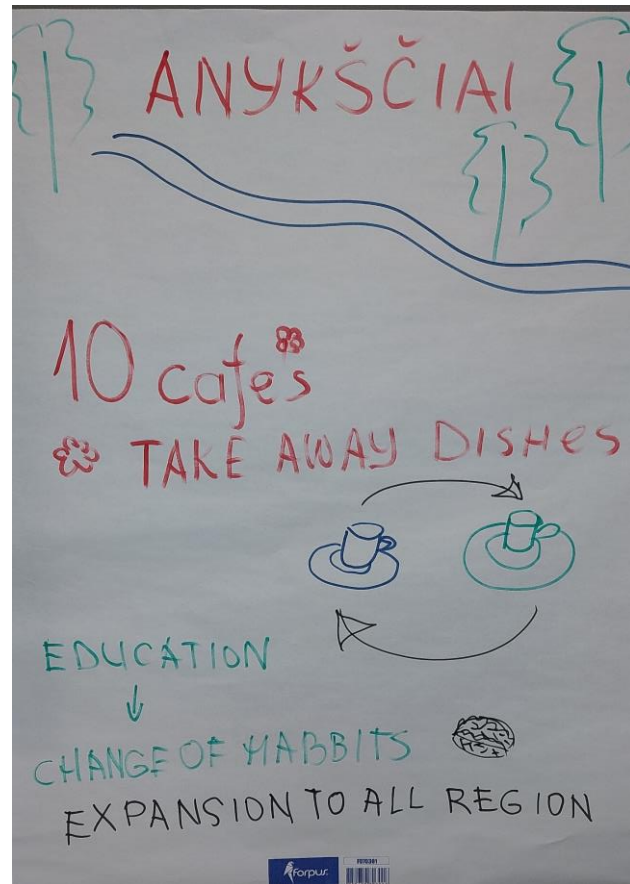
**Projektas Change(K)now!** siekia padėti savivaldybėms mažinti vienkartinį pakuočių kiekį ir ugdyti įmonių bei gyventojų pritarimą žiediško principo taikymui maisto pristatymo ir viešojo maitinimo sistemose.

# PILOTAS -Anykščiai

TALINAS, HAMBURGAS, KOPENHAGA, GDANSKAS,  
RYGA -**ANYKŠČIAI**

Projekto metu savivaldybėje planuojama išbandyti indų, skirtų maistui išsinešti, depozitinę sistemą Anykščių miesto centre esančių kavinių ir restoranų.

Projekto veiklos apima ne tik pačių maisto indų dizaino sukūrimą ir gamybą, bet ir projekto laikotarpiu vyksiančias komunikacijos kampanijas, mokymus, kūrybines dirbtuves, į kurias įsitraukiami ir kviečiami gyventojai.



# Projekto veikla Anykščiuose

Parengtas Anykščių rajono savivaldybės strateginis dokumentas dėl vienkartininių pakuočių mažinimo

Parengti techniniai sprendimai diegiant daugkartinių pakuočių depozito sistemą

Informacinė kampanija  
Viešinimo veikla



# Projekto veikla Anykščiuose

## Strateginiai sprendimai

- Interreg Baltijos jūros regiono projekto „Mąstysenos pokytis nuo vienkartinių prie žiedinių ar daugkartinio maisto pristatymo pakuočių Baltijos jūros regiono miestuose (akronimas - „Change (k)now“)“ daugkartinių indų naudojimo viešojo ir privataus sektoriaus maitinimo įstaigose tvarkos aprašas (2024 m. lapkričio 28 d. Nr. 1-TS-301, Anykščių rajono savivaldybės taryba)
- **Tikslas** – skatinti Anykščių rajono savivaldybės viešojo ir privataus maitinimo sektoriaus įstaigas prisidėti prie žiedinės ekonomikos principų įgyvendinimo, naudojant daugkartinius indus maistui išsinešti.



# Bandomoji projekto veikla

## Anykščiuose

Pradžia:

2025m. liepos mėn. kavinėms išduota virš  
1000 vnt. daugkartinių indų

Užstatas už indus: 3eur. ir 4 eur.

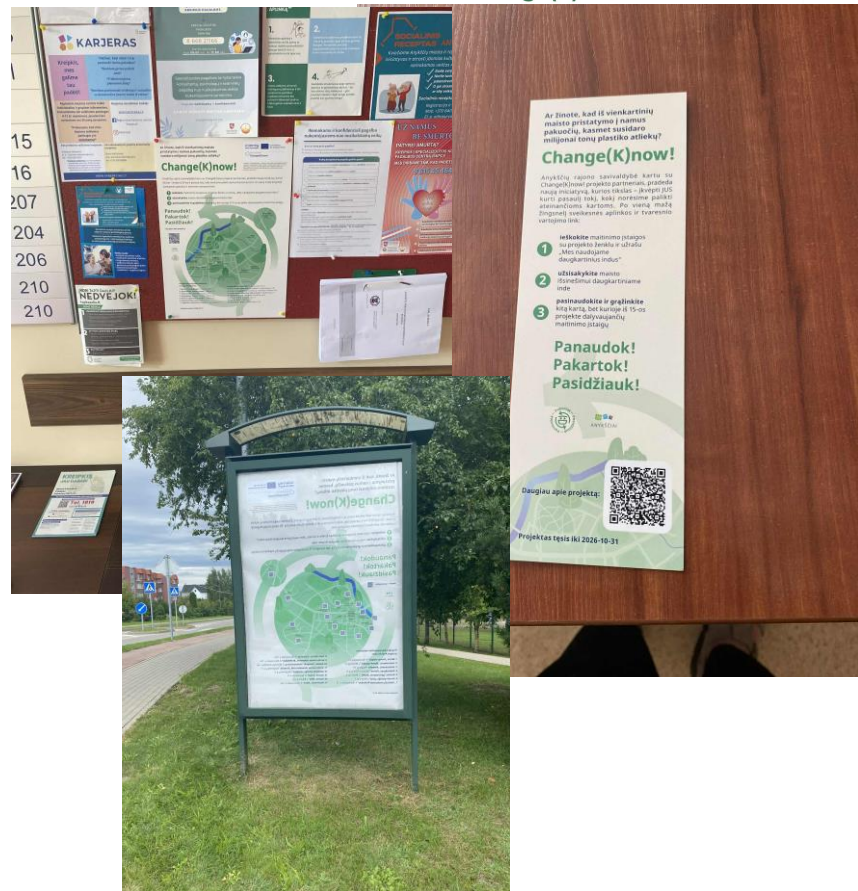
16 kavinių/restoranų maistui išsinešti  
pradėjo taikyti depozito sistemą



# Informacinė kompanija

## Vizualinės-reklaminės medžiagos parengimas

- Skirtukai
- Kavinių / restoranų plakatai
- Viešųjų erdvių plakatai (viduje)
- Viešųjų erdvių plakatai (mieste)



# Informacinė kompanija „Facebook paskyroje“



Kavinė Erdvė

17 August at 17:27 · 🌐

...

🌱 Švaresnis pasaulis prasideda tavo lėkštėje! 🍽️

M... See more



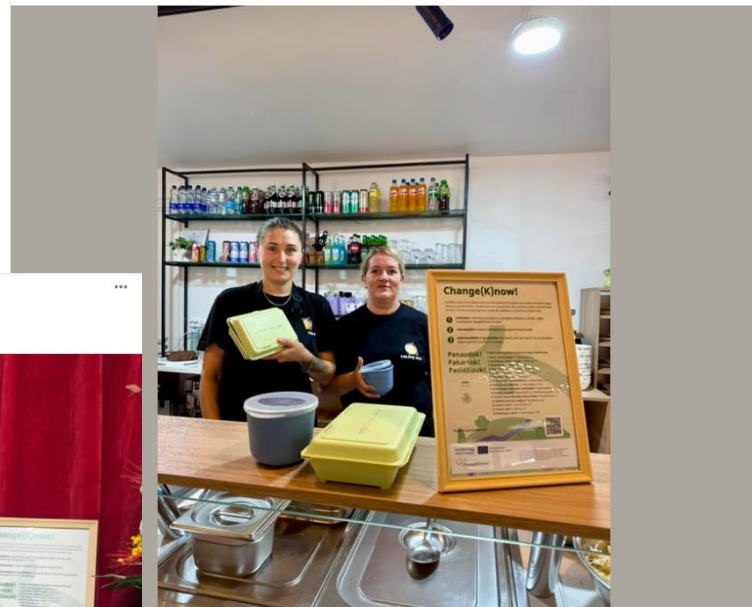
Močiųjų restoranas Puntukas

9 August at 13:56 · 🌐

...

🍽️ „Pas močiutę viskas – ir su skoniu, ir su atsakomybe.“ 🍀

M... See more



# Informacinė kompanija

- Lipdukai ant kiekvienos kavinės / restoranų durų su tekstu „Mes naudojame daugkartinius indus“
- Šūkis **„Panaudok! Pakartok! Pasidžiauk!“**



**Mes naudojame  
daugkartinius indus**

# Bandomoji projekto veikla

## Anykščiuose

- Siūloma klientui pasirinkti: vienkartinę ar daugkartinę pakuotę.
- Užstatas: 4 € už antro patiekalo indą, 3 € už sriubos indą. Indus galima naudoti visose projekte dalyvaujančiose Anykščių rajono maitinimo įstaigose.
- Užstatas grąžinamas tik toje kavinėje, kurioje sumokėtas, pateikus kvitą. Indai turi būti švarūs, nesugadinti ir tinkami naudoti.
- Kai klientas atsineša daugkartinį indą, maistas įdedamas į švarų kavinės indą, o atneštas indas paimamas išplauti.

**Interreg**  
Baltic Sea Region

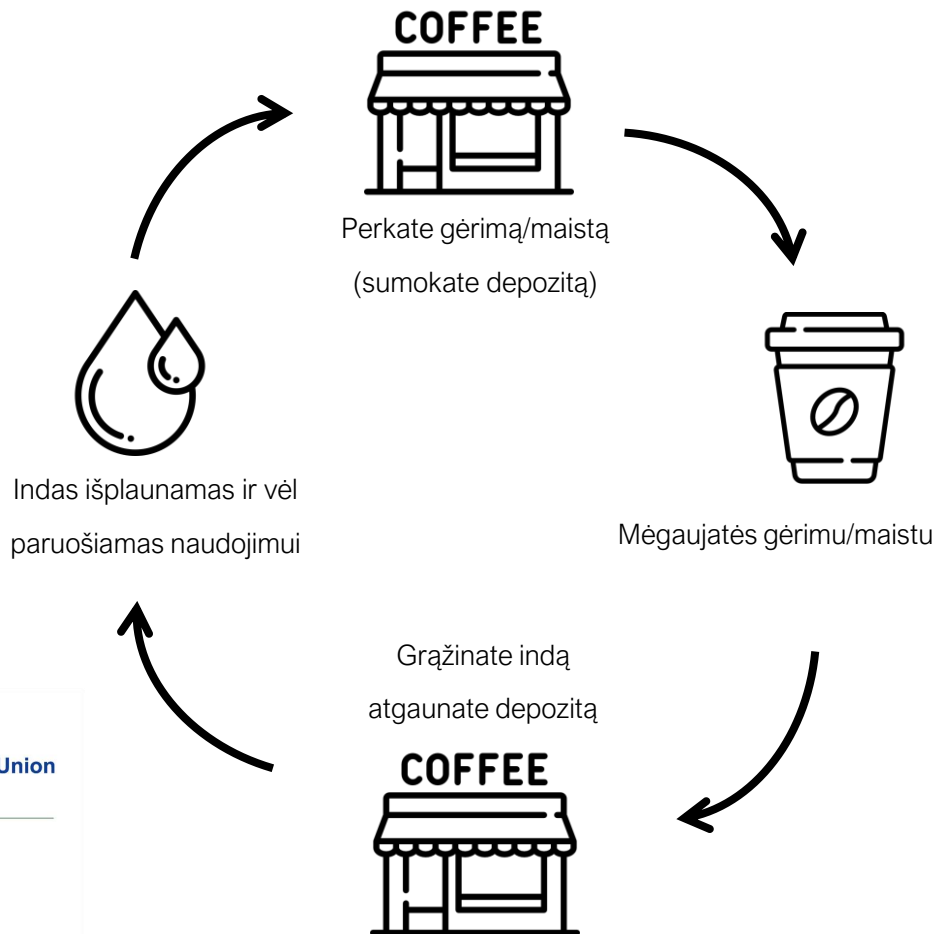


Co-funded by  
the European Union



CIRCULAR ECONOMY

**Change(K)now!**





## Rezultatai .....

### Raktas į sėkmę!

**Norint, kad ši iniciatyva taptų tikrai tvaria ir ilgalaikė, reikalinga nuolatinė pagalba ir indėlis:**

- **Mes, kaip savivaldybė,** aprūpiname kavines daugkartinio naudojimo indais
- **Kavinių užduotis** – motyvuoti ir pasiūlyti šiuos indus klientams

### Svarbu:

Be kavinių ir restoranų motyvacijos bei nuolatinių priminimų ši iniciatyva nebus tvari ir ilgalaikė. Kavinės ir restoranai tiesiogiai bendrauja su klientais ir gali įkvėpti juos rinktis tvaresnę alternatyvą.



# Rezultatai.....



## Tendencijos:

- Iniciatyva priklauso nuo kavinių aktyvumo
- Kai kurios kavinės panaudojo tik keletą indų
- Yra kavinių, kurios panaudojo **40 proc. gautų indų**

**Pavyzdys:** viena kavinė gavo 140 indų per 3 savaites 55 indus pardavė klientams



# Anykščiai – depozito sistema (apklausa)



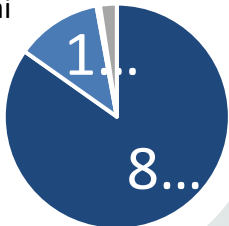
Dalyviai n = 211  
01.10. - 19.10.25



93% gyvena  
mieste ar jos  
aplinkėse

Lytis:

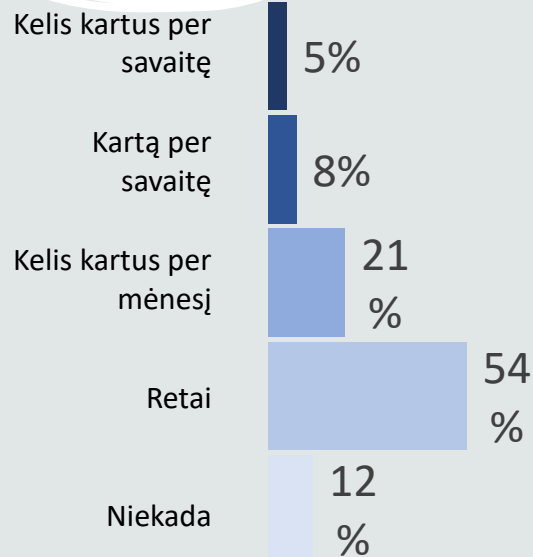
Vyrai



Mote  
rys

Amžius:  
Ø 47 metai

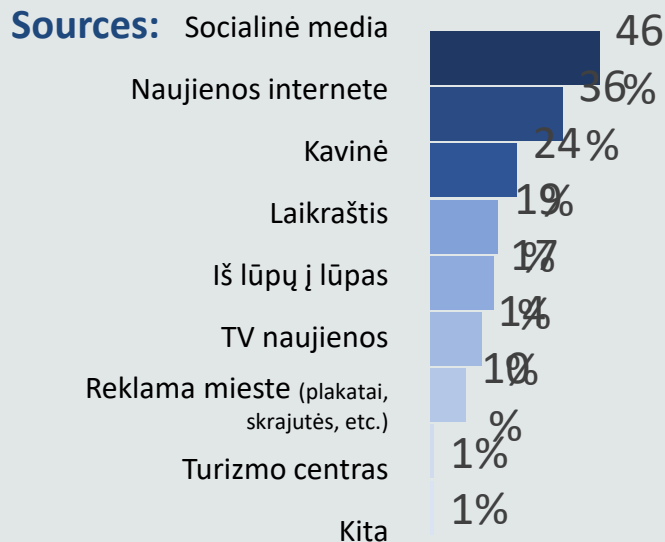
Maisto išsinešimo  
dažnumas:



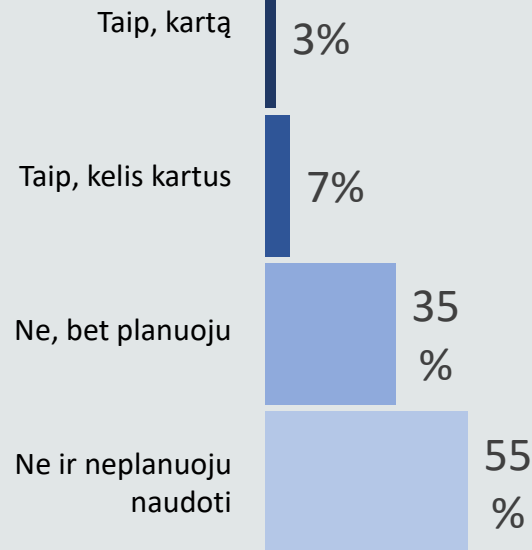
# Anykščiai – depozito sistema (apklausa)



84% girdėjo apie  
depozito sistemą



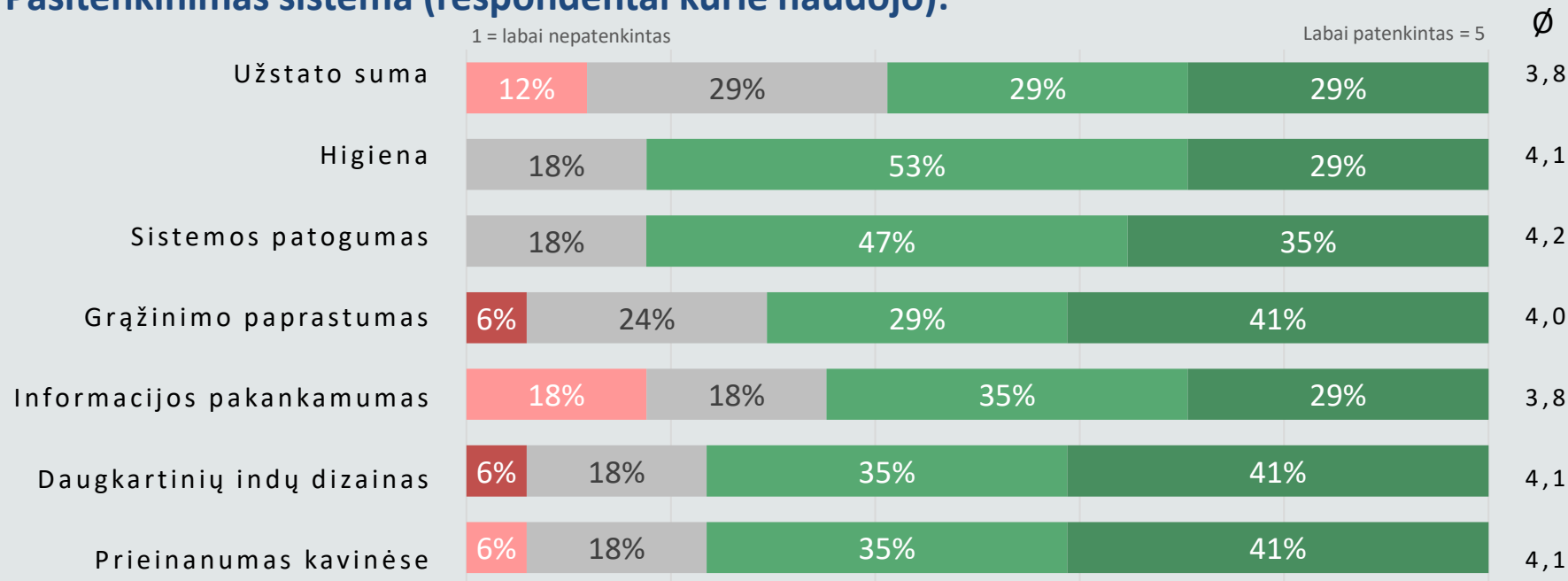
**Naudojo:**



Base n = 178, klausimas: iš kokių šaltinių sužinojai apie daugkartinių indų naudojimą miesto kavinėse? //  
Ar jau naudojai maistą išsinešimui daugkartinio naudojimo induose? .

# Anykščiai – depozito sistema (apklausa)

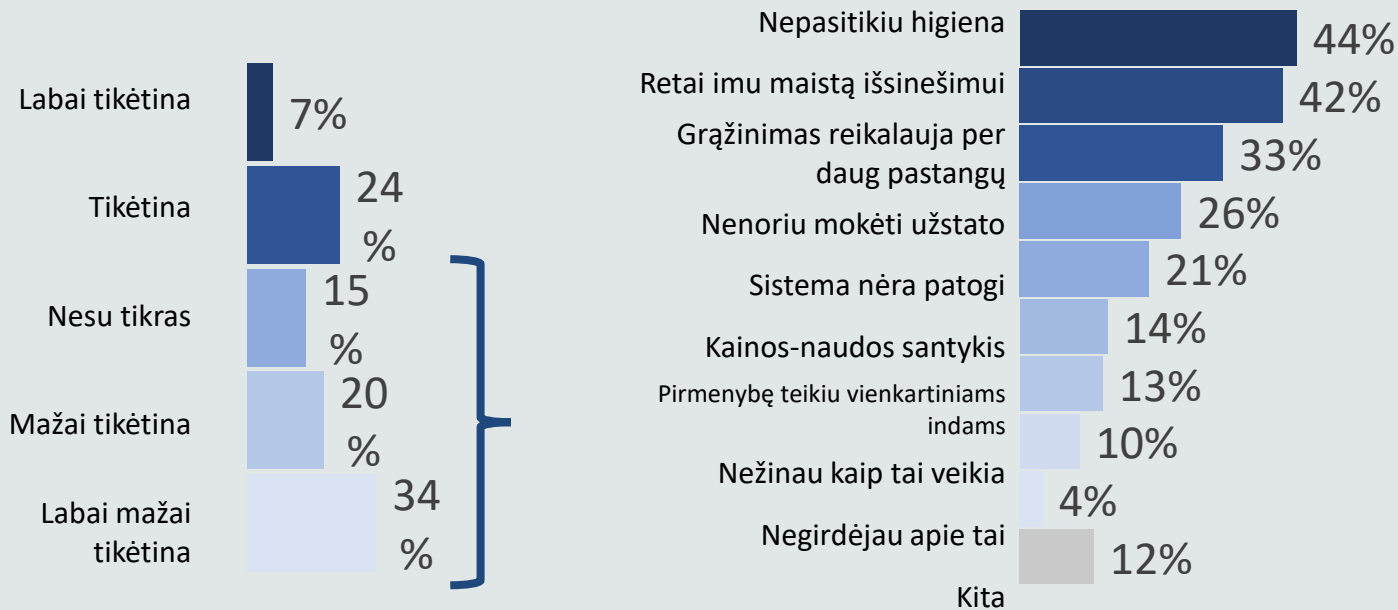
## Pasitenkinimas sistema (respondentai kurie naudojo):



Klausimas: kaip vertinate daugkartinių indų sistemą?

# Anykščiai – depozito sistema (apklausa)

## Tikimybė naudoti sistemą: Priežastys:



n = 195, Klausimas: Kokia tikimybė, kad naudosite sistemą ateityje?

n = 135, Klausimas: Kokios priežastys dėl kurių nenaudosite sistemos?

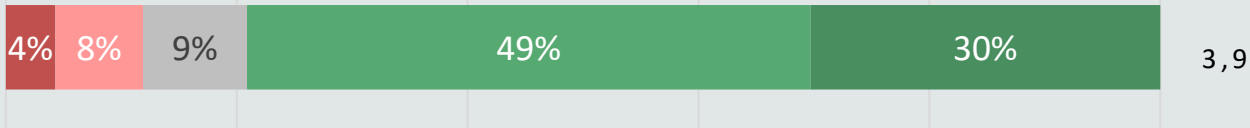
# Anykščiai – depozito sistema (apklausa)

## Nuostatos:

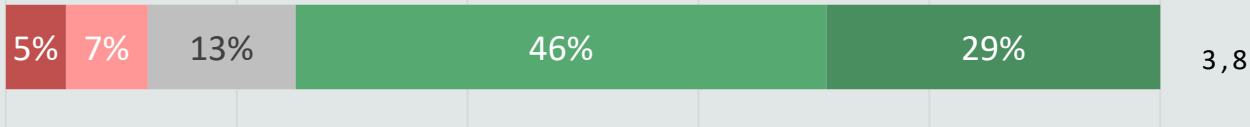
Daugkartinio naudojimo sistema Anykščių restoranams / kavinėms yra gera idėja



Daugkartinio naudojimo sistema padeda sumažinti atliekų kiekį.



Daugkartinio naudojimo sistema yra tvaresnė nei vienkartinė



Sistemą rekomenduočiau kitiems.



Save laikau atsakingu (-a) už aplinkosaugą



## Vietoj išvadų .....



- Mąstymo keitimui reikia laiko, o mūsų įpročiams pakeisti būtinos pastangos!
- Tikimės, kad Anykščių pavyzdys taps ne tik vertinga pamoka, bet ir įkvėpimu kitiems Lietuvos miestams, kuriant tvaresnę ateitį!



Švaresnis pasaulis prasideda mūsų  
lėkštėje!



## NEPATOGI TIESA

# Tvarumo „vaibas“ pasaulyje blėsta

Geopolitinė įtampa, „drill, baby, drill“, nuovargis nuo pamokslų. Žalia spalva nustojo būti automatinis argumentu.

Geopolitinė įtampa

Energijos kainos

Nuovargis nuo pamokslavimo

Jaunimo skepticizmas



# Kas blēsta — ir kas lieka



## BLĒSTA

- Mada ir madingi šūkiei
- „Gelbēkim planetā” patosas
- Kaltēs jausmo spaudimas
- Žalia kaip savitikslis ženklelis



## LIEKA

- Lojalus klientas, kuris grįžta
- Mažesni ilgalaikiai kaštai
- Išskirtinumas tarp konkurentų
- Patogumas ir gera patirtis



# Ko jaunesni vartotojai iš tikrųjų tikisi

Jie nenori pamokslo apie atliekas. Jie nori, kad teisingas pasirinkimas būtų patogus, autentiškas ir neapsimestinis.



## Patogumas, ne auka

Daugkartinis indas turi būti toks pat lengvas kaip vienkartinis — kitaip nepasirinks.



## Autentiškumas, ne „greenwashing“

Vienas netikras žalias šūkis sugriauna pasitikėjimą labiau nei jokio.



## Bendrumas, ne moralizavimas

Jie nori būti dalimi kažko, o ne būti pamokyti, ką daro blogai.



# Kaip tai atrodo realybėje

1000+

daugkartinių indų išduota  
kavinėms

16

kavinių ir restoranų  
prisijungė

3–4 €

užstatas už sriubos / antro  
patiekalo indą

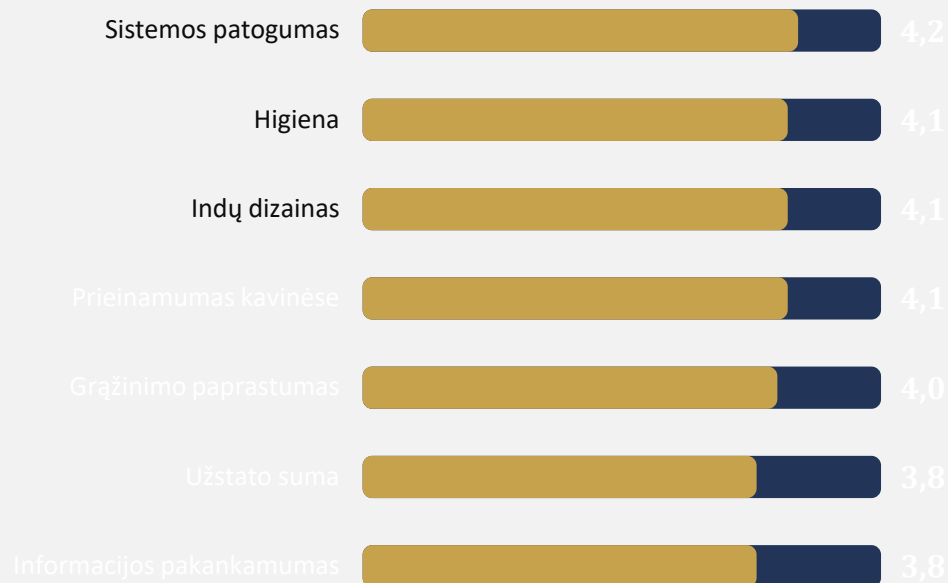
6

BJR miestai bando tą patį  
(Talinas, Ryga, Gdanskas...)

Pradžia — 2025 m. liepa. Sistema veikia visose projekte dalyvaujančiose įstaigose.

# Naudotojai sistemą vertina gerai

*Vidutinis vertinimas skalėje nuo 1 iki 5*



84 %

girdėjo apie depozito sistemą

Daugiausia sužinojo iš socialinių tinklų, kavinės ir naujienų internete — komunikacija veikė.



## Ta pati sistema. Skirtingi rezultatai.



55 / 140

Viena kavinė per 3 savaites pardavė 55 indus iš gautų 140 — beveik 40 %.



tik keli

Kitos kavinės panaudojo vos kelis indus. Indai tie patys, kaina ta pati.

*Komunikacija?*



# Pertrauka

15 minučių

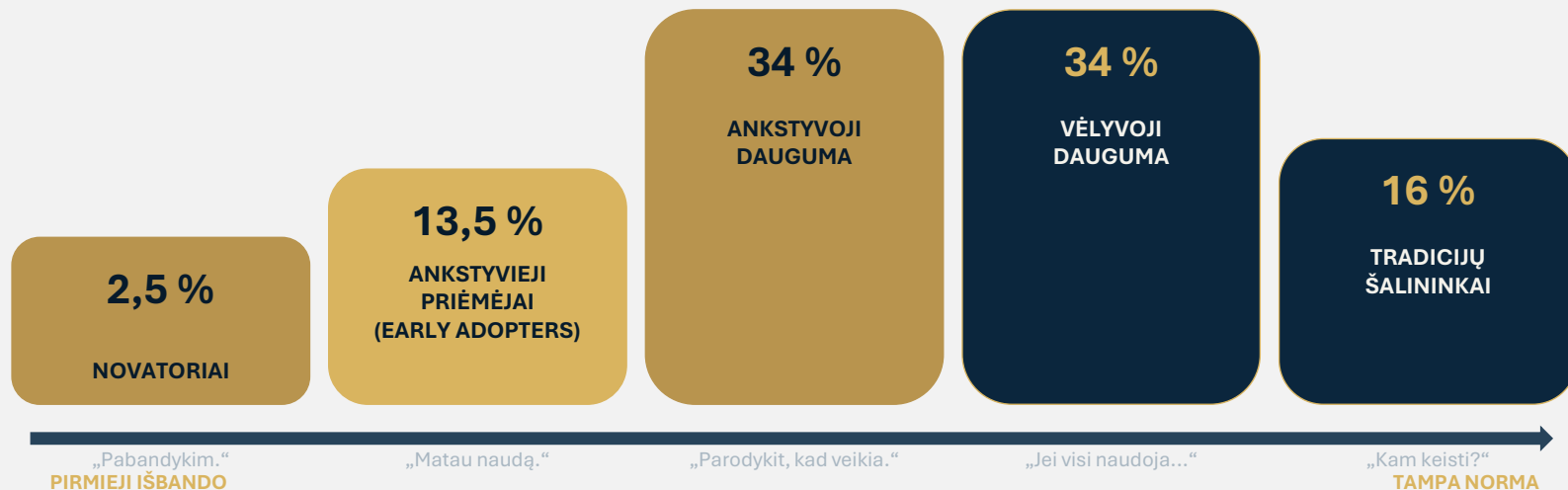


III

# Pokyčiai ir komunikacija

# Žmonės pokytį priima ne vienu metu

Pirmieji išbando. Dauguma laukia įrodymų. Paskutiniai prisijungia, kai naujovė tampa norma.



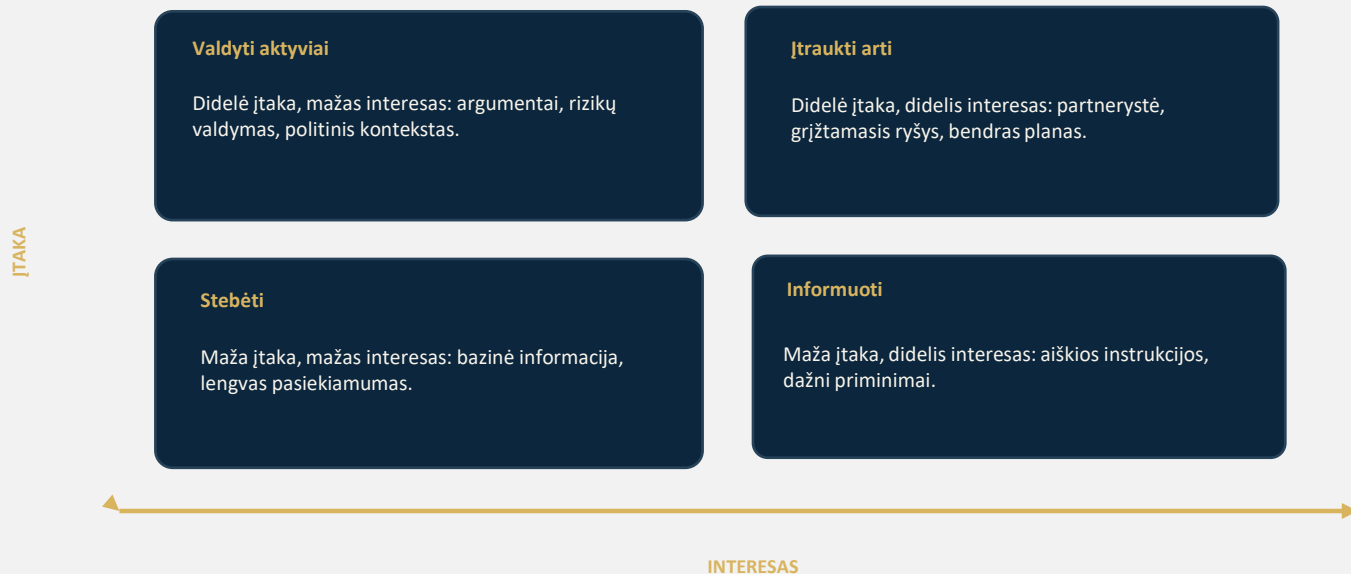
## PRAKTINĖ IŠVADA

Neįtikinėk visų iš karto: aktyvuok ankstyvuosius priėmėjus, parodyk jų rezultatą – ir dauguma seks paskui.



# Matrica: įtaka × interesas

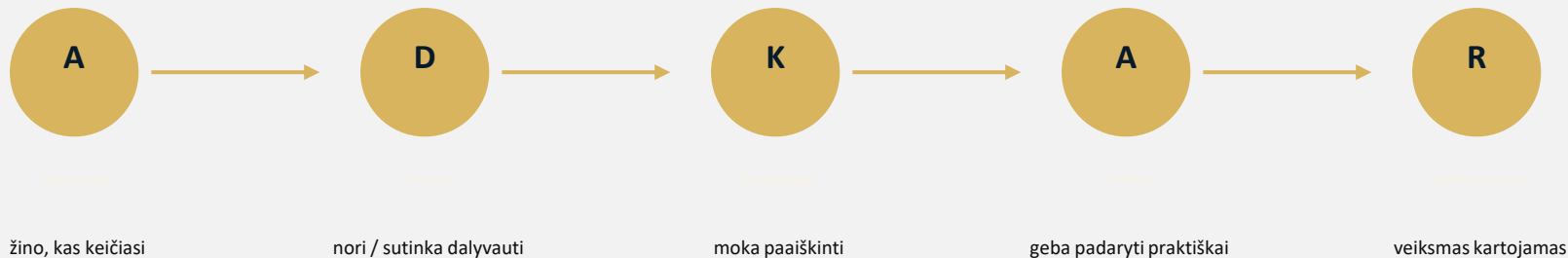
Ne visiems reikia to paties intensyvumo. Auditorijas valdome pagal vaidmenį.





# Pokyčio variklis: nuo žinojimo iki įtvirtinimo

Ta kavinė greičiausiai perėjo visus etapus. Kitos užstrigo pusiaukelėje.



**ADKAR padeda matyti, kur tiksliai užstrigo pokytis — ne „žmonės nenori“, o kuris etapas nesuveikė.**

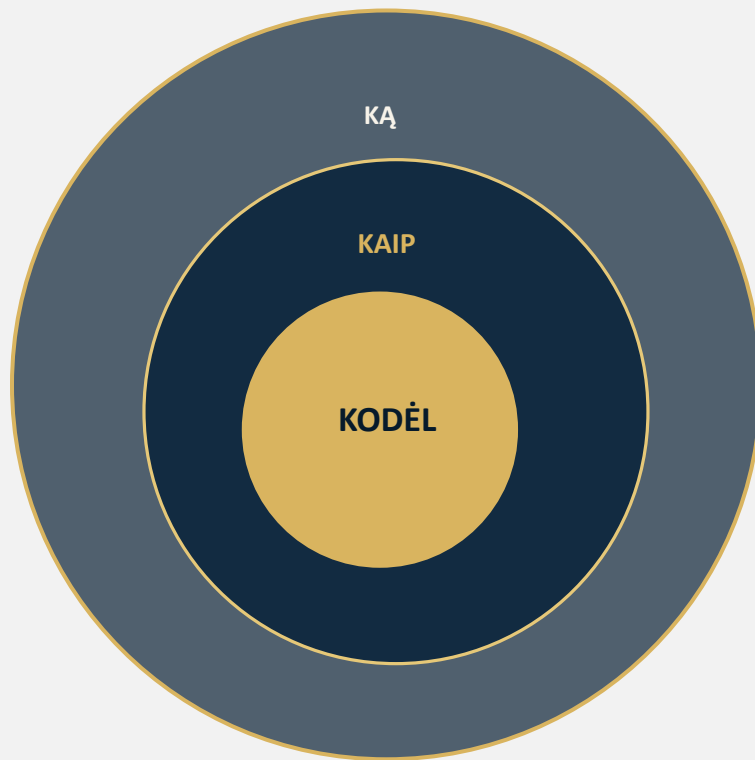


# IV

## Organizacija ir vidinė komunikacija

GOLDEN CIRCLE

# S.Sinek



# Nuo aukstinio rato iki vieno balso

„Kodėl, kaip ir ką?“ – kaip suvokti ir patikinti klientą, kaip ir kaip?



## Praktinė logika

Pirma susitariame, kodėl tai darome. Tada komanda vienodai paaiškina, kaip veikia sistema ir ką klientui siūlome.

# Konfliktas nėra gedimas. Tai signalas.

„Konfliktas yra žmogaus būdas išreikšti savo nuomonę, kuri skiriasi nuo kitų žmonių nuomonės.“

1

## IŠGIRSTI

Neskubėti gintis.  
Leisti žmogui pasakyti,  
kas tiksliai nepatogu.

2

## ĮVARDYTI

Pakartoti problemą  
savais  
žodžiais:  
„teisingai suprantu,  
kad...“

3

## SUTARTI

Pasiūlyti aiškų kitą žingsnį:  
ką galime padaryti dabar.

4

## UŽFIKSUOTI

Grąžinti į sistemą:  
ar reikia pakeisti frazę,  
ženklą, instrukciją?

### Taisyklė

Nesiginčijame dėl emocijos. Sprendžiame priežastį, dėl kurios emocija atsirado.



**„Žmonės nesipriešina pokyčiams.  
Jie priešinasi tam, kad būtų keičiami“**

— Peter Senge (besimokančios organizacijos idėjos autorius)