



KONWENCJA RELACJI INTERPERSONALNYCH

PRZEDMOWA

Celem Konwencji relacji interpersonalnych Landspítali jest przede wszystkim zwiększenie bezpieczeństwa pacjentów, a także poprawa samopoczucia pracowników. Cel ten osiągniemy poprzez przejrzyste, efektywne, otwarte i pozytywne relacje. Konwencja obowiązuje wszystkich pracowników naszego szpitala bez względu na pozycje czy grupe zawodowa.

Konwencja opracowana została na podstawie blisko 900 zdarzeń dotyczących relacji interpersonalnych w naszym szpitalu, przekazanych wiosną 2018 roku przez blisko 700 osób na pięćdziesięciu zebraniach o tematyce rozwoju w miejscu pracy. W opisie zdarzeń wyszczególniono zarówno kwestie pozytywne, jak i te wymagające poprawy w relacjach interpersonalnych w naszym szpitalu. Wspomniane przypadki dotyczyły profesjonalnego sposobu przekazywania informacji, jak i relacji interpersonalnych, indywidualnego zachowania i komunikacji pracowników naszego szpitala. Konwencja opiera się zatem na rzeczywistych przeżyciach i doświadczeniu pracowników wszystkich katedr naszego szpitala, które można podzielić na osiem kategorii. Każda kategoria wyszczególnia opisy właściwych relacji interpersonalnych oraz tych, których należy się wystrzegać.

“Dobre relacje zaczynają się od nas – sygnały, które wysyłamy, wracają w podobny sposób do nas.”

“Współpracujemy, rozmawiamy i witamy innych z zadowoleniem.”

Każdy pracownik pełni ważną rolę w przestrzeganiu Konwencji i we właściwym funkcjonowaniu naszego szpitala. Wzajemny szacunek, przejrzyste relacje i sposób przekazu informacji, współpraca oraz empatia zwiększają poziom bezpieczeństwa i samopoczucia pracowników, co z kolei wpływa pozytywnie na nasze usługi na rzecz pacjenta.

Wiele osób pyta o konsekwencje łamania Konwencji. Konsekwencje zależą od charakteru sprawy, ale najważniejsze jest to, aby takich przypadków nie traktować błaho. W ostatniej części broszury znajduje się lista możliwych kroków, jakie pracownicy mogą podejmować w przypadku łamania Konwencji.

Mam głęboką nadzieję, że Konwencja będzie nam przyswiewać w całym naszym postępowaniu i relacjach z pacjentami, ich rodzinami oraz pracownikami naszego szpitala. Musimy dolożyć wszelkich starań, aby wspólnie stworzyć odpowiednią atmosferę charakteryzującą się bezpieczeństwem, zaufaniem i dobrą wolą.



I. NASZE NASTAWIENIE

„Codziennie witamy się mówiąc „Dzień dobry!”, bo to dobry zwyczaj, który pozwala na dobry początek dnia.”

Zawsze:

- Poswiecamy innym uwagę i okazujemy im zyczliwość
- Codziennie witamy się mówiąc „Dzień dobry!”
- Witamy innych, usmiejemy się i oferujemy naszą pomoc
- W rozmowie z innymi przedstawiamy się, podając nasze imię oraz zawód
- Osobom, z którymi wcześniej nie pracowaliśmy, przybliżamy naszą rolę
- Zwracamy się do innych po imieniu, utrzymując kontakt wzrokowy
- Jesteśmy punktualni
- Z zadowoleniem witamy studentów czy nowych pracowników, instruując ich w pozytywny sposób

“Uśmiech może odmienić zły dzień, a także sprawić by udany dzień był jeszcze lepszy.”

Codziennie sprawiamy, by pacjenci, ich najbliżsi, a także pracownicy czuli się mile widziani. Pamiętajmy o tym, że moment zapoznania się czy początek dnia mają wpływ na cały jego przebieg. Od samego początku dnia nasze nastawienie powinno być przyjazne, okazujemy zrozumienie oraz służmy pomocna dłoń. Uprzejmość nie kosztuje.

Nigdy:

- Bring negativity or grievances from our personal life to the workplace
- Nie przychodzimy do pracy negatywnie nastawieni czy podenerwowani
- Nie odwracamy wzroku w celu uniknięcia usłużenia potrzebującym
- Dbamy o to, aby nikt nie musiał czekać bez uzyskania jakichkolwiek wyjaśnień
- Nie odpowiadamy innym tak, jakby właśnie nam przeszkadzali w wykonywaniu obowiązków służbowych
- Nie rozpoczynamy rozmowy telefonicznej bez przedstawienia się i nie kończymy rozmowy bez pozegnania się
- Nie naskakujemy na innych i nie jesteśmy wobec nich szorstcy, nawet jeżeli inni tak się zachowują.
- Nie rozmawiamy w nieuprzejmy sposób o innych pracownikach, oddziałach czy katedrach
- Nie irytujemy się, gdy koledzy z pracy czy nowi pracownicy zwracają się do nas z pytaniami lub proszą o pomoc

“Traktujmy innych z szacunkiem – pamiętajmy, że ludzie zapamiętują pierwsze chwile podczas zapoznawania się.”



II. SZACUNEK

“Dobra współpraca, pozytywne nastawienie, szacunek dla innych – to wszystko popłaca.”

Zawsze:

- W rozmowie z pacjentami przedstawiamy się, podając nasze imię i zawód
- Informujemy o spodziewanym spóźnieniu czy niemożności sprostania zobowiązaniom
- Zanim zaczniemy leczenie, uzyskujemy od pacjenta pozwolenie, wszystko mu wyjaśniając
- Zachowujemy spokój, jesteśmy uprzejmi, opanowani oraz profesjonalni
- Doceniamy wkład pracy i wiedzę innych pracowników lub oddziałów
- Zapamiętujemy imię każdego współpracownika, bez względu na ich grupę zawodową czy pochodzenie
- Utrzymujemy stosunki towarzyskie z różnymi grupami zawodowymi, uczestnicząc w towarzyskich spotkaniach w miejscu pracy
- Robimy miejsce dla innych na korytarzu, a także przytrzymujemy innym drzwi

Kazdemu należy się szacunek i poważne traktowanie. Każdy głos ma prawo brzmieć, bo każde ogniwo łańcucha pełni ważną rolę. Dotyczy to tak samo pacjenta, jego najbliższych, jak i każdego pracownika.

“Zauważamy i cenimy dobrze wykonane obowiązki.”

Nigdy:

- Nie podnosimy głosu, nie krzyczymy, nie rozłączamy się w trakcie rozmowy telefonicznej i nie awanturujemy się
- Nie poniżamy innych, nie przerywamy im wypowiedzi, nie rozkazujemy im czy bezdusznie rozmawiamy o problemach pacjenta lub pracownika
- Nie przewracamy oczami, wciaągamy nosem czy wzdychamy
- Nie rozmawiamy z pacjentem czy pracownikiem w trzeciej osobie ani nie używamy nieodpowiednich zdrobnień
- Nie traktujemy pacjenta jak przypadku medycznego, tylko jak człowieka
- Nie rozmawiamy z innymi pracownikami o nieistotnych sprawach, gdy zajmujemy się pacjentem
- Nie krytykujemy pracowników ani nie poddajemy ich kwalifikacji w wątpliwość w obecności innych
- Nie rozmawiamy wyłącznie z pracownikami z naszej grupy zawodowej



III. PROFESJONALIZM

„Do tego, aby żyć w harmonii i utrzymywać dobre relacje z innymi, należy wykazać się zrozumieniem w danej sytuacji oraz zdjąć sobie sprawę z tego, że nie zawsze można postawić na swoim.”

Zawsze:

- Zaznajamiamy się ze sprawą, zanim wyciągamy wnioski czy wydajemy opinię
- Zachowujemy poufność i dochowujemy tajemnicy służbowej oraz ograniczamy liczbę osób uczestniczących w rozmowach czy mających dostęp do danych na temat pacjenta
- Ostrożnie dobieramy słowa i zwracamy uwagę na naszą postawę, szczególnie gdy musimy przekazać złe wiadomości
- Pozwalamy pacjentowi i jego najbliższym brać udział w rozmowie na temat dalszego przebiegu leczenia, starając się uszanować ich wolę
- Jesteśmy schludnie ubrani oraz przestrzegamy zasad dotyczących ubioru w miejscu pracy, higieny rąk czy ochrony przeciwzakazeniowej
- Odpowiadamy na wiadomości e-mail i skierowane do nas zapytania, odbieramy telefony, a także oddzwaniamy, jeżeli sytuacja od nas tego wymaga
- Dzielimy się z kolegami informacjami, wiedzą i umiejętnościami, tak aby pozytywnie wpłynąć na osiągnięte przez Szpital wyniki
- Bieremy odpowiedzialność za swoje zachowanie i jak najszybciej regulujemy nie najlepsze relacje interpersonalne

Jesteśmy profesjonalistami. Powinnismy sobie przyswoić zrównoważone i profesjonalne zachowanie, budując w ten sposób zaufanie między pracownikami, oddziałami czy katedrami, a także między pracownikiem a pacjentem. Dobrze zaznajamiamy się ze sprawą, pozwalamy innym na wzięcie czynnego udziału, odpowiadamy na wiadomości oraz zachowujemy poufność.

„Jako profesjonalisści pozwalamy najbliższym brać czynny udział w środkach pomocy, zamiast tylko być obserwatorami, i stawiamy się na miejscu najbliższych, którzy już od wielu lat znają pacjenta.”

Nigdy:

- Nie stawiamy diagnoz czy wniosków bez wcześniejszego zapoznania się ze sprawą
- Nie omawiamy spraw służbowych czy osobistych w obecności osób trzecich
- Nie dopuszczamy do tego, aby pacjent był świadkiem sytuacji konfliktowych między specjalistami czy krytykowania innego pracownika, oddziału, katedry, grupy zawodowej czy innych instytucji służby zdrowia
- Nie rozbudzamy nadziei pacjenta, które nie mają pokrycia w rzeczywistości ani nie proponujemy usług, które nie są dotsepne
- Nie pozwalamy na to, aby nasze zdenerwowanie czy zmęczenie miało negatywny wpływ na kolegów w pracy
- Nie zapominamy o naszych obietnicach
- Nie przywłaszczamy sobie zaszczytów, które należą się innym, ani nie umniejszamy ich wkładu pracy
- Nie wysyłamy negatywnych wiadomości e-mail, gdy lepiej byłoby te kwestie omówić



IV. TROSKA

„Dobrze jest czuć się częścią zespołu i liczyć na wzajemną pomoc.”

Zawsze:

- Przyznajemy czującym się źle pacjentom lub współpracownikom prawo do różnych emocji, obaw lub bólu
- Stawiamy się na miejscu pacjenta, traktując go w taki sposób, jakbysmy chcieli, aby inni traktowali naszych najbliższych
- Służymy kolegom wsparciem i okazujemy im naszą dobrą wolę, czerpiąc korzyść z wzajemnych porad
- Obserwując stan samopoczucia pacjenta i jego najbliższych, jak i naszych kolegów, staramy się odpowiadać na ich potrzeby
- Nasz sposób wyrażania jest rozważny, gdyż nie wszyscy mają takie same poczucie humoru
- Jesteśmy pozytywnie nastawieni, przyjazni i serdeczni, pocieszając i pomagając osobom potrzebującym pomocy w uporaniu się z uczuciem niepokoju
- Z szacunkiem i w łagodny sposób rozmawiamy wspólnie o trudnych zdarzeniach

Okazujemy w relacjach z innymi takt i empatię. Pamięamy o tym, iż zarówno pacjenci, jak i pracownicy zmagają się ze swoimi problemami. Stawiamy się na miejscu innych, wykazując się taktem i zrozumieniem.

„Okazujemy innym cierpliwość i dobrą wolę. Inni odpłacą się będa tym samym po wielokroć.”

Nigdy:

- Nie umniejszamy bólu czy złęgo stanu samopoczucia pacjenta i nie śmiejemy się z powodu, dla którego przyszedł do nas
- Nie umniejszamy przeczuć ani odczuć innych
- Nie podnosimy głosu na kolegów, pacjentów ani ich najbliższych
- Nie przekazujemy wrażliwych informacji na temat pacjenta czy kolegów w obecności osób, których to nie dotyczy
- Nie podchodzimy do naszych obowiązków wobec innych „maszynowo” ani w trakcie rozmowy nie jesteśmy myślami gdzieś indziej
- Nie zapominamy o naszych pacjentach
- Nie wchodzimy bez uprzedzenia do sali pacjenta ani nie zakłócamy niepotrzebnie jego odpoczynku
- Nie oczekujemy od innych, aby dostosowywali się do naszych potrzeb



V. ZROZUMIENIE

„Nikt nie jest wszechwiedzący i nie zajmuje się wszystkim, więc należy podejmować rozmowy i słuchać innych, gdy dzielą się swoją wiedzą i doświadczeniem.”

Zawsze:

- Słuchamy, aby zrozumieć i właściwie zareagować na wypowiedź pacjenta czy kolegi
- Używamy pytań otwartych w celu lepszego zrozumienia, a także w celu uniknięcia jednoznacznych odpowiedzi
- Zapoznajemy się ze statusem przejmowanej przez nas sprawy i słuchamy porad kolegów
- Przekazujemy informacje jasno i wyraźnie przy przenoszeniu odpowiedzialności i upewniamy się ustnie lub pisemnie, że zostały zrozumiane
- Mówimy „po ludzku”, dostosowujemy prędkość i głośność wypowiedzi do potrzeb rozmówcy, korzystając stosownie od przypadków z pomocy dokumentacji czy rysunków, np. w przypadku bariery językowej
- Upewniamy się, czy wszyscy w taki sam sposób zrozumieli przekazywane informacje
- Przekazujemy pacjentowi informacje związane z przebiegiem sprawy, informując go o wadach i zaletach proponowanego leczenia i następnych etapach
- Uświadamiamy pacjentowi jego prawa

Uwaznie słuchamy i po namysśle zadajemy pytania: W ten sposób mamy lepsze zrozumienie sprawy, zanim podejmiemy decyzję i udzielimy poradę. W wyrazny i zrozumiały sposób przekazujemy informacje, tak aby nic nie umknęło uwadze rozmówcy.

„Gdy głosy wszystkich w zespole pracowniczym bedą brzmiały, nasza praca i usługi na rzecz pacjenta bedą lepsze.”

Nigdy:

- Nie przerywamy innym wypowiedzi, lecz pozwalamy im na przekazanie wyjaśnień
- Nie wychodzimy z założenia, że już wszystko wiemy
- Nie wychodzimy z założenia, że inni w naszym zespole pracowniczym czy osoby, którym przekazujemy naszą sprawę, otrzymali wystarczające informacje
- Nie oczekujemy od pacjenta, aby musiał często opowiadać tę samą historię
- W rozmowie z pacjentem nie posługujemy się żargonem zawodowym ani skrótowcami
- Nie pozwalamy pacjentowi czekać bez informowania go o przebiegu sprawy
- Nie zadajemy pytań zamkniętych — np. czy nie czuje się Pan(i) już dużo lepiej?
- Nie wysyłamy wiadomości e-mail, aby zaoszczędzić sobie czasu, w przypadku gdy bezpośrednia lub telefoniczna rozmowa byłaby lepsza



VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

„Często pracujemy w ciężkich warunkach i napotykamy się na trudności – dlatego musimy mieć zaufanie do naszych kolegów.”

Zawsze:

- Zachowujemy się profesjonalnie i nie rozbudzamy nadziei, które nie mają pokrycia w rzeczywistości
- W przekazie informacji posługujemy się uznanymi metodami komunikacji, tak aby wszyscy mieli takie samo zrozumienie spraw
- Zajmujemy się sprawą do końca i odpowiadamy na wszelkie pytania z nią związane
- Stosujemy się do standardowych procedur pracy i zachęcamy innych, aby robili to samo
- W stosownych przypadkach przedstawiamy sytuację z punktu widzenia pacjenta, gdy ważne jest zapewnienie odpowiedniego  stopnia pomocy
- W razie wypadków przy pracy naleŹy wszystko opisać w Rejestrze zdarzeń
- Od razu przyznajemy się w przypadku popełnienia bledu

Stosujemy się do standardowych procedur, używamy zrozumiałego przekazu i efektywnej komunikacji, tak aby zapewnić sprawnaą obsługę. W Rejestrze zdarzeń zapisujemy wszelkie stosowne przypadki i podejmujemy starania, aby łańcuch usług nie został przerwany z powodu naszych błędów w pracy.

„Kazdy sięę myli, więc wazna jest umiejętność przyznania sięę do popełnionego błędu. Taka postawa pozytywnie wpływa na atmosferę.”

Nigdy:

- Nie rozmawiamy o nieistotnych sprawach, gdy pracownicy powinni skoncentrować sięę na pacjencie
- Nie przeszkadzamy kolegom, którzy skoncentrowani saą na wykonywanej pracy, chyba że wymaga tego konieczność
- Nie odrzucamy wniosków bez wcześniejszego zapoznania sięę ze sprawą czy zastosowania sięę do standardowych procedur
- Nie zakładamy z góry, że pacjenta poinformowano o obecnym statusie sprawy
- Nie krytykujemy osób poruszających temat bezpieczeństwa pacjenta i właściwych procedur pracy
- Nie odmawiamy zajęcia sięę sprawą pod pozorem tego, że jesteśmy zbyt zajęci
- Nie unikamy zapisu zdarzenia w Rejestrze zdarzeń czy rozmowy o wystąpieniu nieprawidłowości
- Nie zrzucamy odpowiedzialności na innych, gdy dochodzi do trudnych sytuacji



VII. SZCZEROŚĆ

„Rozmawiamy ze sobą – szczególnie wtedy, gdy źle się z czymś czujemy i musimy rozwiązać problem.”

Zawsze:

- Przekazujemy uwagi i krytykę w wyważony i konstruktywny sposób bez atakowania osoby
- Przekazujemy uwagi osobie, której one dotyczą, najlepiej na osobności — rozmawiamy z ludźmi, a nie o nich
- Zawsze informujemy o wystąpieniu zagrożenia bezpieczeństwa pacjenta czy przypadkach niezastosowania się do właściwych procedur
- Informujemy, gdy występują opóźnienia lub gdy postępy nie spełniają oczekiwań.
- Z wdzięcznością przyjmujemy zgłaszane uwagi, cały czas się ucząc
- Stajemy w obronie i interweniujemy, gdy jesteśmy świadkami niezasłużonego ataku, szykanowania czy napastowania
- Udzielamy pochwały za dobrze wykonaną pracę
- Natychmiast przepraszamy, gdy popełnimy błąd

Informujemy o wystąpieniu zagrożenia bezpieczeństwa lub leczenia pacjenta czy stanu psychicznego pracowników. Nie milczymy. Przedstawiamy krytykę w obiektywny sposób i mile przyjmujemy uwagi. Udzielamy pochwały za dobrze wykonaną pracę.

„Byłam zmęczona i miałam ciężki dzień. Gdy moja koleżanka udzieliła mi pochwały za dobrze wykonaną pracę, poczułam się lepiej. Często więcej nie trzeba, by poprawić komus humor.”

Nigdy:

- Nie bagatelizujemy uwag czy obaw innych osób
- Nie odbieramy opinii zwrotnej czy uwag jako ataku na naszą osobę i nie obrazamy się z tego powodu
- Nie jesteśmy bierni i nie tolerujemy szykanowania, przemocy ani napastowania
- Nie reagujemy negatywnie na uwagi pod naszym adresem o nieprzestrzeganiu właściwych procedur
- Nie narzucamy innym naszych opinii i nie musimy zawsze mieć ostatniego zdania
- Nie oceniamy naszych kolegów za przyczynienie się do nieprawidłowości bez wysłuchania ich wyjaśnień
- Nie obmawiamy pacjentów i kolegów



VIII. RÓWNOŚĆ

„Wszystkie ogniwa łańcucha pełnią ważną rolę — Szpital nie funkcjonuje ani bez sprzątanii, ani bez lekarzy.”

Zawsze:

- Pamiętamy, że różnimy się od siebie — mamy różne pochodzenie i odmienne doświadczenie
- Traktujemy każdego pacjenta i kolegę tak samo bez względu na wiek, płeć, narodowość, wiarę, orientację seksualną czy inne czynniki
- Okazujemy taki sam szacunek każdemu pacjentowi bez względu na jego choroby czy symptomy
- Różnorodność jest przez nas mile widziana — szanujemy odmienną kulturę i wiarę
- Traktujemy wszystkich tak samo w egzekwowaniu np. Regulaminu Szpitala
- Szanujemy granice innych osób i unikamy wulgarnego języka czy zachowania, które inni mogą zinterpretować jako nadmierne

Przestrzegamy zasady równości w relacjach interpersonalnych i w oferowaniu usług. W taki sam sposób egzekwujemy od wszystkich przepisy prawne, bez względu na pochodzenie, status społeczny czy pozycję. W Landspítali nie toleruje się nieposzanowania, wyniosłości, napastowania, szykanowania ani innego nieporzadanego zachowania.

„Czasami musimy odłożyć swoje tytuły na bok, aby należycie wykonać nasze obowiązki. W ostatecznym rozrachunku chodzi przecież o dobro pacjenta.”

Nigdy:

- Nie szykanujemy, nie napastujemy seksualnie lub ze względu na płeć i nie stosujemy przemocy oraz unikamy bierności wobec takich zachowań
- Nie tolerujemy uprzedzeń wobec osób obcego pochodzenia.
- Nie „żartujemy” w sposób, który może być zinterpretowany jako napastowanie czy złośliwość
- Nie pozwalamy na to, aby znajomości lub koligacje rodzinne miały wpływ na nasze zachowanie
- Nie okazujemy wyniosłości ani nie zapominamy o właściwym obyciu, nawet będąc pod dużą presją obowiązków
- Nie rozpowiadamy plotek ani nie przedstawiamy innych w złym świetle w miejscu pracy
- Nie przerywamy innym wypowiedzi ani nie podnosimy głosu w rozmowie z innymi



IX. REAKCJA

„Prawdziwy przyjaciel wskaze nam naszą winę.”

PIERWSZY KROK

Najlepiej natychmiast przekazać opinię zwrotną osobie, której ona dotyczy:

- Wyślij sygnał bez używania słów
 - » Wskaż palcem na Konwencję znajdującą się na ścianie lub kartkę kieszonkową
 - » Utwórz z palców kształt serca
 - » Pokaż rękoma znak „time out”
- Lub powiedz np. coś takiego
 - » „Chyba wszyscy wiemy, jak powinny wyglądać poprawne relacje?”
 - » „Czy to zachowanie jest zgodne z Konwencją relacji interpersonalnych?”
 - » „Czy możemy przejść do właściwego sposobu rozmowy?”
 - » „Uprzejmość nic nie kosztuje.”
 - » Pamiętaj, na czym polega Konwencja?
- Moim zdaniem ten sposób rozmowy nie odpowiada normom naszej Konwencji
 - » Czy przypadkiem nie zapominasz o czymś?
 - » Czy przypadkiem nie zagalopowaliśmy się za bardzo?
 - » Uznaliśmy wspólnie, że będziemy przykładowym oddziałem, jeśli chodzi o zdrowe relacje interpersonalne...

Jezeli twoim zdaniem ktos nie przestrzega Konwencji, nalezy bezzwlocznie zwrócic „sprawcy” na to uwage. Nie nauczymy sie wlasciwego zachowania, jezeli nikt nam nie zwróci uwagi na kwestie wymagajace poprawy.

- » Moim zdaniem to bylo niewlasciwe i niezgodne z Konwencjã.
- » Zle sie czulem z tym, co powiedziales
- » Moim zdaniem to jest nie do zaakceptowania i niezgodne z Konwencjã
- Chyba przesadzilas troche
- » Musze ci przerwac, bo to, co powiedziales i jak to powiedziales, jest sprzeczne z nasza Konwencjã
- » Moge ci zwrócic uwage na jedna rzecz, ktora dostrzeglam?
- » Moge ci zwrócic uwage na to, co w tej kwestii mozesz poprawic?
- » Moge dac ci moja opinie zwrotna na temat relacji interpersonalnych?
- » Cóż, nasza rozmowa nie ulozyla nam sie, tak jak trzeba
- » „Nie podoba mi sie, jak mowisz X, a poza tym jest to sprzeczne z nasza Konwencjã.”
- Najlepiej powiedziec te zdania w niezbyt powaznym tonie i z usmiechem na twarzy
- Mozna ich uzyc od razu w danej sytuacji lub poprosic osobe o rozmowe na osobnosc
- Mozna rowniez poprosic osobe trzecia (np. innego pracownika czy meza zaufania) w celu zdobycia sie na odwage, jezeli w rozmowie na osobnosc czujesz sie nieswojo

Przyjmowanie uwag Winowajca

- „Chyba masz nosa do dobrych relacji?”
- A, dziękuję, przepraszam!
- Dziękuję za tę uwagę, po prostu zapomniałem się
- Tak, masz zupełną rację, przepraszam
- Dziękuję za uwagę
- dziękuję za atę uwagę, ale nie mogę się z Tobą do końca zgodzić
- Dziękuję za przypomnienie
- Przepraszam, nie miałem nic złego na myśli

DRUGI KROK

Oprócz pierwszej reakcji lub zamiast niej można podjąć poniższy krok:

- Poproś kierownika o rozmowę z tą osobą (lub w stosownych przypadkach z kierownikiem tej osoby). Pamiętaj, że ten proces może być czasochłonny i może prowadzić do nieporozumień
- Poproś kogoś innego, aby porozmawiał z tą osobą (kogoś bezstronnego)
- Zapisz zdarzenie w pracowniczym systemie rejestru zdarzeń

Trzeci krok

Powazniejsze i powtarzające się wykroczenia należy zwykle zgłaszać kierownikowi lub skorzystać z oficjalnej procedury skarg:

- Zgłaszanie oficjalnych skarg dotyczących szykanowania: <http://innri.lsh.is/starfsmadurinn/heilsa-oryggi-og-vinnuumhverfi/einelti-ofbeldi-kynferdisleg-areitni/formleg-kvortun-um-meint-einelti-a-landspitala/>
- Wykroczenia mogą prowadzić do upomnienia lub nagany (por. ustawę 70/1996). [kynferdisleg-areitni/formleg-kvortun-um-meint-einelti-a-landspitala/](http://innri.lsh.is/starfsmadurinn/heilsa-oryggi-og-vinnuumhverfi/einelti-ofbeldi-kynferdisleg-areitni/formleg-kvortun-um-meint-einelti-a-landspitala/)

This translation was made possible by the support of the Brynja Bragadóttir Memorial Fund



LANDSPÍTALI