

Cieņpilna komunikācija darba vietā



MATERIĀLU SAGATAVOJA

**Psihoemocionālā atbalsta komanda,
psihoemocionalais.atbalsts@aslimnica.lv**

Ievads

Labbūtība darba vidē ietver ne tikai individuālu vai darba komandas virzību uz kopīgu mērķu sasniegšanu un personīgās profesionālās izaugsmes aspektus vai atbilstošu tehniski-materiālo nodrošinājumu, bet arī **efektīvu sadarbību, cieņpilnu savstarpējo attieksmi.**

Savstarpējai cieņai svarīgi ir šādi elementi:

- vēlme izprast un ievērot otra cilvēka pozīciju;
- savu emociju un vajadzību apzināšanās;
- prasmes vadīt stresu;
- cilvēciskums;
- paškontrolē.

VESELĪGAS DARBA VIDES SASTĀVDAĻAS:

- iekšējās kārtības ievērošana;
- līdzvērtīgums un vienlīdzība;
- adekvāta atbildes reakcija;
- savstarpēja uz klausīšana;
- godīgums un taisnīgums;
- profesionalitāte un cieņa;
- tolerance pret atšķirīgo.



Mūsdienīga darba vide

Atrodoties darba vidē, jebkura līmeņa darbiniekam ir svarīgi ne tikai strādāt efektīvi, realizēt savas zināšanas, prasmes un pieredzi, bet arī **juties droši, iederīgi, kā arī saņemt atzinību** par savu ieguldījumu.

Viens no vitāli svarīgiem veselīgas darba vides komponentiem ir **cieņpilna komunikācija**. Tās trūkums rada spriedzi un/vai nepatiku pret darbu, kolēģiem, kā arī var samazināt kompetences un efektivitātes izjūtu.

Cieņpilna komunikācija ir gan katra paša atbildība, gan organizācijas un tās struktūrvienību atbildība. Mūsdienīgas darba vides kultūras, kas ietver efektīvu un cieņpilnu komunikāciju, izveide un uzturēšana var uzlabot ne tikai darba produktivitāti, bet arī veicināt komandas darbu un darbinieku iesaisti.



Darba vidē ar paaugstinātu atbildību un spriedzes līmeni būtiski ir prast vadīt ne tikai savas personīgās emocijas, bet arī veidu kādā runājam viens ar otru kā komandas locekļi un Slimnīcas pacientiem.



Cieņpilna komunikācija

Cieņpilna komunikācija ir komunikācijas veids, kurā abas puses apzināti cenšas izturēties ar cieņu pret otru personu, tās viedokļiem, jūtām un pašcieņu.

Ko sevī ietver cieņpilna komunikācija?

Pieklājība – gan verbāla, gan neverbāla komunikācija, kas pauž cieņu un vienlīdzīgu attieksmi. Svarīgi atcerēties, ka nepieklājība ir ne tikai skarbi, aizskaroši vai pazemojoši izteikumi, bet arī nepieklājīgi žesti, nievājoša vai nosodoša mīmika un paaugstināts balss tonis.

Adekvāta atgriezeniskā saite – pozitīvas atgriezeniskās saites, t.sk. novērtējuma sniegšana, pastiprina individuālo spēju, īpašību un sasniegumu apzināšanos. Savukārt, konstruktīva kritika ar norādi uz uzlabojumiem, nevis personas aizskaršana, motivē pilnveidot un uzlabot savu sniegumu. Novērtējuma un atgriezeniskās saites trūkums darba vietā ir viens no profesionālo izdeģšanu ietekmējošiem faktoriem (West, 2018).

Struktūra – informācijas un norāžu izteikšana strukturētā un pozitīvā veidā veicina sarunas gaitu un atstāj sarunas biedram labu pašsajūtu tās noslēgumā. Strukturēta saruna palīdz labāk uztvert otra izteikto vēlmi, norādi vai skaidrojumu.



Cieņpilna komunikācija

Cieņpilna komunikācija dažādos sadarbības un profesionālo attiecību līmeņos ir veids, kā laikus pamanīt un novērst konfliktu rašanos vai to attīstību.

Ko sevī ietver cieņpilna komunikācija?

Godīgums un taisnīgums – strādājot komandā ir svarīgi veicināt atklātas un tiešas sarunas kultūru, kā arī taisnīgu attieksmi pret visiem komandas biedriem. Tas nozīmē, ka mēs runājam ar jautājumā iesaistīto cilvēku, pamatojot savu viedokli ar faktiem un uzdodot jautājumus, ja kadam ir radušās šaubas – nevis runājam aiz muguras.

Aktīva klausīšanās – spēja iesaistīties dialogā, ieklausīties sarunas biedrā, precizēt neskaidro, nepārtraukt runātāju ar savām idejām, kā arī iedrošināt turpināt vai pabeigt savu pausto domu.

Iekļaujoša un pieņemoša attieksme – pieklājība un rūpes par citiem nediskriminējot. Komunicējot ir svarīgi, lai mūsu valodā nav vārdu, kas pazemo, izslēdz vai nosoda kādu indivīdu vai grupu. Ir svarīgi neattīstīt pieņēmumus par citiem vai viņu rakstura iezīmēm.



Cieņa veselības aprūpē

Pētījumi veselības aprūpes nozarē liecina, ka pacientu aprūpē svarīgas ir ne tikai tehniskās prasmes un zināšanas (ārstniecības protokols, metodes, dažādas specifiskas ārstniecības prasmes u.c.), bet arī netehniskās prasmes ir būtiskas starpprofesionāļu komandas sniegunā un veselības aprūpes kvalitātes nodrošināšanā, piem., komunikācija un attiecību veidošana un uzturēšana.

Netehniskās prasmes palīdz ārstniecības speciālistiem iesaistīties komandas darbā, veidot koleģiālas attiecības komandā un ārpus tās. Tādā veidā tiek uzlabotas darba spējas un ārstniecības pakalpojumu kvalitāte, kā arī potenciāli tiek samazināts ārstniecības kļūdu risks. (Stucky, Wymer, & House, 2022).

Pētījumā par ķirurģijas komandas darbu tika atklāts, ka operācijas komandas savstarpēja mijiedarbība un kvalitatīva komunikācija ietekmē labāku ķirurģisko procesu veikspēju, tostarp salīdzinoši īsāku operācijām nepieciešamo laiku (Stucky, De Jong, Kabo, Kasper, 2020). Cita pētījuma rezultāti rāda, ka skaitliski lielākā medicīnas speciālistu komandā komunikācijas efektivitātes rādītāji krītas (Stucky et al., 2023), līdz ar to ir jāvelta lielāka uzmanība, pilnveidojot komandas komunikācijas prasmes, piem., prasmes treniņos.

Kādēļ jāciena savi kolēģi?

Cieņpilna attieksme, labbūtība un drošība darba vietā

– šīs ir vienas no visbiežākajām sarunu tēmām, ar kurām saskaras Aslimnīcas psihoemocionālā atbalsta komandas psihologi (kā individuālajās konsultācijās, tā arī grupu nodarbībās).

Un, pārskatot pētījumus par vardarbību darba vidē, nākas secināt, ka veselības aprūpes nozare ir viena no plašāk pētītām darba vidēm vardarbības kontekstā.

Pētījumi rāda, ka veselības aprūpes nozarē vardarbība darba vidē ir par 20% augstāka nekā citās nozarēs.

Pasaules Veselības Organizācijas (WHO) 2022. gada ziņojumā norādīts, ka **8 - 38%** veselības nozarē strādājošo darba vidē piedzīvojuši fizisku vardarbību, bet verbālā agresija ir izplatīta līdz pat **80%** ziņojumu.



**CIENĀPILNA DARBA VIDE IR
MŪSDIENĪGA UN EFEKTĪVA
DARBA VIDE!**

Atsauces

- Tiesībsargs. (2022). *Buklets*. Iegūts: <https://www.tiesibsargs.lv/wp-content/uploads/2022/11/buklets.pdf>
- EAP Counselling. (2021). *Respectful communication tip sheet*. Iegūts: <https://www.eapcounselling.com.au/wp-content/uploads/2021/05/Respectful-Communication-Tip-Sheet.pdf>
- Occupational Safety and Health Administration, U.S. Department of Labor. (2016). *Guidelines for preventing workplace violence for healthcare and social service workers*.
- Finkelstein, C. (2018). *Tips for professional and respectful communication* (pp. 1-2). Pittsburgh, PA: University of Pittsburgh Community Engagement Centers.
- Stucky, C. H., Kabo, F. W., De Jong, M. J., House, S. H., & Wymer, J. A. (2023). Surgical team structure: How familiarity and team size influence communication effectiveness in military surgical teams. *Military Medicine*, 188(6), 232-239.
- Stulberg, J. J., Huang, R., Kreutzer, L., et al. (2020). Association between surgeon technical skills and patient outcomes. *JAMA Surgery*, 155(10), 960-968. <https://doi.org/10.1001/jamasurg.2020.3007>
- Stucky, C. H., Wymer, J. A., & House, S. (2022). Nurse leaders: Transforming interprofessional relationships to bridge healthcare quality and safety. *Nurse Leader*, 20(4), 375-380.
- Stucky, C. H., De Jong, M. J., Kabo, F. W., & Kasper, C. E. (2020). A network analysis of perioperative communication patterns. *AORN Journal*, 111(6), 627-641.
- Stucky, C. H., & De Jong, M. J. (2021). Surgical team familiarity: An integrative review. *AORN Journal*, 113(1), 64-75.
- West, C. P. (2018). Physician burnout: Contributors, consequences, and solutions.