РАБОТЕН БОНТОН

ЗДРУЖЕНИЕ НА МЕДИЦИНСКИ СЕСТРИ, ТЕХНИЧАРИ И АКУШЕРКИ НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

MACEDONIAN ASSOCIATION OF NURSES AND MIDWIVES
ЗДРУЖЕНИЕ НА МЕДИЦИНСКИ СЕСТРИ, ТЕХНИЧАРИ И АКУШЕРКИ НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

РАБОТЕН БОНТОН

ЗДРУЖЕНИЕ НА МЕДИЦИНСКИ СЕСТРИ, ТЕХНИЧАРИ И АКУШЕРКИ НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Изработил:
Валентина Горичанец

Кој сака нешто да направи, пронаоѓа начин,
кој несака ништо да направи, пронаоѓа оправдување
Пикасо

РАБОТЕН БОНТОН

Бонтон е книга, или кодекс на однесување, на кое е потребно да се придржува секој припадник на одреден статус. Меѓутоа не постои само една книга која се нарекува Бонтон, всушност, за се што работи еден човек постојат одредени правила, кои му укажуваат на тоа, како треба да се однесува во даден момент, а да при тоа не ги повреди правата, чувствата и убедувањата на другата личност. Во принцип, тоа се "*правила*" на убаво однесување во секојдневниот живот. Бонтонот, не учи како треба да се однесуваме, изразуваме, изгледаме, комуницираме, гестикулираме и друго, во секоја ситуација. Луѓе кои не се придржаваат, т.е. не го познаваат бонтонот, не се добро прифатени во своето опкружување, а воедно се сметаат за непристојни и лошо воспитани.

Секој од нас, повеќе или помалку ги знае основните правила на бонтонот. Некои норми и правила веќе ги имаме усвоено од дома, во семејството, некој ги усвојуваме од училиште, други е стекнати во непосредна околина од контактите со другите луѓе. На тој начин сите ние имаме обликувано свои лични правила на однесување, со кои се користиме во приватниот живот. Во работната средина не смееме да се потпреме само на личните правила на однесување.

Сестринство во светски рамки забрзано се развива, и се почесто се прифаќа како независна професија која е во составот на здравствената заштита. Стручноста сигурно не е единствениот квалитет кој се бара од медицинската сестра/акушерка.

Кај колегите и пациентите со кои сме во секојдневна комуникација, многу е важно да создадеме слика на доверлива и сигурна личност, стручна и способна медицинска сестра/ акушерка.

Бонтонот се наоѓа секаде околу нас, само треба да го побараме и да се однесуваме во склад со него, како во секојдневниот живот, така и во работењето, со што даваме придонес во создавање на подобра работна средина. Правилата на работен бонтон вклучуваат добри меѓучовечки односи на работното место, и тоа не само однесување на здравствените работници со пациентите, туку и меѓусебна комуникација на колегите. Посетителите кои доаѓаат во нашата средина треба да се чувствуваат дека тука ќе бидат добро згрижени.

Работниот бонтон вклучува:

- **Личен изглед на медицинска сестра, техничар, акушерка:**

Личниот изглед веќе долго време не е прашање на лична одлука, туку е составен дел од нашите работни обврски. При контактот со луѓето, првиот впечаток има големо значење.

Уредниот изглед од глава до петици, ја покажува нашата професионалност, достапност и опуштеност.

На работа треба да доаѓаме одморени, со цел да може да се справиме со тешките задачи и комуникациите со пациентите и останатите, и да бидеме доволно силни да се справиме со нивните потреби и проблеми.

Спиење, здрава исхрана, вежби на свеж воздух, релаксација и грижата за личниот изглед, ке направи да изгледаме одморено, а ке имаме и голема доза на доверба и самодоверба.

Погледот во огледало ке не убеди дека сме повеќе достапни, ако ставиме и убава насмевака.

ИЗГЛЕДОТ ТРЕБА ДА Е ВО СОГЛАСНОСТ СО НАШАТА ЛИЧНОСТ

Косата треба да биде уредна, за да не претставува пречка во извршување на работните обврски. Кратката коса е погодна за одржување, а ако имаме долга коса треба да е така исчешлана да не го прекрива лицето. Ако ја фарбаме косата, бојата треба да биде природна. Косата мора секогаш да биде чиста, сјајна и уредно потстрижена.

Машките треба да се секогаш кратко потстрижени и избричени. Ако носат мустаќи или брада, треба да се уредни, чисти и уредно средени. Исто така кај машките, влакнастите делови од носот или ушите треба да се уредено отстранети.

Кожата на лицето исто така може да биде заштитена со тенок слој на течна пудра, која ке ги прикрие малите недостатоци. Потребно е да се употребува што помала количина на декоративна козметика. Ако користиме парфеми, тие треба да бидат со лесна миризба.

Рацете треба да се уредни. Погледите на луѓето често се запираат на нашите раце, затоа тие исто така треба да се негувани. Тие мора секогаш да се чисти. За време на работа, рацете многу често ги миеме, кожата се суши, па затоа е потребно да се користат заштитни креми за раце. Ноктите треба да се кратко исечени и маникирани. Лакот за нокти треба да биде во природна боја. Ноктите треба да ги средуваме дома !

Униформата ја носиме само на работното место. Униформата што ја носиме треба да биде по мерка, ниту премала, ниту преголема, да биде комотна за да ни овозможи непречено движење. На униформата вообичаено треба да носиме картица за идентификација (име и презиме).

Идентификационата картица треба да биде поставена прецизно на левата страна во висина на градите. Во околните локали и продавници не е соодветно, да одиме со униформа.

Чорапите се составен дел од работната облека. Жените треба да носат тенки чорапи, без мотиви и чипки. Најдобро е да бидат во боја на кожата.

Пожелно е секогаш да имаме резервен пар на чорапи. Машките треба да носат бели тенки памучни чорапи, и треба да се долги за да не се гледа кожата, ако ногавиците се подигнат нагоре. Дебели спортски чорапи со апликации и симболи не се во склад со униформата.

Обувките за работа, потребно е да ги носиме само додека сме на работното место. Треба да избереме удобни ортопедски обувки со светла боја, со нечујни потпетици. Нормално мораат да бидат чисти и без декорации. Во обувките треба да се чувствуваме безбедни, за цело време на работниот ден. Рамни потпетици или високи не се соодветни за работа. Најдобро е ако можеме да си дозволиме кожни обувки.

Работното место не е модна писта или изложба, па затоа треба да сме скромни во додатоците. Марами, ешарпи, панделки, украси за косата и облеката, колани и модерен накит може да ни попречат во работата или да ни ја наруши складноста.

- **Поздравување со колегите, пациентите, посетителите:**

Поздравот е порака на добри намери, и затоа срдечно го подаруваме. Поздравуваме со подигната глава и поглед, за да некого не пропуштиме. На скалила и во ходник ги поздравуваме и непознатите-посетителите, болните - за да знаат дека се добродојдени во нашата установа, и дека сме добронамерни. Колегите, пациентите и блиските соработници ги гледаме во очи, им се насмевнуваме и им подаруваме весел поздрав.

- **Како да се однесуваме со колегите:**

Не треба да правиме разлика помеѓу колегите. Никогаш не смееме да ги потикнуваме појавите на конфликти, поради лични интереси. Секогаш го почитуваме искуството и другите особини кај вработените. Се прилагодуваме и на оние вработени кои не ни се многу симпатични. Колегите ги почитуваме, поради нивната професионалност(не според полот и припадноста). Секогаш сочувствуваме со проблемот, а не со човекот. Конфликтите треба да ги решаваме брзо и решително. Своето лошо расположение го совладуваме и не го пренесуваме на друг.

- **Како да се однесуваме со претпоставените:**

Никогаш да не се обидуваме да напредуваме на штета на претпоставениот. Против претпоставениот со негативна енергија се бориме со позитивни аргументи. Во работата не треба да имаме осцилации. Никогаш не треба да го потценуваме и преценуваме претпоставениот. Своите грешки при работење треба да ги согледаме и да ги признаеме. Покажуваме дека не се плашиме од работата и одговорноста, и од надредениот. Не треба да ги трпиме проблемите и упатените навреди, секогаш треба да ги откриеме причините и да ги отстраниме.

- **Работи за кои не треба да зборуваме на работното место:**

Има одредни теми за кои едноставно не им е место за зборување.

Вероисповеста е лично определување на поединецот, на кое секој човек е осетлив. Нема потреба да ги истакнуваме сопствените религиозни убедувања, ни да кажуваме мислење за другите религии.

Политика е уште едно осетливо подрачје, а луѓето се спремни на се и сешто поради различни политички убедувања. Особено за време на избори, несогласувањата лесно може да кулминираат.

Интимниот живот не е генерално забранета тема, но најдобро е приватниот живот да остане надвор од работното место. Колегите колку и да се либерални, не се чувствуваат пријатно ако некој им открива интимни епизоди од својот приватен живот.

Проблемите со брачниот партнер, децата или родителите не се тема за разговор на работното место. Може да се добие впечаток кај колегите и предпоставените, дека домашните проблеми ни го намалуваат вниманието за работа.

Кариера Зборувајќи за сопствената кариера, и желбата да се стигне на повисоко ниво може да предизвика реакција. Подобро е да се остави вложениот труд некој друг компетентен да го оцени.

Здравствени проблеми На работа не треба да зборуваме за здравствените проблеми. Информацијата дека некој вработен е болен брзо се шири и многу лесно може да се посемнева во квалитетот на извршување на задачите.

- **Телефонски повици за време на работа**

Кога разговораме со пациент, колега или некој друг, и ако ни звони телефонот, мораме да знаеме дека предност има лицето кое се наоѓа во просторијата, пред телефонскиот повик. Сосема е во ред да одговориме на телефонскиот повик, но пред тоа треба да се извиниме, на соговорникот. Лицето кое не повикува на телефон, го поздравуваме и му кажуваме дека имаме странка, и го молиме за разбирање.

- **Дискреција и доверливост**

Некои разговори бараат дискреција, (пр. болест), се водат во четири очи. Присутните во просторијата ги молиме да се повлечат, или ние се повлекуваме. Разговорот секако не го прераскажуваме на пријатели, колеги и познаници.

- **Интернетска комуникација**

Постојат некои правила на однесување во интернет комуникацијата, кои ни помагаат во креирање на текстови и воспоставување на

контакти со други корисници. Ваков вид на комуникација во светот се користи со децении, и правилата се создадени со искуство од милиони корисници.

При комуницирање со e-mail, многу е важна транспарентноста. На пријателите никогаш не им испраќаме e-mail со непристојна (навредлива) содржина, а на колегите и останатите соработници уште помалку. Ако користиме кратенки и симболи, примачот треба да го знае нивното значење. E-mail, иако е забавна интернет комуникација, од неа не треба да правиме комедија.

Работниот бонтон како дел од професионална улога на секоја медицинска сестра/акушерка, техничар, го потикнува сопствениот развиток и созревање на личните и професионалните односи. Ако вистински ги усвоиме правилата на бонтон на работното место, ке имаме двојна корист, ке се чувствуваме подобро и ке бидеме сигурни во себе и опуштени, а кај другите оставаме доверба.

Литература

1. Wolf I. **Sodobni evropski bonton.** Lubljana: DZS, 1993
2. Davies P. **Your Total Image.** London, 1991

Даме Груев бр. 28, 1000 Скопје
тел.: 02/329 85 29, факс: 329 85 90
e-mail: zmstam@yahoo.com
www.zmstam.org.mk