



Konflikti ar klientiem

Jānis Bušs

Veselības centrs «Vivendi»

Slimnīca «Ģintermuiža» Ambulatorais dienests

Latvijas Psihiatru asociācijas Jauno psihiatru sekcijas vadītājs

Valsts darba inspekcijas un Latvijas Darba devēju konfederācijas
organizēts seminārs
“Darbs ar klientiem – stresa avots darbiniekiem” Rīga,
2015.gada 6.novembris

Kas ir konflikts?

Conflictus (lat.val.) – sadursme

Konflikts – pretēju interešu, uzskatu, tieksmju sadursme; nopietnas nesaskaņas, (ass) strīds; sarežģījumi, asas domstarpības.

- *Bēgšana* – mēģinājums izvairīties no saskarsmes.
- *Cīņa, uzbrukums* – draudi, sūdzības, sazvērestības, vardarbība, atstāšana bez vakariņām.

Konfliktu veidi

- Iekšējie, intrapersonālie (zemapziņas) konflikti;
- Ārējie, interpersonālie konflikti;
- Konflikti grupā vai starp grupām
 - Mobings /Bosings

Kurts Levins /1880-1947/ norāda 3 konflikta situāciju tipus:

- jāizvēlas viens no diviem pozitīviem mērķiem;
- jāizvēlas viens no diviem negatīviem mērķiem;
- cilvēka mērķis, kas ir vienlaicīgi pozitīvs un negatīvs.

Ilūzijas jeb maldi konflikta laikā

- Zaudētāja – ieguvēja ilūzija – pārliecība, ka konfliktā var būt tikai viens uzvarētājs
- Sliktā cilvēka ilūzija – tendences konflikta cēloņus meklēt otrā cilvēkā (parasti ilūzijas ir abpusējas)
- Strupceļa ilūzija - konflikts nav atrisināms, ir bezcerība

Konflikta sekas?

Pilnīgs konfliktu trūkums liecina par ...??? **NEVESELĪBU**

Vesela sabiedrība – sabiedrība ar **viedokļu dažādību**



Palielina kreativitāti

Tiek veļtīti pūles, lai skaidrotu viedokli



Konstruktīvas sociālas izmaiņas (arī darbā)

Tiek dota iespēja testēt personas kapacitāti



Konflikta sekas?

GRUPAS ATTĪSTĪBA



un

ORGANIZATORISKA VIENOTĪBA



Konflikta sekas?

Vardarbība



Attiecību šķiršana



Viedokļu polarizēšanās statistiskās pozīcijās



Sadarbības šķiršana



Destruktīva komunikācija
(t.sk. psihosomatiski trauc.)

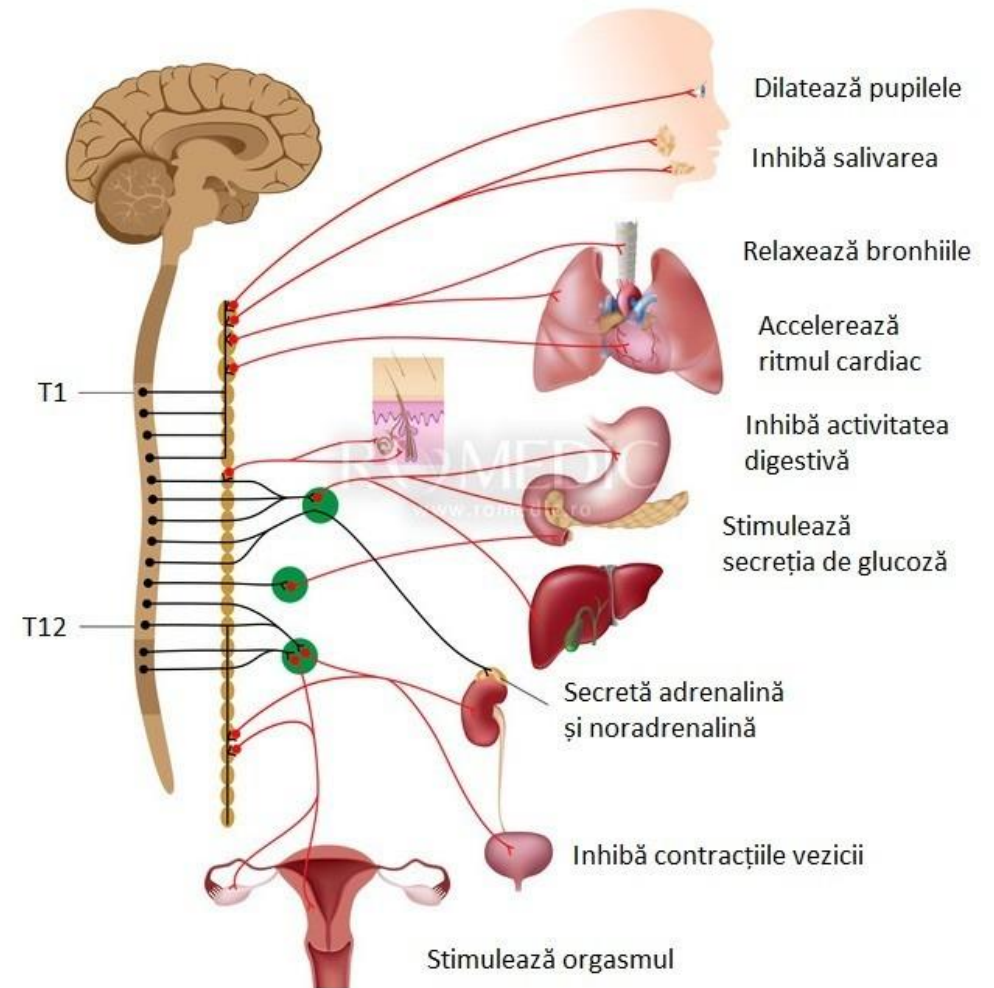


Konflikta cēloņi darbā

- Uztveres un novērtējuma atšķirības
- Motīvu un mērķu atšķirības
- Dažādu lomu nesaderība
- Cīņa par atzinību un resursiem
- Sarežģītas savstarpējās attiecības
- Notikumi, kas maina situāciju darbā

«Emocionālais» prāts vs. «Racionālais» prāts

- Ātri pārstrādā jauno informāciju
- «Filtrē» iespējamus draudus – *fight or flight (or freeze?) reakcija*
 - Fizioloģiska reakcija, kas rodas, reaģējot uz iespējamu uzbrukumu, draudiem vai prognozējamu sāpīgumu, notikumu (Jebkāda veida stresu)
 - Teorija nosaka, ka dzīvnieki reaģē uz apdraudējumiem ar vispārēju nervu sistēmas atbildi, «sagatavojot» dzīvnieku cīņai vai bēgšanai



Fight or flight (or freeze?) reakcija



Kas nosaka reakciju ? – iedzimtība («gēni») un iegūtā, iemācītā pieredze

- Emociju regulējoša smadzeņu daļa (Amygdala) un Kortizola regulējoša sistēma

«Emocionālais» prāts vs. «Racionālais» prāts

- Spriež objektīvi
- Izsver visus riskus (sociālas uzvedības noteikumus, paražas un likumus)
 - *Tend – and – be friend* reakcija
- Orbitofrotālā prefrontālā garoza
 - Oksitocīna regulējoša sistēma

Kā konflikti ietekmē darbinieku?

- Psihosomatiski traucējumi (paaugstināts asinsspiediens, kuņģa čūla u.c.)
- Psihiski traucējumi (nemiers, trauksme, bailes, garastāvokļa maiņas, miega traucējumi u.c.)
- Vispārējās labsajūtas pasliktināšanās
- Biežas darba nespējas lapas
- Emocionālās izdegšanas sindroms?

Stratēģijas, kā risināt konfliktus

Pieņemt, ka ne uz visiem jautājumiem mums ir atbildes

Uzdot jautājumus, lai izprastu citus

Būt gatavam veidot kompromisus vai veidot vienošanās

Pamatprincipi, ko darīt?

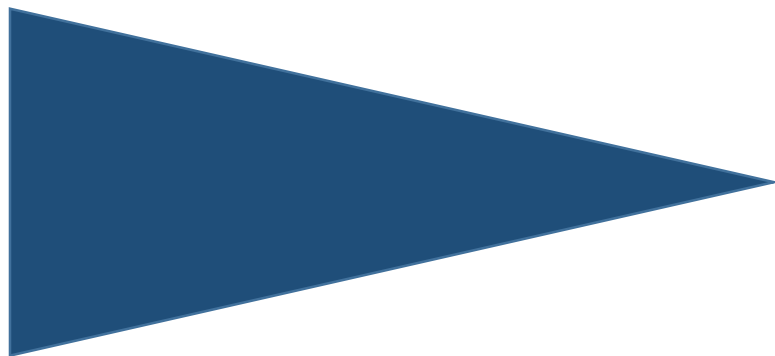
1. Saglabāt mieru

- Vide, pozitīvisms, atpazīt emocijas

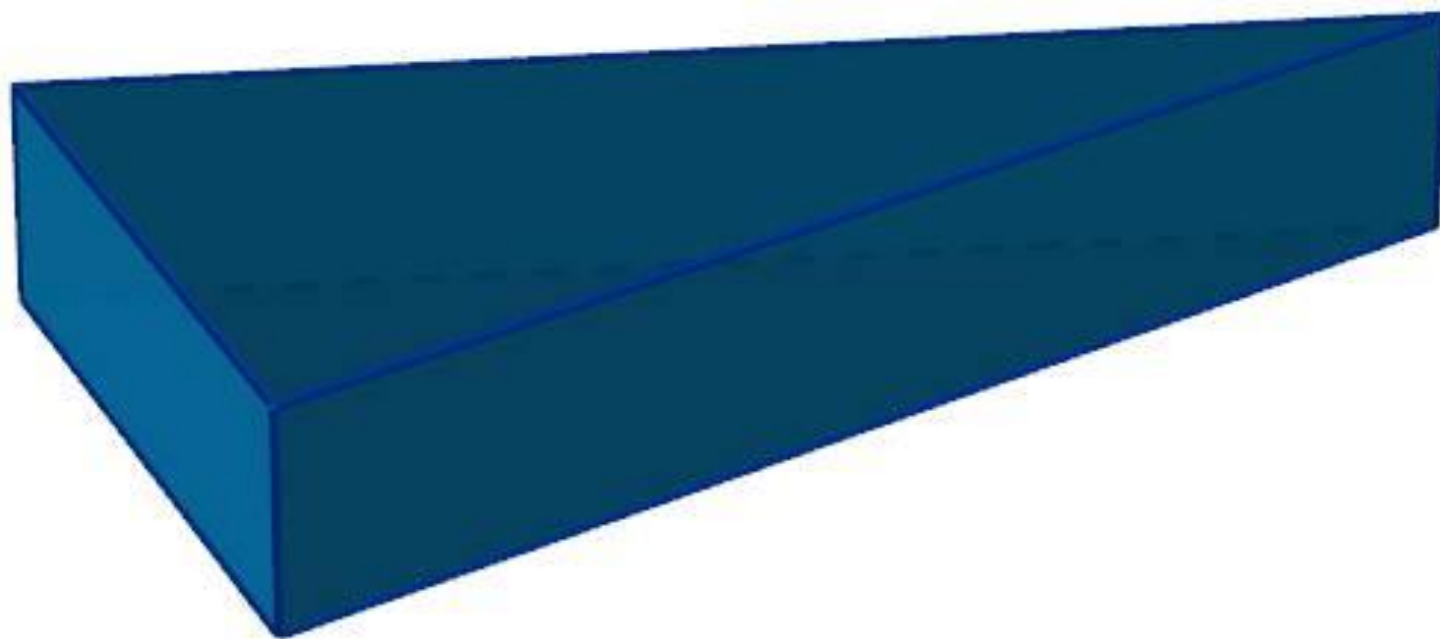
2. Aktīvi klausīties

- Patiesi ieklausīties, ko konflikta puses saka
- Fokusēties uz konfliktu
- Neverbāla komunikācija (galvas mājieni utml.)
- Pārfrāzēt to ko saka konfliktējošais klients, lai parādītu, ka viņš tiek sadzirdēts

Šīs visas trīs figūras ir vienādas



Galvenais ir tas, no kuras puses skatās



Pamatprincipi, ko darīt?

1. Saglabāt mieru

- Vide, pozitīvisms, atpazīt emocijas

2. Aktīvi klausīties

- Patiesi ieklausīties, ko konflikta puses saka
- Fokusēties uz konfliktu
- Neverbāla komunikācija (galvas mājieni utml.)
- Pārfrāzēt to ko saka konfliktējošais klients, lai parādītu, ka viņš tiek sadzirdēts

3. Empātiska pieeja – darbojas, jo apstiprina un atzīst klienta jūtas, mazina bailes

- Iztēloties sevi klienta vietā, paskatīties uz problēmu no klienta puses
- Atzīt, ka klients ir dusmīgs, nikns, vīlies utml.

Izdegšanas sindroms



Definīcija – trīs dimensijas

Emocionāls nogurums

- noguruma sajūta
- fiziskie simptomi
- samazināti emocionālie resursi
- sajūta, ka Tu vairs neko nevari dot citiem

Depersonalizācija

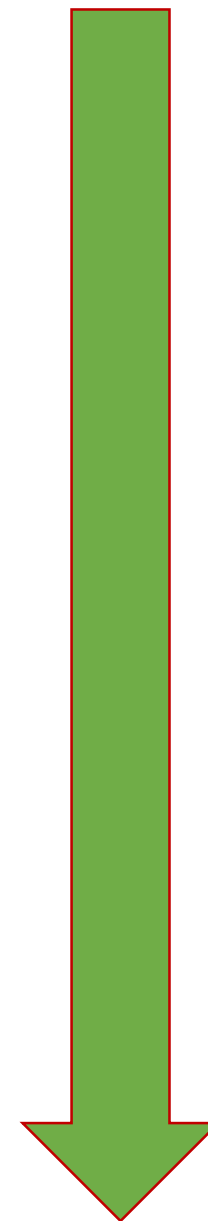
- negatīvu, cinisku domu attīstība
- bezpersoniska attieksme pret klientiem
- izturēšanās pret tiem, kā pret nedzīviem objektiem

Personīga sasnieguma sajūtas trūkums

- nekompetences
- nemākulības
- neefektivitātes jūtas

«Izdegšanas» sindroma pirmās pazīmes

- 1. Vēlme pierādīt sevi, ideālisms**
- 2. Darbam velta ar vien vairāk, augstas prasības pret sevi**
- 3. Atstāj novārtā savas vajadzības**
- 4. Tieksme konfliktēt + fiziski simptomi**



Profilakses un ārstēšanas mērķi organizatoriskā līmenī



Ko darba devējs var darīt, lai konflikti nerastos un kā paaugstināt darbinieku noturību pret stresu?

Individuālā līmenī

Organizatoriskā līmenī

- Izglītot, informēt par psihisko veselību (psihoizglītošana)
- Organizatoriskas izmaiņas, **vienotas izpratnes veidošana**
 - Vienota, līdzīga izpratne par slodzi (nodrošināt pietiekamus resursus, lai nodrošinātu līdzsvaru starp darbu un ārpus darba dzīvi; organizācijai veicināt, lai darbinieki atjaunotu savu enerģiju; regulāra darba slodzes novērtēšana; pietiekams personāla apjoms)
 - Kontroli, uzraudzību (samazināt kontaktstundu skaitu, iespēja izglītoties darba laikā, karjeras izaugsmes iespējas)
 - Atlīdzību (konkurētspējīgs, papildatvaļinājuma dienas)
 - Kolektīvu (atbalstoša vadība, koleģiāls kolektīvs, neformāls, mikroklimate, komandas saliedēšanas pasākumi)
 - Taisnīgumu (apspriest un mēģināt risināt nevienlīdzības darbā, atbalsts – prēmijas ar skaidriem noteikumiem, darba rotācija, «ēnu dienas» organizācijas ietvaros)
 - Vērtībām (skaidrot organizācijas mērķus un veidot mērķus, ko darbinieks var pieņemt)
- Psiholoģiska konsultēšana, stresa pārvaldības metodes

Ārstēšanas iespējas

Izdegšanas sindroma ārstēšanas veidi

- **Psihoizglītošana** (izpausmes, profilakse, stresa pārvaldīšanas metodes)
- **Kognitīvi biheiviorālā terapija** (palīdz saskatīt domu, emociju, ķermeņa sajūtu un uzvedības saistību)
- **Īsveida psihodinamiska psihoterapija** (zemapziņas procesu izzināšanu un izpēti pārsreizējā uzvedībā)
- **Grupu supervīzijas**
- **Bālinta grupas**
- **Organizatoriski pasākumi**
- **Simptomātiska ārstēšana, lai novērstu slimības, mazināt ciešanas**

Kad nepieciešams tikt galā ar konfliktu,
vispirms risiniet emocionālās problēmas,
un tikai tad pievērsieties vērtībām un
interesēm

Paldies par uzmanību!



"I suggest everyone roll up in a tight little ball until the danger is past."

janis.buss@vivendicentrs.lv

+371 27036382