

uzvediba.lv

PASĪVĀ AGRESIJA DARBA VIDĒ

Līga Bērziņa

9:00-12:00

Apliecinājumi?

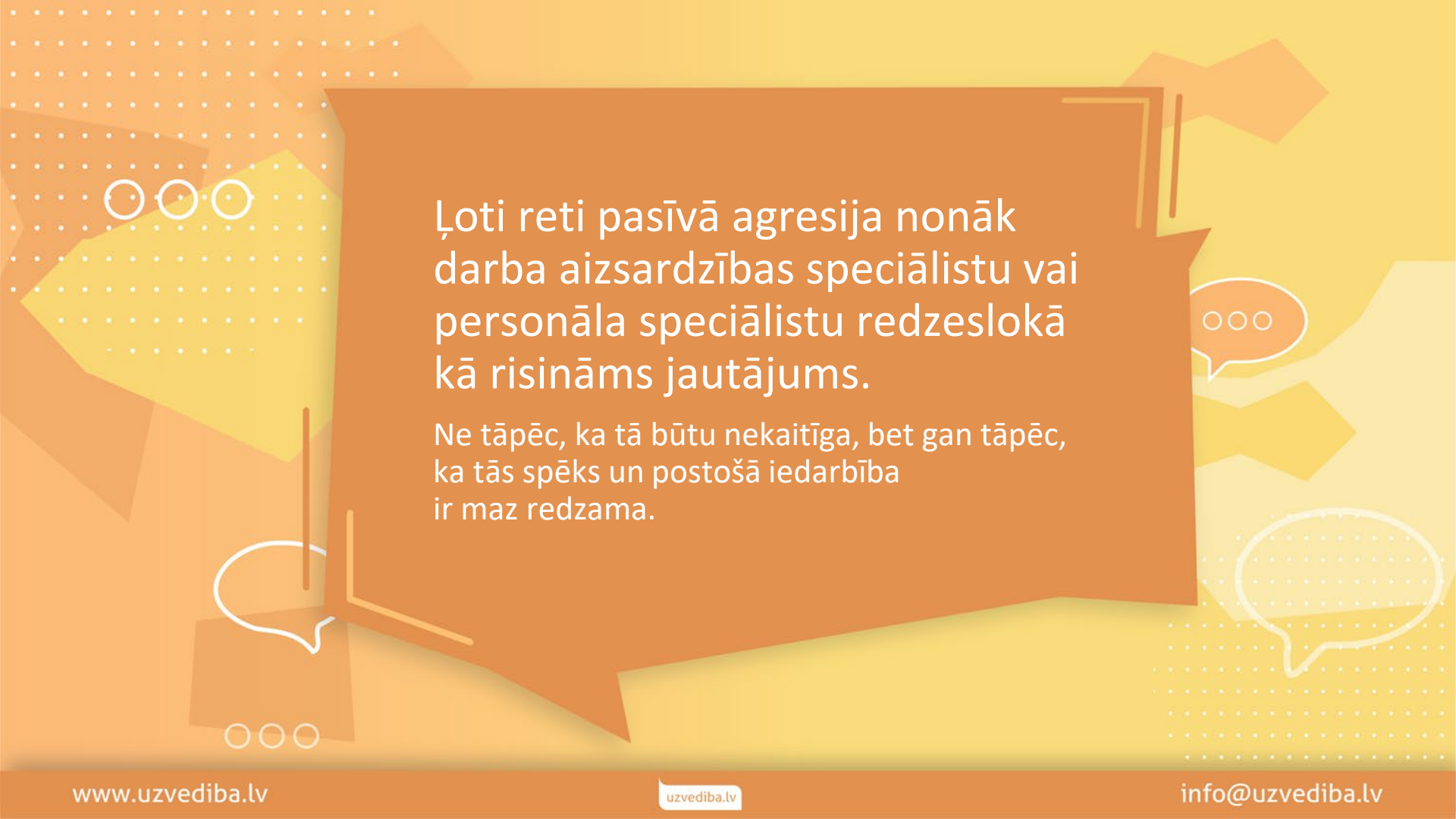
uzrakstiet beigās vienu situāciju, par ko domājat un kādas idejas guvāt, lai šo situāciju atrisinātu?

vai

uzrakstiet situāciju, kam vēlētos zināt risinājumu, lai varam nākotnē padomāt par tēmas padziļināšanu

emocionālā pieredze ir visnotaļ paredzama neatkarīgi no tavas pozīcijas organizācijā

- Negativitāte
- Pasīvi agresīva uzvedība
- Drāmas darba vietā
- Necieņa un neveselīga konkurence
- Melošana, krāpšanās, izlikšanās
- Konfrontācija nozīmīgos brīžos
- Man par to nemaksā sindroms
- Zema emocionālā inteliģence utt.



Ļoti reti pasīvā agresija nonāk darba aizsardzības speciālistu vai personāla speciālistu redzeslokā kā risināms jautājums.

Ne tāpēc, ka tā būtu nekaitīga, bet gan tāpēc, ka tās spēks un postošā iedarbība ir maz redzama.

AUKSTĀ AGRESIJA
un
KARSTĀ AGRESIJA

PASĪVS
un
AGRESĪVS



**Definējiet pasīvo
agresiju**

**Miniet pasīvās
agresijas piemērus**

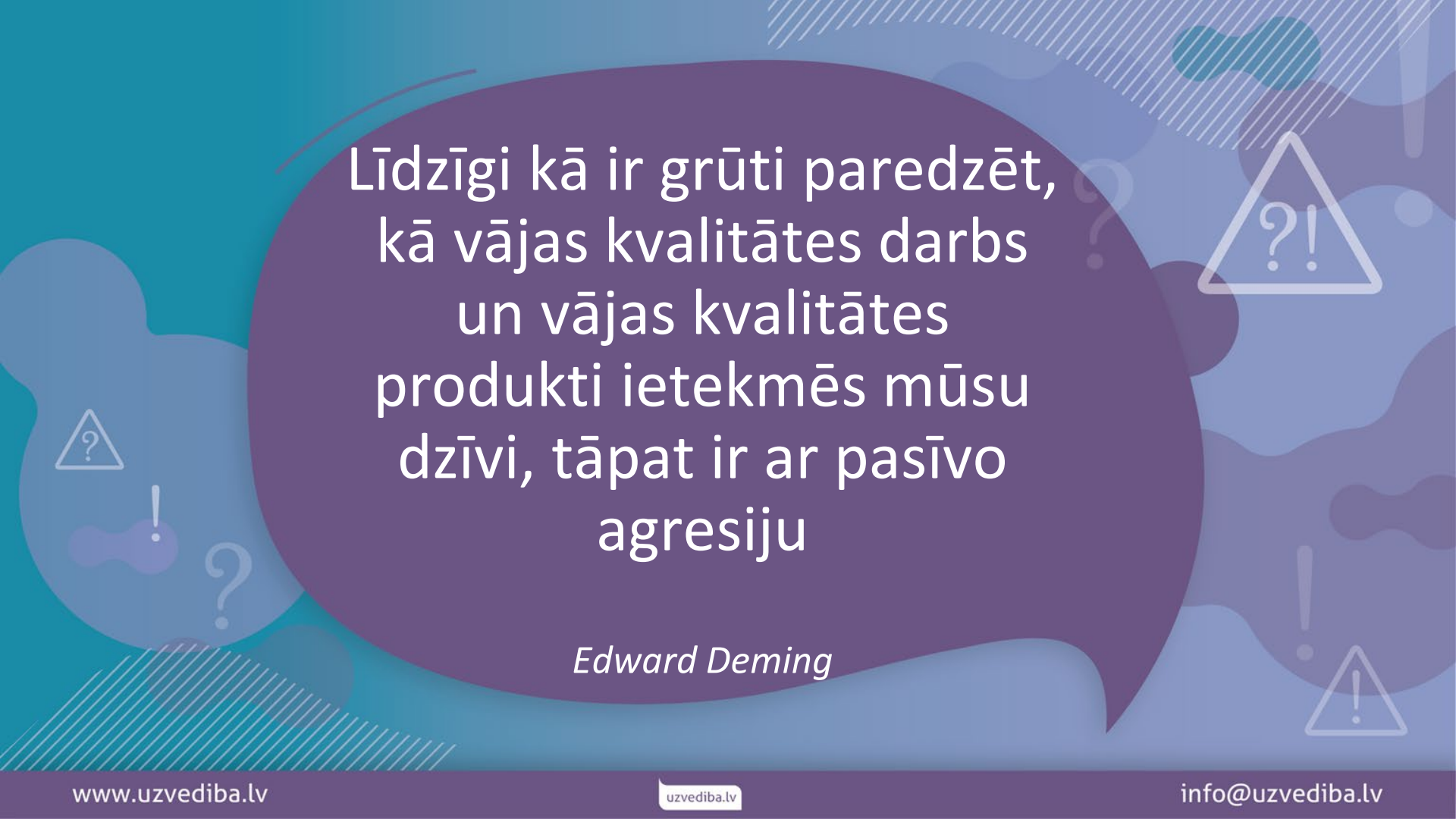
Pasīvi agresīvā cilvēka arsenāls

- Pasīvajai agresijai var būt daudzas sejas.
- Tā var būt apzināta sapulču kavēšana, indīgi joki, piezīmes, sarkasms gan publiski, gan privāti, vilcināšanas pabeigt uzdevumus, pretestība un spītība, informācijas nenodošana vai izkropļošana, prokrastinācija, rezultātu sabotēšana utt.

PA cilvēks cenšas kontrolēt,
ievainot, diskreditēt citus,
izvairoties no atbildības
Konfrontācijas gadījumā viņš
būs pārsteigts, ka tā vispār ir
problēma un centīsies
atbildību novelt uz kādu citu
vai uz apstākļiem

Daži tipi

- «Duncis mugurā» - cilvēki, kuri būs draudzīgi un komplimentējoši jūsu klātbūtnē, bet aiz muguras diskreditēs jūsu darbu
- «Tikai pats minimums» - cilvēki izdarīs visu, ko prasāt, tieši tā', kā prasāt, nekad neko vairāk un tikai tik, lai jums nebūtu iemesla par viņiem sūdzēties
- «Sabotieris» - aizmirsīs termiņus, sajauks datumus, kļūdīsies ar faktiem un slaidiem, veido kļūdas un pārsakās, lai parādītu jūs iespējami negatīvā gaismā
- «Krīžu speciālists» jūs glābs no krīzēm, bet nejauši jūs uzzināsiet, ka viņš arī tās rada un parasti jums aiz muguras, lai augstākās vadības priekšā labi izskatītos uz jūsu fona
- «Drāmas veidotāji» – risinās drāmas, kurām jau zina iznākumu, dedzinot jūsu laiku



Līdzīgi kā ir grūti paredzēt,
kā vājas kvalitātes darbs
un vājas kvalitātes
produkti ietekmēs mūsu
dzīvi, tāpat ir ar pasīvo
agresiju

Edward Deming

Pasīvā agresija ir toksiska

- Mums ir jābūt vērīgiem. Pasīvā agresija var saindēt kolektīvu tā, ka krītas ne tikai produktivitāte, bet arī viens pēc otra sāk aiziet prom cilvēki.
- Tai ir postoša iedarbība gan uz grupām, gan atsevišķiem cilvēkiem.
- Turklāt šāds pasīvi agresīvs cilvēks ir izdevīgs pats sev, jo viņam ir daudz mazāk darba.

Ietekme uz komandu

- Veidojas iekšējās intrigas, mikrogrupas, aprunāšana utt
- Pazeminās komandas morāle
- Krītas grupas produktivitāte
- Pazeminās darba kvalitāte
- Kavēti, pārprasti, nenokomunicēti termiņi
- Stresa līmeņa pieaugums
- Samazinās grupas sadarbība iekšienē un uz ārpusi
- Vadības reputācijas mazināšanās
- Klientu apmierinātības līmeņa kritums

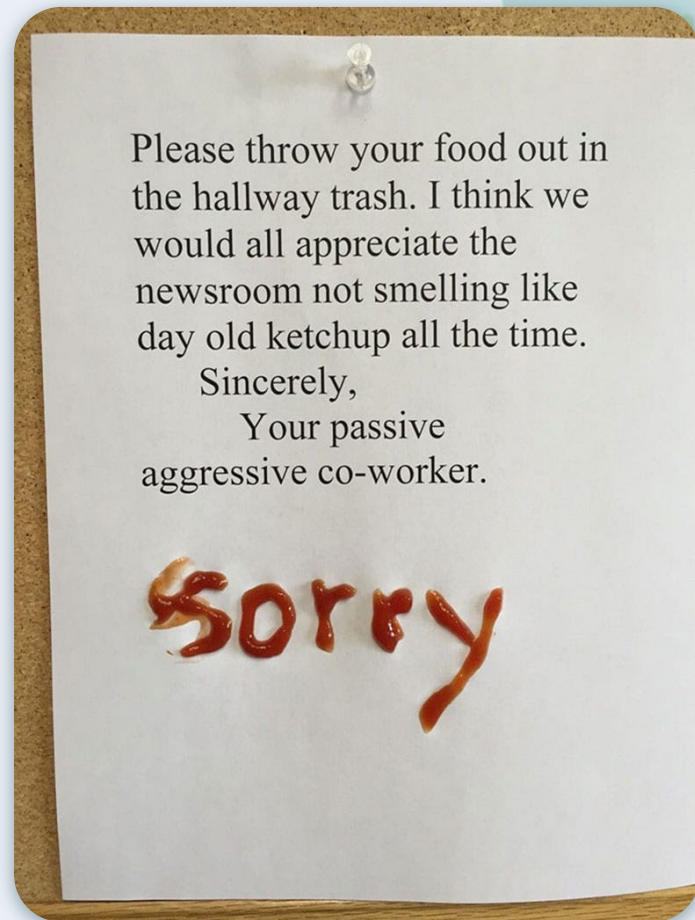
Šīs darbības var būt gan neapzinātas, gan arī apzināti īstenotas.

**STOP TELLING EVERYONE
THAT I AM
AN ASSHOLE**



**I LIKE TO SEE THE LOOK
ON THEIR FACES WHEN THEY
FIND OUT FOR THEMSELVES**

- **Pasīvā agresija** ir nespēja paust savas dusmas veselīgā un atklātā veidā
- Vai tās var būt bailes paust savas domas un jūtas atklātā veidā



Kāpēc pasīvā agresija veidojas?

- Bailes no konflikta, atklātas konfrontācijas?
- Bailes no autoritātēm?
- Bailes no kontroles?
- Bailes kontrolēt, uzņemties vadību un atbildību?
- Bailes no intimitātes?

Bailes konfliktēt?

- Konflikts nav drošs
- Konflikts ir bezjēdzīgs (*tik un tā viss notiks pa vecam, mainīt neko nav iespējams, sarunas ir tikai izlikšanās*)
- Konflikts sabojās attiecības (*ja es to pateikšu acīs, viņa ar mani vairs nerunās, kā mēs sēdēsīm vienā kabinetā pēc tādām sarunām?*)

Problēmas ar kontroli

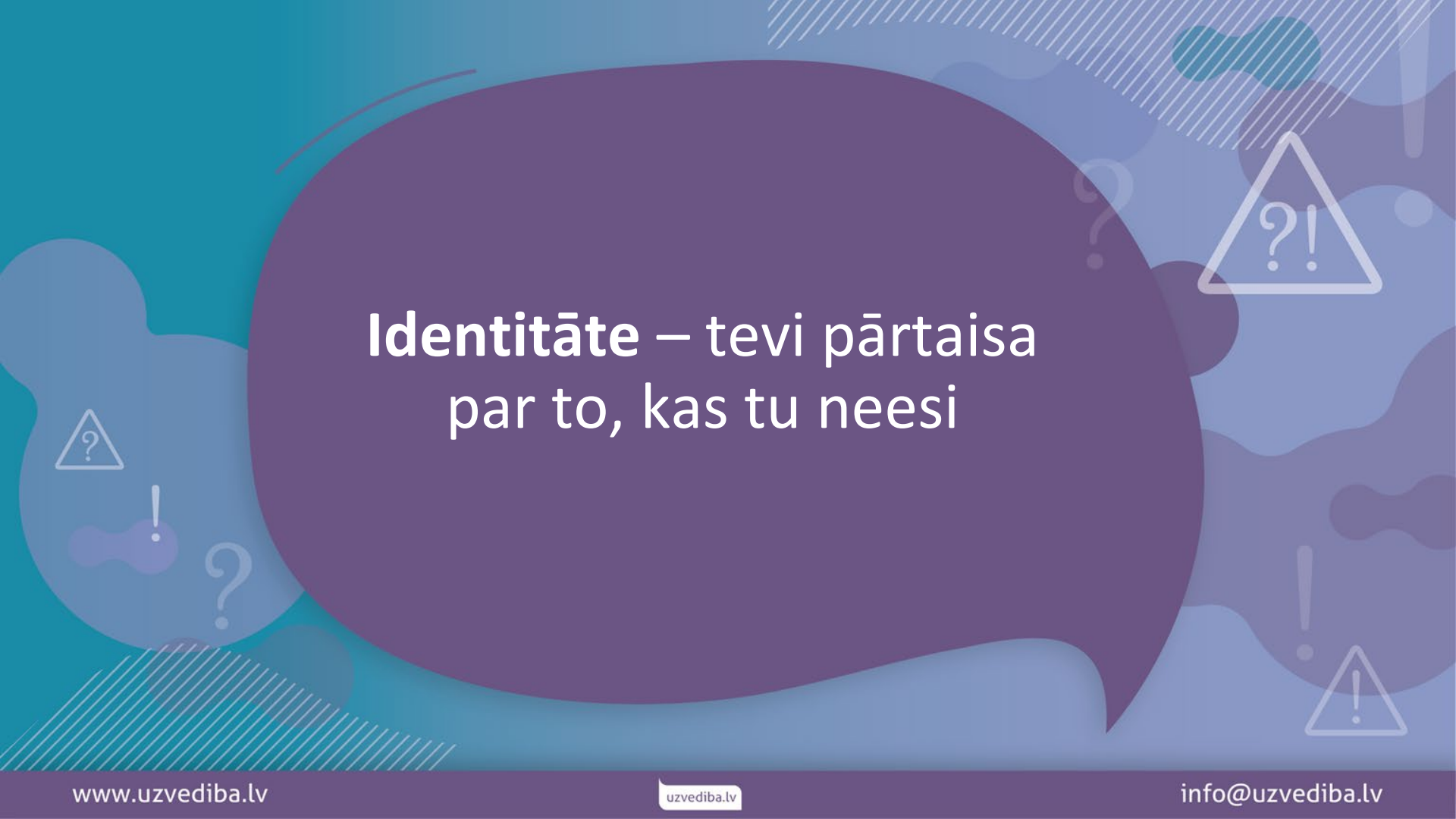
Cilvēks nevēlas uzņemties vadību un atbildību, bet nespēj arī deleģēt kontroli un sāk kontrolēt kolektīvu netieši

(hidden dominance)

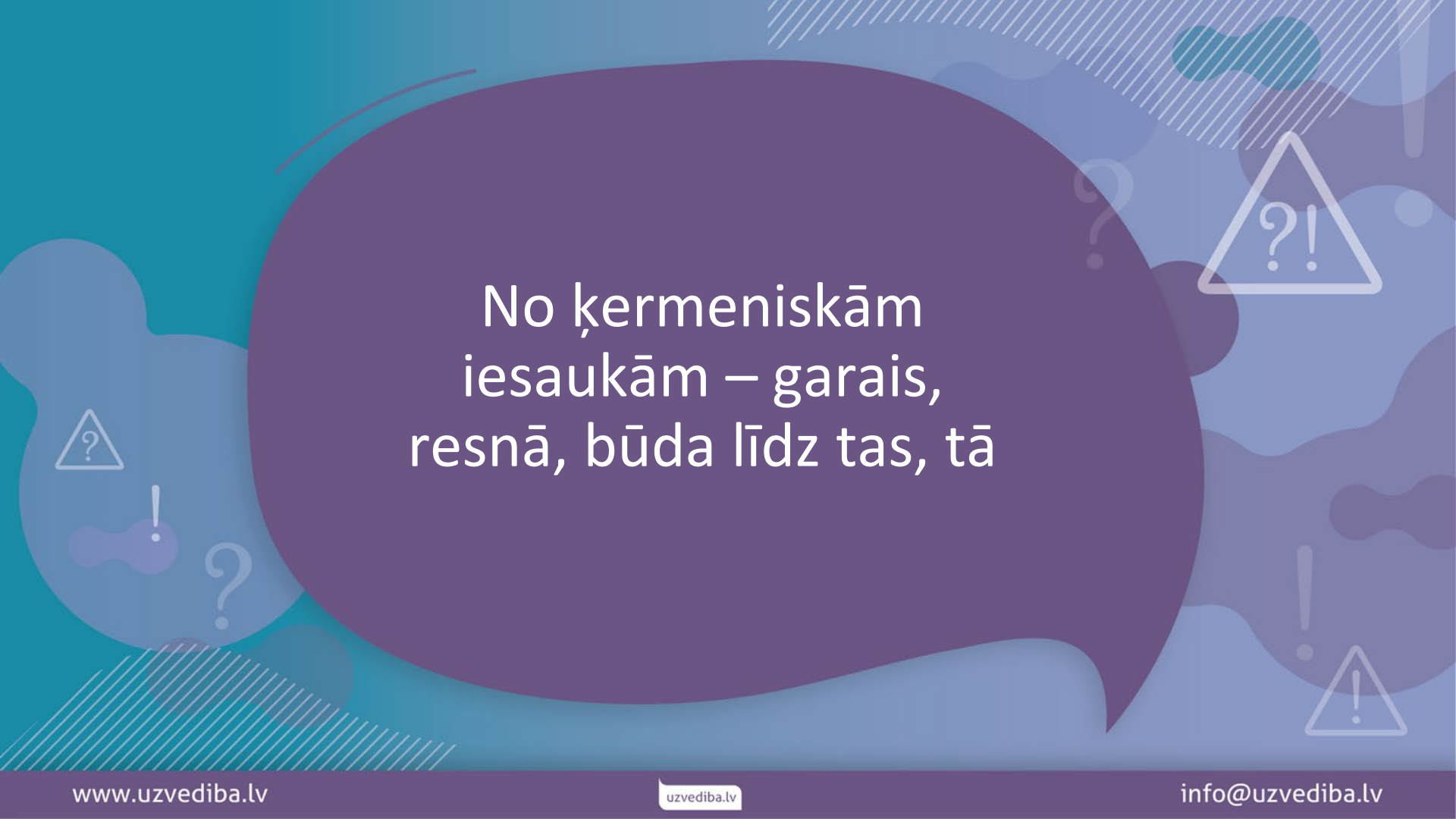




Kontrolei organizācijā ir jābūt vienmērīgi izplatītai



Identitāte – tevi pārtaisa par to, kas tu neesi



No ķermeniskām
iesaukām – garais,
resnā, būda līdz tas, tā

Rīcības attaisnojumi, nodarījuma minimizēšana

- *“Tu tā jūtīgi uztvēri”*,
- *“Tas taču bija joks”*,
- *“Tu pārprati”*
- *utt.*

un cilvēki nereti sāk šaubīties par sevi.



Tev paliek sliiikti
un tu nesaproti,
kāpēc?



uzvediba.lv

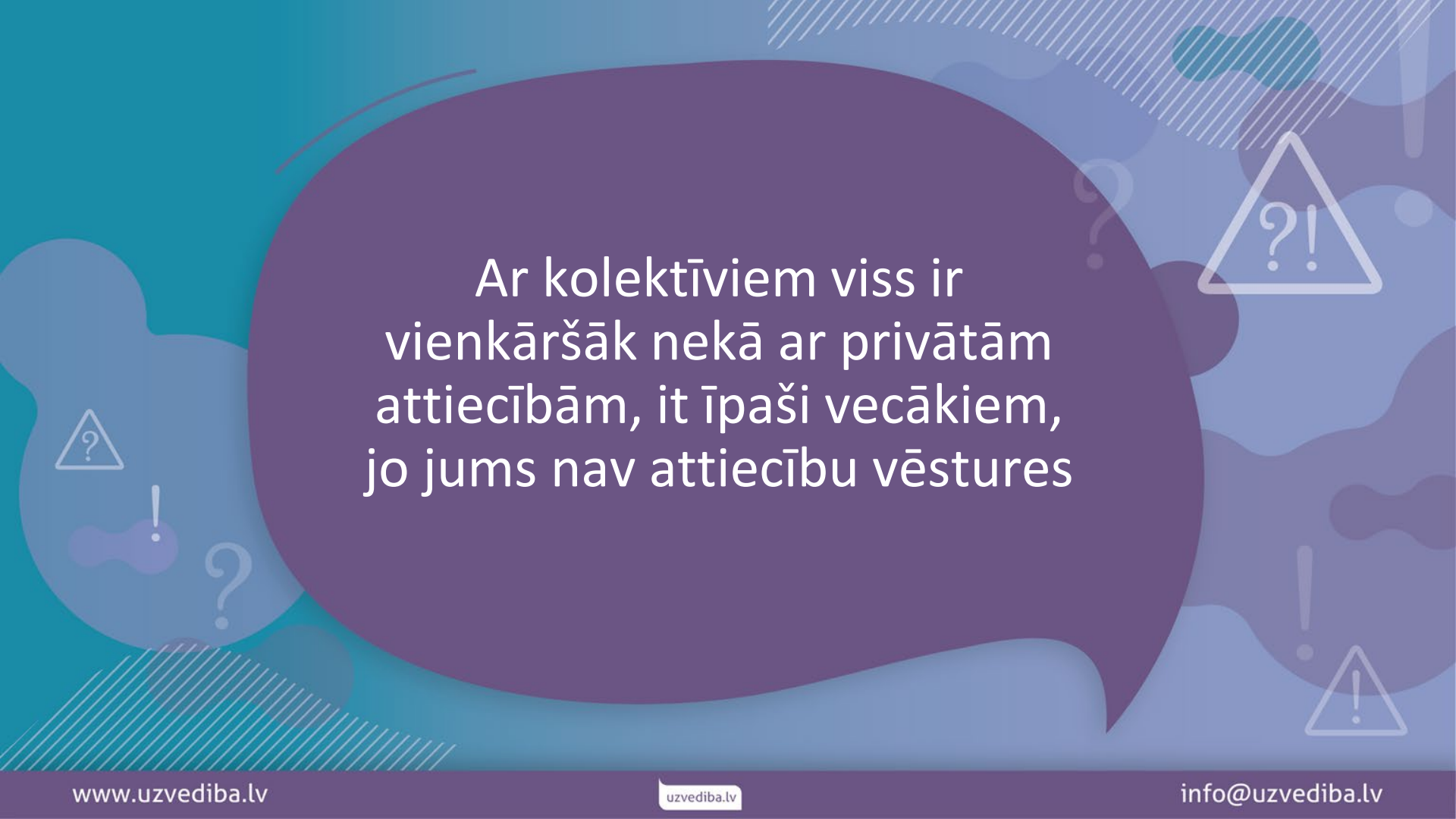
«Kvalitatīvs» varmāka
nekad neuzsāks agresiju
bez robežu pārbaudes



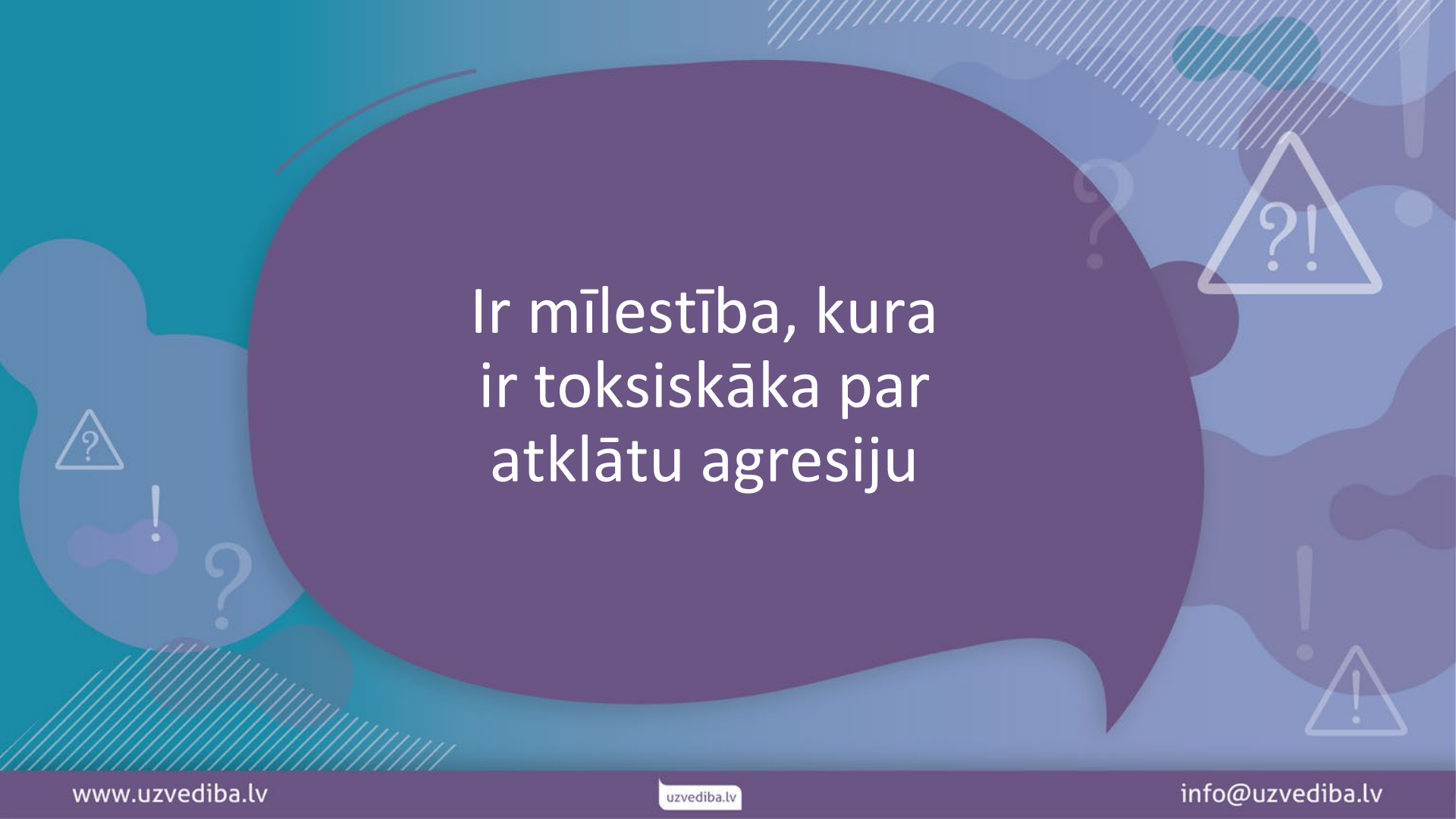
ooo

Robežas

- Pienākumu;
- Laika;
- Ķermeņa, izskata;
- Izvēles;
- Pieklājības;
- Kārtības;
- Personisko lietu;
- Attiecību;
- Komunikācijas;
- Emociju;
- Reliģijas;
- Atpūtas un privātās telpas;
- Inventāra;
- Dzimuma;
- Dažādības;
- Drošības;
- Subordinācijas



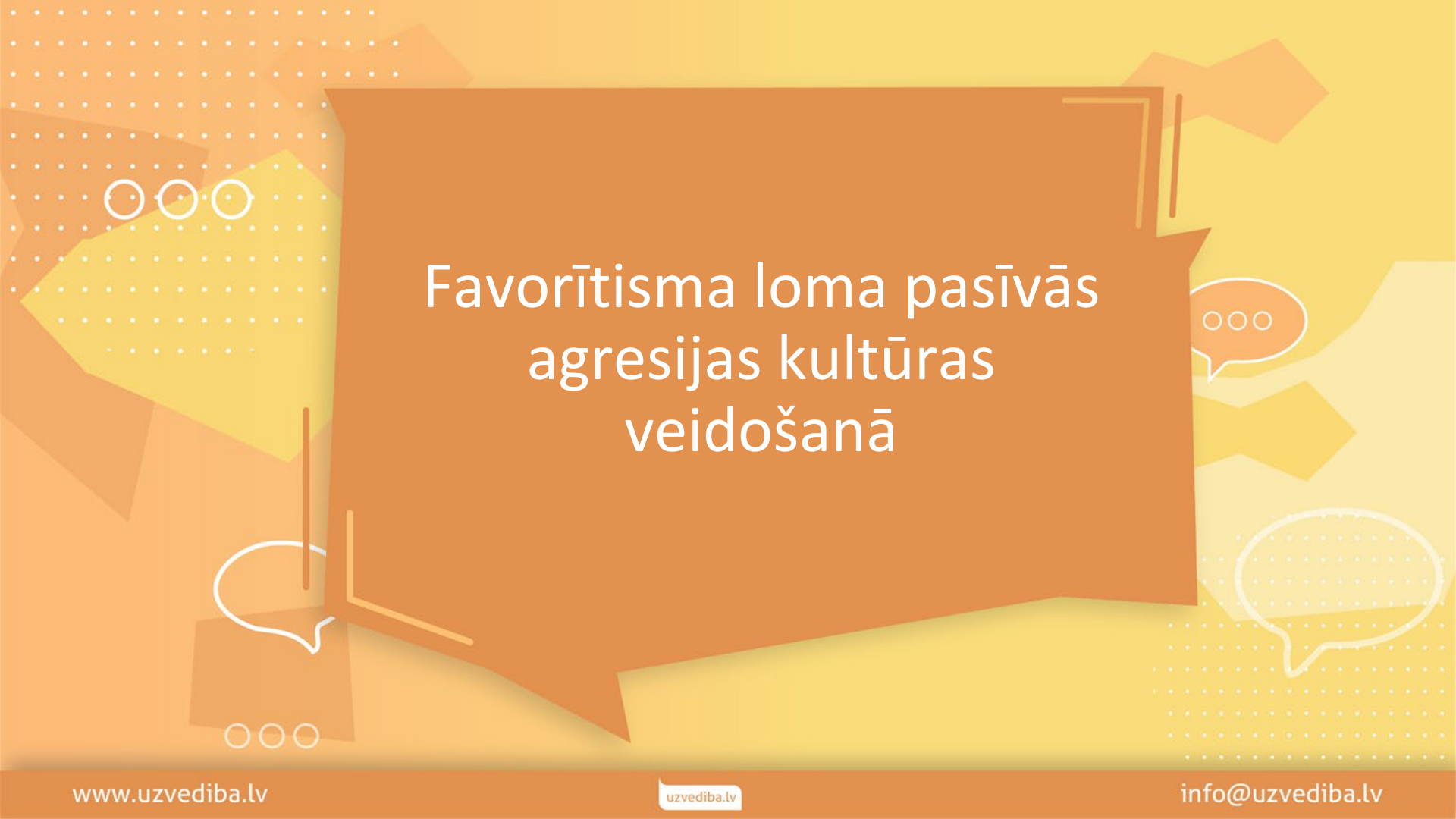
Ar kolektīviem viss ir
vienkāršāk nekā ar privātām
attiecībām, it īpaši vecākiem,
jo jums nav attiecību vēstures



Ir mīlestība, kura
ir toksiskāka par
atklātu agresiju



- Vēlēšanās aizsargāt, pasargāt, kritizēt izvēles var parādīt rūpes, bet arī var signalizēt – **“tu neesi pietiekami kompetents, lai bez mana padoma tiktu galā”**
- Reizēm cilvēki savu vērtību spēj parādīt, tikai atklājot citu cilvēku nekompetenci, bezspēcību vai padarot viņus tādus



Favorītisma loma pasīvās agresijas kultūras veidošanā

- Bieži vien vadītāji vardarbību redz kā indivīda problēmu un mēģina to atrisināt individuālā līmenī
- Bet vardarbība parasti notiek, vai nu iesaistot daudzus cilvēkus vai arī daudzu cilvēku priekšā

- Individuālā līmenī mainās cilvēki, tomēr grupas uzvedības modeļi paliek identiski, ar laiku mainot organizācijas kultūru
- Sistēmas jautājumu risināšana individuālā līmenī - «viena pagale nedeg» vai «tev jāuzlabo saskarsmes prasmes» var pat ekskalēt situāciju

Nerisinot jautājumu sistēmiski, jūs netiksiet galā ar sarežģītu uzvedību, un var rasties šaubas par jums kā par adekvātiem un vadīt spējīgiem līderiem






Kā mēs paši veidojam
pasīvās agresijas slazdus?

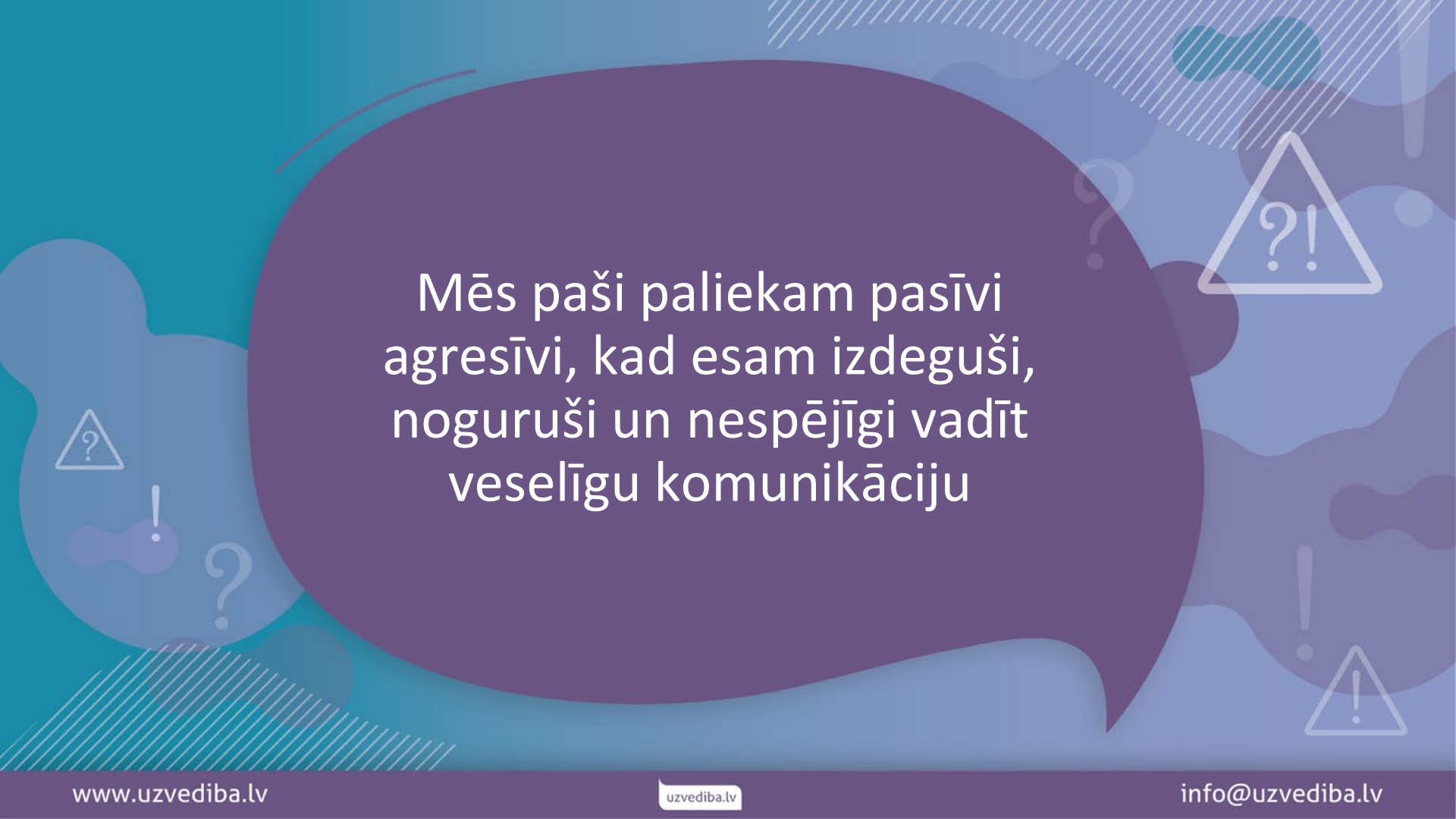
Kā mēs paši veidojam pasīvās agresijas slazdus?

- Saasināta reakcija uz kritiku
- Emocionalitāte
- Dominēšana sarunās

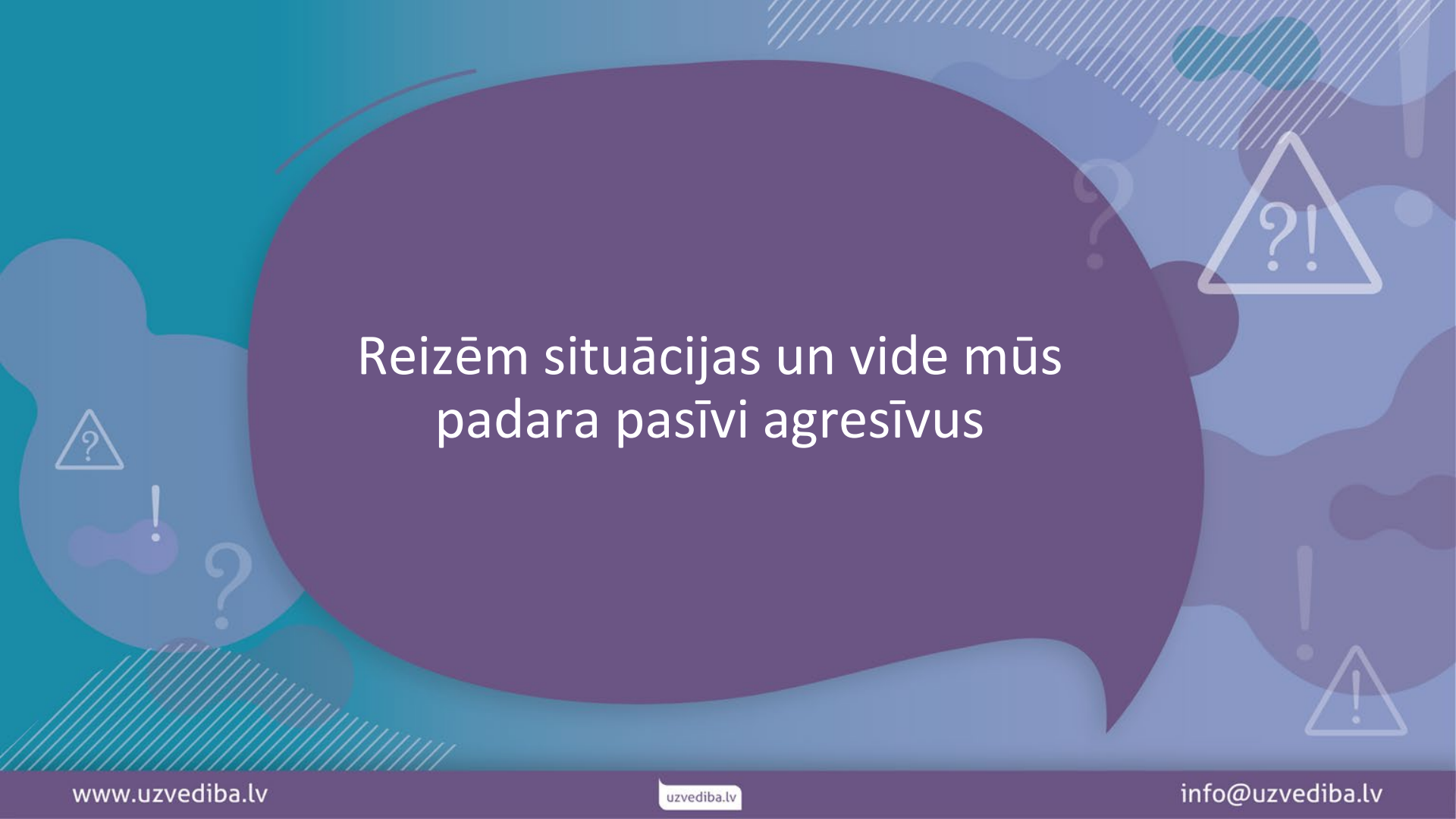


**Pārlietu liela empātija –
mūsu stiprās puses var
būt arī mūsu vājums**

Nespēja pieņemt “NĒ”



Mēs paši paliekam pasīvi
agresīvi, kad esam izdeguši,
noguruši un nespējīgi vadīt
veselīgu komunikāciju

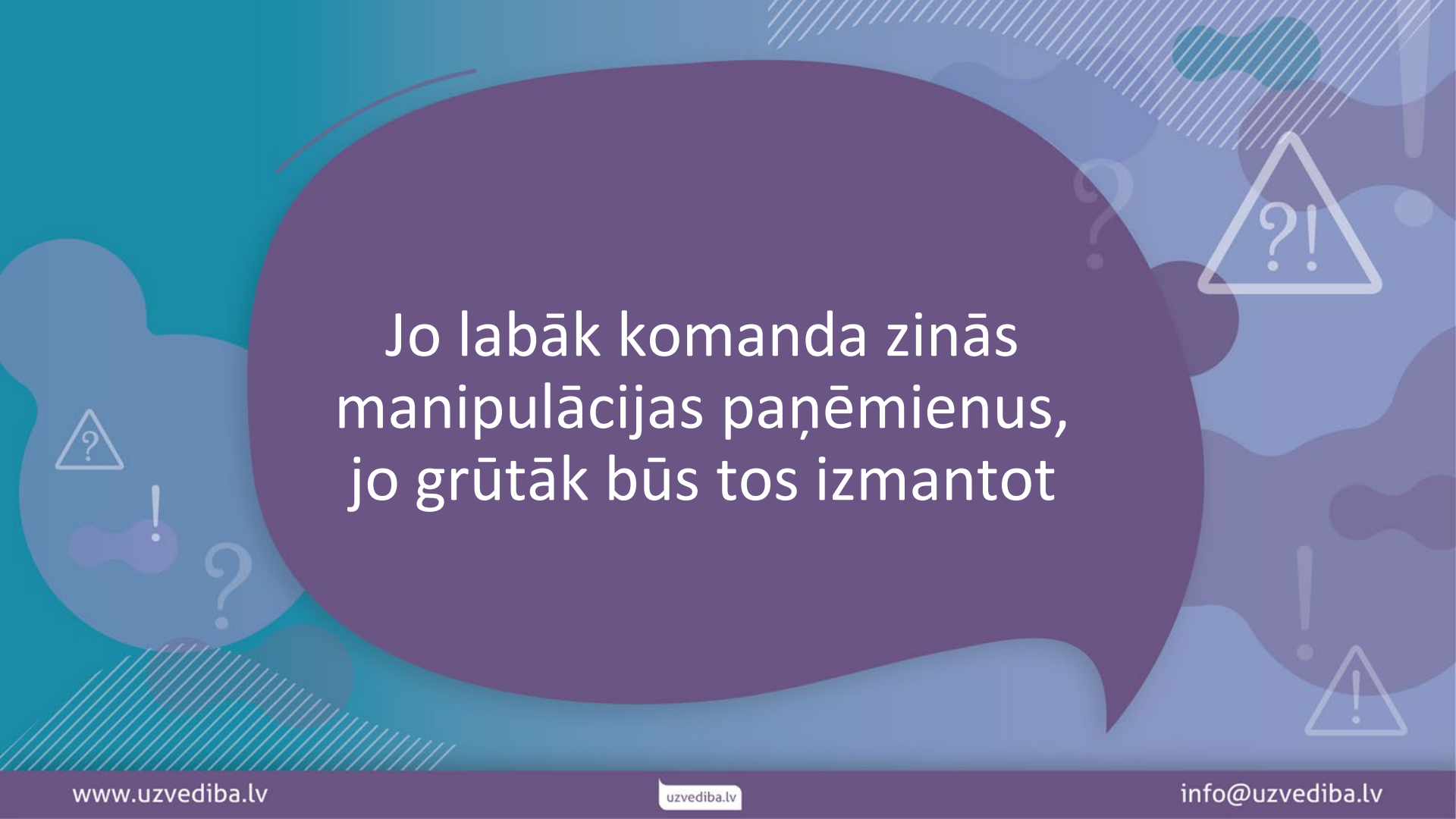


Reizēm situācijas un vide mūs
padara pasīvi agresīvus

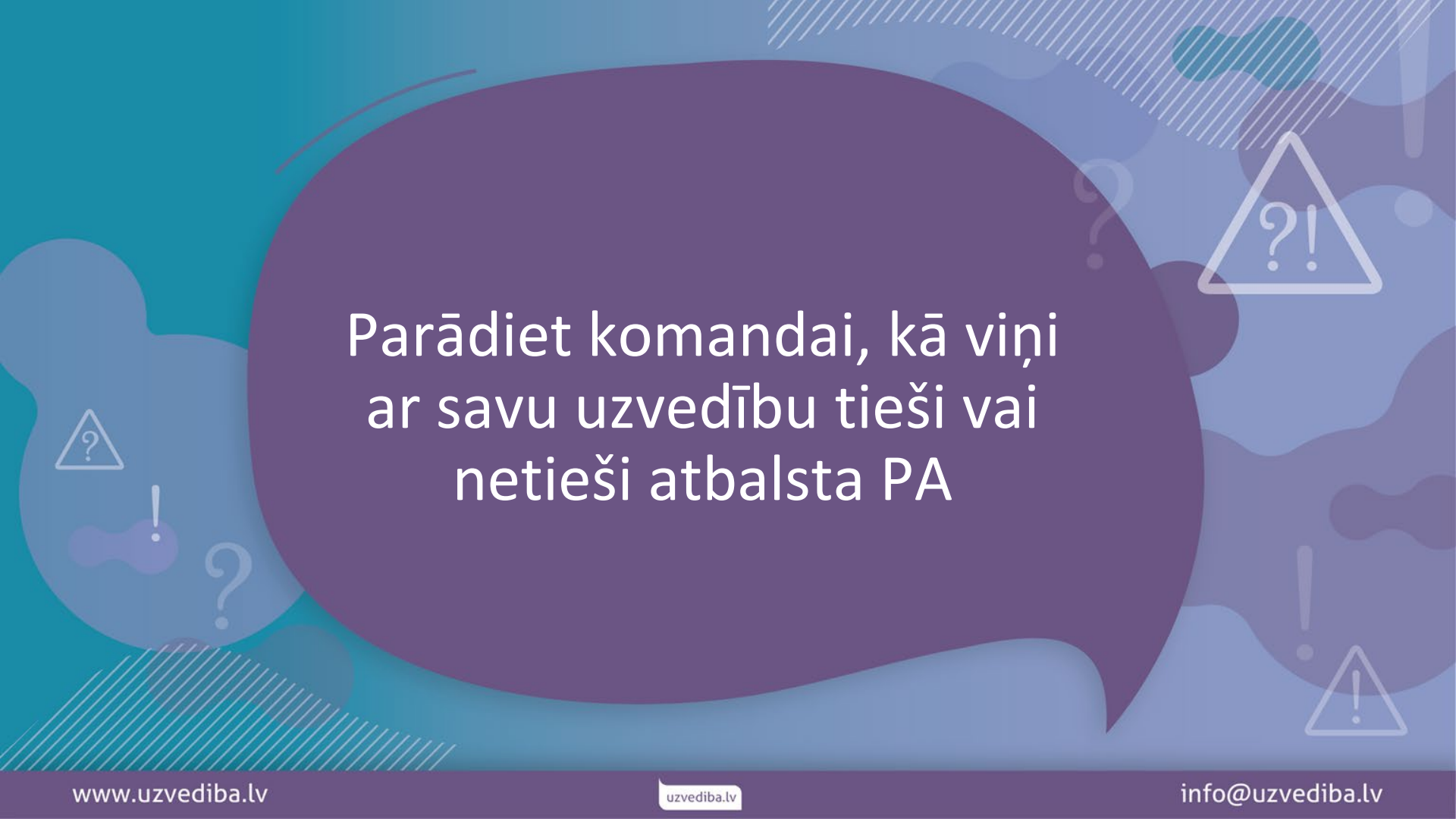


KO DARĪT?

Šie cilvēki paļaujas uz
kolektīvu klusēšanu,
tāpēc labi strādā
kolektīva apmācības, kā
arī vadlīnijas, kur griezties
PA gadījumā



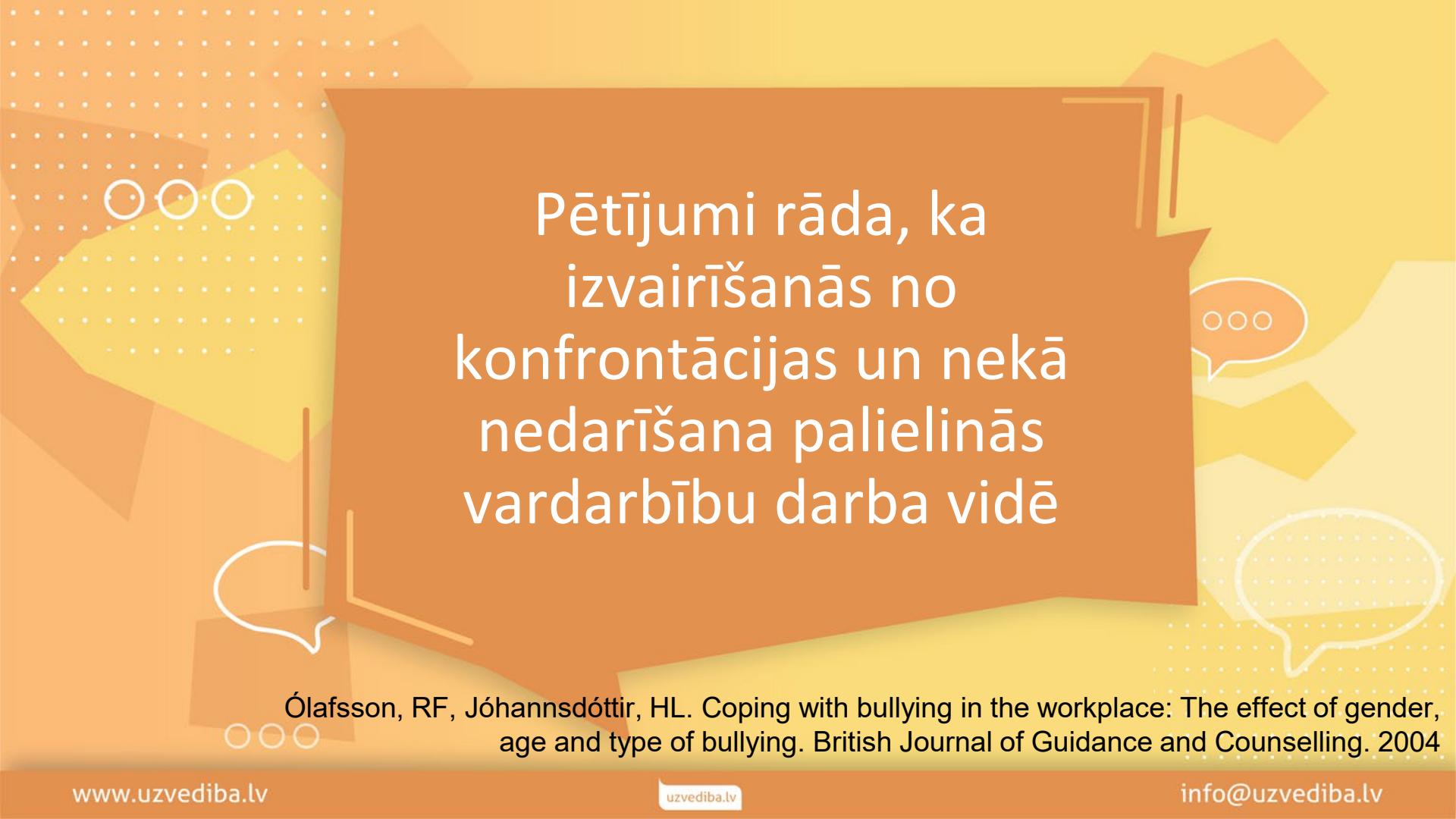
Jo labāk komanda zinās
manipulācijas paņēmienus,
jo grūtāk būs tos izmantot



Parādiet komandai, kā viņi
ar savu uzvedību tieši vai
netieši atbalsta PA

Kā komanda tieši vai netieši atbalsta pasīvo agresiju?

- Ja komanda saka, ka kādam dara pāri, mums ir jāvēro, kuri tieši vai netieši šo rīcību atbalsta. Kam tas ir izdevīgi un kāpēc?
- Individuālās sarunās upuri atbalstot, bet publiski neaizstāvēt
- Atpazīstot PA, kas īstenota pret citiem, bet neko nedarot
- Klusējot vai atklāti nostājoties PA personas pusē



Pētījumi rāda, ka
izvairīšanās no
konfrontācijas un nekā
nedarīšana palielinās
vardarbību darba vidē

Ólafsson, RF, Jóhannsdóttir, HL. Coping with bullying in the workplace: The effect of gender, age and type of bullying. British Journal of Guidance and Counselling. 2004

Tu nevari vadīt to, ko nesaproti

Saprotot, kā strādā metavēstījumi,
mēs varam saprast mehānismus,
kā tiekam sāpināti

- Ja tu rīkojies agresīvi, tad tu atvainojies
- Ir cilvēki, kuri rīkojas agresīvi, bet neuzskata, ka būtu jāatvainojas, jo ir pārāki par citiem, un var uzskatīt, ka viņiem ir tiesības tā rīkoties
- Viņi var vienkārši nesaprast, kur ir problēma

Vēlaties atbrīvoties no
toksisku attiecību slazdiem?

PAVISAM VIENKĀRŠI!

ATDALI:

Vēstījumus no metavēstījumiem

VĀRDUS no DARBIEM

Metakomunikācija – sarunas par sarunām

Vēstījums un metavēstījums

- **Vēstījumu** mēs visi saprotam – tas ir tiešs un burtisks
- **Metavēstījums** – tā ir nepateiktā nozīme – **kā** tas ir pateikts, **kad** tas ir pateikts, **kā klātbūtnē** tas ir pateikts utt.



Tas ir jāiemācās redzēt un lasīt

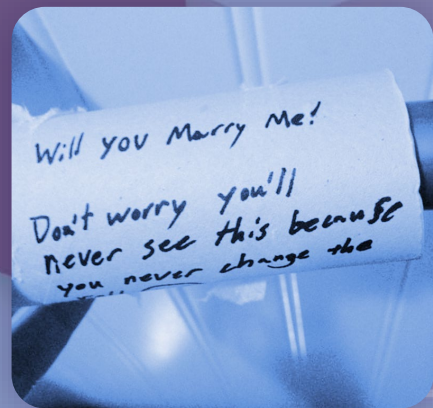


- **Vēstījumi** ir vārdu salikums, gramatikas forma, metavēstījumi teiktā ir sirds un dvēsele.

- **Metavēstījumus** mēs nododam ar balss toni, ķermeņa valodu, klusuma pauzēm, pārtraukšanu, acu skatienu

Uz vēstījumiem reaģē mūsu prāts, uz metavēstījumiem – mūsu sirds

Ne jau vārdi ievaino,
bet tiem piešķirtā nozīme



uzvediba.lv

Kā mēs varētu mainīt teiktā nozīmi?

*Kā es varu izvēlēties to **dzirdēt**?*
*Kā tu vari izvēlēties to **pateikt**?*

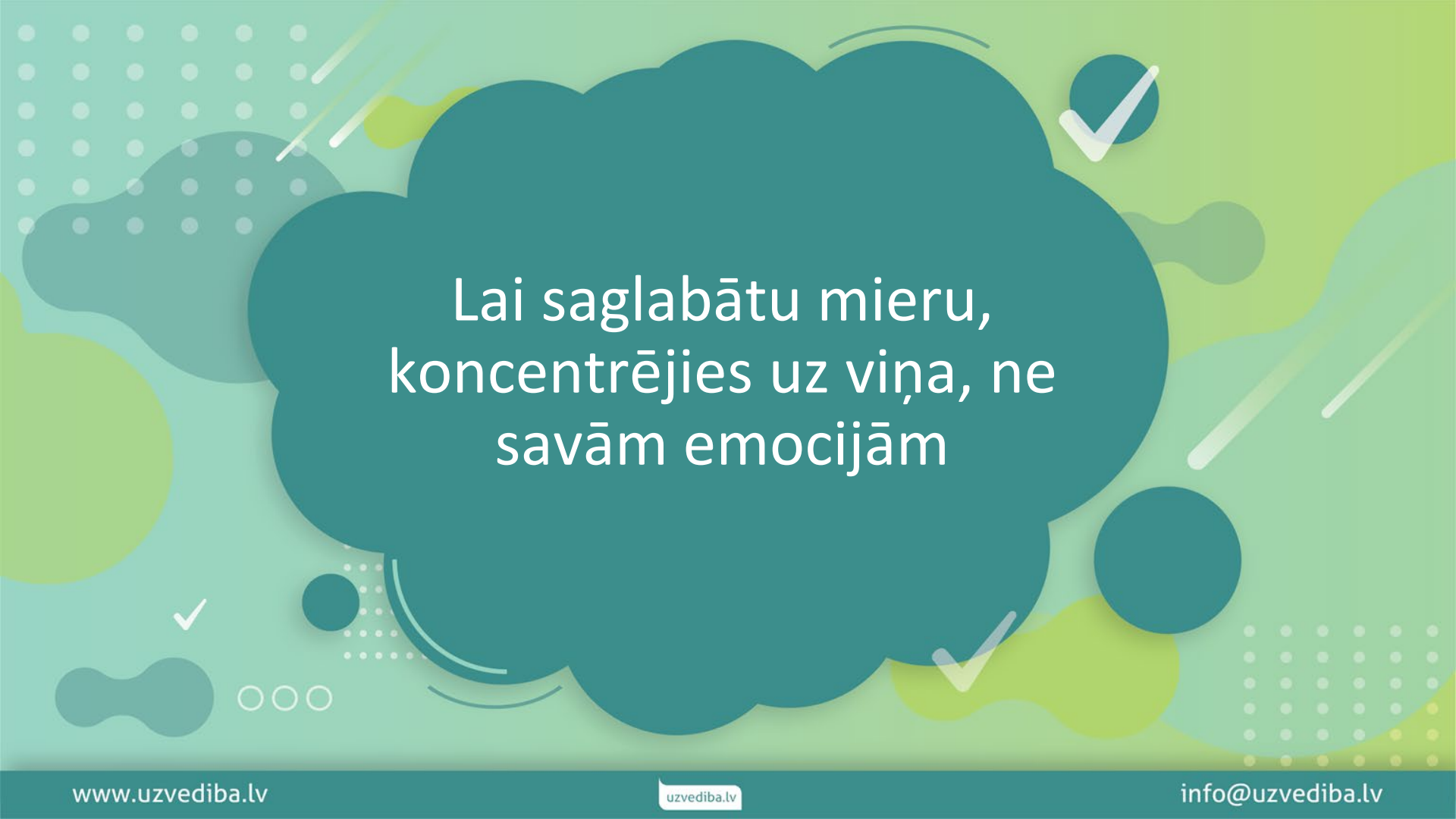




→ Nereaģē emocionāli

- ◆ Emociju izvirdumi ir balva šiem cilvēkiem – tas ir slazds, kur viņi nonāk komforta zonā – *es taču teicu, ka viņa nav emocionāli stabila?*
- ◆ Sagaidot no tevis emocionālu reakciju, viņi iegūs pārākuma sajūtu

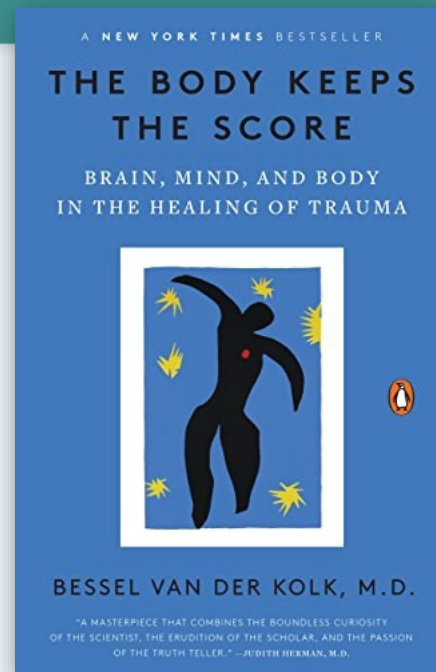
→ Pajautā sev – *kāpēc tu tā reaģē?*



Lai saglabātu mieru,
koncentrējies uz viņa, ne
savām emocijām

Nekļūsti par psihonalītiķi, bet pamēģini iedomāties, kas šim cilvēkam tā liek rīkoties

- Bērnība ar despotiskiem vecākiem?
- Iekšējās, ārējās nedrošības?
- Sajūta, ka ir ignorēts
- Vēlme justies stiprākam
- Narcisisms?



*Es saprotu, ka tu neesi
apmierināts ar šo darbu, jo tu
par to informēji visu komandu.*

*Vai tu, lūdzu, varētu man
pastāstīt, kas tieši tevi
tajā neapmierināja?*

*Es ļoti novērtētu, ka
nākamajā reizē es par šo
uzzinātu tieši no tevis*

*Es dzirdēju, ka tu ļoti
sarkastiski komentēji
idejas. Tu patiešām tā
arī biji domājis?*

Ko tu ar to domāji?

Kad dialogs norit raiti, mē saprotam (vai pieņemam, ka saprotam) viens otru

Ko tu ar to domāji? – signalizē, ka vai nu mēs nesapratām vai arī sapratām pārāk labi teiktā nozīmi

Uzstādi robežas retorikā

Ko tu biji ar to domājis?

No šīs vietas sīkāk

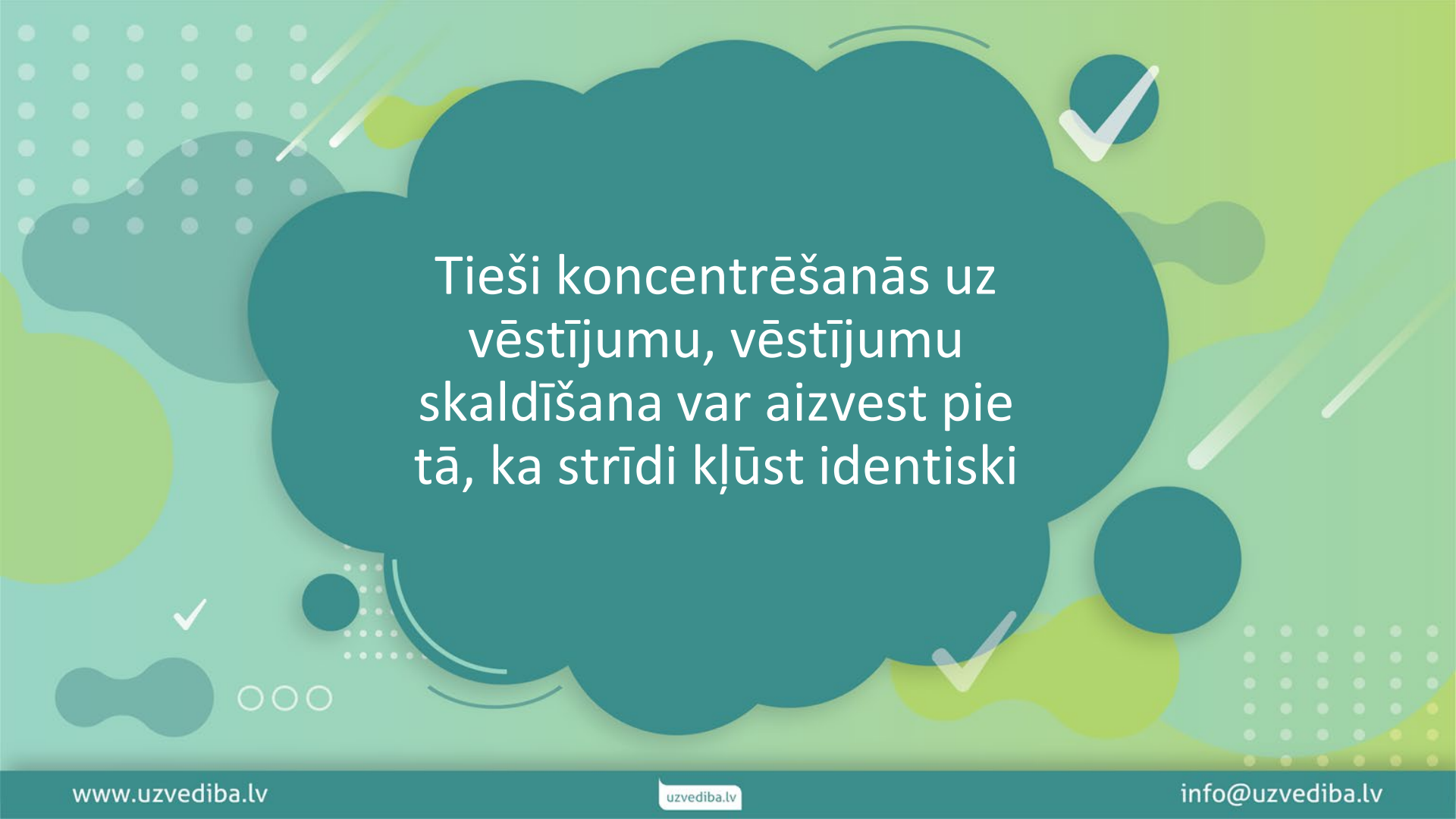
Pie manas figūras atgriezīsimies vēlāk...

Pastāstīsi, lūdzu...

Šis gan bija sāpīgi

Mēs varam turpināt sarunu vēlāk. Man vajadzīga pauze





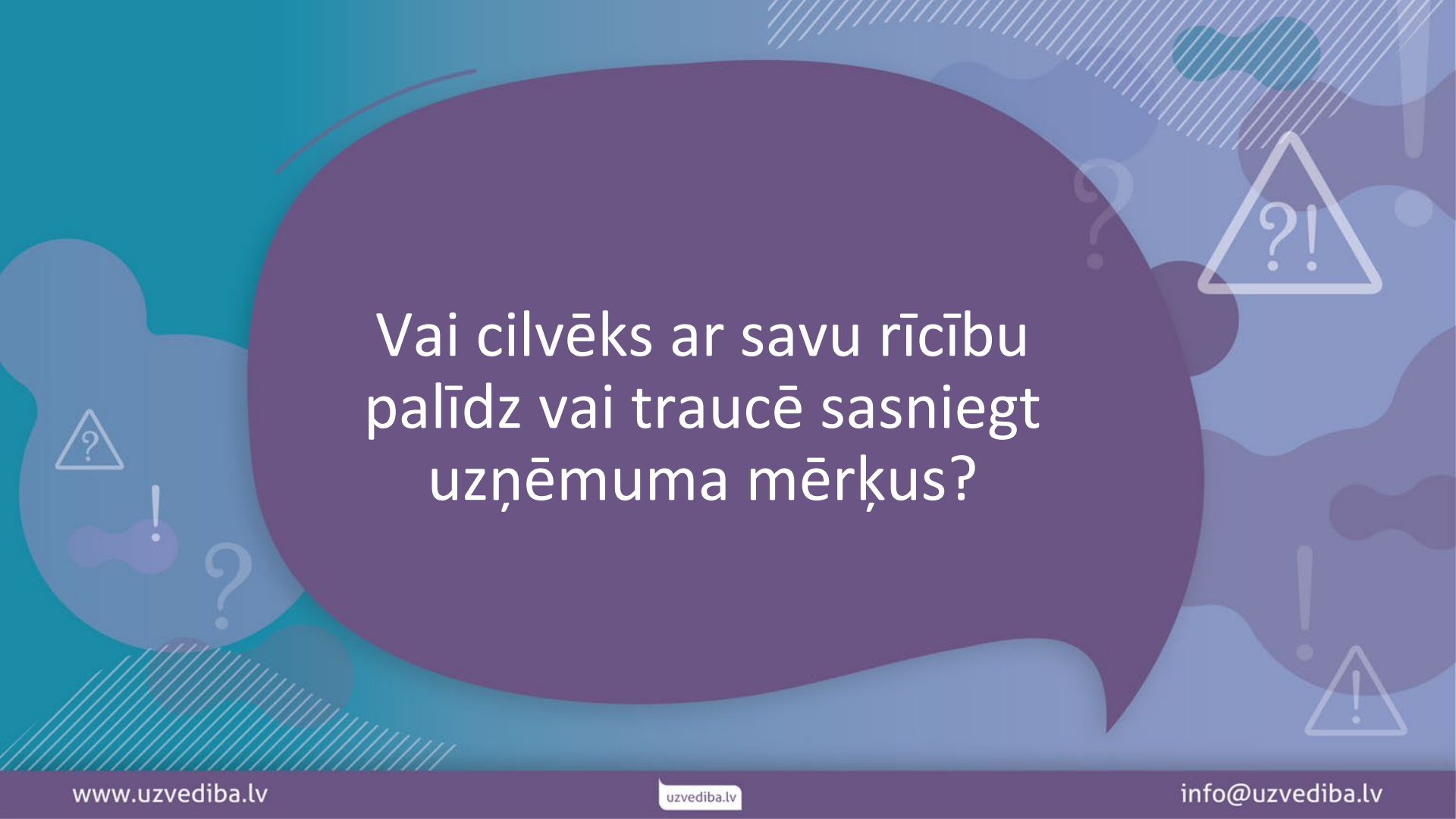
Tieši koncentrēšanās uz
vēstījumu, vēstījumu
skaldīšana var aizvest pie
tā, ka strīdi kļūst identiski



- Piedāvā pārstrukturēt sarunu!
- Maini teiktā interpretācijas
- Maini mijiedarbības nozīmi
- Nepiedāvā padomus. Esi vienkārši kontaktā
- Nenoraidi padomus (arī bezjēdzīgus). Paliec kontaktā
- Pasaki – *paldies par rūpēm*, nevis – *Necenties mani kontrolēt*
- Pieņem to kā eksperimentu
- Pastāsti, kā tu justos labāk

**Nebaidies
konfrontēt uzvedību
varmākas paļaujas
uz klusumu**

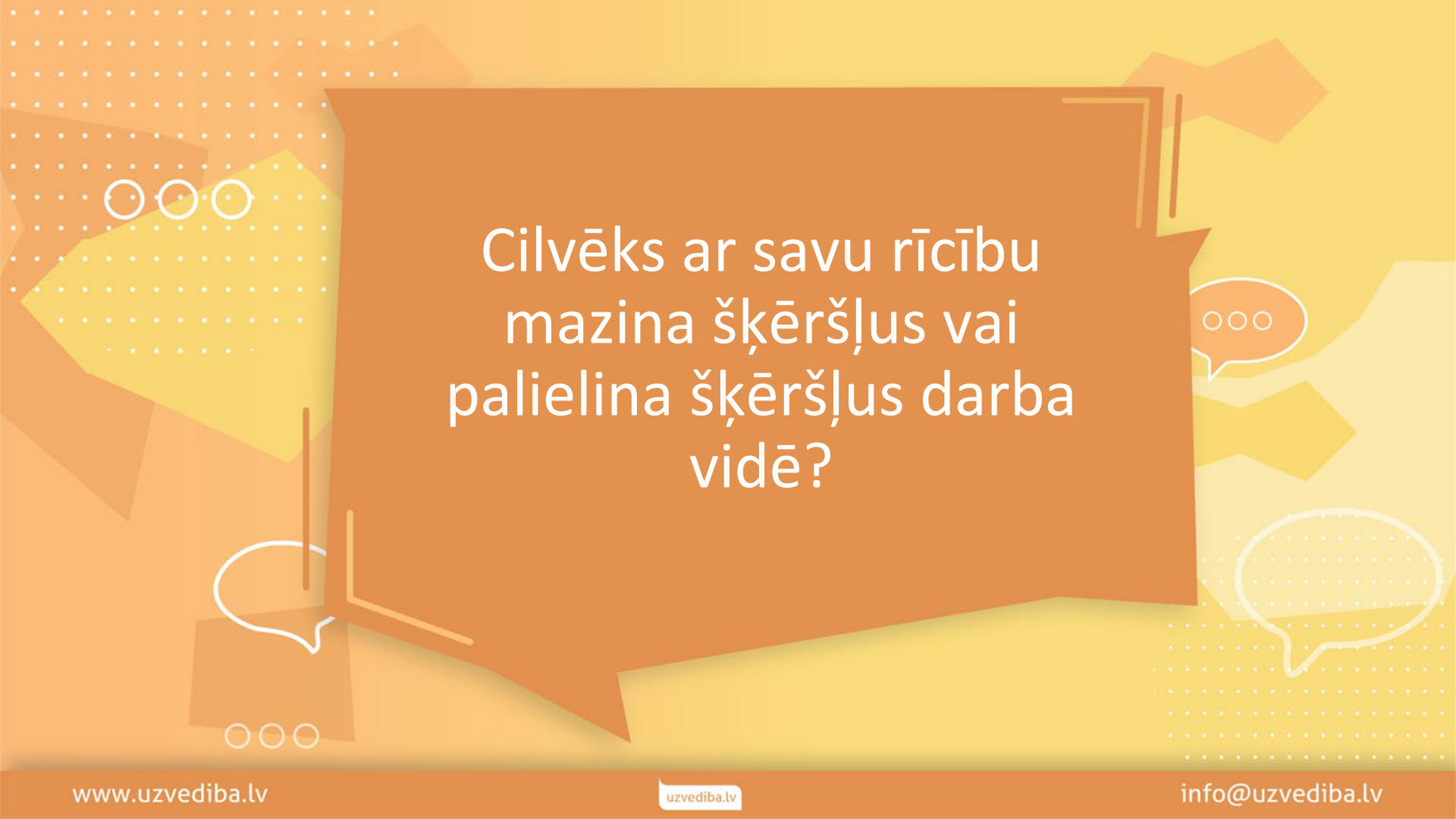
*Tas izklausās pēc
pasīvās agresijas*



Vai cilvēks ar savu rīcību
palīdz vai traucē sasniegt
uzņēmuma mērķus?



Vai cilvēks ar savu rīcību
pazemina vai palielina
komandas produktivitāti?



Cilvēks ar savu rīcību
mazina šķēršļus vai
palielina šķēršļus darba
vidē?

Uzdod tiešus jautājumus

*Vai tev
vajadzīga
palīdzība?*

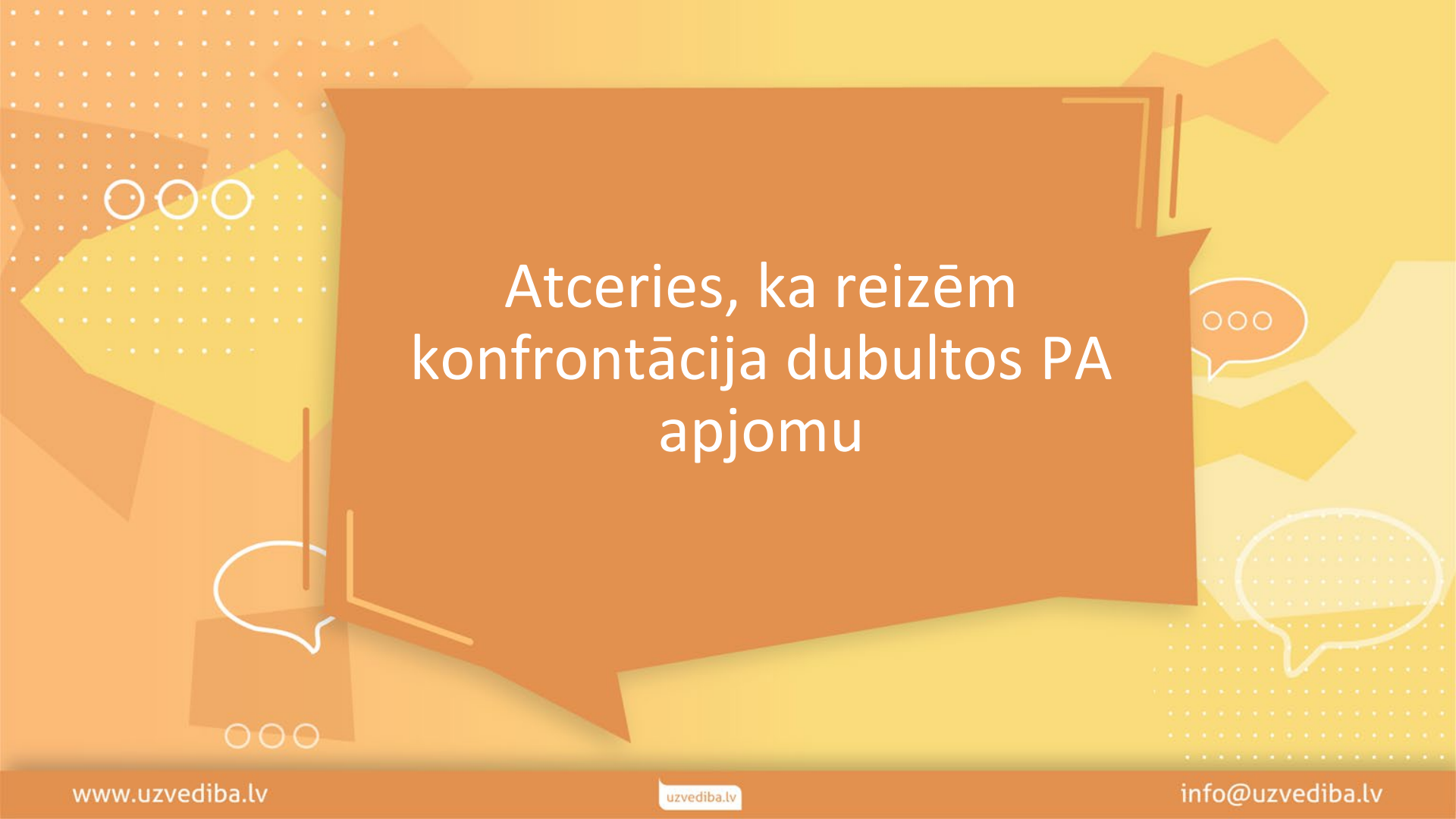
*Es varu tev
kā palīdzēt?*

*Tas izklausījā spēc
sarkasma? Tā tas
bija domāts?*

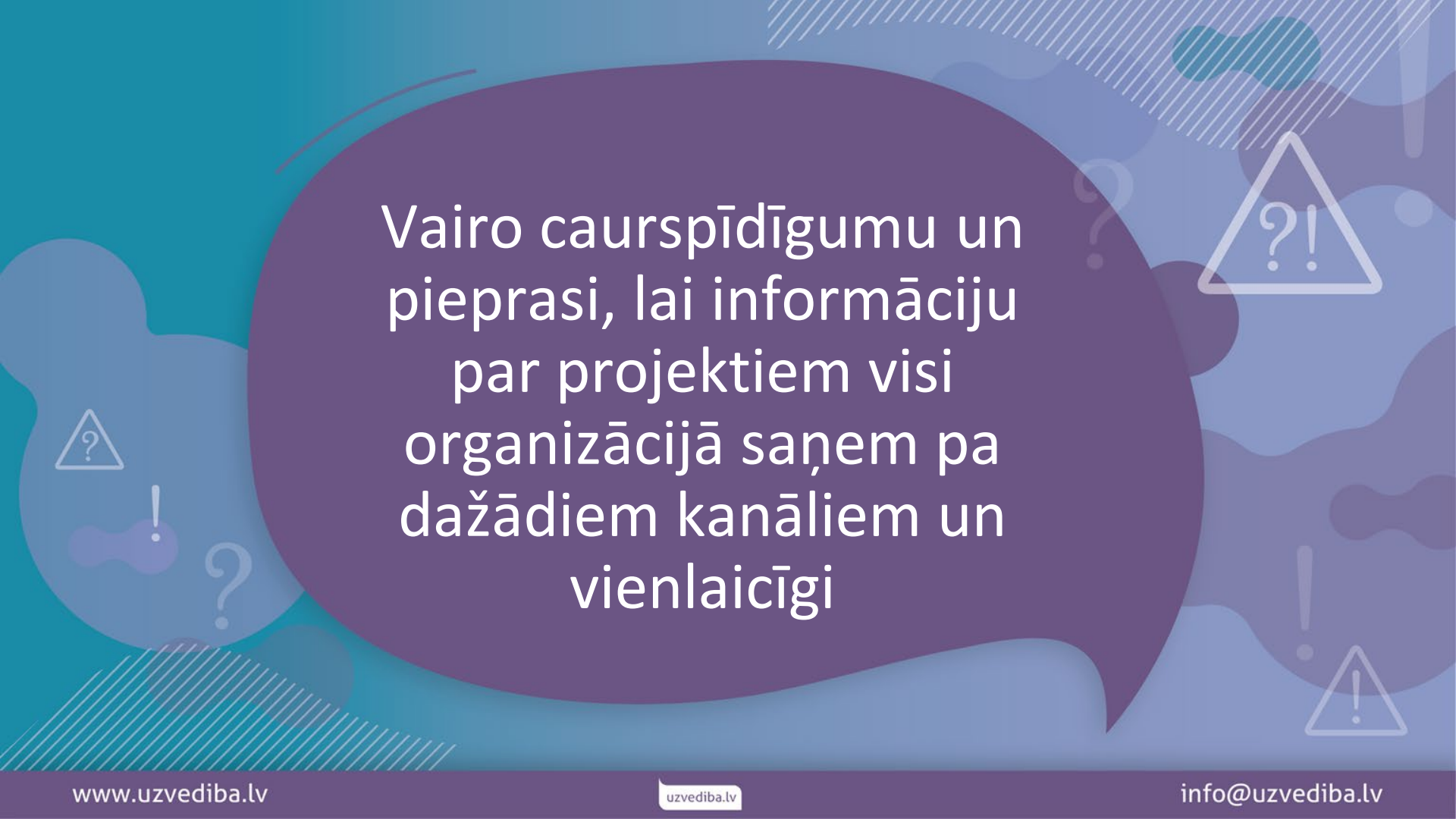
*Kāds bija šī
teikuma mērķis?*

Sarežģītāki jautājumi – trenējies uzdot sarežģītus jautājumus!

- Kurš būs ieguvējs, ja šis projekts izgāzīsies?
- Man šķiet, šis bija mēģinājums kādu iegāzt. Vai es sapratu pareizi?
- Kurš iegūs no tā, ka šis projekts izgāzīsies?
- Man izklausās, ka tu nevēlies veiksmīgu galarezultātu
- Kā mēs varētu sabalansēt spēku samēru komandas iekšienē?
- Kam un kā vēl neveiksmes varētu palīdzēt?



Atceries, ka reizēm konfrontācija dubultos PA apjomu



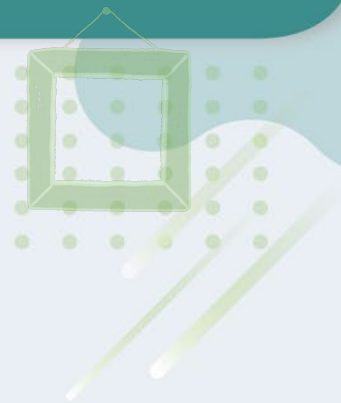
Vairo caurspīdīgumu un
pieprasi, lai informāciju
par projektiem visi
organizācijā saņem pa
dažādiem kanāliem un
vienlaicīgi

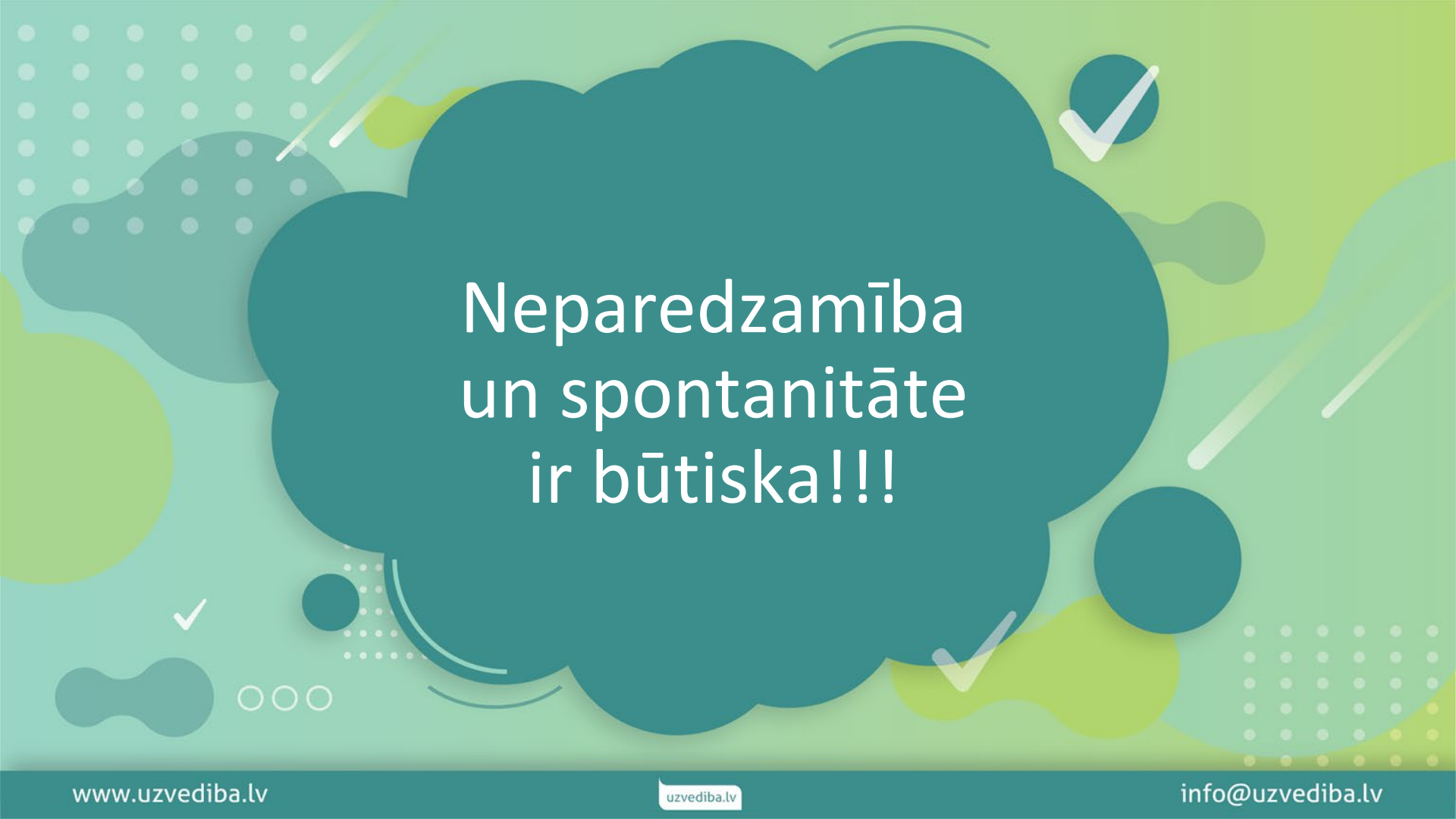
Ja redzat, kas situācija darba vidē ir nopietna:

- Neatkāpieties no tiešas konfrontācijas
- Neļaujiet viņam izmantot jokus, šarmu, agresiju, notikušā minimizēšanu un citus instrumentus
- Nerunājiet emocionāli, koncentrējieties uz faktiem un uz rezultātu
- Koncentrējaties uz novērojamo rīcību, nevis emocijām
- Saglabājiet sarunas mērķi un kodolu
- Nerunā par viņu kā personību, runā par darbu

Skaidri definē

- Noteikumus (neskaidrība būs kā mīnu lauks),
- Skaidrus attiecību rāmjus
- Skaidru procedūru, kā risināt konfliktus

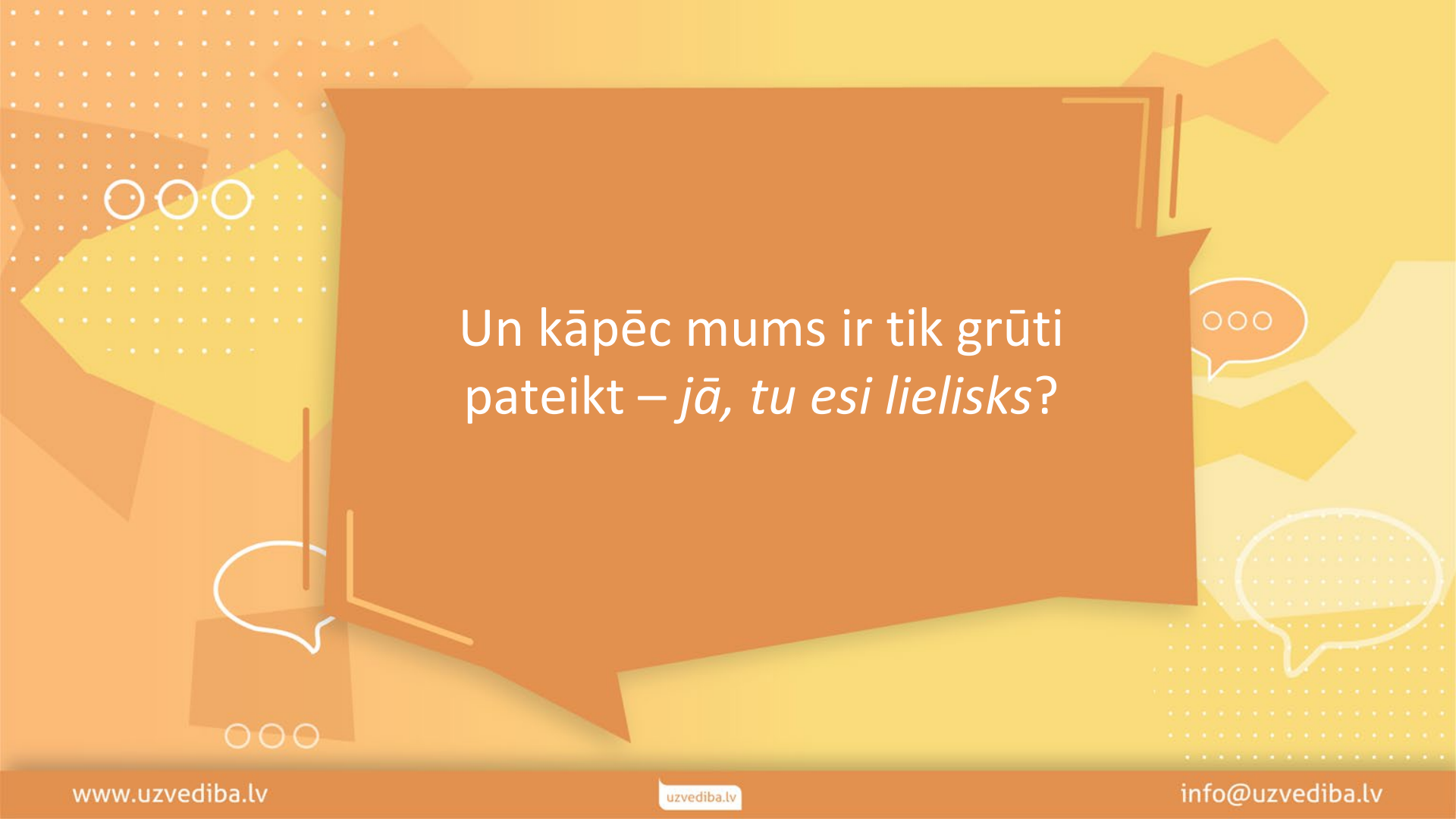




Neparedzamība
un spontanitāte
ir būtiska!!!



Kādas ir viņa vajadzības?



Un kāpēc mums ir tik grūti
pateikt – *jā, tu esi lielisks?*

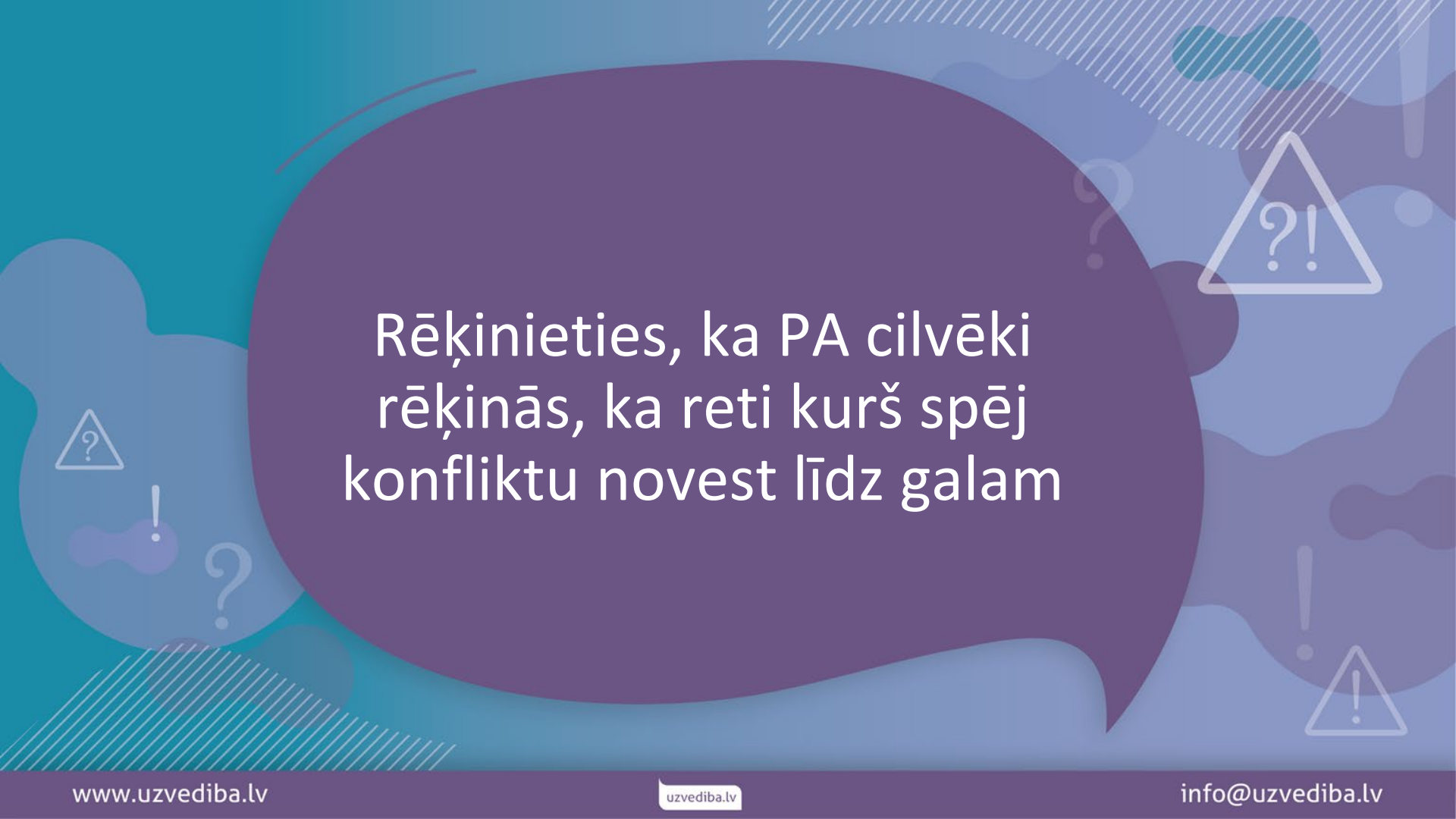
*Es ticu tev un uzticos, un
tieši tāpēc man bija sāpīgi
dzirdēt tavu komentāru*



Radi drošu atmosfēru

Kā radīt drošu atmosfēru?

- Kļūdīšanās kultūra
- Konfliktēšanas kultūra. Laužam mītus, ka
 - Konflikts ir nedrošs (pasaki paldies un nodrošini konfidencialitāti un pozitīvu atgriezenisko saiti)
 - Konflikti un debates ir zemē nomests laiks (risiniet ātri)
 - Konflikts tikai sabojās attiecības (Respektē citus viedokļus)



Rēķinieties, ka PA cilvēki
rēķinās, ka reti kurš spēj
konfliktu novest līdz galam

Kā atbildēt komandai?

- Uzmaniet, kad sākas verbāla vardarbība, piezīmes nicinoši komentāri
- Trenējaties pārformulēt vēstījumus no pasīvas uztveres uz aktīvām atbildēm
- Trenējaties atpazīt PA soļus un uzdot jautājumus: *Kas tas bija?*
- Formulējiet visiem vienādus sadarbības un saskarsmes noteikumus
- Informējiet par rīcības soļiem šādos gadījumos
- Izskatiet nopietni sūdzības



Iemācies pateikt
"NĒ!" mazās lietās

Nekas nebūs ātri –

līdzīgi kā pasīvi agresīvais cilvēks
lēnām pārņēma kontroli kolektīvā,
tas prasīs daudz vairāk laika
līdzsvarot komandu atpakaļ



Līdzsvaro darba un ģimenes
dzīvi ar veselīgu distanci

Apliecinājumi?

uzrakstiet beigās vienu situāciju, par ko domājat un kādas idejas guvāt, lai šo situāciju atrisinātu?

vai

uzrakstiet situāciju, kam vēlētos zināt risinājumu, lai varam nākotnē padomāt par tēmas padziļināšanu

uzvediba.lv

PALDIES!

www.uzvediba.lv
info@uzvediba.lv

ooo



Avoti

- Amdur, Ellis. In the Eye of the Hurricane: Skills to Calm and De-escalate Aggressive & Mentally Ill Family Members . Edgework Books.
- Kane, Lawrence A. The Little Black Book of Violence: What Every Young Man Needs to Know About Fighting . YMAA Publication Center.
- Lutgen-Sandvik, Pamela. Adult Bullying—A Nasty Piece of Work: Translating a Decade of Research on Non-Sexual Harassment, Psychological Terror, Mobbing, and Emotional Abuse on the Job, ORCM Academic Press.
- Tannen, Deborah. I Only Say This Because I Love You, Random House Publishing Group.
- Noll, Douglas . De-Escalate: How to Calm an Angry Person in 90 Seconds or Less . Atria Books/Beyond Words. Kindle Edition.
- Warner, Neil. Guerrilla Tactics Against Passive Aggression in the Work Place (The Complete Guide To Passive Aggression Book 6) .