

Visi zina, kas notiek, bet
neviens par to nerunā

uzvediba.lv

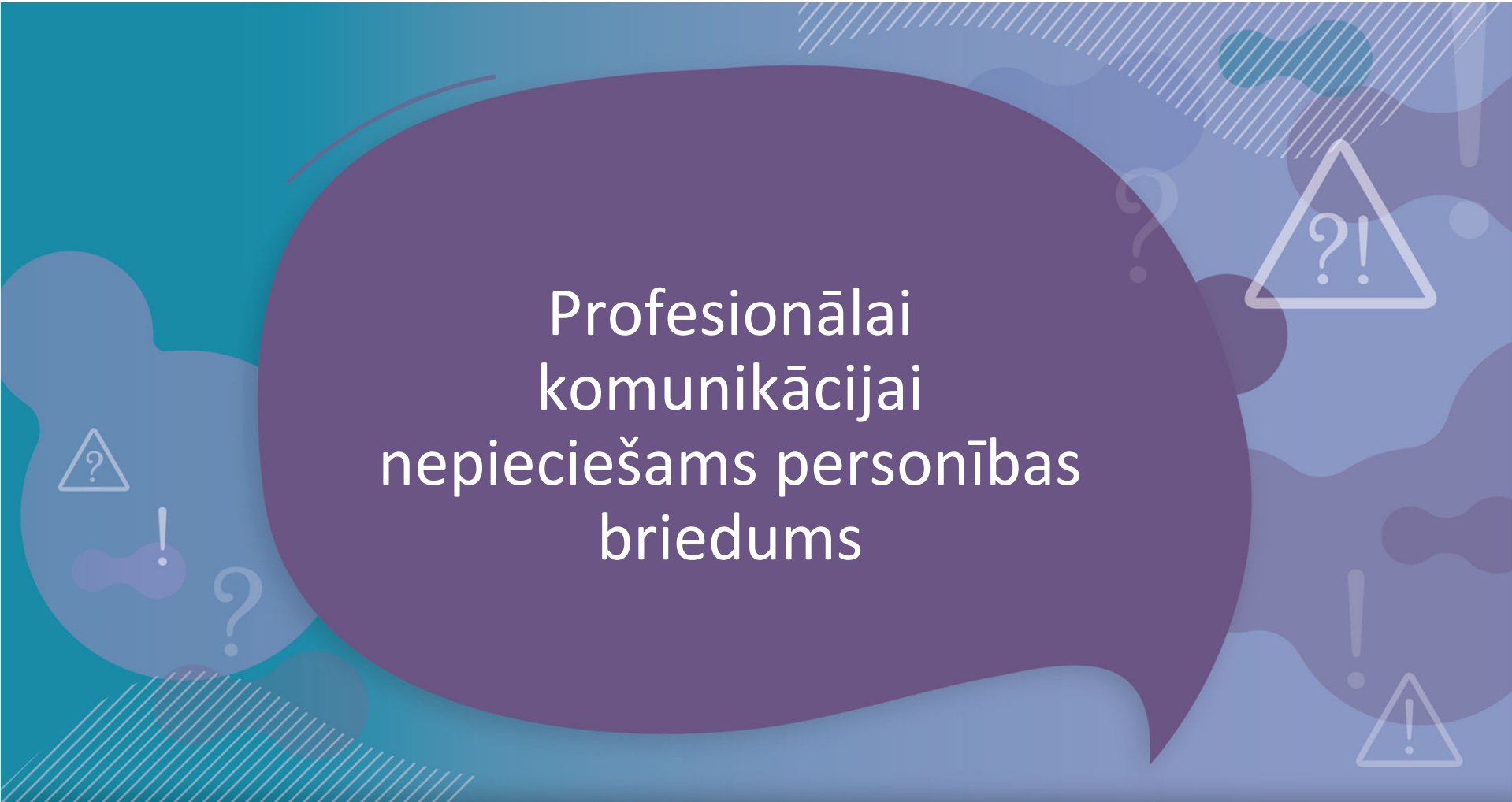
Vardarbība medicīnas darbinieku vidū

Līga Bērziņa

*2021.gada 12.marts
14:50-16:20*

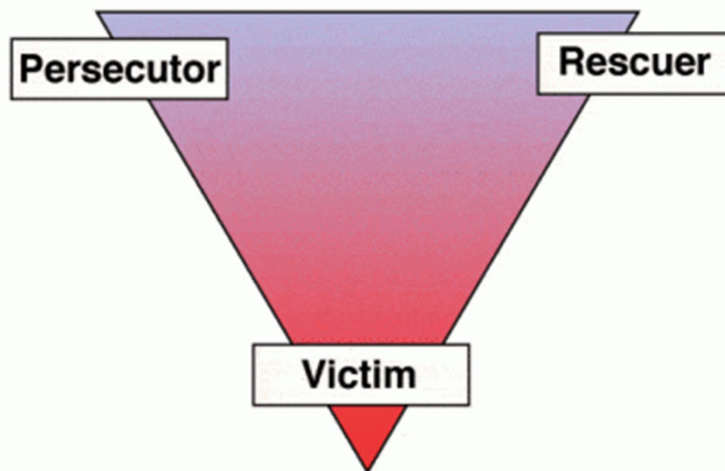


Neklausieties to mūsu
psiholoģi – viņa tāda
dīvaina




Profesionālai
komunikācijai
nepieciešams personības
briedums

Ja cilvēki nav spējīgi paust savas vajadzības profesionāli, viņi «iestartē» Karpmana trijstūri



<https://lindagraham-mft.net/triangle-victim-rescuer-persecutor-get/>



Karpmana drāmas
trijstūris neapskata vēl
vienu lomu - ATRIEBĒJS




UZMAZGĀ TREŠO PALĀTU!

www.uzvediba.lv

uzvediba.lv

info@uzvediba.lv



Jauno darbinieku
ienākšana kolektīvā
signalizē par klimata
veselīgumu

Attiecības ar jaunajiem darbiniekiem

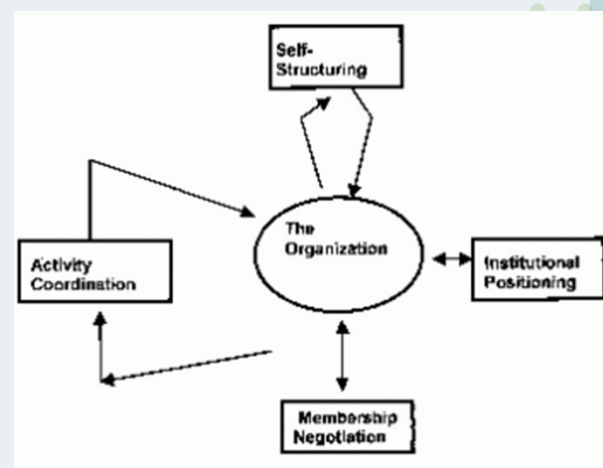
- *Es cietu, kāpēc lai tev būtu labāk?*
- *Kā tad mēs zināsim, ka viņa ir mūsējā? Laipni lūgti klubiņā!*
- *Viss strādā, kāpēc vajag ko mainīt?*
- *Pie mums tā nedara*
- *Tev to nemācīja skolā? Kāpēc man tas būtu tev jāstāsta?*
- *Mēs saplosām jaunos, mēs saplosām vecos un arī tos, kas pa vidu*
- *Sit un skrien, Kod un bēdz komentāri*



Citas neveselīgas komunikācijas pazīmes

Funkcionālie vēstījumi

- Noslēgta vide
- Varas vertikāle un hierarhija
- Organizācijas ar izteiktu varas vertikāli vardarbība var pat definēta kā apmācības forma



Craig, RT. Communication theory as a field.
Communication Theory.

Acu skatiens nosaka sociālo statusu



Citu pārtraukšana,
neļaušana izteikties

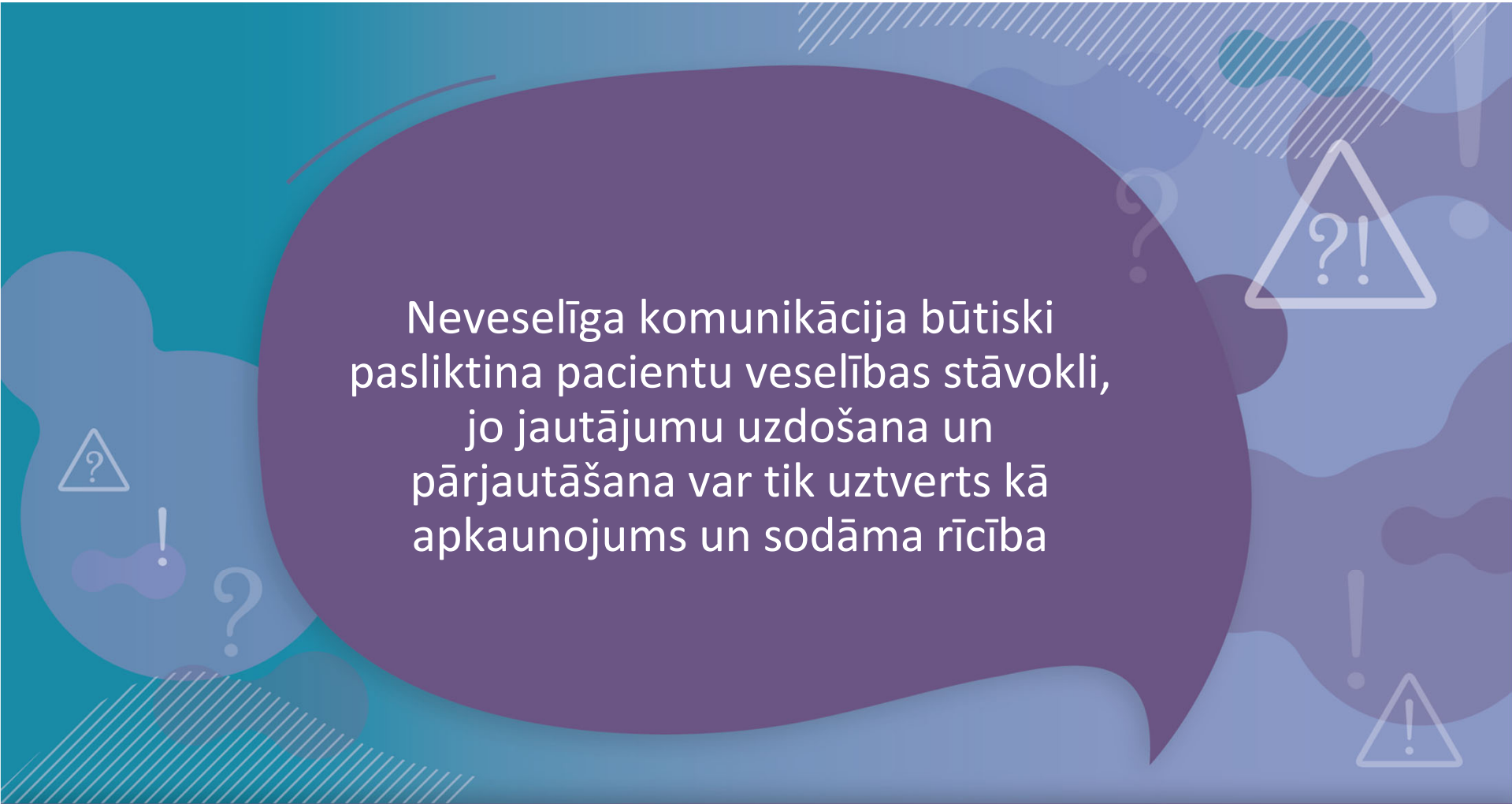
“Kapeņu” stāsti

Stipras iekšējās mikrogrupas

Skaidri noteikumi pēc “subordinācijas”

- Kas drīkst runāt
- Par ko drīkst runāt
- Kā runāt
- Kas ar ko runā
- **Kas kolektīvā tiek uzskatīts par svarīgu informāciju, zināšanām un patiesību**


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 (p. 155). ORCM Academic Press



Neveselīga komunikācija būtiski pasliktina pacientu veselības stāvokli, jo jautājumu uzdošana un pārjautāšana var tik uztverts kā apkaunojums un sodāma rīcība



Ticība, ka problēmas
ceļas no viena cilvēka.



Ticība, ka visas veiksmes
notiek, pateicoties
vienam cilvēkam



Vardarbīgi joki un dīvaina savstarpējā komunikācija



Augsts darbinieku maiņas procents

FAVORĪTISMS

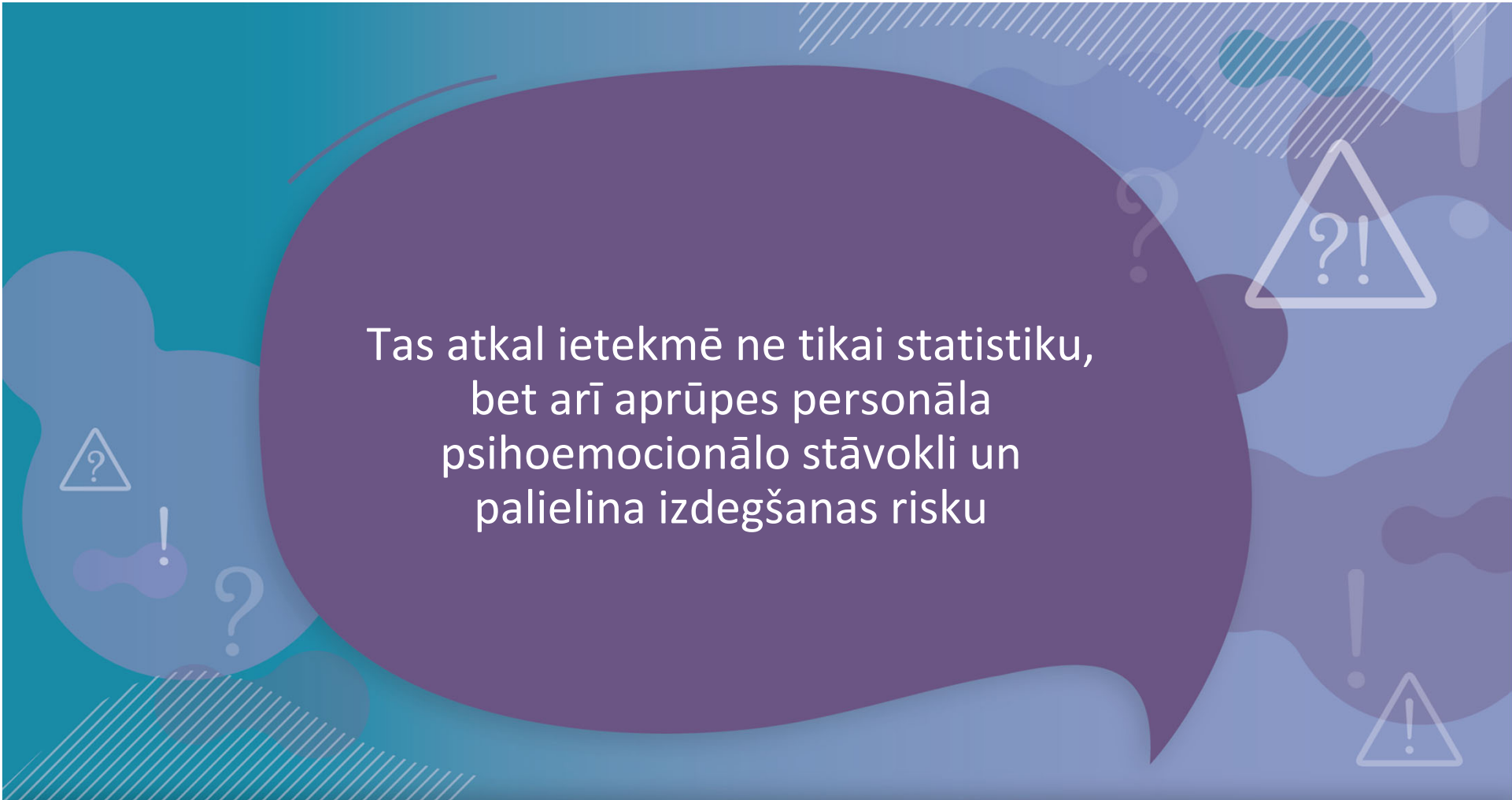


Kāpēc pacientiem nepaliek
labāk?

Favorītisma riski un sekas:

- Favorītisms paaugstina risku, ka maiņas var netikt sadalītas sabalansēti un/vai darba slodze nebūs izplānota vienmērīgi uz visiem darbiniekiem
- Favorītisms palielina varbūtību, ka netiks atklāti un godīgi izmeklētas un izrunātas kļūdas
- Ir pētījumi, kas parāda, medicīnas māsas slimnīcās, kuras cieš no kolēģu vardarbības, nesaņem visu informāciju par pacientu veselības stāvokli, saņem izkropļotu un nepilnīgu informāciju, nesaņem atbalstu pacientu aprūpē utt

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3337490/>



Tas atkal ietekmē ne tikai statistiku,
bet arī aprūpes personāla
psihoemocionālo stāvokli un
palielina izdegšanas risku


Mainīta komunikācijas plūsma

- Parasti šādā vidē komunikācija ir bloķēta, mainīta vai tiek slēpta.
- Atklāta ikdienas komunikācija ar darbinieku ir riskanta un bieži vien aizliegta. Pret tiem, kas šo aizliegumu veic, tiek vērstas represijas.
- Tu nesaņem visu informāciju, kas nepieciešama kvalitatīvai darba veikšanai
- Tu uzzini, ka ir notikuši darba pasākumi, kuros pēc būtības tev būtu jābūt vai parasti tu būtu bijis vai piedalījies utt.

Sadarbības deficīts

- Cilvēki sāk slēpt savas kļūdas
- un savus sasniegumus
- Kāda konkrēta funkcija kļūst svarīgāka par organizācijas mērķi

Tas ir tipiski organizācijās, kurās strādā ļoti talantīgi darbinieki ar zemām sociālajām prasmēm un ekstremālu neiecietību pret citu kļūdām



Lietišķi konflikti tiek transformēti personiskos, tiek plānota attriebība

(strīdos tiek iesaistītas pat trešās puses – radi, draugi, kolēģi)

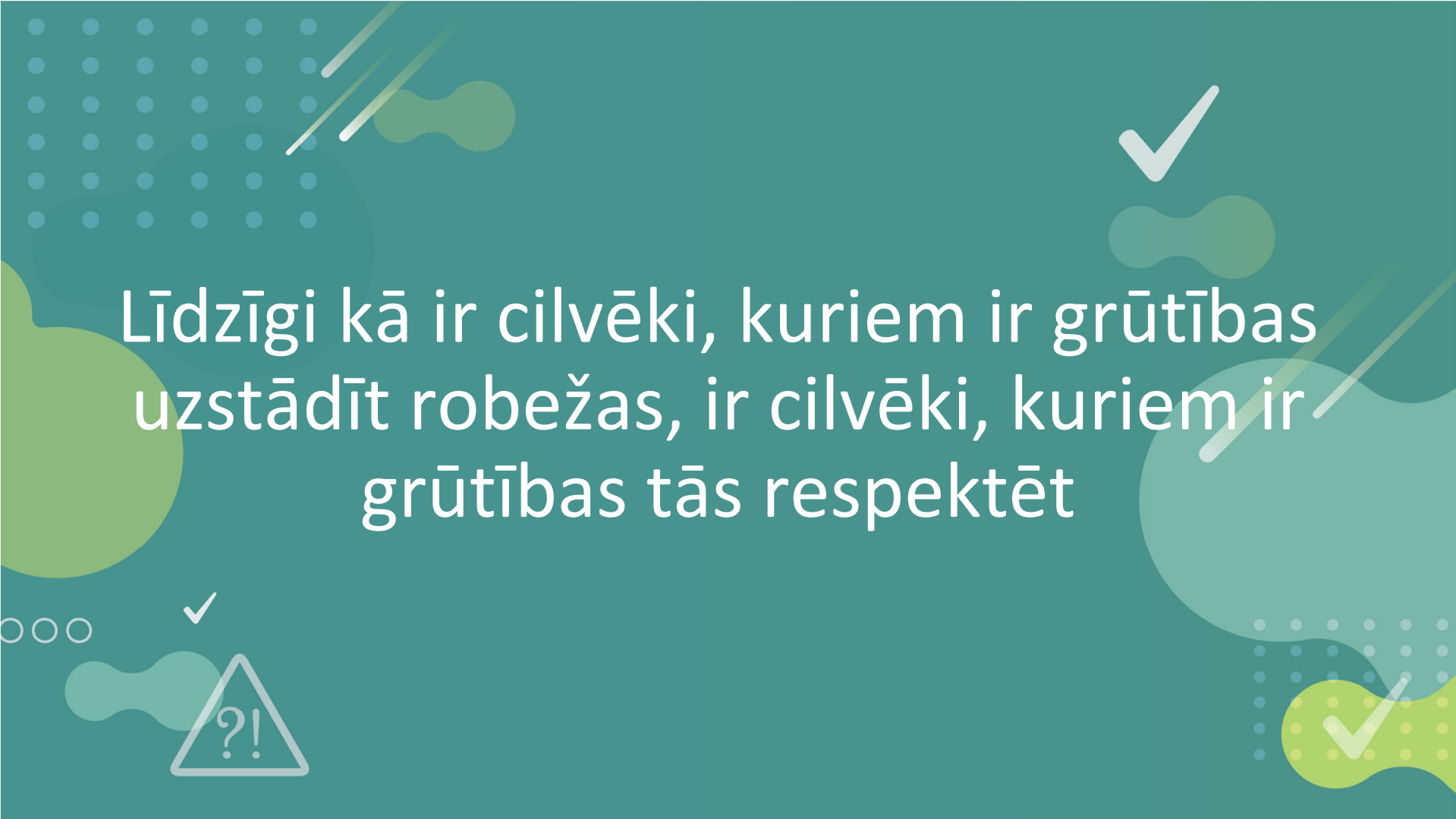
Baumošana un aprunāšana - vardarbība vairākos līmeņos

- Tas, kurš izplata baumas
- Tas, kurš uzklausā baumas
- Tas, kurš pārstāsta baumas tālāk
- Tas, kurš pārstāsta baumas baumu un aprunāšanas objektam

NESKAIDRI NOTEIKUMI UN PROCEDŪRAS



ROBEŽAS!



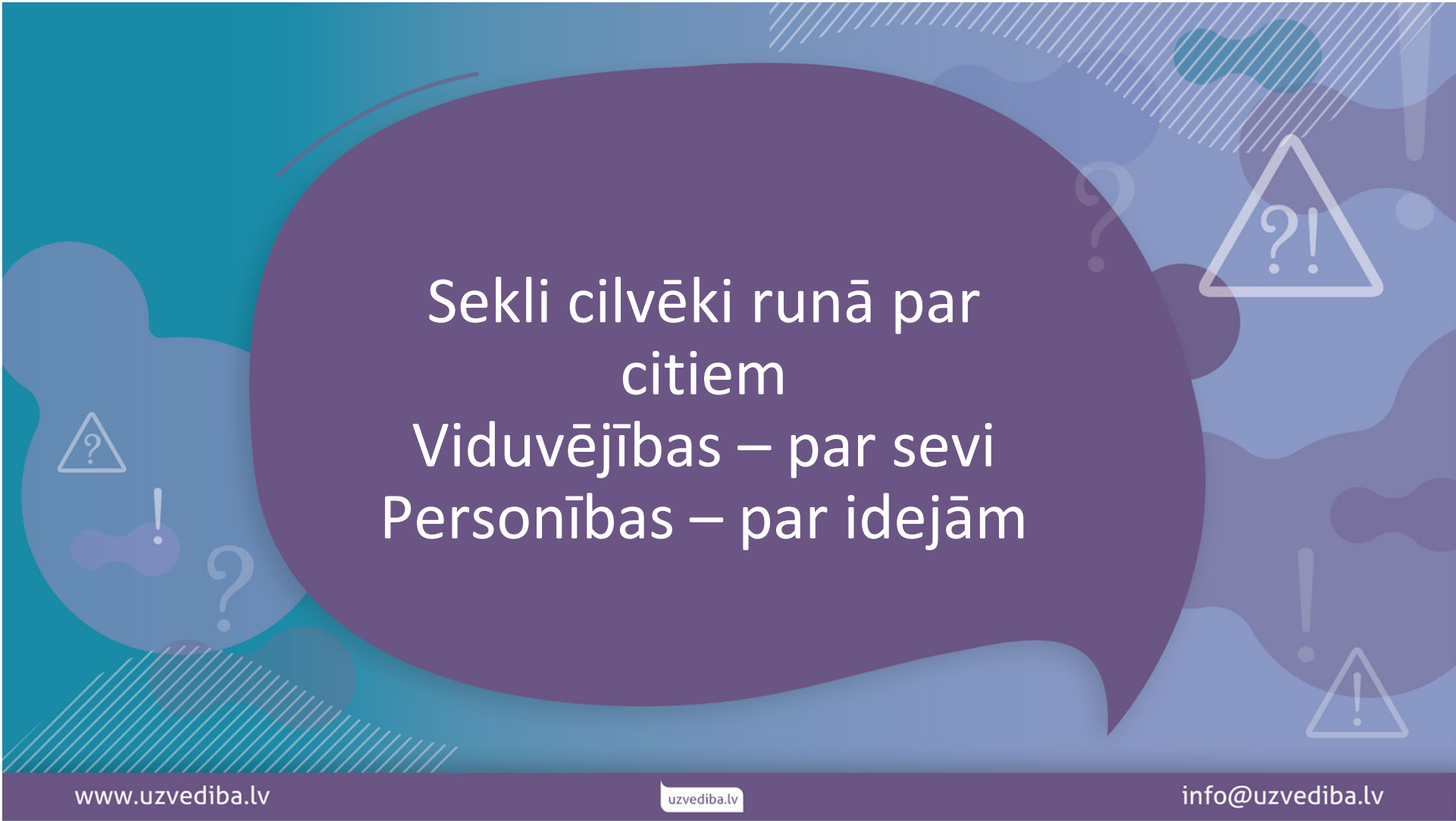
Līdzīgi kā ir cilvēki, kuriem ir grūtības
uzstādīt robežas, ir cilvēki, kuriem ir
grūtības tās respektēt

ooo



Robežu veidi

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



Sekli cilvēki runā par
citiem
Viduvējības – par sevi
Personības – par idejām

Agresija lielākoties ir STRATĒGIJA, nevis simptoms vai slimība

šie cilvēki kalkulē un veic vēro, kādu efektu viņu rīcība
atstāj

- 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

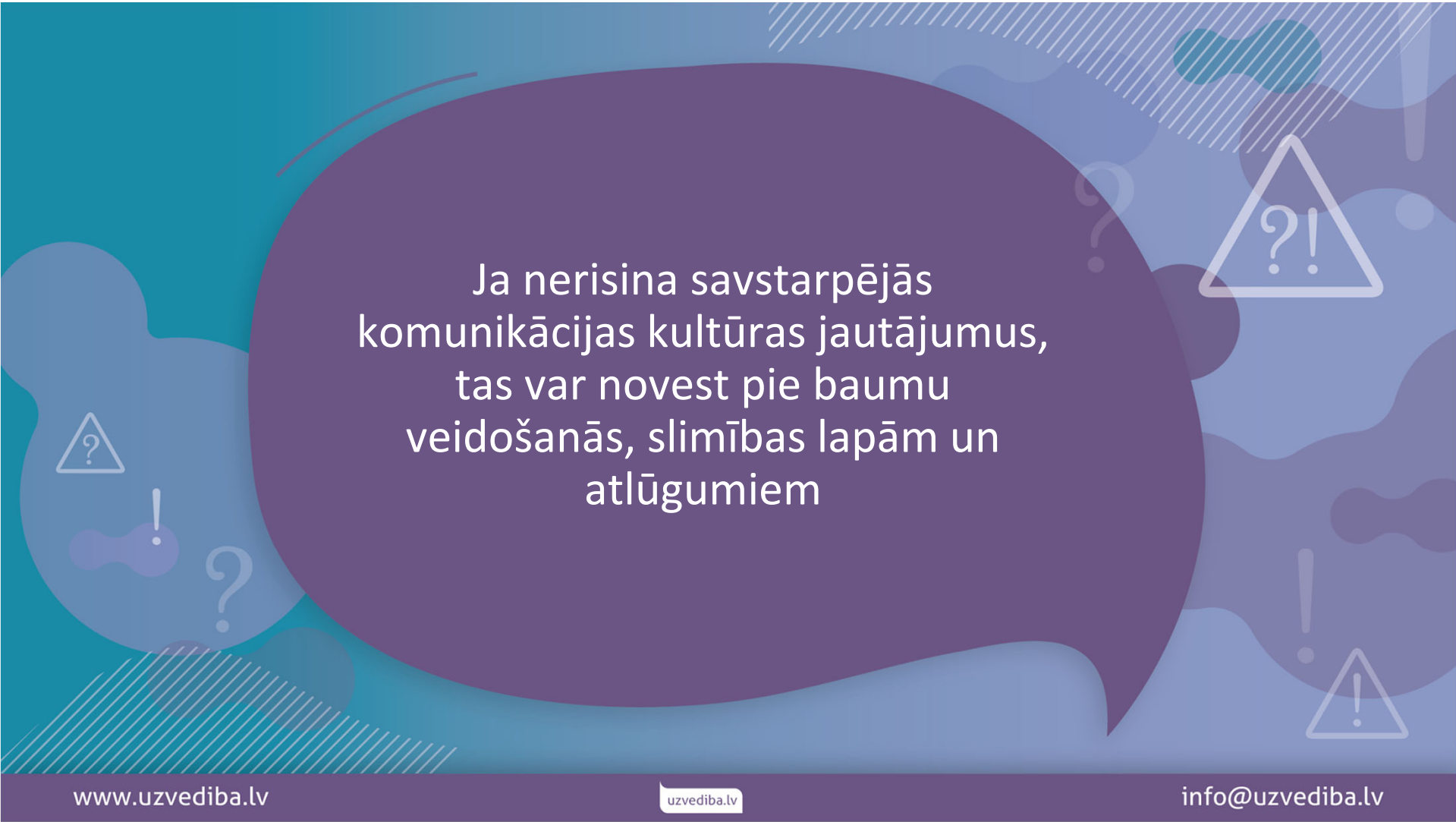
Sociālā izolācija

- Toksisks klimats visbiežāk attīstās vidēs, kur abi līmeņi īsteno vardarbību– gan vadītāji, gan kolēģi.
- Ja varmāka ir tikai vadītājs, tādas stratēģijas kā baumu izplatīšana, ielaušanās privātajā telpā, sociālā izolācija notiek daudz retāk.
- Viens no izskaidrojumiem ir saistīts ar to, ka šīs vardarbības kategorijas strādā tikai tad, ja iesaistās daudzi cilvēki. Viens pats vadītājs nevar izolēt nevienu

*Zuch 1996

Līdzīgi kā ir grūti paredzēt,
kā vājas kvalitātes darbs
un vājas kvalitātes
produkti ietekmē dzīvi,
tāpat ir toksisku
komunikāciju

izdeģšana, veselības problēmas,



Ja nerisina savstarpējās
komunikācijas kultūras jautājumus,
tas var novest pie baumu
veidošanās, slimības lapām un
atlūgumiem



Ko darīt?

Ir zināšanas un ir prasmes

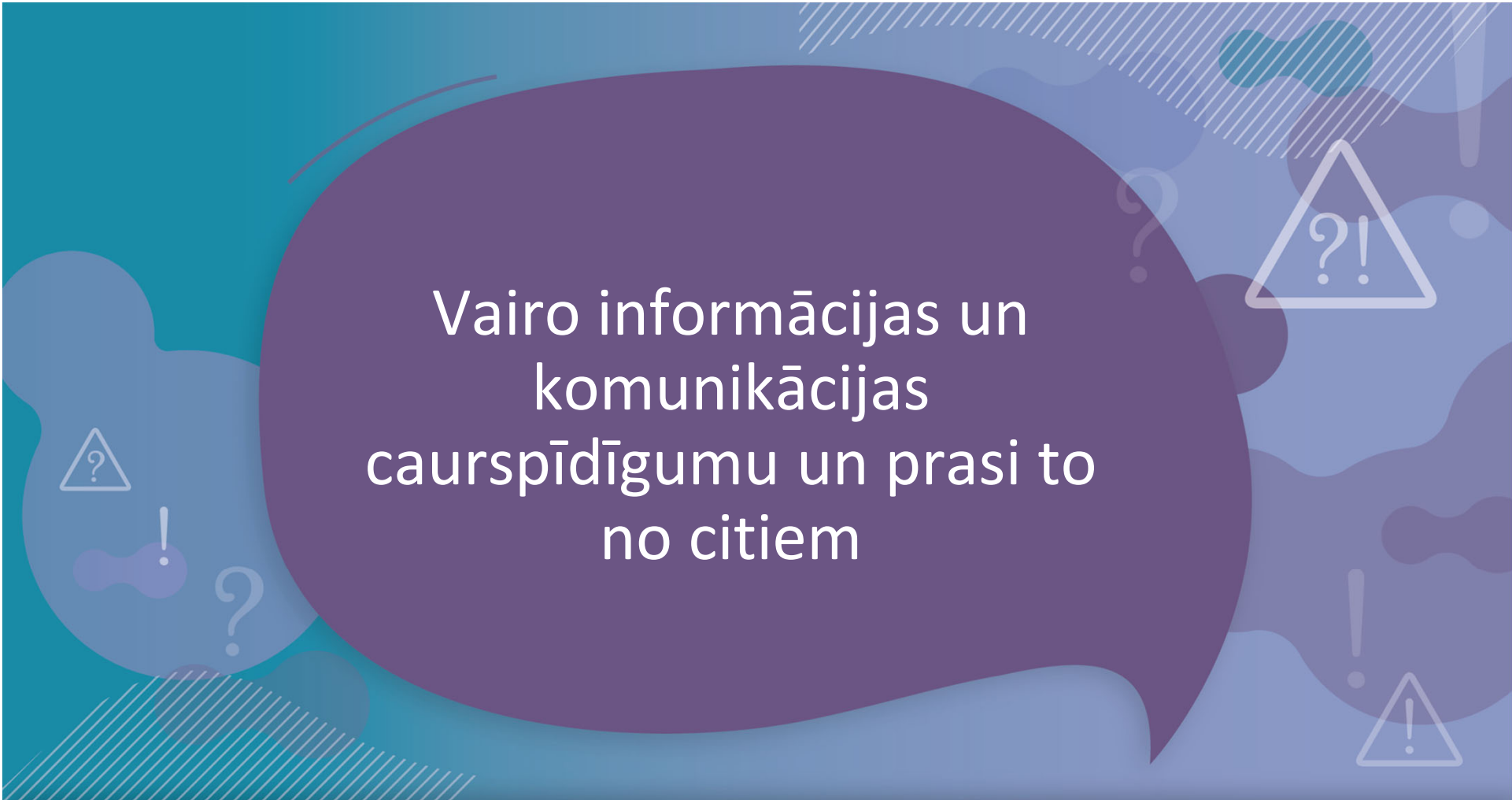
Darbs ārstniecības jomā jau tā ir tik sarežģīts
un grūts!

Praktiski soļi

- Noskaidrot un izrunāt darba stilu un komunikācijas stilu
- Izrunāt un saprast katra cilvēka konfliktu risināšanas stilu – tas laus neuzņemt notiekošo tik personīgi
- Izrunāt un uzrakstīt procedūras
- «Ko darīt, ja...» sapulces
- Apzināt nerakstītos noteikumus un pārvērst tos rakstītos
- Komunikācijas treniņi, it īpaši sarežģītu situāciju modelēšana
- Konfliktu paredzēšana

Dokumentē, ziņo

- Atceries – upuris sevi aizstāvēt nevar
- Pierakstiet, kas notika, kad notika, kas bija aculiecinieki.
- Pastāstiet kolēģiem, kuriem uzticaties, ka jums ir problēmas. Lūdziet viņu viedokli
- Neiesaistieties nekādā emocionālajā mijiedarbībā
- Ja vardarbības brīdī bija klāt kāds, lūdz apliecināt, ka viņi to redzēja



Vairo informācijas un
komunikācijas
caurspīdīgumu un prasi to
no citiem

- Ja tu kādam ļauj sabojāt savu dienu, tu viņam iedod ļoti lielu varu pār savu dzīvi
- Nav svarīgi vai tā ir tava problēma vai viņu problēma – daudz svarīgāk ir tas, ka tu spēj kontrolēt sevi dažādās dzīves situācijās
- Ja tu spēj kontrolēt savu atbildes reakciju, tas nozīmē, ka tu vari kontrolēt situāciju, nevis situācija kontrolē tevi

Vadi savu reakciju

- Mēģini saprast, cik tā ir viņu problēma un cik tā ir tava problēma
- Centies sarežģītos cilvēkus iepazīt labāk – strādā kopā, runā ar viņiem, esi pieejams, laipns, bet neizplūsti privātās detaļās. Tu būsi pārsteigts par rezultātu! Pazīsti savu ienaidnieku.
- Esi atklāts – pastāsti, ko tu redzi, ko tu jūti, kā tu jūties, bet neizturies asi, rupji vai emocionāli
- Neienirsti hiperpozitīvismā!

Sarunās

- Līdzīgi kā politikā – nospraud sarunas punktus un turies pie tiem
- Vienkārši dari savu darbu. Dari savu darbu un viss, izslēdz punktus, kuri neattiecas uz darbu
- Ja tev lūdz īpašu palīdzību, atsaki, cik vien iespējams.
- Sarežģītās situācijās pievieno sarunai vēl kādu aculiecinieku

Izvairies no glaimiem, it īpaši publiskiem glaimiem

- Glaimi ir domāti sociālajai izolācijai
- Jo vairāk pieņemsi glaimus, jo sāpīgāk tas atspēlēsies, tajā mirklī, kad tava uzvedība vairs neatbildīs iedomātajai

Veido stipras attiecības visā kolektīvā

- Balsti šīs attiecības uz sadarbību, atbalstu, atklātu komunikāciju
- Nebaidies pārkāpt subordināciju un palīdzēt citās jomās – tas palīdzēs kritiskos brīžos
- Jo vairāk cilvēkiem būs ieskatījies acīs, jo vairāk cilvēki par tevi izveidos viedokli par tevi nepastarpināti, jo grūtāk baumotājiem būs tevi ietekmēt

Atbalsti cilvēkus, kuri veido atklātas, veselīgas attiecības

- Nevilcinies viņus rekomendēt, uzslavēt publiski cilvēkus, kuri veido tiesas un atklātas attiecības
- Palīdzi labām idejām attīstīties, atbalsti tās publiski'. Arī tad, ja tās saņem publisku kritiku
- Atbalsti jaunienācējus – ne tikai tāpēc, ka viņi pēc kāda laika var kļūt par taviem priekšniekiem, bet viņu labsajūta ir klimata indikators
- Mācies, pilnveidojies, jautā!

- Reizēm vieglāk ir mainīt vidi nekā ieradumus
- Parādi jaunus veidus, kā būt kontaktā, bet ievērojot un respektējot robežas
- Novirzi enerģiju konstruktīvā virzienā (konstantās enerģijas likums)

Dialogu veidi

Uzstādi robežas

Ko tu biji ar to domājis?


No šīs vietas sīkāk

Pastāstīsi, lūdzu...

Šis gan bija sāpīgi

Mēs varam turpināt sarunu vēlāk? Man vajadzīga pauze





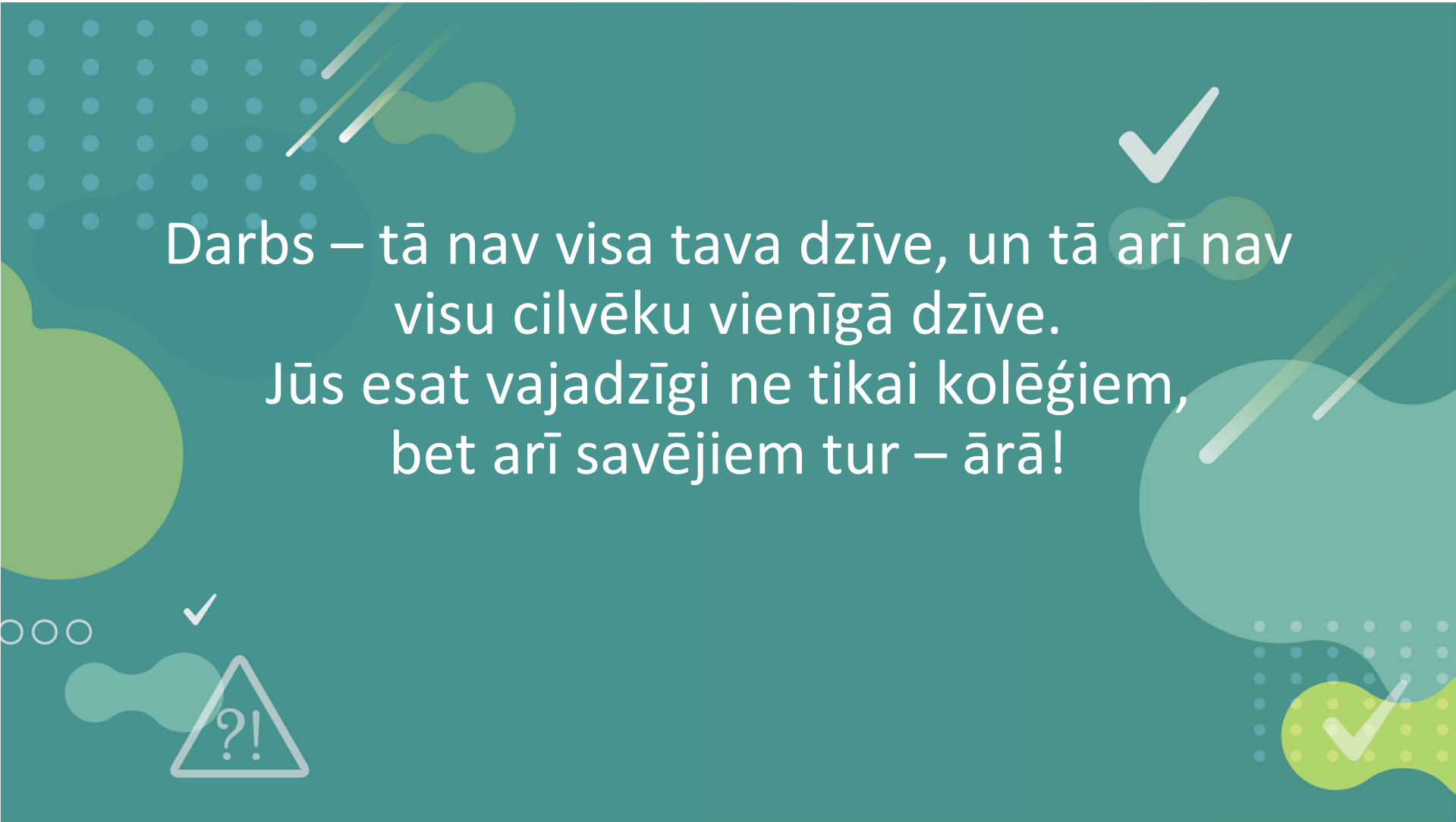
«Paul, es jūtos ļoti slikti,
dzirdot šādus komentārus
par sevi»

Citi teikumi

- *Es nevēlos tevi sāpināt, bet man ir svarīgi nerunāt par citiem*
- *Lūdzu, runā par šo jautājumu ar tiešo vadību. Es tev te nevaru palīdzēt*
- *Es jūtu, ka tevi kaitina mana klātbūtne?*
- *Es redzu, tu esi dusmīgs?*
- *Ja ar mani runā šādā tonī, man ir sajūta, ka tie ir draudi*
- *Es esmu sarūgtināts, ka es nebiju uzaicināts uz Zoom sapulci, kaut tas bija mans jautājums*
- *Man patīk palīdzēt citiem, un es to daru ārpus darba brīvajā laikā*
- *Redzot, kā tu izturies pret jauno kolēģi, man bail, ka tā tu vari izturēties arī pret mums*

- Rēķināties, ka kolēģi var mēģināt izolēties arī no tiem, kuri ceļ trauksmi (atceraties Karpmana trijstūri?)
- Tāpat nereti sūdzēšanās noved pie vēl lielākas vardarbības, tostarp arī draudiem un fiziskas agresijas darba vietā (avots jāatrod)

Ir jāreķinās, ka būs cilvēki,
kuri pārbaudīs robežas
atkal un atkal un atkal



Darbs – tā nav visa tava dzīve, un tā arī nav
visu cilvēku vienīgā dzīve.
Jūs esat vajadzīgi ne tikai kolēģiem,
bet arī savējiem tur – ārā!

The background is a solid teal color with various abstract shapes and icons. In the top left, there is a grid of small blue dots. In the top right, there is a large white checkmark. In the bottom left, there are three white circles, a small white checkmark, and a white triangle containing a question mark and an exclamation mark. In the bottom right, there is a large white checkmark and a pattern of small blue dots. The word "PALDIĒS!" is centered in large white letters.

PALDIĒS!

Līga Bērziņa
liga@uzvediba.lv, 29716155

www.uzvediba.lv

Avoti:

- Blase, Joseph; Blase, Rebajo R.. Breaking the Silence . SAGE Publications, 2002
- Brinkman Rick, Kirchner Rick, Dealing with People You Can't Stand, Revised and Expanded Third Edition: How to Bring Out the Best in People at Their Worst, McGraw-Hill Education 2012
- Dellasega, Cheryl .Toxic Nursing, Second Edition: Managing Bullying, Bad Attitudes, and Total Turmoil, Sigma Theta Tau International 2020
- Lavender, Neil. The One-Way Relationship Workbook_ Step-by-Step Help for Coping
- 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., 2013
- Thompson, Olivia. Nurses Eat Their Young: Inside The Nurse Bullying Crisis, ndependently published 2019
- Weinhold PhD, Janae B; Weinhold PhD, Janae B.. How to Break Free of the Drama Triangle & Victim Consciousness . CICRCL Press., 2013