

uzvediba.lv

Kā runāt ar kolektīvu par vardarbību
darba vidē?

DARBNĪCA

10:00-12:00

Līga Bērziņa

- Pētījums par vardarbību HORECA sektorā 2022.gada maijs – augusts.
- Tika nointervēti 52 HORECA sektorā strādājošie vecumā no 18-57 gadiem

- Vardarbību darba vietā piedzīvojuši 6(50%) vīrieši un 32 (80%) sievietes

Kā jūs skaidrojat atšķirību starp dzimumiem?

- 48 (92%) no 52 aptaujas dalībniekiem **NAV informēti** par veicamajām procedūrām vardarbības incidentu gadījumos darba vidē

- Vai organizācijai ir izstrādāti politikas dokumenti vardarbības mazināšanai darba vidē? **58% - nē; 4% - jā; 38% - nezinu**

Jūsaprāt, kāpēc tik augsts procents ir Nezinu?

- Vardarbības gadījumu skaits HORECA karjeras laikā: 1-2gadījumi (31%), 3-5 gadījumi (29%), 6-9 gadījumi (16%), vairāk nekā 10 gadījumi (24%)

Kas jūsuprāt ietekmē to, ka daudzi darbinieki karjeras laikā saskaras ar vardarbību arī citās darba vietās?

Diskriminācija
10 (19%)

Vardarbība 11
(21%)

Trešās puses vardarbība
17 (33%)

Verbālā - 73%

Baumas - 55%

Iebiedēšana -
18%

Seksuālā - 18%

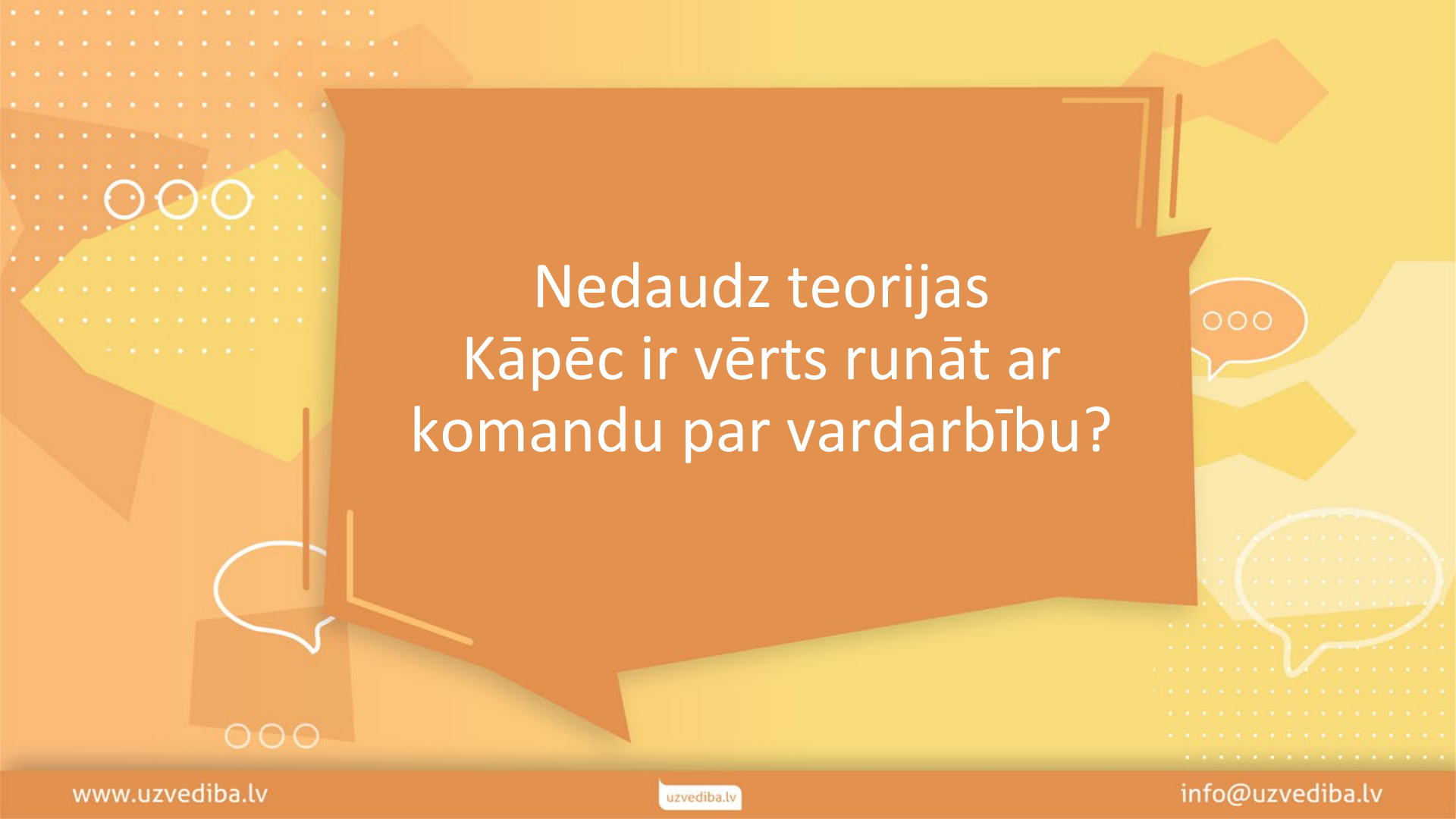
- Vadības rīcība pēc darbinieka ziņojuma - tā sekoja tikai 30% gadījumu

- Par **incidentiem** vadībai ziņoja 10 no 38 respondentiem, kas piedzīvojuši vardarbību darba vidē, 20 jeb **53% neziņoja**

Kāpēc darbinieki neinformē par incidentiem?

Tikai **1 no 52 aptaujas dalībniekiem** ir piedalījies apmācībās par organizācijas politiku un procedūrām, kā rīkoties vardarbības incidentu gadījumos.

Kāpēc tik maz?




Nedaudz teorijas
Kāpēc ir vērts runāt ar
komandu par vardarbību?

1. **Sākotnējais incidents** – negatīva uzmanību
2. **Progresīvā disciplīna** - kā sods tiek lietota organizācijas politika, dokumentācija vai citi instrumenti
3. **Pagrieziena punkts** – vardarbība un negatīva attieksme pieaug, kļūst personīga un valdoša. Pieaug vardarbības epizodes, komunikācija paliek naidīgāka



Attēls no pexels.com

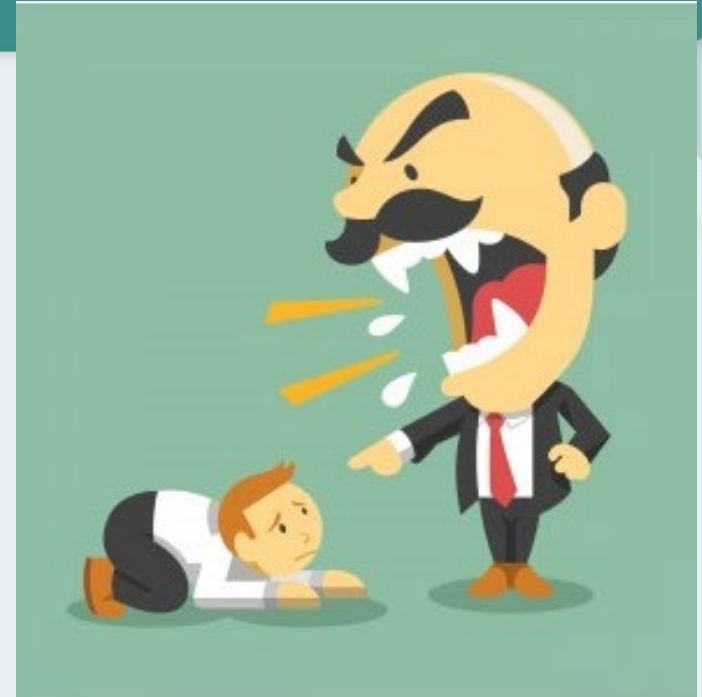
- 
- 4. Posms** - vadītāju apvienošanās situācijas pārdefinēšanai, nosakot, ka upuris pats ir vainīgs
 - 5. Posms** – efektīvi tiek apklusināti līdzzinātāji un pats upuris. Notiek manipulācija caur baumām, neslavas celšanu un izsmiešanu.
 - 6. Posms** – iziešana un jauna mērķa meklēšana



Viens gadījums arī varētu
būt par daudz!

EINARSEN NEGATĪVO DARBĪBU ANKETA

- Netiek saņemta pilnīga informācija par veicamo darbu, kas tieši ietekmē darba kvalitāti
- Tiek deleģēts neizpildāms darbu apjoms
- Tiek uzticēti darba pienākumi, kas ir zemāki par kvalifikāciju
- Tiek deleģēti uzdevumi ar neiespējamiem termiņiem vai neizpildāmiem mērķiem
- Viedoklis tiek ignorēts
- Tiek īstenota pārspīlēta kontrole par darbu
- Par kļūdām nepārtraukti tiek atgādināts
- Notiek izsmiešana vai pazemošana
- Tiek izplatītas baumas vai tenkas par jums
- Notiek izslēgšana vai ignorance
- Tiek doti mājieni vai signāli, ka vajadzētu pamest darbu



Attēls no 123RF.com

EINARSEN NEGATĪVO DARBĪBU ANKETA

- Darbs un iniciatīva tiek nepārtraukti kritizēta
- Komunikācijā ar citiem tiek saņemta naidīga reakcija vai ignorance
- Pamata darba pienākumu apjoms ir ticis samazināts vai aizvietots ar daudz nepatīkamākiem pienākumiem
- Tiek izteikti nepatiesi apgalvojumi par jums
- Komunikācijā vērojams pārspīlēts sarkasms vai izsmiešana
- Kliegšana vai spontāna dusmu izlāde uz jums
- Ir veikts spiediens atteikties no tā, kas tev pienākas pēc likuma (izmantojot atvaļinājumu, slimības lapu utt.)
- Par jums tiek izteikti joki, zinot, ka tie jums nepatīk
- Fiziskas vardarbības draudi darba vietā
- Īstenota fiziska vardarbība

Attēls no BCCL



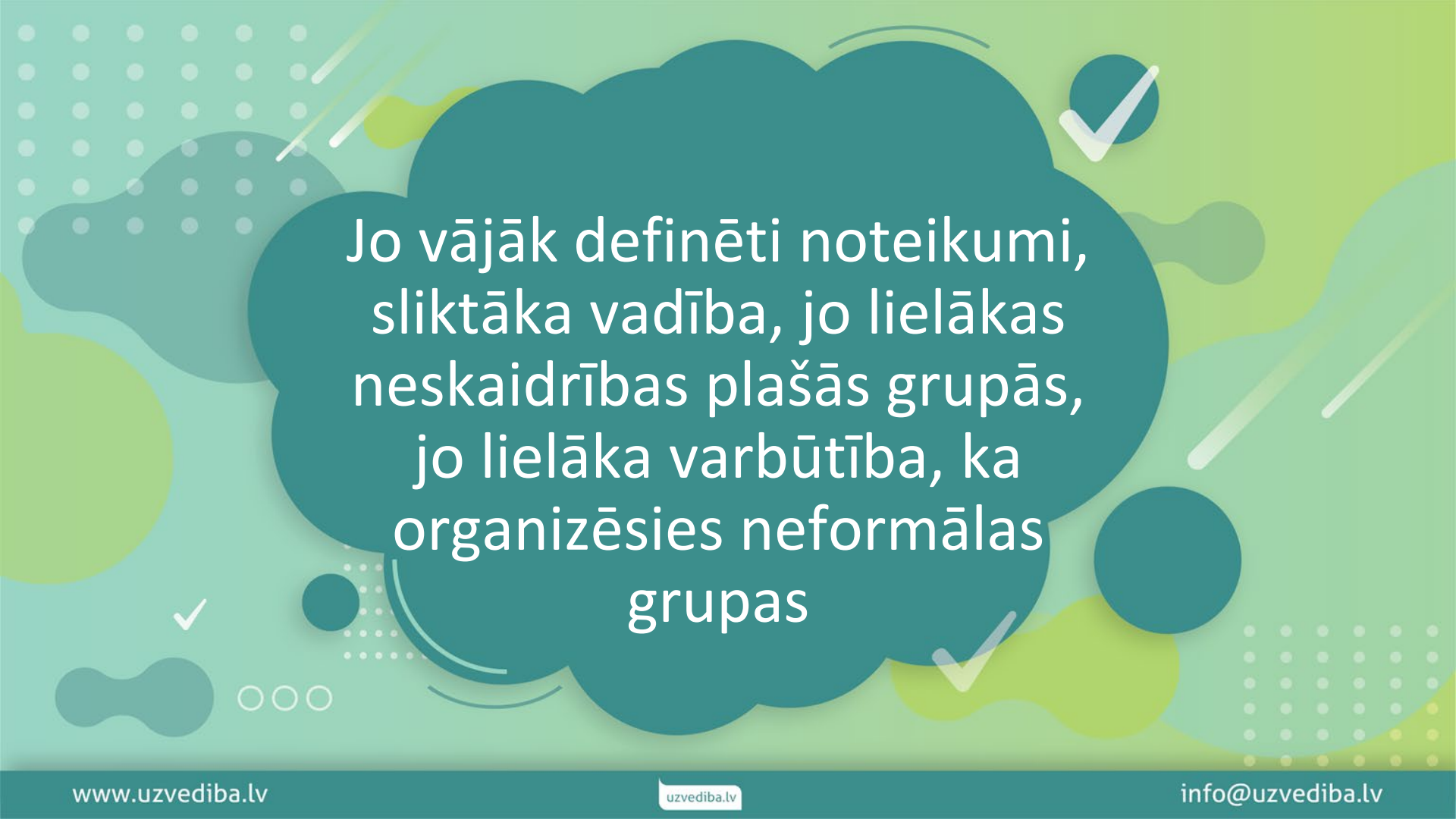
Kā vākt datus?

Kā vākt datus?

- Intervijas
- Pētījumi un aptaujas
- Anonīmi ziņojumi
- Sociometrija
- Darbnīcas
- Fokusa grupas
- Novērojumi



Saproti nākamos soļus,
bet zini, ka nebūs viegli




Jo vājāk definēti noteikumi,
sliktāka vadība, jo lielākas
neskaidrības plašās grupās,
jo lielāka varbūtība, ka
organizēsies neformālas
grupas

Psiholoģiskais kontrakts darba vidē ir nerakstīta vienošanās, kas apskata,

- ko iegūst abas puses,
- kādā laika posmā,
- uz kādiem nosacījumiem

Kontrakts var būt precīzi formulēts vai vārdos neizteikts, tas var atšķirties starp dažādiem kolēģiem un grupām.



Darba vidē grupas
spiediens ir spēcīgāks par
finansiālu stimulu

Grupu spiediens. Piemēri:

- Nebūt temperatūras kāpinātājam – nestrādāt pārlietu pār normu, kā rezultātā visai grupai paaugstina latiņu
- Nebūt šaurajam kaklam– nesamazināt rezultātu salīdzinājumā ar pārējiem tā, ka cieš grupa
- Nebūt čīkstētājam – neteikt vadībai neko tādu, kas varētu kaitēt visai grupai
- Nebūt ierēdnieciskam – ja tev ir autoritāte pār citiem, nevajag sociāli distancēties un izmantot savas statusa priekšrocības

Rakstītie un nerakstītie noteikumi grupā

Grupu noteikumi paredz nosaka to, kāda uzvedība ir:

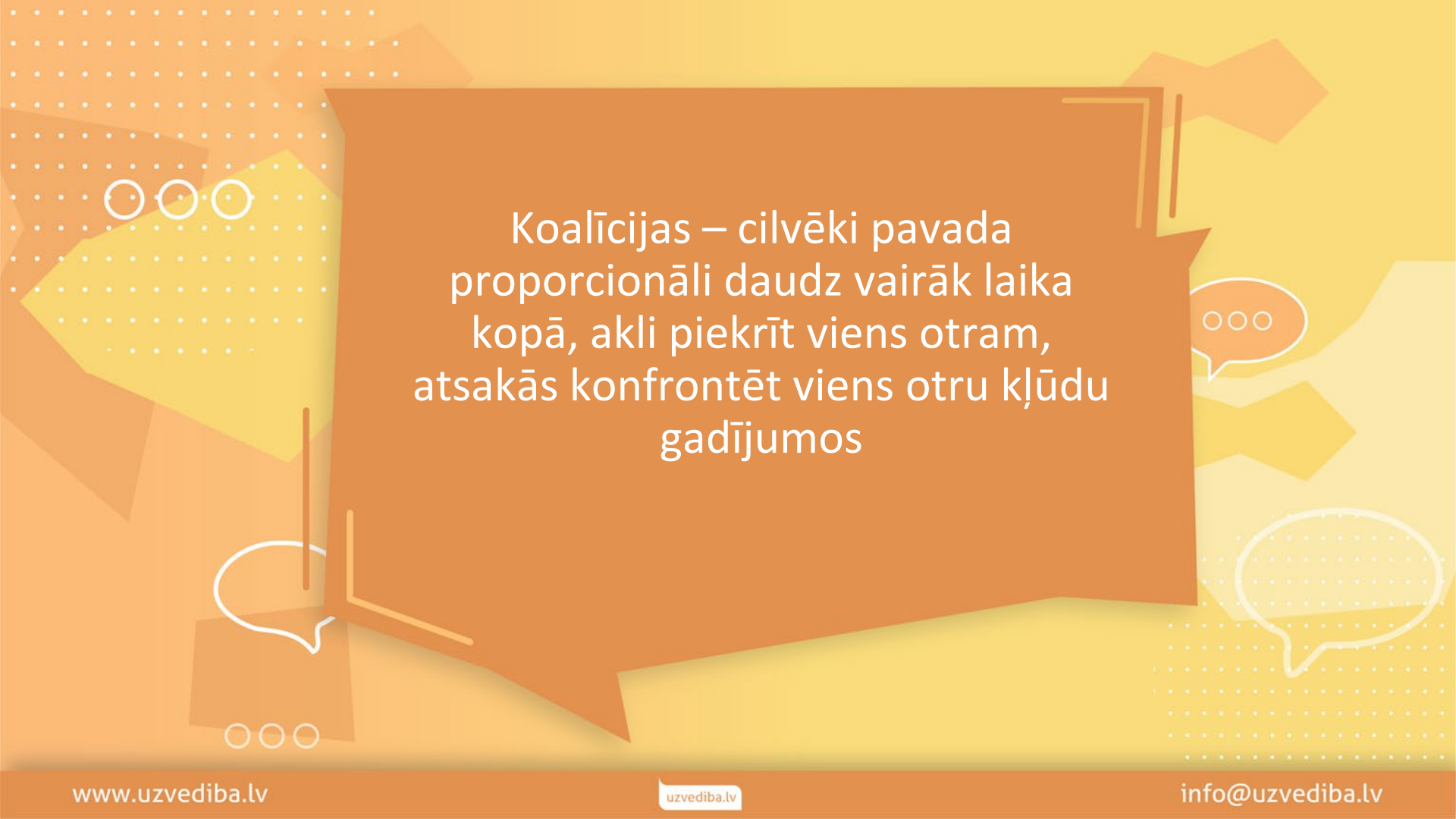
- Atļauta vai neatļauta
 - Laba vai slikta
 - Pareiza vai nepareiza
 - Piemērota vai nepiemērota
-
- Paralēlā dienaskārtība (hidden agenda)
 - Nerakstītie noteikumi un likumi

Taktiskie noteikumi

- Mūzika
- Ēdiens
- Cienāšana
- Dzimšanas dienas
- Uzslavas utt.

Stratēģiskie noteikumi

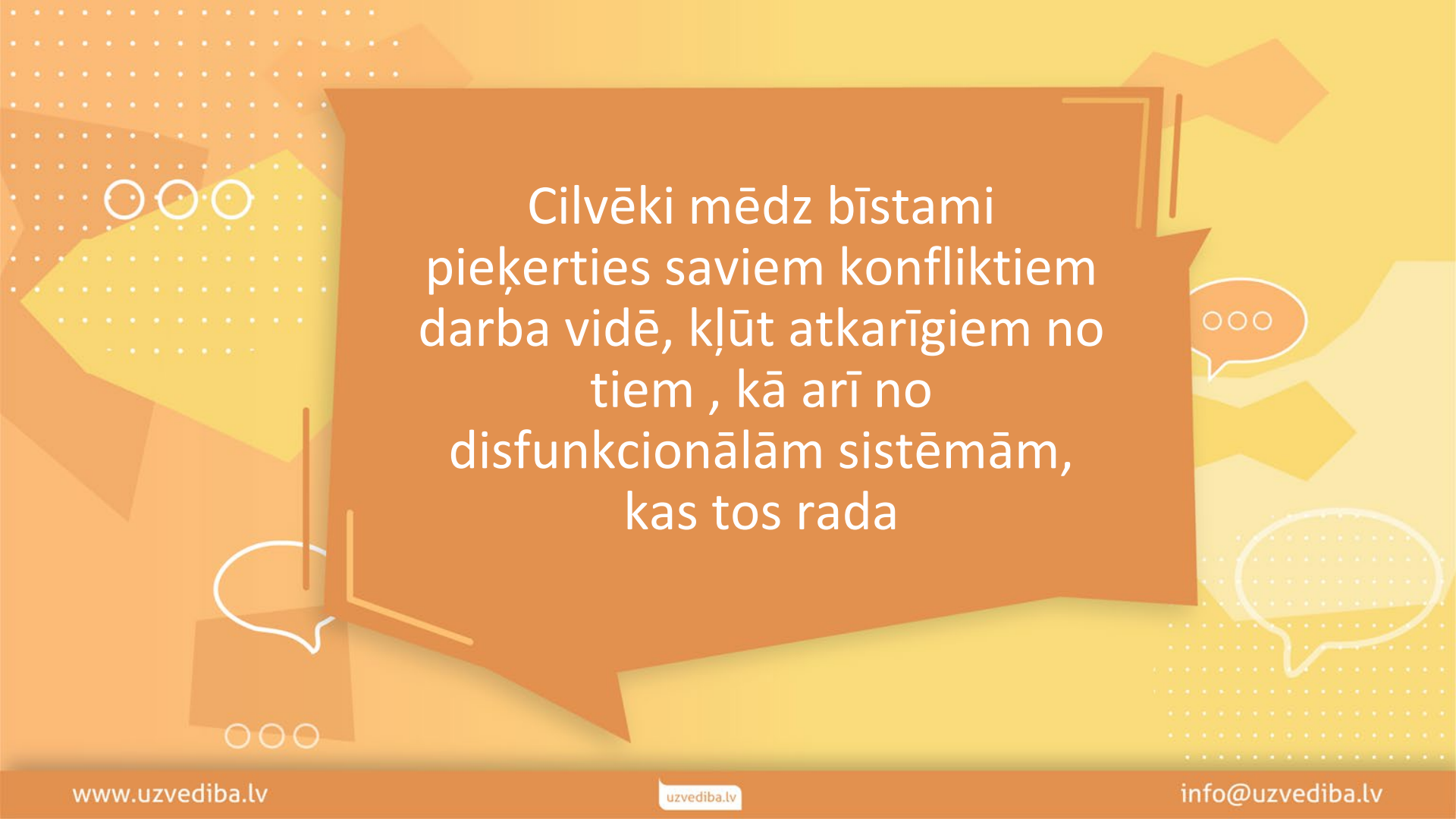
- Kad sākas un beidzas darba diena
- Par kādiem jautājumiem ar ko runāt
- Kad, kādā ātrumā atbildēt uz e-pastiem un zvaniem
- Kā ģērbties
- Kad ņemt atvaļinājumu



Koalīcijas – cilvēki pavada
proporcionāli daudz vairāk laika
kopā, akli piekrīt viens otram,
atsakās konfrontēt viens otru kļūdu
gadījumos

Kā pamanīt nerakstītos noteikumus?

- Novēro sapulces
 - Kurš runā visvairāk sapulcēs?
 - Kuram ir priekšrocības projektos, maiņās, interesantos projektos?
 - Kurš un kā tiek paaugstināts vai pazemināts?
 - Kā cilvēki pauž savas gaidas un neapmierinātību, ja tās nav sasniegtas?
- Kāda ir sapulču struktūra?
 - Vai visi var izteikties sapulcēs?
 - Vai šaubas tiek akceptētas?
- Kā sapulcē tiek demonstrēta ietekme un spēks?
- Kas ir laba sapulce?



Cilvēki mēdz bīstami
pieķerties saviem konfliktiem
darba vidē, kļūt atkarīgiem no
tiem , kā arī no
disfunkcionālām sistēmām,
kas tos rada



Ko darīt?

Atvērt noteikumus,
identificējot, kas ir jāmaina un kāpēc
Mainīt noteikumus,
pārdefinējot tos kopā ar komandu
Noslēgt noteikumus
uzrakstīt tos un vienoties par pārmaiņu
soļiem

Praktiski soļi

- Noskaidrot un izrunāt darba stilu un komunikācijas stilu
- Izrunāt un saprast katra cilvēka konfliktu risināšanas stilu – tas ļaus 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



Vairot caurspīdīgumu

Skaidri definēt

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

Atbalstīt cilvēkus, kuri veido atklātas, veselīgas attiecības

- Nevilcinies viņus rekomendēt, uzslavēt publiski
- 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!

Veidot 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

Aizvietot vienus rituālus ar citiem



Reizēm vieglāk ir mainīt
vidi nekā ieradumus



Dzīve – tas ir par būšanu
kontaktā.



Un arī veselīgā distancē



Paldies!

Liga@uzvediba.lv
www.uzvediba.lv



Avoti:

- Brinkman Rick, Kirchner Rick, Dealing with People You Can't Stand, : How to Bring Out the Best in People at Their Worst, McGraw-Hill Education 2012
- Carsten K.W. De Dreu, Michele J. Gelfand, The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations, Psychology Press 2008
- Clocke, Kenneth, Mediating Dangerously, Jossey-Bass, 2003
- Duffy Ph.D., Maureen; Len Sperry Ph.D.. Overcoming Mobbing. Oxford University Press, 2014
- Kahneman, Daniel. Thinking, Fast and Slow , arrar, Straus and Giroux. Kindle Edition.
- 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.
- Mullins Laurie, Management & Organisational Behavior, Pearson Education Limited, 2016.