

uzvediba.lv

UZTVERTĀ VARDARBĪBA

Līga Bērziņa

Uztvertā vardarbība - darba vietas bulinga definīcijas kodols balstās uz upura subjektīvo uztveri — viņa pārlicību, ka atkārtotas darbības ir naidīgas, pazemojošas un iebiedējošas, un ka tās ir vērstas tieši pret viņu.”

Niedl, 1995, p. 49; citēts Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011

Pēc Einarsen bulings darba vidē ir situācija, kurā viens vai vairāki cilvēki atkārtoti un ilgstoši tiek pakļauti negatīvām darbībām no viena vai vairākiem citiem cilvēkiem, radot pazemojuma un bezspēcības sajūtu.

Tam piemītoši kritēriji:
Atkārtotāšanās un ilgums – darbības notiek sistemātiski, nevis vienreizēji.
Bezspēcība – upuris jūtas nespējīgs sevi aizstāvēt.
Negatīvā ietekme

Līdzzinātāju pieredze ir
nozīmīga, bet ar laiku viņi
arī mēdz normalizēt
vardarbību

Pašdiagnostika vai paša novērojumi?

Meta-analytic estimates:

self-labelling with a definition ≈ 11.3%; self-labelling without a definition ≈ 18.1%; behavioural experience ≈ 14.8%

1 Pašmarķēšana ar definīciju (11,3%)

Dalībniekiem vispirms paskaidro, kas ir mobings (piemēram, “atkārtota, ilgstoša, sistemātiska negatīva rīcība”), un tikai pēc tam jautā, vai viņi sevi uzskata par upuriem.

➔ Rezultāts: **zemāks procents**

2 Pašmarķēšana bez definīcijas (18,1%)

Dalībniekiem vienkārši jautā: “Vai jūsu darba vietā pret jums izturas netaisnīgi / vai jūtat, ka tiek iebiedēts?” bez paskaidrojuma, kas tieši tiek uzskatīts par mobingu.

➔ Rezultāts: **augstāks procents**, jo cilvēki atbild pēc **subjektīvas sajūtas**, nevis pēc noteiktiem kritērijiem.

3 Uzvedības pieredze (14,8%)

Dalībniekiem piedāvā sarakstu ar **konkrētām negatīvām darbībām** (piem., “mani ignorē”, “par mani izsaka jokus”, “man liedz pieeju informācijai”) un jautā, cik bieži tās notiek.

➔ Rezultāts: **vidējs līmenis** — šī metode mēra faktisko negatīvo aktu biežumu, nevis emocijas.

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
- Notiek izslēgšana vai ignorance
- Tiek doti mājieni vai signāli, ka vajadzētu pamest darbu

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 konkrētu personu
- Komunikācijā vērojams pārspīlēts sarkasms vai izsmiešana
- Kliegšana vai spontāna dusmu izlāde
- Ir veikts spiediens atteikties no tā, kas pienākas pēc likuma (izmantojot atvaļinājumu, slimības lapu utt.)
- Par jums tiek izteikti joki, zinot, ka tie nepatīk
- Fiziskas vardarbības draudi darba vietā
- Īstenota fiziska vardarbība

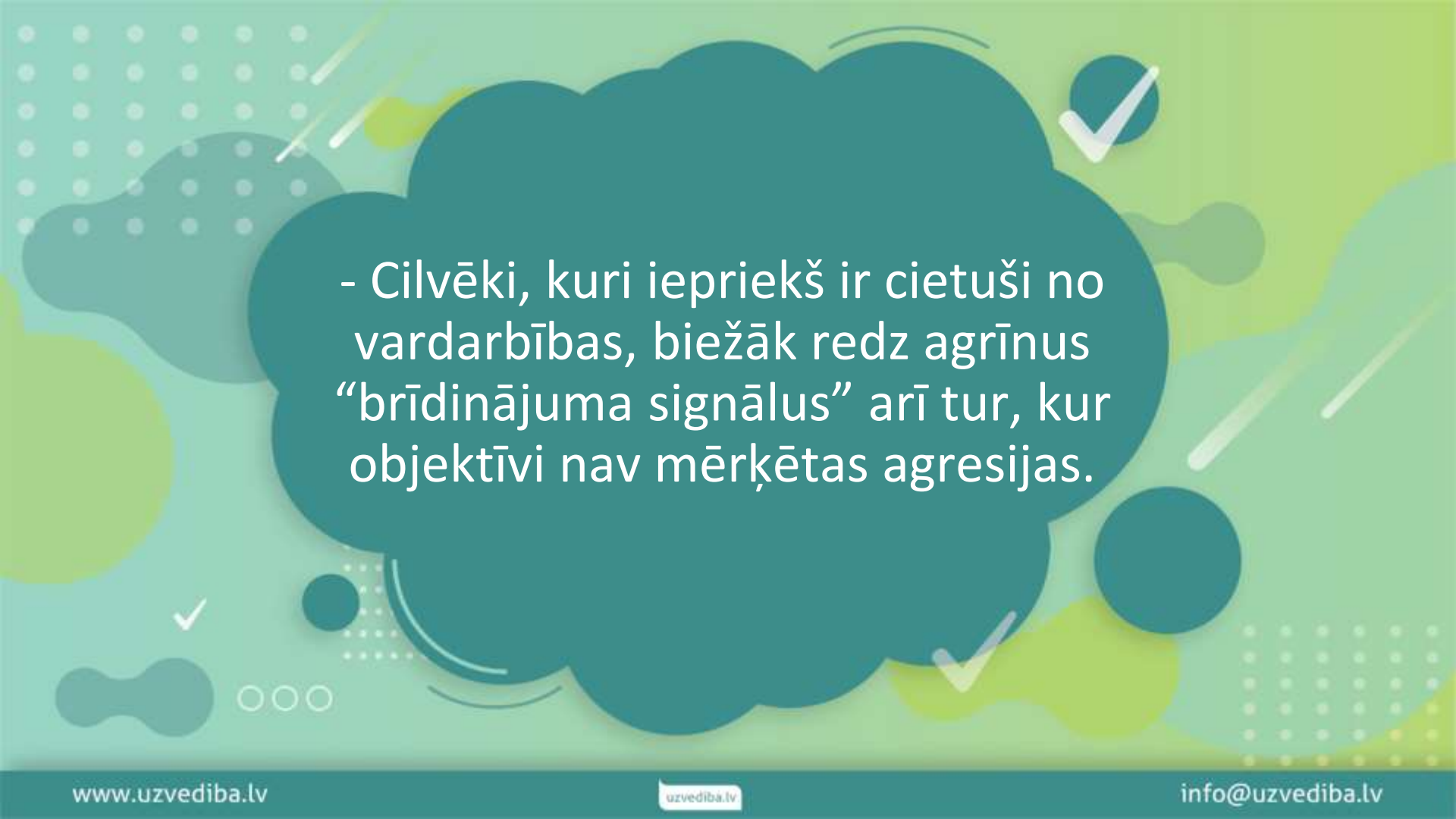
Kuri cilvēki uztver
vardarbību arī tur, kur
objektīvi tā nav?

Cilvēki ar augstu emocionālo jutību (dažkārt saukti par *highly sensitive persons*) intensīvāk uztver toni, mīmiku, balss tembru un sīkas sociālās nianšes.

vadītājs saka “to vajadzētu izlabot”, bet cilvēks dzird “tu esi nekompetents”.

Cilvēki ar zemu pašapziņu.

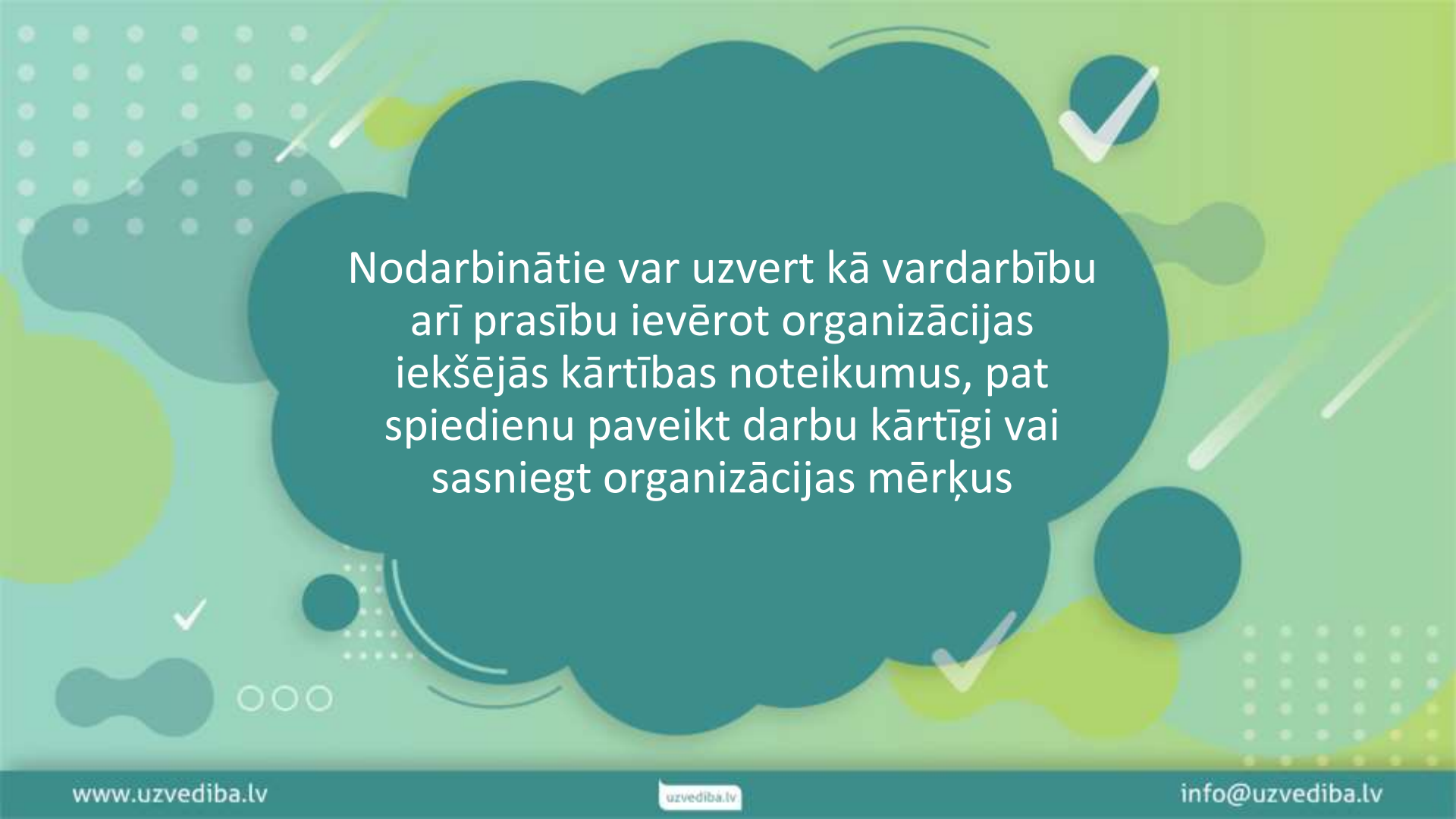
Ja cilvēks pats šaubās par savu kompetenci vai vērtību komandā, jebkura kritika vai norāde tiek uztverta kā personisks uzbrukums. Jebkura kritika tiek uztverta kā signāls «es esmu slikts»



- Cilvēki, kuri iepriekš ir cietuši no vardarbības, biežāk redz agrīnus “brīdinājuma signālus” arī tur, kur objektīvi nav mērķētas agresijas.

Atšķirīgas kultūras normas –
vienā vidē tieša valoda tiks
uztverta kā vardarbība, citā
– kā norma

Ja komandā valda **zema uzticēšanās**,
cilvēki sāk interpretēt aizdomīgi arī
neitrālus notikumus



Nodarbinātie var uzvert kā vardarbību
arī prasību ievērot organizācijas
iekšējās kārtības noteikumus, pat
spiedienu paveikt darbu kārtīgi vai
sasniegt organizācijas mērķus



Uztvertā vardarbība var būt
arī kā manipulācijas
instruments

Pētījumi rāda – gan
uztvertā, gan reālā
vardarbība darba vidē
atstāj ietekmi uz psihisko
veselību



Ko darīt?

Palīdzības soļi

- Izglītot, kas ir un kas nav vardarbība darba vidē
- Vienoties par skaidriem uzvedības noteikumiem
- Aicināt ziņot par incidentiem nevis gaidīt eskalāciju
- Izveidot skaidru incidentu un vardarbības izmeklēšanas struktūru
- Mēģināt izprast motivācijas un uzvedības modeļus
- Vienoties par komunikācijas struktūru
- Informēt par palīdzības mehānismiem

Atpazīt konfliktogēnus

Aizliegumi

Aizskarošs humors

Aizskaršana

Antipātijas pazīmes

Apvainojumi

Attaisnošanās

Augstprātība

Autoritātes

Distance

Egoisms

Iebildumi

Ignorance

Ilga runāšana

Informācijas slēpšana,

Izsmiekls,

Kategoriskums

Kontrole

Monotona atkārtošana

Negatīvs novērtējums

Nepateicība

Neuzmanība komunikācijā

Noguruma tēlošana

Noniecināšana

Noslēgtība

Pamācības

Parazītvārdi

Pavēles,

Paviršības

Pārākums

Pārtraukšana

Sačukstēšanās

Solījumu neturēšana

Specifiskas skaņas, balss

Spiediena izdarīšana

Vajadzību ignorēšana

Veiktā vērtības minimizēšana

<http://www.rms.lv/index.php/lv/>

http://www.rms.lv/veiksmigs_uznemejs/Files/File/buklets_LAT_1_DA_LIBNIEKIEM.doc

Tu nevari kontrolēt to, ko nesaproti

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

uzvediba.lv

Kā mēs varētu mainīt teiktā nozīmi?

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

Klausies, lai saprastu

- *Ļauj man atkārtot, vai pareizi sapratu*
- *Kā sapratu, tu domāji*
- *Man ir aizdomas, ka mums an nav zināms viss situācijas konteksts*
- *Es saprotu, ka šī ir frustrējoša situācija, bet mums nepieciešams vairāk informācijas*
- *Šāda veida sarunas nekad nav vienkāršas*
- *Paldies, ka pajautāji!*
- *Es vēlētos saprast, kāpēc tu šo redzi kā vislabāko risinājumu...*

Veidot psiholoģiski drošu vidi

- Atgriezeniskās saites kultūra, apmācīt ne tikai vadītājus, bet visu komandu
- Strukturētas 1:1 sarunas
- Nulles tolerances politika pret negatīvu uzvedību
- Skaidra sūdzību un palīdzības sistēma
- Mācības par uztveres kļūdām un interpretāciju
- Atbalsts pēc konflikta vai stresa situācijām
- Uzvedības kodeksa atgādinājumi un ikgadēja atjaunošana
- Komandas rituāli, kas veicina sadarbību un savstarpēju cieņu

Veido telpu problēmas formēšanai

- Nesāc ar – Kādas problēmas? Kas atkal ir slikti?
- Sāc ar «Es redzu, ka jūs kas nomāc», «es redzu, ka kaut kas nav tā»
- «Mums ir svarīgi zināt, kā jūs redzat šo jautājumu
- Šīs pauzes ļaus klientam pārdefinēt problēmu
- Pauzējiet, dodiet klientam laiku aizpildīt šo telpu.

Kā runāt? Ko darīt?

- Vienojies par laiku un vietu, lai izrunātu situāciju
- Informē savu vadītāju, kolēģus, ja nepieciešams
- Tieši un mierīgi apraksti faktus
- Prasi, vai ir kas, kā vari palīdzēt?
- Pastāsti, kādus uzlabojumus tu vēlētos
- Paskaidro, kas ir akceptējama un kas neakceptējama uzvedība
- Ja tas ir tavās pilnvarās, nosaki laikus, kad vēlies uzvedības uzlabojumus

Ko jautāt?

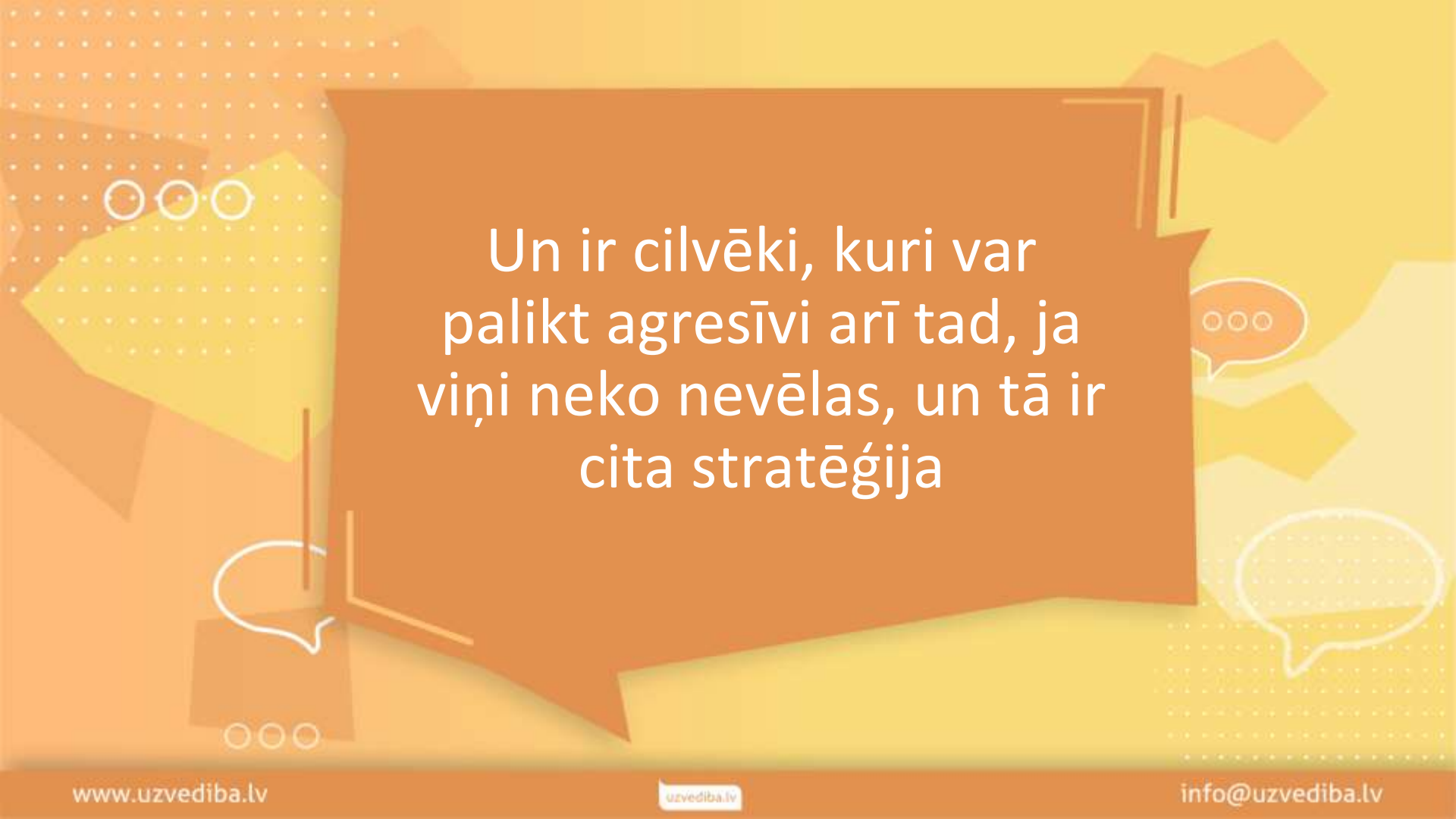
- *Vai tev ir idejas, kādi apstākļi noveda pie šīs situācijas?*
- *Kādus pirmos signālus tu pamanīji, kas liecina, ka situācija palikusi nevienkārša?*
- *Kas īsti notika pirms incidenta?*
- *Kādas bija tavas sajūtas un reakcijas (fiziskās un emocionālās?)*
- *Ko varēja darīt savādāk? Vai bija kas, ko varēja darīt, lai novērstu situāciju?*
- *Vai bija kādi soļi plānoti, lai novērstu situāciju? Vai tie tika īstenoti? Vai tas palīdzēja?*
- *Ko varētu darīt, lai situācija neatkārtotos?*

Ļauj viņiem izstāstīt vīziju par saviem risinājumiem

- Es redzu, kāpēc tu esi satraukts, un vai tu reizi, kā mēs varētu šo situāciju atrisināt?
- Kā tu domā, ko vajadzētu izdarīt, lai šo situāciju atrisinātu?
- Kādi ir pirmie soļi sperami no mūsu puses, lai jūs justos droši?
- Atvērtie jautājumi palīdz pārslēgties no emocijām uz racionālo domāšanu
- Izvēļu izsvēršana iedod kontroles sajūtu

Vienmēr uzklausiet abas puses
nereti pirmie par vardarbību ziņo pāridarītāji,
kurus cenšas ierobežot

Dusmīgiem cilvēkiem būs
ļoti grūti palīdzēt, jo tas,
ko viņi vēlējas dusmās ir
kas pilnīgi cits nekā miera
stāvoklī



Un ir cilvēki, kuri var
palikt agresīvi arī tad, ja
viņi neko nevēlas, un tā ir
cita stratēģija

The logo for uzvediba.lv, consisting of the text 'uzvediba.lv' in a white, lowercase, sans-serif font, enclosed within a white rounded rectangular shape with a small notch on the top-left corner.

uzvediba.lv

PALDIES!

www.uzvediba.lv
info@uzvediba.lv

Avoti

- Amdur, Ellis. In the Eye of the Hurricane: Skills to Calm and De-escalate Aggressive & Mentally Ill Family Members . Edgework Books.
- Amdur, Ellis. Grace Under Fire: Skills to Calm and De-escalate Aggressive & Mentally Ill Individuals (For Those in Social Services or Helping Professions, Edgework Books. Kindle Edition.
- 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
- 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.
- Mullins Laurie, Management & Organisational Behavior, Pearson Education Limited, 2016.
- Tannen, Deborah. I Only Say This Because I Love You, Random House Publishing Group.
- Warner, Neil. Guerrilla Tactics Against Passive Aggression in the Work Place