


# "Savas reakcijas pārvaldība saskaroties ar agresīviem cilvēkiem darbā"

Mg.psych Inga Dreimane

Serificēta psiholoģe klīniskās un  
veselības psiholoģijas jomā



# Savaldība *versus* Pārvaldība

Kāds vecs samurajs īsi pirms nāves izlēma, ka laiks sadalīt savu īpašu starp viņa trim dēliem. Lai noteiktu, kurš dēls būs pelnījis vislielāko daļu, viņš izlēma pārbaudīt viņu zobena pārvaldīšanas prasmes.

Vecais vīrs izlēma virs klēt durvīm pakārt rīsu maisu un aicināt dēlus pa vienam iekšā. Katram no tiem ienākot, rīsu maiss uzkritīs virsū. Tas, kurš situāciju pārvaldīs vislabāk, saņems lielāko mantojuma daļu.

Pirmais gāja vecākais dēls. Izejot cauri durvīm, rīsu maiss tam uzkrita uz galvas. Sāpju un šoka iespaidā pirmais dēls tomēr spēja pāršķelt rīsu maisu, pirms tas nokrita uz zemes. Nav slikti, nodomāja tēvs.

Kā otrais gāja vidējais dēls. Nojaušot par pārbaudījumu, otrais dēls ar zobenu pārcirta maisu, pirms tas bija nokritis uz viņa galvas. Otrais dēls bija izvairījies no traumas. Otram dēlam sekmējās vēl labāk, nodomāja tēvs.

Visubeidzot gāja trešais dēls. Jaunākais dēls vilcinājās doties iekšā klētī. Intuīcijas vadīts dēls nojauta briesmas, kā rezultātā jaunēklis pat neatvēra durvis un nekad izvilka zobenu. Jaunākais dēls ieguva lielāko daļu tēva mantojuma.





Saprast

Paredzēt

Novērst



# Agresija

## Reaktīva

impulsīva reakcija  
saskaroties ar triggeri  
(palaidēj mehānismu)

## Proaktīva

mērķis sāpināt,  
aizskart otru cilvēku

## **Fiziskās pazīmes (nevar novērot)**

- Paātrināta sirds darbība,
- Paātrināta elpošana,
- Saasinātas maņas,
- Paaugstināts cukura patēriņš,
- Kavēta gremošanas sistēmas darbība, novirzot enerģiju uz muskuļiem,
- Paplašināti mazie asinsvadi muskuļos, kas nodrošina lielāku asins pieplūšanu, līdz ar to lielāku muskuļu jaudu,
- Aktivizēts urīnpūslis.

# Fiziskās pazīmes (var novērot)

- Elpošanas izmaiņas,
- Trīcēšana, drebuļi,
- Balss intonācijas izmaiņas un svārstības,
- Runas tempa izmaiņas vai apklušana,
- Saspringts ķermenis,
- Apsārtusi vai nosarkusi seja,
- Roku, kāju kustināšana



# Uzvedības pazīmes

- Satraukums,
- Virspusīgi, kategoriski spriedumi, secinājumi,
- Aizdomīgums, verbāla uzbrukšana,
- Nebeidzams pesimisms (tai skaitā vispārinājumi par sistēmas destrukciju vienas situācijas ietvaros)
- Tunelveida uztvere
- Vēlme, draudi doties prom, pārtraukt situāciju,
- Aizskaroša valoda,
- Draudi

# Reakcija *versus* atbilde

## **Reakcija.**

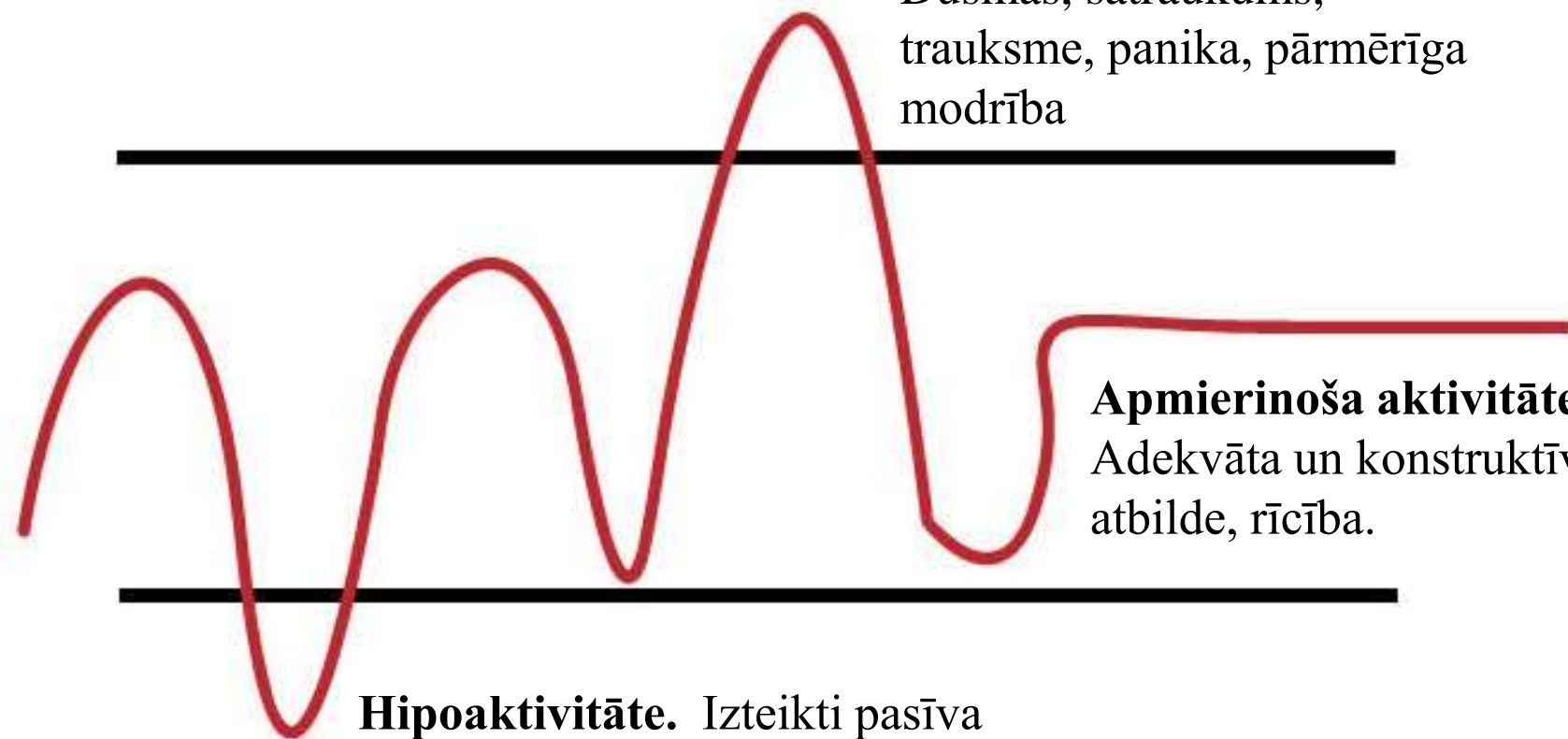
Automātiskas reakcijas  
uz sāpēm, dusmām,  
pārsteigumiem, paniku

**Atbilde.** Rīcība balstās uz  
intuīciju, sapratni un  
treniņu.

# Stresa tolerances logs

## Hiperaktivitāte.

Dusmas, satraukums,  
trauksme, panika, pārmērīga  
modrība



## Apmierinoša aktivitāte.

Adekvāta un konstruktīva  
atbilde, rīcība.

**Hipoaktivitāte.** Izteikti pasīva  
komunikācija, vāja pašaprūpe,  
noslēgšanās, nejūtīgs, sabrukums

# Agrīni novērojumi – agrīna atbilde

- Uzmanības fokuss uz risinājumu,
- Līdzsvarot kontroles un pārvaldības sajūtu visām iesaistītām pusēm,
- Ieklausīties (klausīties ir grūti, bet neklausīties izmaksā daudz dārgāk)
  - Izmantot pauzes sarunas laikā,
  - Uzdot atvērtus jautājumus,
  - Sniegt atbildes, kas iedrošina sarunu, sadarbību,
  - Ievērot fiziskās robežas,
  - Izvairīties no nosodījuma, kritikas,
  - Izvairīties no pāragriem risinājumiem

## Papildus atbalsta stratēģijas

- Nostiprināt savu «emocionālo aizsardzību»
- Izvairīties no sarkasma vai *melnā humora*
- Nemēģināt atjaunot sarunu, ja tā ir pārtraukusies
- Ievērot «miermīlīgā varoņa» likumus

# 5

## **miermīlīgā varoņa likumi**

- Izveido kopīgu valodu ar otru cilvēku
- Nekaunini agresoru (ne tiešā, ne netiešā veidā)
- Cieni sevi
- Nospraud mērķi, bet esi elastīgs ceļā uz to
- Ieklausies savā intuīcijā

# 1.likums Izveido kopīgu valodu (kontakta)

- Iepazīšanās
- Intereses izrādīšana.
- Ņemt vērā kultūras un personības iezīmes
- Saglabāt konfidencialitāti attiecībā uz sensitīviem datiem
- Uzņemties vadību par situācijas procesu
- Skaidra pieklājība (proaktīvas skaidrošanas darbs)
- Laipns acu skatiens
- Brīva, pārvaldīta ķermeņa valoda
- Dalīšanās līdzīgā pieredzē
- Vienoties par kopīgu problēmas un mērķa formulējumu
- Mierīga, lakoniska atvairošana (bez attaisnošanas)
- Atzīmēt kopīgās iezīmes
- Gudrs (vieds) humors

## 2.Likums **Nekaunini agresoru**

- Uzrunāt cilvēku vārdā, veidojot laipnu, pieklājīgu acu kontaktu
- Validēt sajūtas (kauns ir «smagākas» emocijas kā dusmas)
- Izvairīties no frāzes «nomierinieties», utt.
- Pieklājīgas manieres.



# 3.likums Cieni sevi

- Pārvaldītas rīcības frāzes (piemēram, «es labprāt Jums atbildēšu, bet Jums ir *jādara...*»)
- Pārlicība un stingrība
- Robežu saglabāšana
- «nē» nozīmē «nē»
- Nenonieciniēt savu pieredzi, zināšanas par situāciju un darbu
- Pārvaldīta un mierīga ķermeņa valoda (saglabāts psihofizioloģiskais miers)
- Izvairieties no hiperkompensācijas
- Atcerieties, ka vienmēr ir vismaz viens situācijas atrisinājuma veids.
- Bēgšana, sarunas pārtraukšana ir izeja (pat, ja tā nav perfekta)

## **4.Likums**

**Nospraud mērķi,  
bet esi elastīgs ceļā  
uz to.**

- Saglabāt uzmanības fokusu:
  - Dziļā (diagrafmālās) elpošana,
  - Izvairīšanās no iesaistīšanas konfliktā,
  - Trenēties izturēt, pārvaldīt adrenalīna uzplūdus,
  - Pilnveidot un stiprināt savas prasmes

## **5.Likums** **Ieklausies savā** **intuīcijā**

Intuīcija nav maģijas rezultāts, bet neapzināts informācijas apstrādes process.

- Atvērts prāts un sirds (jūtu pasaule)
- Trenēt «šeit un tagad» uzmanības fokusu katru dienu
  - Vērība pret apkārt notiekošo,
  - Vērība pret apkārtējiem,
  - Vērībā par sevī notiekošo
- Ļauties zinātkārei,
- Stiprināt savas ikdienas veselības rutīnas
- Neignorēt savas emocijas
- Turēt uzmanības līdzsvaru starp mērķi un vērību pret sevi

