

*Ieslodzījuma vietu pārvaldes īstenotais projekts Nr.9.1.3.0/16/I/00 "Resocializācijas sistēmas efektivitātes paaugstināšana". Sadarbībā ar Valsts probācijas dienestu plānotā apakšdarbība 4.4.2. "E-mācību sistēmas un e-izglītības vides Moodle izveide, satura izstrāde un ieviešana Ieslodzījuma vietu pārvaldē un Valsts probācijas dienestā"**



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

Mācību kurss

"Darbs ar agresīvu klientu" **(16 akadēmiskās stundas – nodarbības)**

Izstrādātājs: Latvijas Atkarības psihologu apvienība
Autore: klīniskā psiholoģe Anete Pope

**Pārpublicējot mācību kursa materiālu un izmantojot to mācību vajadzībām, atsauksme uz projektu OBLIGĀTA!*

Rīga, 2020

Satura rādītājs

Pirmais bloks AGRESIJAS JĒDZIENA TEORĒTISKAIS MODELIS	3
1. nodarbība Agresijas jēdziens	3
2. nodarbība Agresijas neirobioloģija.....	11
3. nodarbība Agresijas veidi	17
4. nodarbība Agresija vielu ietekmē	26
5. <i>nodarbība</i> Agresija ieslodzītajiem	32
Otrais bloks PROFESIONĀLĀS KOMUNIKĀCIJAS MODELIS	37
6. nodarbība Sagatavošanās komunikācijai – vide, speciālists. Ievadinformācija.	37
7. nodarbība Agresīvas uzvedības pazīmes, to atpazīšana. Primārie signāli.	48
8. nodarbība Profesionālās komunikācijas vadlīnijas.....	58
9. nodarbība Profesionālās komunikācijas vadlīnijas II	71
10. nodarbība Kontakta uzturēšana/nostiprināšana	83
11. nodarbība Resursu uzsvēršana (pozitīvais pastiprinājums, apstiprinājuma nozīme komunikācijas procesā)	93
Trešais bloks AGRESIJAS PROGNOZĒŠANA UN PREVENCIJA	100
12. nodarbība Agresīvas rīcības prognozēšana.....	100
13. nodarbība Rīcība akūtos/krīzes gadījumos	109
14. nodarbība Psiholoģiskās aizsardzības metodes, stresa pārvaldīšana	117
15. nodarbība Preventīvie pasākumi.....	128
16. nodarbība Kopsavilkums. Rīcības ABC	145
Izmantotie avoti	152

Pirmais bloks AGRESIJAS JĒDZIENA TEORĒTISKAIS MODELIS

1. nodarbība Agresijas jēdziens

Nodarbības mērķis un uzdevums

Nodarbības mērķis. Izveidot vienotas definīcijas izmantošanu mācību procesa gaitā un izpratni par agresijas veidošanās procesu.

Nodarbības uzdevumi:

- 1) izveidot konceptuālu izpratni par agresijas jēdzienu;
- 2) gūt ieskatu dažādās agresijas definīcijās;
- 3) veikt situāciju analīzi, lai izskatītu iespējamās agresijas definīcijas un veicinātu agresijas jēdziena izpratni;
- 4) izprast atšķirības starp dusmām un agresiju;
- 5) veidot izpratni par emocionālu reakciju veidošanās posmiem pirms agresīvas uzvedības.

Ievads

Mācību procesa laikā mēs pamatā koncentrēsimies uz cilvēka agresijas problemātikas jautājuma izpēti, jo tā ietver daudzas jomas, kas raksturīgas tikai cilvēkam, un nosaka viņa uzvedību un rīcību, piemēram, atriebe, rasistiski vai etniski aizspriedumi.

Mācību kursa ietvarā agresijas izpēti veiksime pamatā no sociālo pozīciju skatupunkta. Izskatīsim agresiju kā sociālās uzvedības formu, kas iekļauj vismaz divu cilvēku mijiedarbību.

Galvenais pirmās nodarbības uzdevums, ar ko jātiek skaidrībā cilvēka agresīvas uzvedības izpētes procesa sākumā, ir samērā pretrunīgs – kā rast izteismīgu un piemērotu agresijas definīciju. Izzināsim to!

Ko saprotam ar vārdu “agresija”

Kad cilvēkus aicina raksturot kādu, kurš ir agresīvs, lielākoties atbildes ir, ka agresīvs cilvēks ir tāds, kas:

- pazemo citus,
vai
- bieži ir nelabvēlīgs attiecībās,
vai
- izmantojot savu spēku, cenšas darīt visu pēc saviem ieskatiem,
vai
- stingri un nelokāmi turas pie savām pārliecībām,
vai arī
- bezbailīgi metas iekšā neatrisinātu problēmu akacī.

Agresijas izpausmes

Agresija kopumā ir **iekšējo pretrunu izpausme**, kad cilvēks sastopas ar ārējiem šķēršļiem realizēt savas vajadzības vai vēlmes, un, kad cilvēks ar savu esošo dzīves pieredzi, zināšanām un prasmēm netiek galā ar dzīves situāciju pieņemamā veidā.

Agresijas izpausmēm nav viennozīmīga vērtējuma. Agresija var būt kā psiholoģiskās veselības rādītājs, kad cilvēks spēj pastāvēt par sevi sev nelabvēlīgos psiholoģiskos un fiziskos apstākļos – stresa un krīzes laikā. Tas ir svarīgi, jo neizpaustas dusmas var radīt ilgtermiņa sekas – slimības un psiholoģiskus traucējumus.

Tomēr agresija var būt arī ļoti postoša pret kādu noteiktu objektu.

1. Sociālā agresija ir postoša attiecībā pret lomām, statusiem un savstarpējām attiecībām. Piemēram, tiek grauta cietušā autoritāte kādā no jomām. Jāpiemin arī, ka agresijas sekas var ietekmēt ne tikai pret cietušo, bet arī pašu agresoru.

2. Psiholoģiskā agresija ir, kad kāda emocionāla, verbāla un agresīva rīcība izsauc cilvēkos diskomfortu jeb nepatīkamas emocijas. Piemēram, ja uz mums kāds kliedz, mēs jutamies satraukti.

3. Materiālās agresijas mērķis var būt cilvēka ķermenis vai viņa īpašums. Tas nozīmē, ka, vērsot agresiju pret materiālām vērtībām, tiek nodarīts kāds fizisks kaitējums.

4. Agresijas izpausme garīgā jomā ir destruktīva uzvedība, kura grauj sabiedrības noteikumus, normas, tradīcijas un morālās vērtības. Cilvēks, kurš veic agresijas aktu, ar savu uzvedību demonstrē, ka viņam viss ir atļauts, un destruktīvi ietekmē labā un ļaunā jēdzienu.

5. Autoagresija ir agresija, kuru cilvēks vērs pats pret sevi. Tā ir postoša, pašiznīcinoša vērsšanās pret sevi, sevis noniecināšana.

Agresijas definīcija (nr.1)

Agresija ir jebkura uzvedība, kas ietver draudus vai, kas nodara kaitējumu citiem.
(Buss, 1961)

Agresijas definīcija (nr.2)

Lai darbības tiktu kvalificētas kā agresija, tām jāiekļauj nodoms otru aizvainot vai pazemot, nevis vienkārši novest pie šādām sekām. (Berkowitz, 1974; Feshbach, 1970)

Agresijas definīcija (nr.3)

Agresija ir centieni otram nodarīt miesas bojājumus vai fizisku kaitējumu. (Zillmann, 1979)

Kas ir dusmas

Dusmas ir normālas cilvēciskas **emocijas**, kas tiek izsauktas spēcīga aizkaitinājuma (nepatīkamas emocijas, kas novērš domas no notiekošā), neapmierinātības vai naidīguma (cilvēka DOMAS par nepareizu pasauli un tās iekārtu) rezultātā un kuras, spēcīgāk vai mazāk spēcīgi, atkarībā no apstākļiem un personības, piedzīvo ikviens cilvēks kādā noteiktā situācijā.

Dusmas ir vienas no cilvēka pamatemocijām, kas ir universāla, instinktīva bioloģiska reakcija, kuru mēs ne vienmēr spējam kontrolēt. Tas nozīmē, ka tas ir dabiski, ka cilvēks reaģē uz noteiktiem kairinātājiem noteiktā veidā.

Dusmu reakcija parādās neapzināti kā atbildes reakcija uz vizuāliem, dzirdes un sensoriem kairinātājiem, kas pēc paša subjekta domām var nodarīt kaitējumu. Dusmu reakcija izpaužas kā fizioloģiski, tā psiholoģiski un gatavo organismu aizstāvēties vai bēgt.

Dusmas kalpo vairākiem mērķiem un var mums:

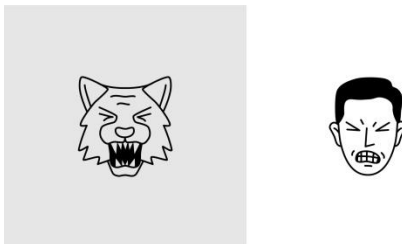
- likt cīnīties ar netaisnību,
- mainīt savu uzvedību,
- mainīt savu dzīvesveidu,
- aizsargāt sevi no citiem,
- paust savu nostāju, reakciju par notiekošo.

Dusmu izpausmes

Interesanti ir tas, ka visi zīdītāji dusmas pauž vienādi: zobi atkailināti, acis paplašinās un cieši raugās, uzacis satuvinās un nolaižas.

Izskatīsim situāciju ar niknu suni, kurš aizstāv savus kucēnus un niknu cilvēku, kurš aizstāv savu māju. Viņi abi pauž informāciju – netuvojies, ej projām un liec mani mierā! Šie uzvedības indikatori ir paredzēti vienam mērķim – brīdināt iespējamo draudu objektu.

1.attēls. Zobi



2. attēls. Acis.



3. attēls. Uzacis.



Dusmu izpausmes

Draudi tiek interpretēti dažādi, un tas ir atkarīgs no cilvēka dzīves pieredzes.

Iedomāsimies situāciju, kurā speciālists, lai palīdzētu cilvēkam socializēties/adaptēties, cenšas iejaukties, piedāvājot palīdzību. Kādās situācijās klients uztver iejaukšanos kā apdraudējumu?

Par situācijām, kurās dienesta darbinieki tiek uzskatīti par “pārīdarītājiem”, kuri tikai atsēž savu laiku un pelna naudu, ir pietiekami daudz viedokļu un stāstu. Tādos gadījumos visi labie nodomi un profesionālie pienākumi tiek uztverti kā nopietns apdraudējums, un klients visdrīzāk var atbildēt speciālista uzmanību ar dusmām.

Tas, ko cilvēks uzskata par draudiem, var būt ne tikai fizisks, bet arī psiholoģisks kaitējums. Tas var būt reāls vai iedomāts apdraudējums viņa reālajai vai iedomātajai teritorijai – gan ķermenim, īpašumam, priekšmetiem, gan arī sociālajai lomai, pašcieņai, statusam. Sociālās lomas, pašcieņas un statusa apdraudējums tiek uztverts tikpat intensīvi kā fiziskais.

Ko cilvēks sargā ikdienā

4.attēls. Cilvēks savā vidē.



Dusmas nav agresija

Lai arī dusmas nereti un pamatoti asociējas ar agresijas aktiem, un dusmu pārdzīvojums paaugstina iespējamību, ka kāds uzvedīsies agresīvi, tomēr dusmas un agresija nav viens un tas pats, un ne vienmēr dusmas noved līdz agresijas izpausmēm.

5.attēls Dusmas un agresija.



Emocionālo reakciju posmi pirms agresīvas uzvedības

Lai veiksmīgāk spētu izprast, kā emocionālās reakcijas attīstās līdz rīcībai, un ieraudzīt procesu, kura rezultātā var vai nu nonākt vai nenonākt līdz agresīvai rīcībai, svarīgi ir zināt un pamanīt emocionālo reakciju posmus, kas rodas speciālista un klienta mijiedarbībā.

Padziļinātai emocionālo reakciju posmu izpratnei aicinām iepazīties ar tabulu (tālāk tekstā) “Agresīvas rīcības cēloņsakarības”.

Tabulā norādīto emocionālo reakciju posmus klients piedzīvo norādītajā secībā, ja:

- 1) līdz tikšanās laikam ir bijis mierīgā noskaņojumā un nav bijis provocējošu faktoru ietekmē;
- 2) ir “vesels” jeb spējīgs kontrolēt savas emocijas, stāvokli un uzvedību.

Kādu vai kādus no emocionālo reakciju posmiem klients var izlaist, ja :

- 1) ir traucēta uztvere, piemēram, ir galvas traumas, vielu lietošanas pieredze, psihiski traucējumi;
- 2) atrodas izprovocētā stāvoklī.

Sīkāk par iemesliem un to, kas notiek ar klientiem, kam ir tendence izlaist emocionālo reakciju posmus, pētīsim nākamajās nodarbībās.

Līdz 5. emocionālo reakciju posmam klientam spriedzi, rada apstākļi, bet pēc tam par apdraudējumu kļūst speciālists, tāpēc agresijas izpausmes tiek vērstas tieši pret speciālistu.

Agresīvas rīcības cēloņsakarības

Emoci nālās reakcij as posms (nr.)	Notiku ma laiks	Apstākļi	Klienta uztvere	Klienta reakcija	Darbinieku reakcija	Situācijas attīstība (izriet attiecīgi no iepriekšējā kolonnā “Darbinieku reakcija” norādītājiem punktiem)
1.	Pirms sarunas un sarunas laikā	Sagatavošanās procesa sarunai laikā un sarunas laikā cilvēks gatavojas sadzirdēt prasības/ ierobežojumus.	Informācija tiek uztverta kā apdraudoša – tā apdraud dzīves ritmu un brīvību. Darbinieks tiek uztverts kā speciālists savā jomā.	Uzbudinājums jeb frustrācija, kas ir emocionāla reakcija uz šķērslī vai ierobežojumu.	1. Darbinie ks pamana emocionālo reakciju un pielieto profesionālās komunikācijas iemaņas. 2. Darbinie ks ignorē vai nav pamanījis emocionālo reakciju.	1. Emocionāla is stāvoklis normalizējas. 2. Nonāk otrajā emocionālās uzbudināmības posmā.
2.	Saruna s laikā	Sarunas laikā klients uzzina par prasībām/ ierobežojumiem, kas nozīmīgi ietekmē klienta dzīvi.	Informācijas apstiprināšanās kā apdraudējums. Darbinieks tiek uztverts kā speciālists.	Aizkaitinājums - nespējot paust savu neapmierinātību un dusmas, sāk mainīties fizioloģiskās ķermeņa reakcijas.	1. Darbinieks pamana fizioloģiskās izmaiņas un pielieto profesionālās komunikācijas iemaņas. 2. Darbinieks ignorē vai nav pamanījis emocionālo reakciju.	1. Emocionālais stāvoklis normalizējas. 2. Nonāk trešajā emocionālās uzbudināmības posmā.
3.	Saruna s laikā	Uzzinot prasības, klients neizprot, kā tās iekļaut ikdienas dzīvē un neapzinās sekas, ja to paveiks.	Rodas baiļu vai nedrošības izjūta. Darbinieks tiek uztverts, kā cilvēks.	Dusmas – spēcīgas neapmierinātība s izjūtas, ko izsauc speciālista prasības, kas var nodarīt iedomātu vai reālu kaitējumu klienta dzīvei.	1. Darbinieks reaģē uz klienta neapmierinātību . 2. Darbinieks ignorē klienta neapmierinātību .	1. Neapmierinātības izjūta nomainās pret pieņemšanu. 2. Nonāk ceturtajā emocionālās uzbudināmības posmā.

4.	Sarunas laikā	Spiediens vai informācijas pastiprināšana ar iekšējiem vai ārējiem faktoriem (tiek noteiktas papildu prasības, piemēram, visu noformēt elektroniski).	Parādās nesapratnes un nevēlēšanās saprast izjūta. Darbinieks tiek uztverts, ka cilvēks.	Niknums ir ļoti spēcīgas emocijas vai impulsīva reakcija, kas rodas cilvēkam nonākot nepatīkamā nesapratnes situācijā. Niknums ir spēcīgāks par dusmām un ir mazāk iespēju to kontrolēt.	1. Darbinieks parāda, ka dzird klientu un grib palīdzēt. 2. Darbinieks konfrontē vai mēģina kontrolēt.	1. Atgriežas atpakaļ trešajā posmā, kur darbinieks pievēršas apdraudējuma izjūtai, kas izsauc dusmas. 2. Nonāk piektajā emocionālās uzbudināmības posmā.
5.	Sarunas laika beigas	Darbinieks cenšas kontrolēt klienta uzvedību (ar prasībām, noteikumiem, draudiem utt.). Nav iespējas pārtraukt komunikāciju, pametot telpu.	Bezizejas izjūta. Darbinieks tiek uztverts kā apdraudējums.	Agresijas reakcija, kuras laikā klients var zaudēt kontroli.	1. Darbinieks pielieto profesionālās komunikācijas iemaņas. 2. Darbinieks konfrontē vai mēģina kontrolēt.	1. Komunikācijas procesa pabeigšana ar iespēju nākamajā reizē atgriezties pie sarunas temata. 2. Nonāk sestajā emocionālās uzbudināmības posmā.
6.	Sarunas laika beigās un pēc sarunas	Notiek atklāts konflikts.	Darbinieks tiek uztverts kā ienaidnieks.	Vardarbība - agresijas galējā forma, kuras mērķis ir fiziska kaitējuma nodarīšana.	Darbinieks pielieto paš aizsardzību.	Viegli, vidēji vai smagi miesas (emocionālie) bojājumi.

Agresijas definīcija (nr.4)

Šajā nodarbībā esam sapratuši, ka jēdzienam “agresija” var būt dažādas izpratnes, dažādas definīcijas. Esam noskaidrojuši, ka agresija nav tas pats, kas dusmas, ka tie ir dažādi jēdzieni, kuri prasa atbilstošu rīcību. Esam padziļinājuši izpratni par to, kāds ir ceļš no emocionālas reakcijas līdz agresīvai uzvedībai.

Noslēdzot šo nodarbību, nonākam līdz slēdzienam, mums nepieciešama tāda jēdziena “agresija” definīcija, kas ļauj:

- 1) izvērtēt nodomus;
- 2) fiksēt izpausmes (verbālā un neverbālā uzvedība);
- 3) paredzēt vardarbības izpausmes kā galējo agresijas izpausmes formu.

Tādēļ turpmākajā mācību procesā izvēlēsimies agresijas definīciju nr. 4:

Agresija ir jebkura veida uzvedība, kuras mērķis ir aizvainot vai nodarīt kaitējumu citai dzīvai būtnei, kura nevēlas, lai pret viņu tā izturas. (Allen & Anderson, 2017)

Definīcijā minētais kaitējums var izskatīties ļoti dažādi, un to pētīsim nākamajās nodarbībās.

2. nodarbība Agresijas neirobioloģija

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis.

Informēt speciālistus par agresijas veidošanās neirobioloģiskajiem faktoriem.

Nodarbības uzdevumi:

- 1) iepazīstināt ar cilvēka smadzeņu struktūru un sistēmām, kas tieši ietekmē agresijas veidošanos;
- 2) veicināt izpratni par uzbudinājuma saistību ar agresiju;
- 3) sniegt pamata zināšanas par neiroķīmijas nozīmi agresijas veidošanas procesā.

Ievads

Iepriekšējā nodarbībā pētījām pāreju no dusmu parādīšanās brīža līdz agresīvai rīcībai, izskatījām faktorus, kas var ietekmēt nevienmērīgu pāreju no uzbudināmības uz agresīvu rīcību. Pirmais no faktoriem ir neirobioloģiskais faktors, ko arī izzināsim šajā nodarbībā.

Tomēr, pirms sākam, dažas atkāpes speciālistam!

- Pirms sākam pētīt agresīvas uzvedības bioloģisko faktoru priekšnoteikumus, ir svarīgi Tevi brīdināt, ka pārmērīga aizraušanās ar bioloģisko faktoru skaidrojumiem agresīvas uzvedības sakarā, var novest pie vēlmes rast “vieglus” veidus, kā rast risinājumu cilvēka agresivitātes problemātikai.
- Speciālists, kurš nodarbojas ar agresīvas uzvedības jautājumu izpēti, ievēros, ka, neskatoties uz faktu daudzumu, kas apstiprina agresīvas uzvedības bioloģisko pamatu, šo jautājumu var skatīt tikai sociālā konteksta ietvaros. Un mēs, kā speciālisti, tikai tad spēsim saprast sava klienta agresīvas uzvedības dabu, ja ņemsim vērā gan bioloģiskos, gan sociālos šīs problemātikas faktorus

Atceries!

Dusmas ir
emocijas.

Agresija ir
rīcība.

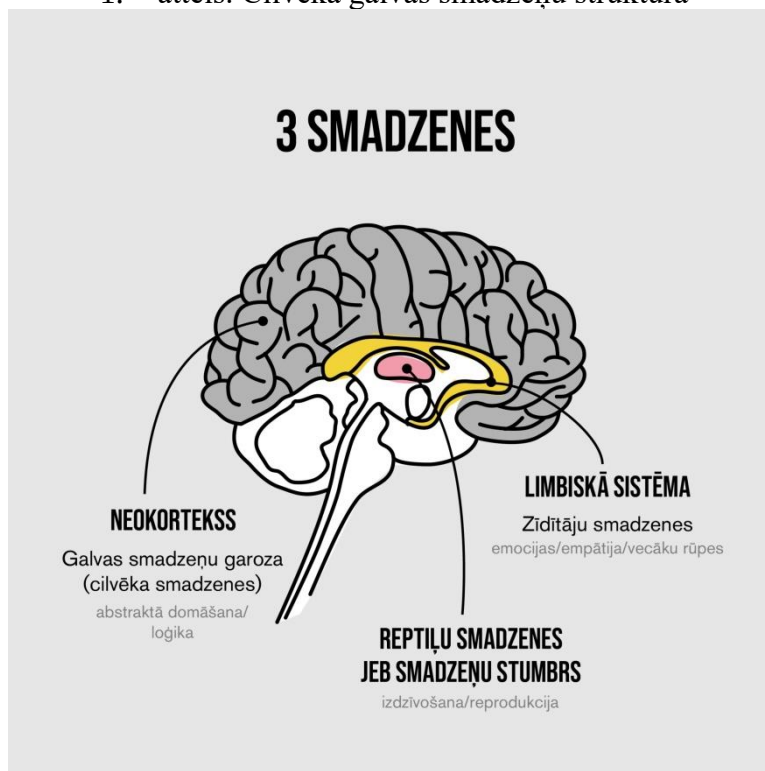
Smadzeņu struktūra

Dusmu un agresijas pazīmes parasti izpaužas neverbāli, tādēļ šo emocionālo reakciju iekšējo un ārējo izpausmju izpratne var ikvienam speciālistam palīdzēt tās paredzēt un rīkoties atbilstoši situācijai.

Cilvēka agresivitātes neirobioloģiskie pamati var palīdzēt saprast dusmu un agresijas dabu no fizioloģiskā skatupunkta. Svarīgi ir zināt, kā cilvēks piedzīvo, kontrolē un nodod tālāk agresijas emocionālās reakcijas.

Visvienkāršākais veids, kā izprast cilvēka smadzeņu struktūru ir to iedalījums trijās daļās:

1. attēls. Cilvēka galvas smadzeņu struktūra



Šī mācību kursa ietvarā, saistībā ar agresīvas uzvedības veidošanos, mūsu interešu lokā ir galvas smadzeņu limbiskā sistēma un galvas smadzeņu garoza.

Smadzeņu limbiskā sistēma

Limbiskā sistēma aptver galvas smadzeņu stumbru, kontrolē mūsu endokrīno un automātisko nervu sistēmas darbību.

Ar limbiskās sistēmas starpniecību tiek izstrādāta saikne starp kairinātāja ietekmi un emocionālo reakciju. Vairums mūsu emociju rodas tieši limbiskajā sistēmā.

Nepareizas limbiskās sistēmas darbības rezultātā cilvēks nespēj adekvāti reaģēt uz kairinātāju ietekmi, kas paaugstina agresijas parādīšanās risku.

Galvas smadzeņu garoza

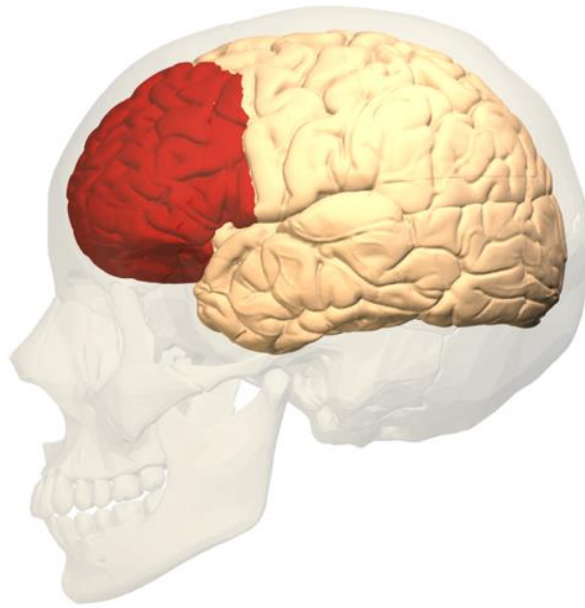
Galvas smadzeņu garoza sastāda 80% no cilvēka smadzenēm.

Galvas smadzeņu garozas daļas saistītas ar sociālo mācīšanos, seku prognozēšanu un reakcijas izvēli.

Galvas smadzeņu pieres daiva

Saistībā ar agresijas veidošanās procesu izpratni mūs interesē tieši galvas smadzeņu pieres daiva (attēlā – sarkanā krāsā). Galvas smadzeņu pieres daiva atrodas virs mūsu acīm līdz apmēram galvas virspusei. Pieres daiva ir atbildīga par ārējās informācijas uztveri un analīzi, kā arī par emociju paušanu un regulāciju.

2. attēls. Galvas smadzeņu pieres daiva



Attēls no: <https://www.thescienceofpsychotherapy.com/prefrontal-cortex/>

Pieres daivu pareiza funkcionēšana	Pieres daivu disfunkcija
▪ Spēja plānot ▪ Agresivitātes nomāksana ▪ “Pārmērīgas” reakcijas uz kairinātāju (histērija, stipra kliegšana u.tml.) apturēšana ▪ Seku apzināšanās ▪ Morālās normas ▪ Sociālā kontrole	▪ Impulsivitāte ▪ Aizkaitināmība ▪ Neadekvāta reakcija uz kairinātājiem ▪ Intereses zudums ▪ Grūtības noformulēt mērķi, aktivizēt darbību ▪ Runas un kustību traucējumi ▪ Uztveres traucējumi

Smadzeņu pieres daivas disfunkcija

Smadzeņu pieres daivas disfunkcijas iemesli var būt dažādi – iedzimtība, dažādos dzīves apstākļos gūtas traumas, ilgstoša psihoaktīvo vielu lietošana u.c.

Cilvēks, kas piedzīvojis galvas traumu, dabiskos apstākļos izskatās tieši tāpat kā citi, tomēr viņa reakcijas uz dzīves grūtībām var dramatiski atšķirties. Speciālistu, kas strādā ar klientiem, var satraukt cilvēki, kuriem ir bijušas galvas traumas, jo atsevišķos gadījumos viņi var arī apdraudēt speciālista drošību.

Iemesli, kādēļ speciālistam jāzina un jāizprot informācija par klienta iespējamām galvas traumām, ir:

- 1) atšķirīgā uztvere – ikdienišķus procesus klients ar šādām grūtībām var uztvert pareizi/nepareizi, saprast/nesaprast, un tas rada papildus spriedzi;
- 2) savu emocionālo stāvokļu neapzināšanās un neizpratne – tādēļ klients neapzinās savu atbildību par emociju izpausmēm.

Uzbudinājums un agresija

Cilvēka agresīvā uzvedība ir saistīta ar simpātiskās nervu sistēmas aktivizēšanos. Simpātiskā nervu sistēma ir veģetatīvās nervu sistēmas komponente, kas lieks mums “cīnīties vai bēgt”. Šī sistēma rosina cilvēkā dažādas somatiskas reakcijas – acu zīlīšu sašaurināšanās, arteriālā spiediena paaugstināšanās, pulsa paātrināšanās, svīšana, un gatavo mūs aktīvai rīcībai.

3.attēls “Cīnīties” vai “bēgt” fiziskie simptomi.



Vai uzbudinājums paaugstina agresivitātes parādīšanās iespējamību?

Viens no faktoriem, kas nosaka, vai paaugstināta uzbudinājuma stāvoklis pāries agresijas izpausmēs, ir tas, cik daudz cilvēks spēj identificēt sava uzbudinājuma avotu.

1. Ja nav šaubu par to, ka reakcijas iemesls ir fiziska slodze, medikamenti, nepatīkams troksnis vai kāds cits avots, kam nav saistības ar agresiju, tad paaugstinātas uzbudināmības iemesls tiks identificēts pareizi un nenovedīs pie agresīvas uzvedības pret citiem.
2. Ja šo avotu nav iespējams tik vienkārši noskaidrot, jo ir pagājis laiks pēc situācijas, kas izsaukusi uzbudinājumu, vai arī uzbudinājuma iemesls ir vairāki avoti, tad cilvēks var nonākt apjukumā, piedēvējot savas izjūtas dūsmām vai aizkaitinājumam un šādos gadījumos var parādīties agresija.
3. Agresija kļūst par uzbudināmības paaugstinātāju situācijās, kad indivīds apzinās, ka agresija būs izdevīgs situācijas atrisinājums.

Kopumā uzbudināmības un agresijas attiecībās svarīgi ir gan bioloģiskie, gan iemācīšanās faktori. Neskatoties uz to, ka apstākļi var cilvēku novest pie agresijas izpausmēm, šo apstākļu uztveri nosaka cilvēka pieredze. Tas nozīmē, ka bioloģiskie procesi, uz kuriem var fokusēt uzmanību agresijas veidošanās procesā, tomēr ir saistīti ar pieredzi un vidi.

Uzbudinājums un agresija

Ko saka zinātnieki? Iepazīsties ar eksperimentu!

Zinātnieku komanda (Zillmann, Johnson & Day, 1975) veica eksperimentu, kurā trim dažādu fiziskās sagatavotības vīriešu grupām bija iespēja sodīt eksperimenta vadītāja palīgu.

Eksperiments nr.1	Eksperiments nr.2
Eksperimenta vadītāja palīgs provocē dalībniekus ar izsmejošiem izteicieniem	Eksperimenta vadītāja palīgs provocē dalībniekus ar izsmejošiem izteicieniem
6 min atpūta (dalībniekiem)	Fiziska slodze (Velotrenažieris)
Fiziska slodze (velotrenažieris)	6 min atpūta (dalībniekiem)
Iespēja atbildēt uz provokāciju	Iespēja atbildēt uz provokāciju
Reakcija uz provokāciju – mazāk agresīva , jo dalībnieki savu uzbudinājumu uzskatīja par fiziskās slodzes rezultātu.	Reakcija uz provokāciju – agresīva , jo dalībnieki nesaista savu uzbudinājumu ar fizisko slodzi, bet ar provokāciju.

Eksperimenta vadītāja palīgs provocēja respondentus ar aizvainojošiem un izsmejošiem izteicieniem. Iespēju atriebties respondenti saņēma tikai kādu laiku pēc pašas provokācijas.

Vienā gadījumā dalībniekiem lūdza sākumā mierīgi pasēdēt sešas minūtes. Pēc tam pusotru minūti pildīt fiziskus vingrinājumus uz velotrenažiera, un tikai pēc tam viņi varēja atbildēt uz eksperimenta vadītāja palīga rīcību. Pētnieki paredzēja, ja atriebes iespējas būs uzreiz pēc fizisko vingrinājumu izpildes, respondenti savu uzbudinājumu, neatkarīgi no tā izcelsmes (eksperimenta vadītāja aizvainojošā komunikācija vai nodarbošanās ar sportu), uzskatīs par fiziskās slodzes rezultātu un tādēļ **nereaģēs tik agresīvi kā būtu to darījuši bez fiziskās slodzes ietekmes.**

Otrā gadījumā dalībnieki no sākuma pildīja fiziskās slodzes vingrinājumus. Pēc tam atpūtās sešas minūtes atpūtās. Un tikai pēc atpūtas viņiem tika dota iespēja atriebties par eksperimenta vadītāja palīga apvainojumiem. Pētnieki pieļāva, ka sešu minūšu pauze starp fiziskās slodzes beigām un atriebības aktu nesaistīs dalībnieku uzbudinājumu ar iepriekšējo fizisko slodzi, bet gan uzskatīs to par dūsmām, kas radušās pēc eksperimenta vadītāja palīga rīcības un šādā situācijā **atbildēs agresīvi.**

Pētnieku prognozes tieši sakrita ar iegūtajiem rezultātiem: starp visiem eksperimenta dalībniekiem, izņemot vislabāk fiziski sagatavotos, agresijas paaugstināšanās tika novērota tikai tajā grupā, kur fiziskā slodze bija pirms pauzes un atbildes reakcijas. (Fiziski sagatavotāko respondentu agresīvās reakcijas iztrūkums tika skaidrots ar to, ka viņu uzbudinājums pēc fiziskās slodzes krītas tik ātri, ka viņiem vienkārši nepaliek nekāda uzbudinājuma, ko varētu attiecināt uz dūsmām).

Zillmann, D., Johnson, R. C., & Day, K. D. (1974). Attribution of apparent arousal and proficiency of recovery from sympathetic activation affecting excitation transfer to aggressive behavior. Journal of Experimental Social Psychology, 10(6), 503–515.

Neiroķīmijas nozīme

Agresivitātes un augsta testosterona (vīrišķais hormons) līmeņa sakarību ir pētījuši daudzi pētnieki. Ir pierādīts, ka vīrieši, kuru asinīs ir augstāks androgēnu (dzimumhormonu) līmenis, demonstrē augstu tendenci uz noziedzīgu uzvedību, atkarībām, ekstrēmu un aktīvu seksuālo (liels daudzums partneru) uzvedību.

Notiesātajiem ar vardarbīgu noziegumu vēsturi testosterona līmenis ir augstāks nekā notiesātajiem, kas veikuši nevardarbīgus noziegumus. Tas apliecina, ka testosterona līmenis ir tieši saistīts ar spontānas agresijas izpausmēm un tendenci dominēt. Pētnieki secinājuši, ka izteikta saistība starp testosterona līmeni un agresivitāti izpaužas vecumā no 17 līdz 28 gadiem. To var skaidrot ar neokorteksa attīstības procesu un zemāku emocionālo intelektu, kas neļauj veiksmīgi vadīt un kontrolēt savus impulsus.

Ņemot vērā šo informāciju, mēs varam jau laicīgi sagatavoties sarunai ar klientu, kam ir vardarbīgas uzvedības vēsture, vai, kurš ir riska zonas vecumposmā.

Dažāda neiroķīmiskā specifika ir raksturīga dažādām agresīvām reakcijām:

- **“plēsoņas” agresija** ir saistīta ar serotonīna (atbild arī par paškontroles spējām un emocionālo līdzsvaru, kā arī kontrolē smadzeņu receptoru spēju pretoties stresa hormoniem) sistēmu;
- aizkaitināmība un (sāpju izsaukta) agresija – ar noadrenalīna (atbild par labu garastāvokli un optimistisku skatu uz dzīvi) sistēmu;
- “spontānā” agresija – ar dopamīna (ļauj ātri adaptēties jaunai videi, kontrolē jaunu zināšanu apgūšanas spēju, uztur spēju tiekties pēc jaunā, palīdz sasniegt mērķus, dodot cilvēkam pārliecību) sistēmas iedarbību.

Tādēļ speciālistiem attiecībā ar klientiem vēlams būt uzmanīgiem un ņemt vērā, ka katrs no viņiem var agresīvi reaģēt uz informāciju, kura mums pašiem šķiet absolūti neitrāla.

3. nodarbība Agresijas veidi

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis.

Sniegt zināšanas un veidot izpratni par agresijas veidiem.

Uzdevumi:

- 1) apskatīt agresīvas personas īpašības;
- 2) nostiprināt izpratni agresijas definīciju;
- 3) izprast dažādu agresijas reakciju formas;
- 4) veidot sapratni par klientu uzvedības analīzes nepieciešamību.

IEVADS

Esam jau izpētījuši, kas ir agresija, kāds ir tās formēšanās process un kādi ir rašanās iemesli. Šajā nodarbībā iepazīsim agresijas veidus.

Agresīva persona

Pirms pievēršamies agresijas veidu izpētei, nepieciešams sniegt īsu agresīvas personas, kura ir spējīga uz agresijas aktu kairinātāju iespaidā, raksturojumu.

Kāpēc tas ir nepieciešams?

1. Ikdienā cilvēks, sastopot personu, kura izskatās spējīga veikt agresijas aktu, veido kļūdainus secinājumus. Kad cilvēks izveido kļūdainu secinājumu, viņš komunikācijā izvēlas kādu no stratēģijām: bēgt, cīnīties vai slēpties. Cilvēki šīs stratēģijas pielieto neapzināti un galvenokārt tādēļ, ka nav informācijas par to, kā izskatās cilvēks, kurš ir spējīgs uz agresiju.

Vienas no spilgtākajiem piemēriem ir situācijas, kurās mēs agresivitāti sasaistām ar vīrišķību (testosterona hormona daudzums, skat.2.nod.) un, kontaktējoties varam sajaukt vīrišķības izpausmes ar agresivitāti. Klienti ar izteiktāku vīrišķību demonstrē vairāk tiešu un fizisku agresiju, tomēr klienti ar izteiktāku sievišķību – netiešu (strīds, kliegšana) un verbālu (draudī) agresijas formu. Rezultātā tieši sadarbībā ar tādiem klientiem mūsos rodas tendence ātrāk beigt procesu, jo šādas personas mūsos izsauc nepatīkamas izjūtas – bailes.

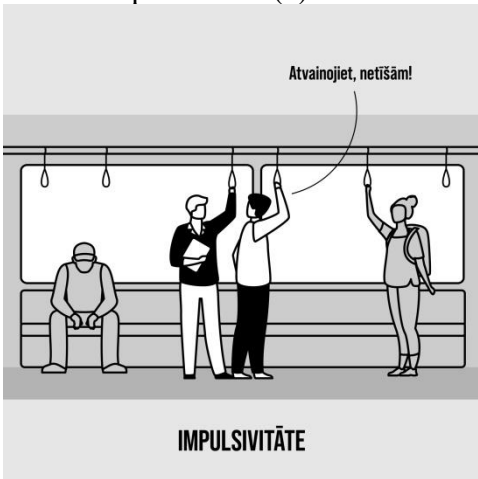
2. 1. nodarbībā komentāros pirms tabulas “Agresīvas rīcības cēloņsakarības” definējām faktorus, kuri var ietekmēt nevienmērīgu klienta pāreju no uzbudinājuma līdz agresīvai rīcībai. Viens no šādiem faktoriem ir – izprovocēts stāvoklis.

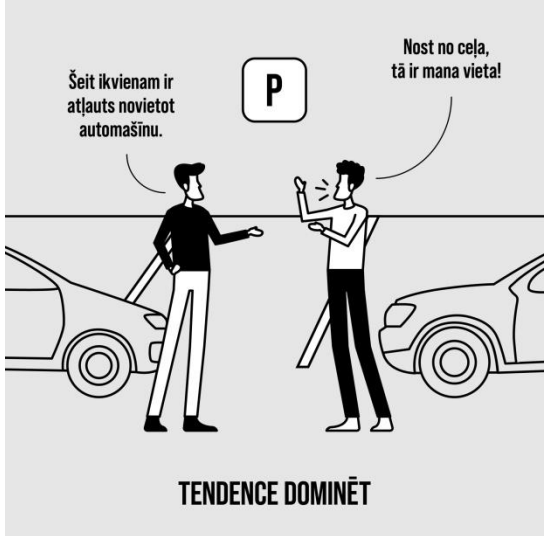
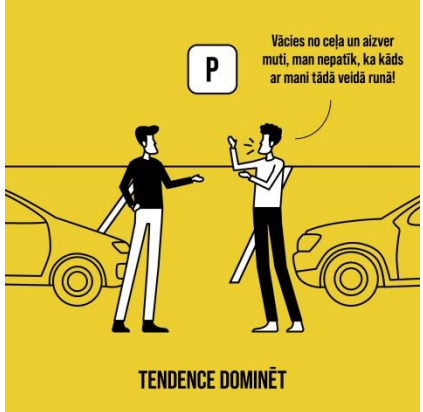
Arī 2. nodarbībā secinājam, ka cilvēkam, kurš atrodas no ārpuses veicinātā uzbudināmības stāvoklī, agresijas izpausmju risks palielinās.

Šie ir svarīgi iemesli, kādēļ speciālistam ir nepieciešams saprast, kā izskatās cilvēks, kurš ir nonācis veicinātā agresīvas uzvedības stāvoklī, un, kas to provocējis.

Agresīvas personas īpašības

Mērķis. Ilustratīvi apskatīt agresīvas personas īpašības / izpausmes ikdienas dzīvē

Īpašība	Īpašības izpausme ikdienas procesā	<i>Visas agresīvas personas īpašības darbībās: 1) augsta impulsivitāte; 2) nepacietība attiecībās ar citiem cilvēkiem; 3) izteikta tendence dominēt; 4) vāji attīstīta atbildība; 5) tendence pārkāpt sabiedrības normas un uzstādījumus; 6) pārlieku liela seksuālā tieksme; 7) nepārtraukti jaunu stimulu meklējumi.</i>
Impulsivitāte	Attēls. Impulsivitāte (a)  IMPULSIVITĀTE Cilvēks netīšām transportā otram uzkāpj uz kājas un saka: “Atvainojiet, netīšām!”	Attēls Impulsivitāte (b)  IMPULSIVITĀTE Tas, kuram uzkāpts uz kājas, sit pirmajam un saka: “Aizvāc savu atvairošanos un skaties turpmāk, kur liec savas ekstremitātes!”
Nepacietība	Attēls. Nepacietība (a)  NEPACIETĪBA Rinda veikalā pie kases un kasieris negaidīti izliek zīmīti, kur rakstīts “Kase tiek slēgta uz 5 minūtēm”	Attēls. Nepacietība (b)  NEPACIETĪBA Tā pati situācija, viens cilvēks skaļi kliedz uz pārdevēju: “Apkalpo mani un ej, kur gribi!”

Tendence dominēt	Attēls. Tendence dominēt (a)  TENDENCE DOMINĒT Divi vīrieši stāv autostāvvietā pie tukšas iebrauktuves, viens no vīriešiem saka otram: “Vācies no ceļa, tā ir mana vieta!” otrs atbild: “Šeit ikvienam ir atļauts novietot automašīnu.”	Attēls. Tendence dominēt (b)  TENDENCE DOMINĒT Tā pati situācija, otrs saka pirmajam: “Vācies no ceļa un aizver muti, man nepatīk, ka kāds ar mani tādā veidā runā”.
Vāji attīstīta atbildība	Attēls. Atbildība (a)  VĀJI ATTĪSTĪTA ATBILDĪBA Kompānija dabā ar grilu. Viens vīrietis vēršas pie otra un saka: ”Tu soliņi atvest ogles grilam, mēs – grilu un gaļu. Tu ogles neatvedi, kā mēs cepsim gaļu?”	Attēls. Atbildība (b)  VĀJI ATTĪSTĪTA ATBILDĪBA Tā pati situācija. Otrs vīrietis sēžas mašīnā un saka: “Man nospļauties, kā jūs cepsi savu gaļu!”
Tendence pārkāpt sabiedrības normas	Attēls. Sabiedrības normas (a)	Attēls. Sabiedrības normas (b)

	 TENDENCE PĀRKĀPT SABIEDRĪBAS NORMAS Persona runā pa telefonu, vadot automašīnu	 TENDENCE PĀRKĀPT SABIEDRĪBAS NORMAS Persona šķērso gājēju pāreju pie sarkanās luksofora gaismas VAI Persona skaļi runā sabiedriskajā transportā.
Pārlieku liela seksuālā tieksme	Attēls. Seksuālā tieksme (a)  PĀRLIEKU LIELA SEKSUĀLĀ TIEKSME Puisis tiecas skūpstīt meiteni un slidina savas rokas zem apģērba, bet meitene saka: "Nevajag šodien."	Attēls Seksuālā tieksme (b)  PĀRLIEKU LIELA SEKSUĀLĀ TIEKSME Tā pati situācija, puisis pagrūž meiteni un saka: "Vienmēr tev kaut kas kaiš. Man ko – pie prostitutām jāiet?"
Nepārtraukti jaunu stimulu meklējumi	Attēls. Stimulu meklējumi (a)  NEPĀRTRAUKTI JAUNU STIMULU MEKLĒJUMI	Attēls. Stimulu meklējumi (b)  NEPĀRTRAUKTI JAUNU STIMULU MEKLĒJUMI

	Situācija dzīvoklī - puisis saka meitenei: “Es aizgāju no darba!”, uz ko meitene saka: “Bet šī jau ir trešā darba vieta, no kuras tu aizej mēneša laikā.”	Puisis atbild meitenei: “Esmu pieņēmis lēmumu paceļot, lai dzīve nešķiet tik garlaicīga”
--	---	--

Agresīvu uzvedību veicinoši faktori

Kā veidojas agresīva uzvedība? Vai cilvēks piedzimst ar tādām rakstura iezīmēm, kas veicina agresīvu uzvedību, vai tas ir iemācīšanās process? Protams, agresīvas uzvedības veidošanos iespaido arī iedzimtības faktori, tomēr cilvēks nepiedzimst ar gataviem uzvedības modeļiem vai izpausmēm.

Agresīva rīcība lielā mērā ir iemācīšanās sekas, citu cilvēku atdarināšana.

Agresīvas rīcības formēšanās pamatā ir dažādi biopsihosociāli faktori. Iepazīsties ar dažiem no tiem.

1. Cilvēkam ir kāds agresīvas uzvedības izpausmju konstrukts (veidi, piemēri), ko viņš ir redzējis savas dzīves laikā.
2. Cilvēks uzskata, ka agresijas izpausmes sniedz vēlamo rezultātu, un tad rīcības seku novērtēšana ir pozitīva.
3. Neapmierinātu vajadzību līmenis (spriedze/ frustrācija).
4. Emocionālā uzbudinājuma (afekta vai stresa) klātesamība, kas saistīta ar spriedzi, no kuras cilvēks vēlas tikt vaļā / izvairīties.
5. Agresīvai rīcībai atbilstošs objekts, kas ir spējīgs noņemt spriedzi un izvairīties no frustrācijas (nepieciešams kāds, uz kuru “nolaist tvaiku”, tajā skaitā arī autoagresija).

Ja šādi apstākļi ir klātesoši, veidojas agresīvas rīcības risks un, ja šāda rīcība vainagojas panākumiem, tā tikai nostiprinās personas uzvedībā.

Agresīva uzvedība nodara ļaunumu un ir balstīta agresora negatīvajās un pozitīvās emocijās, uzvedības pastiprināšanās procesos, tomēr upurim šāda rīcība izsauc tikai negatīvus pārdzīvojumus (bailes pazemojumu). Pati uzvedība ir balstīta motīvos – sagraut, likvidēt, izmantot, kaitēt, gūt labumu sev.

Agresijas veidi I

Agresiju var iedalīt reaktīvā, ekspresīvā, naidīgā un instrumentālā agresijā. Katrai no tām ir atšķirīgi mērķi un izpausmes.

NR.P.K.	NOSAUKUMS	AGRESIJAS MĒRĶIS	KOMENTĀRI
1	REAKTĪVĀ AGRESIJA	Atbildes reakcija uz agresiju vai bīstamu situāciju.	Tā notiek, ja cilvēks izjūt pret sevi represijas vai apdraudējumu.
2	EKSPRESĪVĀ AGRESIJA	Netīša niknuma vai dusmu izvirdums.	Nav mērķtiecīga un ātri beidzas. Turklāt mieru traucējošais avots ne vienmēr ir tas, uz kuru tiek vērsts uzbrukums, piemēram, dusmas uz sievu izgāž uz bērniem, suni utt.
3	NAIDĪGĀ AGRESIJA	Kaitējuma nodarīšana otram cilvēkam.	Piemērs – “mani sadusmoja otra teiktais, tāpēc es viņam iespēru ar kāju pa dibenu.”
4	INSTRUMENTĀLĀ AGRESIJA	Neitrāla mērķa sasniegšana.	Agresija tiek lietota tikai kā līdzeklis (šantāža, audzināšana ar soda palīdzību, piem., atkarīgais pieprasa naudu no savas mātes).

Agresīvo reakciju forma

Agresijai ir dažādas izpausmes jeb reakciju formas.

NR.P.K.	FORMA	IZPAUSME
1	FIZISKĀ AGRESIJA (UZBRUKUMS)	Fiziskā spēka pielietošana pret citu cilvēku.
2	NETĪŠĀ AGRESIJA	Rīcība, kas aplinkus mērķēta uz citu personu (baumas, klačas, ļauni jokī). Arī bezmērķīgi vērsti dusmu izvirdumi (klieģšana, kāju dauzīšana, dūru sišana pret galdu, durvju ciršana u.c.).
3	VERBĀLĀ AGRESIJA	Negatīvo jūtu izpausme gan ar formas palīdzību (klieģšana, spieģšana, strīds), gan ar vārdisko atbildi saturu (draudi, lāsti, lamas).
4	TENDENCE UZ AIZKAITINĀMĪBU	Gatavība paust impulsivitāti, rupjību, skarbumu jebkura mazākā uzbudinājuma situācijā.
5	NEGATĪVISMIS	Opozicionāra uzvedības forma, kas parasti vērsta pret autoritāti vai vadību. Var pāraugt no pasīvas pretošanās līdz aktīvai cīņai pret noteiktiem likumiem un normām.
NAIDĪGO REAKCIJU FORMAS, KO VĒRTS ŅEMT VĒRĀ		
6	AIZVAINOJUMS	Skaudība un naidīgums pret apkārtējiem, kas balstītas rūgtuma izjūtās pret apkārtējiem, dusmām uz visu pasauli par patiesām vai izdomātām ciešanām.
7	AIZDOMĪGUMS	Neuzticēšanās un piesardzība attiecībā pret apkārtējiem cilvēkiem, balstoties pārliecībā, ka citi vēlas nodarīt ļaunu.
8	NAIDS	Parādās kā stingri morālie aizliegumi un savu personīgo ideālu agresīva aizstāvēšana. Var izpausties kā kaislīga vēlēšanās iegūt varu, pakļaut un pazemot.
9	SMAGS NAIDS	Izpaužas sadistiskas noslieces – vēlēšanās piespiest objektu ciest un gūt apmierinājumu no tā.
10	GALĒJS NAIDS	Izpausmes forma ir tieksme iznīcināt (nogalināt) vai radikāla visu un visa noniecināšana.
11	PAŠDESTRUKTĪVAIS NAIDS	Var izpausties pašnāvībā, kad pati persona identificējas ar naida objektu un pašiznīcināšanās kļūst par vienīgo veidu, kā to novērst (piemēram, cilvēks nespēj sevī atrisināt kādas grūtības – alkohola lietošana, azartspēļu atkarība, pedofilija. Sekas ir naidis pret sevi).

Nodoms veikt agresiju. Iedomāts un paties.

Agresijas veidus var iedalīt arī pēc agresijas izcelšanās un rīcības mehānisma. **Rīcības mehānisms lielā mērā ir atkarīgs no tā, kā cilvēks uztver un novērtē situāciju, un jo īpaši no nodomiem**, ko subjekts piedēvē objektam; soda, kas sekos agresīvajai rīcībai; spējas sasniegt mērķi ar šādu rīcību; citu cilvēku novērtējuma un pašvērtējuma.

Papētīsim dziļāk nodomu. Tieši nodoms ir viens no noteicošiem faktoriem, kas rada agresīvas rīcības izpausmes. Nodoms ir svarīgs aspekts, lai izprastu agresīvu uzvedību.

Kad cilvēks redz, ka kāds grasās viņam traucēt vai uzbrukt, tad ir izšķiroši svarīgi, vai šim potenciālajam uzbrucējam tiek piedēvēti agresīvi nodomi. Agresijas veicināšanai, pietiek vien zināt, ka otram ir naidīgi nodomi, pat, ja uzbrukums vēl nav piedzīvots. Tādēļ, ja potenciālais uzbrucējs/otra puse jau laicīgi atvainojas par savu agresīvo rīcību, tad ļoti bieži dusmas nemaz neparādās un atbildes reakcija agresijas veidā neveidojas. Šis stāsta par to, ka cilvēki mēdz piedēvēt otram naidīgus nodomus. Tiklīdz ir pieņemts pārliecinošs lēmums, ka otra puse vēlas radīt kaitējumu, rodas dusmas un mainīt attieksmi kļūst sarežģīti. Ja cilvēks secina, ka incidents ir bijis nejaušs, vai, ka ir notikusi kļūda, dusmas, vēlme atriebties un centieni paust agresīvu atbildes reakciju var pāriet.

1. Tā kā cilvēkiem ir raksturīgi laiku pa laikam citus fiziski vai morāli aizvainot, tad svarīgi ir atšķirt apzinātu (ar nodomu veiktu) rīcību no tām, kurās nav nodoma nodarīt otram kaitējumu.
2. Ja stomatologa vai ķirurga rīcību, kas nodara sāpes operācijas vai procedūras laikā, uztvertu, nevērtējot rīcības nodomu, tad varētu uzskatīt, ka arī viņi rīkojas agresīvi.

No priekšstata par to, ka agresija nodara kaitējumu vai aizvaino upuri, izriet, ka fiziska kaitējuma nodarīšana nav obligāta. Agresijas rezultāts ir jebkādas negatīvas sekas otra vai viņa īpašumam.

Agresijas kritēriji

Vai pastāv kritēriji gan agresijas veidu, gan izpausmju vērtēšanai/analīzei, kas palīdzētu prognozēt un veidot pareizu rīcību konkrētās agresijas situācijās? Pacentīsimies izveidot kritērijus, pamatojoties uz iepriekš izpētīto par “Agresijas veidiem” un “Agresīvo reakciju formām”.

1. **Fiziska** (fizisko bojājumu nodarīšana) vai **verbāla** agresija (jeb runas agresija).
2. **Aktīva** (agresors ir uzbrukuma iniciators) vai **pasīva** agresija (dažādu veidu pretestība – attiešanās runāt, nepieņemšana vai opozīcija).
3. **Tieša** (kaitējuma nodarīšana upurim) vai **netieša** agresija (kaitējuma nodarīšana ne upurim, bet gan viņa tuviniekam vai viņa īpašumam).

Agresija mijiedarbībā ar klientu

Rezumējot šo nodarbību, vēršīsim uzmanību uz agresīvo uzvedību, ar kuru speciālisti sastopas darbā ar sociāli nelabvēlīgiem klientiem.

Klienta agresija ietver plašu nepieļaujamu, naidīgu rīcību kopumu, kas vērsts pret personālu.

Agresija, kas saistīta ar profesionālo darbību, var rasties:

- 1) darba vietā vai ārpus tās;
- 2) nodaļas telpās vai ārpus tām;

3) darba dienas laikā vai ārpus darba laika.

Klienta uzvedība, ko var interpretēt kā agresīvu uzvedību:

- Naidīgi vai draudoši žesti.
- Aizvainojoša uzvedība, piemēram, spļaušana.
- Vārdiski apvainojumi, paaugstināts balss tonis vai nepieņemami izteikumi, ieskaitot rasistiskus un seksistiskus komentārus.
- Fiziska vardarbība pret cilvēku (kodieni, sitieni, satvērieni, grūšana, iebiedēšana vai seksuāla vardarbība).
- Fiziska vardarbība attiecībā pret darbinieka personīgo vai darba devēja īpašumu (priekšmetu mešana, kaitējums īpašumam).

Jebkurš incidents, kurā cilvēks ir pakļauts vardarbībai, draudiem vai uzbrukumiem, apstākļos, kuri ir saistīti ar viņa darbu, rada riskus darbinieka veselībai un drošībai.

Pamata jautājums, noslēdzot šo nodaļu, ir: **vai Jūs pietiekami pievēršat uzmanību savas un savu klientu uzvedības analīzei, kas rezultātā var samazināt fizisko un morālo draudu risku?**

4. nodarbība Agresija vielu ietekmē

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis.

Informēt darbiniekus par darba specifiku ar klientiem vielu ietekmē.

Uzdevumi:

- 1) izskatīt atkarīgas vai vielu lietojošas personas impulsivitātes izpausmju īpatnības;
- 2) gūt informāciju par vielu lietošanas ietekmi uz agresīviem stāvokļiem;
- 3) izprast atšķirības starp alkohola un narkotisko vielu lietotāju agresiju;
- 4) sākt veidot mijiedarbības modeļa pamatnostādnes.

Ievads

Iepriekšējā nodarbībā apskatījām agresijas veidus, arī to, kā agresija var izpausties, un kādi ir šādas uzvedības iemesli. Uzsvērām speciālista drošības aspektus un aicinājām izvērtēt, vai Jūs pietiekami veltāt uzmanību drošības jautājumiem.

Šajā nodarbībā pievērsīsimies vēl vienam iemeslam, kurš, neatkarīgi no speciālista komunikācijas ar klientu, var izprovocēt/ietekmēt agresiju – alkohola un narkotisko vielu lietošana.

Ikviens zina, ka spēcīgi medicīniskie preparāti vai stimulējošie preparāti, kurus cilvēks lieto, lai uzturētu savu enerģijas līmeni pietiekamu nakts darba stundām, spēcīgi ietekmē cilvēka uzvedību. Lietojot šos preparātus, cilvēks nereti nav spējīgs adekvāti uztvert realitāti, paaugstināt vai pazemināt aktivitātes līmeni un pat izmainīt savu uztveri par apkārtējo pasauli. Dažādi preparāti paaugstina vai pazemina agresiju.

IMPULSIVITĀTE

Pirms izskatīt alkohola un narkotisko vielu ietekmi uz agresijas izpausmēm, izpētīsim vienu no svarīgām agresijas sastāvdaļām – impulsivitāti.

Atkarīgas personas impulsivitāte izpaužas nespējā sevi kontrolēt – apzināties iemeslus, pārdomāt sekas, un jaunu izjūtu meklējumos. Impulsīvs uzbrukums vielu iespaidā mēdz būt haotisks un turpināties līdz brīdim, kad iestājas miers jeb tiek izlādēta agresija, piemēram, sit, kamēr nosit.

Vai atšķiras impulsivitāte narkotisko vielu iespaidā no impulsivitātes alkohola iespaidā?

Lai saprastu, kā vielu lietošana ietekmē cilvēka domāšanu un uzvedību, iepazīsimies ar situācijām, kurās notiek abu minēto vielu lietošana.

Bilžu struktūra:

Attēls nr.1 (4. nodarbības attēlu mapē)	Attēls nr.2 (4. nodarbības attēlu mapē)	Attēls nr.3 (4. nodarbības attēlu mapē)
Sēž divi vīrieši reibumā (viens lietojis narkotikas, otrs – alkoholu). Viens	1. Alkohola piepildīti veikala plaukti. 2. Vīrieša ķermenis guļ zemē, asins	Puisis narkotiku iespaidā sit padzīvojušu sievieti un saka: “Es zinu, ka tev ir nauda. Tu vakar saņēmi pensiju! Man vajag 20 eiro,

otram dusmīgi saka: “Tu ko – necieni mani?”	pelķē pie svētku galda.	lai uzlabotu sev veselību! Iedod man naudu, vai arī es tevi nositīšu!”
Alkohols un narkotiskās vielas traucē informācijas apstrādes procesiem galvas smadzenēs. Tādēļ ienākošā informācija var tikt interpretēta kā draudi.	Salīdzinoši ar narkotiskajām vielām, alkohols ir pieejamāks, un sabiedrība tā lietošanu ir normalizējusi (svētku svinēšana ar alkoholu jau kopš bērnības). Šis ir viens no būtiskiem iemesliem, kādēļ cilvēki ar tendenci uz agresīvu uzvedību, vai kuri nespēj kontrolēt sava patērētā alkohola daudzumu, to kādā situācijā tomēr lieto.	Ilgstoša narkotisko vielu lietošana rada galvas smadzeņu traucējumus. Rezultātā tajos brīžos, kad lietotāja dzīvē kaut kas notiek ne tā, kā viņš vēlētos, rodas aizkaitinājums, dusmas, agresija, un nereti par viņu upuriem kļūst tuvinieki.

Izskatītās situācijas parāda, ka:

- 1) impulsivitāte, kas saistīta ar vielu lietošanu, ir sarežģīta, un ir vairāku faktoru (farmakoloģisko, kognitīvo un vides) ietekmes rezultāts;
- 2) vielu lietošana var ietekmēt impulsivitāti un līdz ar to arī paaugstināt vardarbīgas uzvedības risku noteiktās situācijās, noteiktu apstākļu ietekmē;
- 3) ir nepieciešams veltīt laiku situācijas analīzei kopumā, kā arī ir jābūt zināšanām par vielu lietošanas ietekmi kopumā;
- 4) nav atšķirības, vai impulsivitātes iemesls ir alkohols vai narkotikas.

Vielu ietekme uz intelektu

Ilgstošas (6 un vairāk mēnešu) opiātu vai citu psihoaktīvo vielu lietošanas rezultātā attīstās toksiskā encefalopātija, kas ir galvas smadzeņu darbības organiski traucējumi. Toksiskās encefalopātijas sekas cilvēkam ir paaugstināts aizmārīgums, izkaisīta uzmanība, neuzmanīgums un aizkaitināmība, un arī agresivitāte. Papildus, galvas smadzeņu izmaiņu rezultātā, lietotājs nav spējīgs kritiski izvērtēt savu rīcību un kontrolēt savu agresiju, visbiežāk – verbālo.

Zinātnieki ir atklājuši tās smadzeņu daļas, kurās “mostas” agresija un vardarbība. Aicinām iepazīties ar zinātnieku atklājumu.

Izlasi!

Uzdevuma mērķis. Padziļināt izpratni par smadzeņu daļām, kurās “mostas” agresija un vardarbība vielu ietekmē.

Pētījumā piedalījās 50 jauni, veseli vīrieši. Viņus sadalīja divās grupās: vienai piedāvāja alkoholu saturošus dzērienus (degvīnu ar toniku); otrai – bezalkoholiskos dzērienus, placebo – proti, kontrolgrupa bija pārliecināta, ka lieto alkoholiskos dzērienus. Kad vīrieši piedāvāto dzērienu izdzēra, viņus ievietoja magnētiskās rezonanses tomogrāfijas aparātā.

Kamēr notika smadzeņu skenēšana, dalībniekiem bija jāveic uzdevums, kas nosaka reakcijas ātrumu. Šādu testu izmanto, lai izmērītu cilvēka agresijas līmeni. Testēšanas noteikumi bija šādi: kad ekrānā parādās krāsains kvadrāts, dalībniekam pēc iespējas ātrāk jānospiež poga. Eksperimenta dalībnieki domāja, ka viņu konkurenti dara to pašu, tomēr viņi sacentās ar mākslīgo intelektu. Ja dalībnieks zaudēja, atskanēja nepatīkams, skaļš skaņas signāls, bet, ja uzvarēja, dalībniekam bija iespēja regulēt skaņas līmeni savam konkurentam. Un šis rādītājs tika mērīts kā agresijas līmenis. Rezultātā magnētiskās rezonanses tomogrāfija **uzrādīja datus, kādus meklēja zinātnieki:**

Grupai, kura lietoja placebo, neuzrādīja izmaiņas galvas smadzeņu prefrontālās garozas darbībā.

Grupai, kura lietoja alkoholu:

1. Tika fiksētas izmaiņas galvas smadzeņu prefrontālās garozas darbībā. Šis galvas smadzeņu apgabals atbild par domāšanas un motorām aktivitātēm, ir noteicošais kognitīvo shēmu radīšanā un plānu veidošanā, lēmumu pieņemšanās procesos, kā arī kontrolē un regulē iekšējo pašregulāciju un sociālo uzvedību.
2. Dalībniekiem novēroja pazeminātu aktivitāti prefrontālajā garozā. Īpaši pazeminājās aktivitāte tajās galvas smadzeņu zonās, kuras atbild par darba atmiņu un spēju kontrolēt savas reakcijas uz apkārtējās vides stimuliem. Citiem vārdiem sakot, dalībnieki zaudēja spējas kontrolēt savu uzvedību, redzēt savas rīcības sekas.
3. Pazemināta aktivitāte tika novērota arī tajās galvas smadzeņu zonās, kuras atbild par apbalvojumu.
4. Tomēr galvas smadzeņu daļās, kas atbild par emociju formēšanos, notika pretējais – aktivitāte nozīmīgi paaugstinājās. Jo lielāka alkohola porcija tika lietota, jo spēcīgākas un grūti kontrolējamākas kļuva emocijas, proti, emocijas radās ātrāk un spēcīgāk.

Published: 08 January 2018 The neural correlates of alcohol-related aggression Thomas F. Denson, Kate A. Blundell, Timothy P. Schofield, Mark M. Schira & Ulrike M. Krämer Cognitive, Affective, & Behavioral Neuroscience volume 18, pages 203–215(2018).

Vielu ietekme uz veselības stāvokli

Arī no fizioloģijas skatupunkta ir rodams skaidrojums, kādēļ vielu lietotājiem rodas aizkaitināmība un pēc tam arī agresivitāte. Narkotisko vielu un alkohola lietošana rada ne mazums kaitīgu seku cilvēka ķermenim.

Viens no nozīmīgiem zaudējumiem, kas rodas organismam lietošanas laikā, ir barības vielu, kas ir nepieciešamas normālai organisma funkcionēšanai, trūkums. Kad cilvēks zaudē šīs barības vielas, mainās viņa pašsajūta, piemēram, viņš kļūst satraukts, dusmīgs, apjucis u. tml.

Viena no vielām, kas atbildīga par cilvēka garastāvokli, ir B grupas vitamīni, kurus var uzņemt ar pārtiku. Tomēr, nepareizs dzīvesveids rada pastāvīgu nepieciešamo vielu trūkumu organismā, kas rezultējas ar traucējumiem kopējā organisma darbībā.

Vēl viena viela, kura trūkst vielu lietotāju, īpaši alkohola lietotāju organismā, ir magnijs. Tas piedalās daudzos organisma procesos un tam ir svarīga loma galvas smadzeņu darbībā. Magnija deficīts var izpausties kā atmiņas pasliktināšanās un

nespēja apgūt jauno, nogurums un nervozitāte, galvassāpes, paaugstināts pulss, miega cikla traucējumi.

Visa iepriekšminētā sekas ir cilvēka nespēja kontrolēt savas negatīvās emocijas, iekaitot dusmas un agresiju.

NARKOTIKAS un agresija

Apskatīsim dažus faktus par narkotisko vielu lietošanas saistību ar agresiju.

Narkotisko vielu lietošana iznīcina emocionālo un sociālo intelektu un rada sociālo dezadaptāciju. Tādēļ paaugstinātu agresivitāti var saistīt ar intelekta pazemināšanos, sociālo dezadaptāciju, paškontroles mehānismu traucējumiem un psihopatoloģiju attīstību.

Narkotisko vielu lietotājs ir spēcīgas tieksmes varā. Rezultātā viņam ir sašaurināta uzmanība un nespēja kontrolēt savu stāvokli. Piemēram, periodā, kad lietotājs meklē finanšu līdzekļus narkotisko vielu iegādei, viņa agresīvā uzvedība ir kā instruments, lai sasniegtu mērķi, piemēram, panākt, lai līdzatkarīgais iedod naudu; sadot pa galvu vecai tantītei un atņemt viņai somu; izraut no rokām maku skolēnam u.tml.

Viens no vielu lietošanas uzsākšanas iemesliem ir nespēja tikt galā ar agresīviem impulsiem: vai nu saviem – dusmas uz kādu, vai vides radītiem – sociālais spiediens, pazemojumi.

Apzinoties saistību starp vielu lietošanu un agresiju, aicinām ņemt vērā, ka darba procesā ar klientu nepieciešams vērst uzmanību uz to, kādas vielas viņš ir lietojis. Izvērtējot speciālistam pieejamo informāciju, būs iespēja novērtēt agresijas parādīšanās riskus.

Psihotropās vielas un agresivitāte. Izpausmes.

NR.P.K.	VIELA	SKAIDROJUMS
1	Opiāti	Ja Jums ir aizdomas, ka klients lieto heroīnu, ir metadona programmas klients, lieto buprenorfinu, karfentanilu, fentanilu, hanku, morfiju, tad toksiskās encefalopātijas sekas varētu būt agresijas izpausmes, nereti aizkaitināmība un verbālā agresija.
2	Amfetamīni	Ja Jums ir aizdomas, ka klients ilgstoši lieto amfetamīnu, tad periodā, kad viņš nav lietojis, viņā var izpausties impulsivitāte, naidīgums, agresivitāte.
3	Kokaīns	Ja Jūsu klients ir lietojis kokaīnu, bet šobrīd to nedara, tad lietošanas sekas var būt paranoīdālas domas, halucinācijas un agresivitāte (trauksmainība, aizkaitinājums).

4	Halucinogēni	Ja klients lieto LSD (markas), psilocibīna sēnes, rodas neatgriezeniskas izmaiņas galvas smadzenēs, paasinās impulsivitāte, naidīgums, agresivitāte.
5	Psihoaktīvie medikamenti	Ja lieto psihoaktīvos medikamentus, klienta uzvedībā var novērot agresivitāti, rupjību, aizkaitinājumu, depresīvu, nomāktu garastāvokli.

ALKOHOLS un agresija

Sabiedrībā ir viedoklis, ka alkohols ir atbrīvojošs, relaksējošs līdzeklis. Cilvēks, kuram ir komunikācijas un attiecību veidošanas grūtības (grūtības uzticēties, bailes uzsākt sarunu, nesapratne kā uzvesties), alkohola lietošana ļauj viņam iluzori sasniegt vairāk nekā tādā pašā situācijā esošam cilvēkam, kurš nelieto.

Jāatzīmē, ka ne vienmēr arī lielas alkohola devas var būt par iemeslu agresijas izpausmēm. Tomēr nereti cilvēks, lietojot alkoholu, var kļūt agresīvs, vai nu ārēju provokāciju vai savu iekšējo pārdzīvojumu vai pārliecību vadīts. Šādos gadījumos agresija var izpausties arī pret nedzīvām būtnēm, piemēram, izsitot stiklu, sasitot telefonu u.c.

Agresijas izpausmju veidošanās alkohola lietotājiem.

1. Daži pētnieki uzskata, ka alkohola lietotāju agresīvas rīcības pamatā ir tieši abstinences sindroms (atcelšana jeb paģiras). Agresīvā spektra afektīvie traucējumi (aizkaitinājums, dusmas, niknums, naidis) ir tieši saistīti ar patoloģisku tieksmi pēc psihoaktīvās vielas (pēc tā, “uz kā uzsēdies” cilvēks).
2. Agresīvas uzvedības formēšanās mehānismi saistīti ar emocionālās un gribas sfēras deformācijas procesiem (augsts aizdomīguma līmenis un trauksmainība, emocionāla nestabilitāte, tendence uzvelt vainu citiem), kas viegli rada situācijas, kurās var parādīties agresivitāte. Vai agresija izpaudīsies, ir atkarīgs no agresijas pastiprinošo vai bremzējošo faktoru daudzuma.
3. Daudzi, kam ir alkohola atkarība, ir audzināti vidē, kurā tika lietots alkohols, pielietota vardarbība, nežēlība no citu ģimenes locekļu puses. Šie cilvēki (bērni) uzkrāja spēcīgas piedzīvotās emocijas un vēlāk savas dzīves laikā tās pārvērtā par noteikumu pārkāpumiem, protesta reakcijām, opozīciju, negativismu un hiperkompensējošu vēlmi aizstāvēt savas vajadzības.

Ir svarīgi ņemt vērā zināšanas un apzināties, ka klienta alkohola lietošana paaugstina risku būt ierautam naidīgā mijiedarbībā. Tam, ka speciālists apzinās alkohola lietošanas un agresivitātes savstarpējo saistību, ir nozīmīga loma darbā ar agresīvu klientu, jo spēja saprast un izvērtēt nosaka speciālista rīcību komunikācijā ar šādu cilvēku.

Aicinām atcerēties, ka:

- 1) alkohola lietošana var paaugstināt agresīvas uzvedības izpausmju parādīšanos;
- 2) šādu agresiju ir iespējams kontrolēt, ja speciālists parāda neagresīvus signālus un rīkojas atbilstoši profesionālajām normām.

Mijiedarbības modelis

Alkohols sagrauj lietotāja intelektuālos (atmiņa, uztvere, uzmanība, domāšana) procesus, kas ir nepieciešami agresijas reakcijas apspiešanas procesiem. Cilvēks, kurš ir alkohola ietekmē, nespēj apzināti noformēt neagresīvu reakciju, tādēļ reaģē agresīvāk.

Alkohola intoksikācija samazina spēju tikt galā ar vienkāršiem uzdevumiem. Dzēruma stāvoklī ir krietni sarežģītāk vienlaikus uztvert dažādus kairinātājus un pārslēgt uzmanību no viena informācijas objekta uz citu.

Mācību kursa nodarbībās par profesionālās komunikācijas modeli vēl atgriezīsimies pie procesa organizēšanas, bet jau šobrīd aicinām pārbaudīt un analizēt savu darba stilu.

Kā var samazināt lietotāju agresijas izpausmju risku?

1. Ja darbinieks komunikācijā ir ieņēmis speciālista lomu, kurš vada un kontrolē sarunu, savstarpējā mijiedarbībā rodas agresijas apspiešana.
2. Ja klients uztver objektīvu sevis novērtējumu no speciālista puses (speciālists nebaidās atspoguļot, ko novēro), tad realitātei atbilstošs klienta skats uz sevi var novest pie agresīvas uzvedības samazināšanās.
3. Ja klients pieņem normas, kuru pamatā ir viennozīmīga agresīvas uzvedības nepieņemšana, tas samazina agresijas līmeni gan attiecībā ar lietojušiem, gan nelietojušiem klientiem.
4. Ja speciālists, mijiedarbojoties ar klientu, informē par savām darbībām, tas sekmēs agresivitātes pazemināšanos. Šo dēvē arī par procedūras caurspīdīgumu.

Ja klientam ir halucinācijas vai domāšanas maldi:

1. Speciālistam nevajadzētu strīdēties ar klientu par maldiem, nedz arī tos apstiprināt. Palīdzēt klientam justies droši šādā situācijā ir labākās zāles pret pēkšņu vardarbības aktu.
2. Svarīgi jautājumi, ko speciālists var uzdot pats sev, šādos gadījumos, ir: Vai klients jūtas droši? Ja nē, tad ko klients domā, kas būtu jāizdara, lai panāktu drošības sajūtu un vai tas paredz vardarbības iesaistīšanos? Daži klienti ļoti sargā savus maldus, bet, ja sajūt, ka speciālists rūpējas par viņa drošību un izprot viņa bailes un trauksmi, tad tas būs pietiekami, lai panāktu, ka klients izstāsta nepietiekošo informāciju par situāciju.
3. Kad speciālists ir ievācis informāciju pietiekamā daudzumā, viņš var iesaistīties problēmas risināšanas alternatīvu meklēšanā – var apspriest ar klientu pieņemtā lēmuma riskus un izskatīt citas iespējas, kas šādus riskus nepieļautu.

Pati piemērotākā atbilde cilvēkam, kurš ir atkarīgs no vielām, var būt atklāta, mierīga un neprovocējoša saruna.

5. nodarbība Agresija ieslodzītajiem

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis. Sniegt zināšanas un veidot izpratni par agresijas veidojošajiem faktoriem ieslodzītajiem.

Uzdevumi:

- 1) apskatīt atšķirības starp jēdzieniem “ieslodzītais” un “brīvs cilvēks”;
- 2) radīt izpratni, par to, kādas ir ieslodzīto agresijas izpausmju īpatnības;
- 3) izprast agresīvas uzvedības formējošo faktoru īpatnības kontroles apstākļos;
- 4) sniegt zināšanas par sevi pārmērīgi kontrolējošiem klientiem.

Ieslodzītais

Attēls. Ieslodzītais.



Ko saprotam ar jēdzienu – ieslodzītais. Ieslodzītais ir cilvēks, kurš visu laiku atrodas piespiedu kontroles stāvoklī no valsts iestāžu puses un kuru nepārtraukti novēro.

Ieslodzīto raksturojošās īpašības

Piespiedu kontroles apstākļos cilvēks visu laiku atrodas situācijā, kurā tiek novērots. Šī iemesla dēļ viņš ir spiests sekot līdzī savas uzvedības izpausmēm. Papildu kontrole no ārpuses nevis samazina spriedzi, bet tieši pretēji – to paaugstina. Kā noskaidrojām iepriekšējās nodarbībās, – spriedze paaugstina agresīvas uzvedības izpausmju risku.

Spriedzes un agresijas formēšanās procesu apskatīsim, par piemēru ņemot agresijas formēšanos ieslodzījuma vietās, jo šāds piemērs ir daudz spilgtāks. Atkārtoties

jāuzsver, ka mūs interesē tieši agresijas formēšanās process, nevis vieta, jo ieslodzījums ne vienmēr ir faktisks. **Arī probācijas uzraudzība bez ieslodzījuma ir kontrolējoša situācija**, uz kuru reakcija var būt identiska kā ieslodzījumā.

Agresija ieslodzījuma vietās

Agresīvai uzvedībai ieslodzījuma vietās ir īpaši vieta, jo tur tā sastopama visos veidos un izpausmēs.

Apstākļi, kas ietekmē agresijas izpausmju risku, esot ieslodzījuma vietā:

- Izolācija no ierastās vides.
- Materiālo iespēju ierobežotība.
- Pastāvīga uzraudzība un kontrole (gan fiziska, gan emocionāla).
- Piespiedu kārtā – tuvība ar citiem cilvēkiem, piemēram, atrašanās ar citu cilvēku vienā telpā, bez iespējas atteikties no tā.

Šādos apstākļos cilvēks kļūst nepārliecināts par saviem spēkiem un tas rada pamatu impulsīvai uzvedībai un rīcībai, tajā skaitā, – agresijas izpausmēm.

Izolācija nereti kalpo par pamatu agresijas ģeneralizēšanās procesiem, un tādēļ ieslodzītie tiek raksturoti kā agresīvi, cietsirdīgi un naidīgi noskaņoti pret apkārtējiem. Šie apstākļi var ne tikai padziļināt naidīgumu, bet arī būt par pamatu personības izmaiņām, kas var ietekmēt viņa turpmāko resocializēšanos. Tomēr – augsts agresijas līmenis ikvienā no sociālajām vidēm ir faktors, kas var provocēt noziedzīgu rīcību. Ieslodzījumā cilvēki atrodas nepārtrauktā citu redzeslokā un tādēļ viņiem ir nepieciešams kontrolēt ikvienu savu rīcību, kā arī izvēlēties pareizu uzvedības modeli, lai atbilstu subkulturālām normām. Papildus ārējā kontrole tikai pastiprina spriedzi.

Trauksmainība

Izlasi pētījuma eksperimentu!

Pētniekus interesēja graužēju “dusmīguma” saistība ar viņu uzvedību ikdienā, īpaši, novērojot viņu trauksmainību dažādās situācijās.

Peli ievietoja krustam līdzīgā labirintā, kur viens koridors bija slēgts, bet otrs – atvērts laukums.
Pele izgāja visu labirintu un nonāca telpā.
Pele saprata, ka šeit nav izejas un tai jāpaliek esošajā telpā
Pele baidās, bet iet gulēt, jo vairs nav spēka.
Vēlāk attēlots, ka pele tomēr atkal mēģināja atrast izeju, bet vienmēr nonāk atpakaļ šajā telpā bez izejas.
“Pēc kāda laika.” Izmisusi pele paliek šajā telpā.
“Pēc ilgstoša laika.” Paradās apgaismota izeja, bet pele paliek uz vietas.

Secinājums. Jo vairāk laika peles pavadīja tumšajā, slēgtajā telpā, jo vairāk viņu uzvedību varēja raksturot kā “izvairīšanos no riska”, kas nozīmēja, ka viņu trauksmainības līmenis bija paaugstināts. Šis pētījums paskaidro, kādēļ cilvēki, kuri ilgstoši atradušies ieslodzījumā, ir trauksmaināki un savukārt tādēļ var agresīvāk reaģēt uz situācijām.

Smagin D.A., Park J.H., Michurina T.V., Peunova N., Glass Z., Sayed K., Bondar N.P., Kovalenko I.N., Kudryavtseva N.N. & Enikolopov G. (2015). Altered Hippocampal Neurogenesis and Amygdalar Neuronal Activity in Adult Mice with Repeated Experience of Aggression. Frontiers in Neuroscience, December, 2015.

AGRESĪVU UZVEDĪBU FORMĒJOŠIE FAKTORI

Nr.p.k.	Faktora nosaukums	Paskaidrojums
1	Dzīves telpas frustrācija	Šaurības efekts vienmēr izsauc stresu, diskomfortu, paaugstina agresijas līmeni. Īpaši tas attiecas uz situācijām, kad cilvēki ilgstoši ir spiesti dzīvot bez savas personīgās telpas un izolācijā no citiem cilvēkiem.
2	Vainas / kauna izjūta	Kauna izjūtas piedzīvošana var būt bīstama ne tikai tiem, kas to piedzīvo, bet arī apkārtējiem, jo rezultējas ar agresīvu rīcību. Piemēram, lai neizjustu kaunu, cilvēks aizsargājas ar agresiju, jo tādā veidā nav jāparāda savs “vājums”.
3	Drošības apdraudējums	Situācijā, kad ieslodzītais sastopas ar drošības apdraudējumu, ko rada stingrie noteikumi, viņā veidojas aizsardzības mehānismi, kas nav apzināti. Tādā veidā ieslodzītā agresīvo uzvedību veido gan iekšējie, gan ārējie faktori.
4	Ieslodzītā loma	Atrodoties ieslodzījumā, cilvēks ar laiku sāk identificēties ar ieslodzījumā pieņemtām normām, noteikumiem un šādi nostiprina sevī agresīvas uzvedības pielietošanu mērķu sasniegšanai.
5	Iemācīšanās	Agresīvas uzvedības iezīmes nostiprinās situācijās, kad par agresīvu uzvedību cilvēks saņem kādu ieguvumu, piemēram, materiālu labumu, mantas un priekšmetus, sociālo statusu un šādas uzvedības nenosodīšanu un pieņemšanu (nereti pat uzslavas). Šādu uzvedību var nostiprināt ne tikai, to veicot pašam, bet arī novērojot no malas. Tādā veidā cilvēks gūst priekšstatu par šādas uzvedības pielietošanu un ieguvumiem.
6	Aizsargāšanās	Aizsargāšanās situācijas pamatā svarīga ir savas veselības, goda un cieņas saglabāšana. Dažos gadījumos tā var būt saistīta arī ar dzīvības saglabāšanu.
7	Pašapliecināšanās un sevis apliecināšana	Tā ir vēlme paaugstināt pašvērtējumu un panākt cieņu. Tomēr nereti tas tiek sasniegts amorālā un nelikumīgā veidā, rīkojoties pretēji sabiedriskām normām, tādā veidā cenšoties pārvarēt sevis paša nepāliecinātību, subjektīvo “vājuma” izjūtu un zemo pašvērtējumu.
8	Savas veselības/ garīguma saglabāšana	Materiālo un garīgo vērtību motīvi, kas saistīti ar piemērotu pārtiku, veselības aprūpi, draudzības un tuvu cilvēku pieejamību u.c.
9	Sociālās aktivitātes līmenis	Ierobežota sociālo kontaktu (arī to intensitātes) rezultātā notiek sociāli nozīmīgu saišu pavājināšanās.

Agresīvas uzvedības izpausmes ieslodzījuma laikā nevar attēlot kā lineāru kustību. Agresīvas uzvedības pieaugums tiek novērots tieši soda termiņa sākumā un beigās. Sākuma periodā agresīva uzvedība saistīta ar sava sociālā stāvokļa iegūšanu starp citiem ieslodzītajiem, bet pirms atbrīvošanās agresiju paaugstina nenoteiktības izjūta. Ir svarīgi to ņemt vērā, jo šie agresīvas uzvedības procesi ir tieši saistīti ar adaptācijas jaunai videi grūtībām arī pēc ieslodzījuma vai uzraudzības uzsākšanas laikā.

Sevi pārmērīgi kontrolējošas personas

Esam apskatījuši, kādi ieslodzījuma faktori provocē spriedzes rašanos un laika gaitā noved pie agresīvas uzvedības izpausmēm. Ieslodzījuma apstākļos rodas iekšējs konflikts izvairīties no ārējās kontroles un izpildīt no ārpuses nākošās prasības. Cilvēks vienlaikus jūt spriedzi, bet tajā pašā laikā mācās adaptēties un kontrolē sevi.

Viens no reaģēšanas veidiem uz pārmērīgu spriedzi ir impulsīva emociju atreaģēšana, ko jau apskatījām iepriekšējā nodarbībā. Savukārt otrs veids ir pārmērīga sevis kontrolēšana. Tādēļ turpināsim ar šādu personu, ko teorijā sauc par sevi pārmērīgi kontrolējošām personām, padziļinātu izpratni.

Internetā un masu medijos dažkārt publicē informāciju par noziegumiem, kuri biedē ar savu nežēlību. Parasti cilvēki ar lielu nesapratni reaģē uz šādiem notikumiem. Visbiežāk sastopamais skaidrojums tam, kāpēc ir notikusi šāda rīcība, ir, ka noziegumu paveikušie cilvēki ir nespējīgi kontrolēt savu rīcību un atturēt sevi no bīstamiem agresijas aktiem. Šādi cilvēki tiek uztverti kā agresori, kuri nav spējīgi sevi kontrolēt.

Tomēr, lai cik neparasti tas varētu šķist, viena no teorijām paredz, ka minētos noziegumus paveic pavisam ne tie ļaudis, kuri ir paveikuši neskaitāmus noziegumus iepriekš.

Tieši pretēji, šādus noziegumus nereti veic cilvēki, kuru personības raksturojumos var atrast tādas atzīmes kā ģimenes saliedētība, vecāku audzināšanas adekvātums, akadēmiskās ievirzes, disciplīnas pietiekamība, pārmērīga kontrole, konfliktu apiešana, agresijas neizpaušana un izvairīšanās no sadursmes, pasivitāte, atbildība un tradicionālas reliģisko un seksuālo vērtību izpaušmes. Šie cilvēki nekritizē citus, viņiem raksturīga adekvāta socializēšanās, mazāka impulsivitāte, kā arī zemāka pašpārliecinātība. Viņi izskatās pacietīgi, spējīgi ilgstoši paciest ciešanas.

Izlasi! “Kad pārmērīga sevis kontrolēšana kļūst bīstama?”

Lūdzu, iepazīsties ar divu lietu piemēriem:

1. Sakalauska lieta. 1987. gada februārī Sakalauskis dienesta laikā nošāva septiņus dienesta biedrus un vienu dzelzceļa līnijas darbinieku. Kā apgalvo lietas materiāli, par viņu nepārtraukti ņirgājušies dienesta biedri. Kā gadījumi ir minēti – viņam uz galvas ne vienu vien reizi vien uzmauca karstas zupas blodu; starp dienējošā roku un kāju pirkstiem aizdedzināja sērkokļus, un tad lika braukt “ar ritentiņu”; viņa ēdienā pievienoja vairāk sāls vai piebēra smilts un nereti neizsniedza kārtējo ēdienreizi – brokastis vai pusdienas; viņa galvu mērcēja tualetes podā; viņš sita un viņam neļāva gulēt.
2. Krievijas armijas ierindnieks 2019. gada oktobrī dienesta laikā nošāva astoņus savus dienesta biedrus. Savās liecībās ierindnieks stāstīja, ka ticis ilgstošu laika posmu izsmiets no citu dienesta biedru puses – par viņu ņirgājušies, ilgstoši neļāvuši gulēt, likuši sardzē un pavēles nepildīšanas gadījumā solījuši sodīt ar galvas iebāšanu tualetes podā, draudējuši ar izvarošanu. Arī dienējošā tēvs liecinājis, ka dēls jau bija sūdzējies par neciešamajiem dienesta apstākļiem.

Paskaidrojums. Klienti, kuri ir pārlietu kontrolējošas personas, nereti ir lielāks apdraudējums, nekā tie, kuri tieši izrāda savu pretestību. Jāņem vērā, ka ir cilvēki, kuriem spriedze uzkrājas ilgā laika posmā, bet sekas var būt daudz smagākas, jo tā ir uzkrājusies.

Apkopojot nodarbībā izskatīto, īpašu uzmanību aicinām pievērst sekojošām lietām.

1. Agresīva uzvedība, kāda cilvēkam bijusi ieslodzījuma vietā, var būt kā norma arī pēc atbrīvošanās, kad bijušais ieslodzītais nonāk kontrolējošā iestādē, kurā jāievēro noteikumi, jāpakļaujas prasībām, un, kurai ir ierobežoti resursi atsaukties uz klienta vēlmēm.

2. Ir svarīgi apzināties, ka ieslodzījums kā tāds veido ne mazums palaidējmehānismu frustrācijas veidošanās procesiem, kuru rezultāts ir agresīva uzvedība. Probācijas darbinieki nereti strādā ar cilvēkiem, kuri ir atbrīvojušies no ieslodzījuma, un šo cilvēku personības iezīmju specifika, viņu iespējamie naidīguma veidošanās pamatprincipi ir veidojušies jau ieslodzījumā.
3. Nevēlēšanās pieņemt objektīvu atteikumu (piemēram, kad probācijas darbinieks atsaka kādu pakalpojumu, nespēj sniegt šādu pakalpojumu), var novest pie klienta agresijas izpausmēm, speciālista vainošanas.
4. “Spiediens” no speciālista puses, kas pašam šķiet nenožīmīgs, vājš, mierīgs vai pasīvs, var būt palaidējmehānisms spriedzes veicināšanai.

Noslēdzot nodarbību, aicinām vērst uzmanību uz to, ka ieslodzīto agresijas izpratne speciālistiem sniedz lielākas iespējas kontrolēt un novērst agresīvu klienta rīcību komunikācijā.

Agresija (reaktīvā vai instrumentālā, skatīt 3 nodarbību) bieži ir iemācīts sociālās uzvedības modelis, un šādā kontekstā tā var tikt pārveidota vai vājināta caur to, ka speciālists izprot situāciju un sniedz pozitīvu pastiprinājumu vēlamām rīcībām vai maksimāli izvairās no situācijām, kas var uzturēt agresīvas uzvedības izpausmes.

Otrais bloks PROFESIONĀLĀS KOMUNIKĀCIJAS MODELIS

6. nodarbība Sagatavošanās komunikācijai – vide, speciālists. Ievadinformācija.

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis. Apgūt informāciju par sagatavošanos komunikācijai ar klientiem.

Nodarbības uzdevumi:

- 1) izskatīt atbildības pamatprincipus;
- 2) izskatīt sagatavošanās posmus speciālista darbam ar klientu;
- 3) izpratnes veidošana par speciālista lomas nozīmīgumu profesionālajā komunikācijā.

Ievads

Turpinot mācību kursu par agresiju, pārejām pie profesionālās komunikācijas ar klientiem organizēšanas.

Katra situācija, kad klients nonāk probācijas dienestā, ikvienam, tajā skaitā arī speciālistam, ir saistīta ar spriedzi. Darba apstākļi, kuros speciālistam ir jāveicina likumiskā, organizācijas un ideoloģiskā pasaules un noteikumu izpratne, ir dažādi.

Tādēļ:

- 1) spriedzes pilni un neapmierinoši apstākļi, kas apdraud klienta brīvību, var izsaukt naidīgas klienta atbildes reakcijas un agresiju;
- 2) spriedzes pilni un neapmierinoši apstākļi speciālistam var radīt profesionālu dilemmu – konfliktu starp iekšējām pārliecībām/vajadzībām un speciālista lomas izpildi.

Drošība ir nepieciešama ne tikai, lai pasargātu sevi, bet arī tādēļ, ka jebkuras baiļu, nervozitātes, aizdomīguma izjūtas var gan traucēt interencei, kuru speciālists mēģinās pielietot, gan var beigties ar vardarbības eskalāciju un tai sekojošu fizisku kaitējumu.

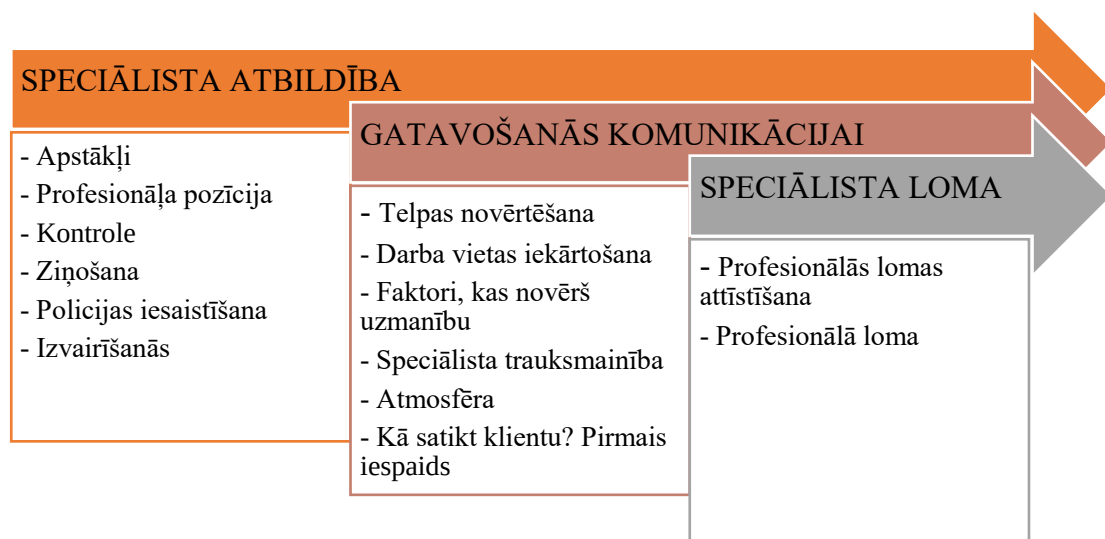
Jums ir jābūt pārliecinātam, ka Jūsu lēmums, kur intervēt klientu, balstās personīgajā drošības izjūtā un izjūtā, ka esat drošībā ar klientu.

Darba apstākļos darba organizēšana un speciālista lomas noturēšana ir darbinieka atbildība.

Sagatavošanās komunikācijai

Tālāk izskatīsim sagatavošanās procesu komunikācijai ar klientu, atbildot uz sekojošiem jautājumiem:

1. Kāda ir speciālista atbildība veiksmīgas komunikācijas ar klientu nodrošināšanā?
2. Kā sagatavoties komunikācijai ar klientu?
3. Kāda ir speciālista loma veiksmīgas komunikācijas ar klientu nodrošināšanā?



SPECIĀLISTA ATBILDĪBA

Komunikācija ar klientu var notikt gan darba vietā, gan ārpus tās, piemēram, apsekojuma laikā. Parasti sarunas laikā tiek apspriesti personīgi jautājumi ar cilvēkiem, kuri šādā situācijā jūtas nekomfortabli, jūt spiedienu un ir nonākuši šeit piespiedu kārtā.



Atbildība	Darbība
Apstākļi	Lai izvairītos no klienta agresijas eskalēšanās situācijām, svarīgi, ka speciālists apzinās apstākļus (vidi, telpu), kuros notiks mijiedarbība ar klientu.
Profesionāla pozīcija	1. Svarīgi ieņemt profesionāla lomu, būt savas rīcības un lēmumu cienīgam ikvienā no situācijām.

	2. Ja klients ir apjucis vai satraucies, speciālistam ir jāpieliek visi spēki, lai mazinātu spriedzi, turpinot komunicēt pārlicinošā, bet maigā formā.
Kontrole	Tiešs kontakts ar klientu ir jāpārtrauc, ja visi mēģinājumi samazināt klienta spriedzi nav vainagojušies panākumiem un šī brīža situācija norāda uz to, ka klienta uzvedība demonstrē agresīvas uzvedības eskalēšanās raksturīgās pazīmes.
Ziņošana	Speciālistam ir jāziņo vadībai par ikvienu draudu vai verbālas agresijas situāciju. Ziņošana ir jāpieņem kā rīcība, kas nākotnē var pasargāt kādu nevainīgu cilvēku vai kolēģi. Arī par visiem agresīvas uzvedības vai klienta uzmācības gadījumiem, arī tiem, kas norisinās ārpus darba laika, ir jāziņo vadībai.
Policijas iesaistīšana	Gadījumos, kad tas ir pietiekami pamatoti, par agresīvu rīcību ir jāziņo policijai.
Izvairīšanās	Speciālists ir atbildīgs par savu un savu tuvāko veselību un dzīvību, tādēļ viņam ir jāizvairās no situācijām, kurās viņš neziņo par klienta agresīvo uzvedību. Tipiskākie atbildības neuzņemšanās un neziņošanas iemesli: 1. Ziņošana ir pārāk apgrūtināta. 2. “Nekas jau nenotiks”. 3. Uzskaits, ka šādas klienta attieksmes pieņemšana ir daļa no darba. 4. Bažas, ka speciālistu uzskatīs par nekompetentu. 5. Speciālists uzskata, ka šāda rīcība ir balstīta klienta fiziskajos vai psihiskajos traucējumos. 6. Nevēlēšanās klientu stigmatizēt. 7. Vadītāji var nepieņemt ziņojumu. 8. Ir atšķirīgi viedokļi par to, vai ir jāziņo par verbālu (vai kāda cita veida) agresiju.

GATAVOŠANĀS KOMUNIKĀCIJAI



Telpas novērtēšana. Darba vietas iekārtošana.

Mums ne vienmēr ir iespēja izvēlēties darba vietas telpu, kurā notiks komunikācija, bet mums ir iespēja pārdomāt un novērtēt apstākļus.

Telpas novērtēšana

Jēdziens	Darbība
Izeja	1. Ir svarīgi novērtēt, kur atrodas izeja, kuru nepieciešams izmantot evakuēšanās gadījumā, ja tāda būtu nepieciešama. 2. Ir svarīgi ievērot, uz kuru pusi veras durvis – uz iekšpusi vai ārpusi. Kāds ir durvju rokturis un kā atvērt durvis. 3. Vienmēr novērtējiet, kādi šķēršļi Jums būs jāpārvar, lai virzītos uz izeju. Noņemiet no ceļa visu lieko. 4. Vienmēr novērtējiet, kādi ir logi, uz kuru pusi tie veras.
Pieņemšanas zona	1. Klienta pieņemšanas zonai jābūt viegli apgūstamai. Jums jāparedz, kas varētu izprovocēt klientu un kas var tikt izmantots kā ierocis. 2. Vēlams sekot, lai Jūsu un klienta acu līmenis būtu vienā augstumā, abiem vai nu jāsēž, vai jāstāv. 3. Laba pārrunu telpu pārredzamība un kontrolēta pieejamība var samazināt riska faktorus. 4. Apziniet visas iespējas padot trauksmes signālu.

Darba vietas iekārtošana

Jēdziens	Darbība/skaidrojums
Galds	Ja ir aizdomas par emocionāli nestabilu klientu, vēlams, lai starp speciālistu un klientu būtu galds.
Krēsls	Speciālista krēslam jāatrodas tuvāk izejai, tomēr ne tai priekšā. Agresīva klienta pirmā reakcija, visdrīzāk, būs aiziet no situācijas, bet, ja izejai priekšā būs speciālists, tad reakcija varētu būt – uzbrukums. Sēdieties tā, lai Jums būtu viegli piecelties un aiziet, ja tas nepieciešams.
Izeja	1. Izejai jābūt atbrīvotai no liekām mēbelēm, lai brīvi varētu pārrēdēt ienākošos cilvēkus. 2. Mēbelēm jābūt izvietotām tā, lai pats speciālists nenonāk lamatās vai “iespiests stūrī”.

Faktori, kas novērš uzmanību

Ir svarīgi, kā speciālists reaģē uz faktoriem, kas novērš uzmanību. Ja ir notikusi situācija, kas novērš Jūsu abu uzmanību sarunas laikā (telefona zvans, klauvēšana pie durvīm), ir svarīgi par šo situāciju atvainoties un pēc tam atgriezties pie sarunas, atgādinot klientam, kur Jūs apstājaties, kad Jūs pārtrauca.

Viens no nozīmīgiem faktoriem varat būt Jūs pats. Klients vienmēr pamanīs Jūsu izskatu, lai kādā emocionālā stāvoklī viņš pie Jums ierastos.

Jēdziens	Darbība/skaidrojums
Apģērbs	Kā speciālists ir apģērbies, vadot sarunu ar klientu? Varbūt apģērbā ir izteiktas krāsas kaklasaites vai t-krekls ar uzrakstu? Dārglietas vai mokašini bez zeķēm? 1. Jāpiedomā, vai speciālista apģērbs nenovērš klienta uzmanību no sarunas. Vai speciālista apģērbs klientam šķitīs atbilstošs un vai tas ir atbilstošs speciālista amatam un apstākļiem? 2. Jāapzinās, ka nav svarīgs stils vai mode, bet gan detaļas, kuras var novērst klienta uzmanību vai likt viņam justies neērti.
Īpašas uzvedības iezīmes	Vēl viens uzmanību novērsošs faktors ir īpašas speciālista uzvedības iezīmes. 1. Speciālistam jāapzinās ieradumi, kurus viņš pats, iespējams, nepamana – piemēram, matu šķipsnas virpināšana pirkstos, mīkšķināšana, kasīšanās, lūpu kodīšana. Arī speciālista darba vietas izskats. Vai galds ir noklāts papīriem? Vai uz galda stāv kādi papīri, kurus, ziņkāres vadīts, klients vēlētos izlasīt? 2. Ieteicams censties ierobežot ieradumus, kas raksturo speciālistu personīgi.

Pareizi ir tikai viens – no visa, kas varētu novērst uzmanību, ir jāatbrīvojas – vai tā ir kāda kļūdoša apģērba detaļa vai kaitinoša komunikācijas maniere, vai kaut kas apstākļos. Kritiska šo detaļu analīze tiks apbalvota ar kvalitatīvu sadarbību.

Speciālista trauksmainība

Uzsākot darbu ar jaunu klientu, speciālists nereti sastopas ar jaunu pārlicību, ciešanu, gaidu un pārdzīvojumu parādīšanos – var sastapties ar cerībām un skumjām, trauksmi un dūsmām, bezpalīdzību un agresivitāti, ar pieprasīšanu un piekāpšanos, ar spēlēm un trikiem.

Jēdziens	Paskaidrojums
Apstākļi, kas var provocēt trauksmainību	• Speciālists zina, ka klienta problēma ir visai neparasta. • Speciālists klienta uzvedībā ievēro, ko neierastu, piemēram, paaugstinātas dusmas vai agresivitāti. • Klients ir speciālistam devis zināt, ka nevēlas sadarboties viņu.
Vispārīga informācija	• Jebkurš speciālists izjūt trauksmi šādās situācijās, neskatoties uz to, vai viņš to atzīst, vai nē. • Nepārlicinātība ir pilnīgi pieņemamas jūtas. Jums ir darīšana ar cilvēku, kura rīcība ir neparedzama. • Speciālista uzdevums nav kaitēt klientam. • Speciālistam būs pietiekami daudz laika, lai pilnībā iedziļinātos situācijā, nav jāuzrāda tūlītējs rezultāts. • Speciālista galvenais uzdevums ir uzmanīgi klausīties savā klientā. Kamēr nav ievākta pietiekama informācija, nav uzreiz jāpieņem lēmums rīkoties. • Speciālista uzdevums ir saprast, kas kontakta laikā notiek starp speciālistu un klientu. • Speciālistam ir jāapzinās savas stereotipiskās gaidas attiecībā uz klientu. Piemēram, nebūt pārlicinātam, ka “atkal nāks agresīvais Jānis”, bet būt atvērtam situācijai. • Mācību laikā iegūtās zināšanas un prasmes parasti aizmirstas, bet situācijā, kurā tas būs nepieciešams, tās nonāks mūsu apziņā. Speciālistam ir nepieciešama pieredze un prakse, lai varētu pielietot zināšanas neaizdomājoties, dabīgi un uzreiz.

Atmosfēra

Kad esam noskaidrojuši, ka trauksme ir normāla, varam turpināt gatavoties darba procesam.

Atmosfēra	Gatavojoties darba procesam ar klientu, speciālistam ir jārada atmosfēra, kura: • palīdzēs abpusējas uzticības un atklātības veidošanās procesam; • palīdzēs klientam notice savām spējām un tam, ka uzsāktais var izdoties; • maksimāli būs pielāgota sarunai bez uzmanības novēršanas; • ļaus speciālistam saskatīt klientu tādu, kāds viņš ir patiesībā.
-----------	--

Kad speciālists ir parūpējies par telpas izkārtojumu un atmosfēru, svarīgi ir pievērst uzmanību pirmajam kontaktam ar klientu.

Kā satikt klientu? Pirmais iespaids

Klienti pie mums nonāk dažādos veidos. Mūsu priekšstats par viņiem rodas, pamatojoties uz mums pieejamajiem lietas materiāliem. Svarīgi būtu apkopot informāciju par klientu, lai plānotu strukturētu sarunu.

Pirmās tikšanās minūtes speciālistam sniedz vērtīgāko informāciju. Novērojot atnākušos klientus, speciālists sāk analizēt un izvērtēt iemeslus, kuru dēļ klients ir pie viņa nonācis.

Ļoti svarīgi ir uzsākt sarunu pozitīvā, pārliecinātā gaisotnē. Jebkura neizlēmības pazīme vai drošības apstākļu iztrūkums var tikt ievērots, neskatoties uz to, vai klients ir agresors vai sūdzību rakstītājs.

Jēdziens	Darbība/skaidrojums
Pārliecinātība	Daži padomi, kā parādīt savu pārliecinātību: 1. Ja ir iespējams, atveriet klientam durvis. Kad cilvēks ir situācijā, kurā viņš neko nevar kontrolēt (un nereti vērsties pie speciālista ir ļoti grūti), viņam kā nevienam, nepieciešams, lai pret viņu izturas ar cieņu, neaizskarot pieauguša cilvēka godu. 2. Norādiet savam klientam uz krēslu, dodot mājienu, ka Jūs apsēdīsieties pēc tam, kad apsēdīsies viņš. Svarīgi ir to paveikt tā, ka klientam nerodas sajūta, ka viņu steidzina. 3. Radiet uzticības pilnus apstākļus ar vārdisku un neverbālu signālu palīdzību (sīkāk šo izskatīsim nodaļā “Profesionālās komunikācijas vadlīnijas”). 4. Pirms aktualizēt problēmjautājumus, uzņemieties atbildību uzsākt darba procesu un sarunas gaitu.
Pirmajā tikšanās reizē Jums jāpalīdz klientam saprast, ka viņš ir cienīgs, lai pret viņu izturētos kā pret pieaugušu un saprātīgu cilvēku, ka Jūs ticat viņa spējai atbildēt par sevi un pieņemt patstāvīgus lēmumus.	
Pirmā kontakta noteikumi	1. Nemotivēta klienta primārie motivējošie faktori ir mērķa sasniegšana – probācijas / nosacītās uzraudzības pabeigšana un/vai ģimenes atjaunošana. Un tas ir tas, kam ir jāpievērš uzmanība pirmajā (un ne tikai) tikšanās reizē. Speciālistam un klientam ir kopīgi sasniedzami mērķi. 2. Pirmajā tikšanās reizē nevajadzētu klientu izprašņāt pārāk sīki par problēmas būtību. 3. Kad ir darīšana ar nemotivētu klientu, saruna jāuzsāk, izsakot ledlauža komplimentu vai pozitīvu paziņojumu. Dažkārt var vienkārši pateikt kaut ko pozitīvu.
Kompliments vai pozitīvs paziņojums	Komplimenta vai pozitīva paziņojuma kontekstā ietilpt: 1. Savstarpēji saistīti situatīvi faktori, piemēram, klienta apmeklējums vai šīs dienas steiga, vai klienta centieni un neatlaidība nepieciešamo dokumentu aizpildīšanā.

	2. Pateicība klientam par ierašanos uz sesiju, neskatoties uz vides faktoriem, piemēram, laika apstākļi (labi vai slikti) un visi citi saprātīgi apstākļi, kas attiecas uz klientu.
Ledlauža kompliments vai pozitīvs paziņojums tiek uzskatīts par vēlamu, ja speciālists to sniedz jau pirmās sesijas sākumā. Tas ir sagatavots un paredzēts, lai klients justos atvieglots un laipni pieņemts.	
Ledlauža komplimentu vai pozitīvu paziņojumu piemēri	1. Es vēlos Jums pateikties, ka šodien ieradāties tik ātri. 2. Es to ļoti novērtēju. 3. Es vēlos Jums pateikties par veltīto laiku šodien. 4. Es gribētu Jums pateikties par visu šo veidlapu aizpildīšanu. 5. Es vēlos Jums pateikties par ierašanos un veltīto laiku un izrunāt ar Jums kopā dažas lietas. 6. Es gribētu Jums pateikties par to, ka šodien ieradāties laikā tik drūmā (vai krāšņā) dienā.
Normalizēšana parasti tiek definēta kā netiešu vai tiešu paziņojumu izmantošana, kas attiecas uz klienta problēmām un kas nav obligāti jāuzskata par patoloģiskām izpausmēm, bet par parastām dzīves grūtībām. Šīs stratēģijas mērķis ir preventīvi uzlabot klienta redzējumu par problēmām.	
Normalizēšana	• Normalizēšana nenozīmē, ka noziedzīgas darbības tiek pagodinātas, apstiprinātas vai uztvertas kā normālas. • Normalizēšana notiek tad, kad speciālists piekrīt tam, cik viegli neaizsargāti cilvēki var nonākt noziedzīgas rīcības apstākļos. Tas nenozīmē noziegumu pieņemšanu. Piemēram, “Es saprotu, ka Jūsu sociālajos apstākļos ar tām ģimenes problēmām, kas Jums ir, Jūs varējāt izlēmēt rīkoties šādi.”
Pirmās tikšanās reizes jautājumi	Pirmajās tikšanās reizēs (sevišķi, ja klientam ir pretestība) vēlams izmantot, piemēram, šādus jautājumus: 1. Ko Jūs domājat par.. ? 2. Ko Jums nozīmē tas, ka esat paveicis.. ? 3. Kā jūs šobrīd jūtaties? Iesaka nekad nejautāt “kāpēc”. “Kāpēc” parasti ir strupceļa jautājums, kas novērš uzmanību no personiskās izpētes un problēmu risināšanas.

Pazīme, kas norāda, ka klients ir iesaistījies procesā, ir tas, ka starp sesijām ir pildījies norunātos nosacījumus.

Esam sagatavojušies komunikācijai, tālāk pētīsim – ko nozīmē ieņemt speciālista lomu?

SPECIĀLISTA LOMA



Darba process ar klientiem notiek reālos apstākļos ar reāliem cilvēkiem un viņu dzīves grūtībām, bet ne teorētiskās abstrakcijās un mijiedarbības tehnikās. Speciālists ir šī procesa centrs un daba rezultāti ir ļoti atkarīgi no speciālista personības. Teorijas un metodes atdzīvojas un ieņem adekvātu formu, kad tās iziet caur paša speciālista pieredzi. Tomēr svarīgs pamats ir speciālista loma.

Vardarbība ir attiecības starp personu, kura veic vardarbības aktu un personu, kura ir vardarbības akta mērķis. Speciālista loma ir ļoti nozīmīga vardarbības veicināšanā un eskalācijā. Upuris vienmēr ir daļa no šīm attiecībām. Vārdi, skatieni un attieksme var būt provocējoši faktori fiziskas vardarbības aktam. Sarkastiska piezīme, dusmīgs skatiens, noniecinoši apgalvojumi var būt ļoti nozīmīgi un izprovocēt draudus. Arī savu dusmu projekcija vai noraidošas attieksmes paušana pret klientu var izraisīt vardarbību, un šīs situācijas no speciālista puses var būt pilnībā neapzinātas.

Profesionālās lomas attīstīšana

Jēdziens	Darbība
Rūpes	Rūpēties par to, lai pilnā mērā iesaistītos darbā ar klientu – būt iespējami fiziski un emocionāli stabilam. Savu vajadzību apzināšanās un izvairīšanās no izdegšanas var paaugstināt speciālista darba kvalitāti.
Darba lauks	Skaidri apzināties to darba lauku, ar kuru speciālists gatavs darboties un analizēt savas potenciālās grūtības.
Pozīcija	1. Profesionālu pozīcijas darbam ar klientu izvēle ir visu procesā iesaistīto personu, ieskaitot pašu speciālistu, personīgā izaugsme. 2. Izanalizēt, kādus speciālists redz cilvēkus, kas viņus mudina rīkoties tā vai citādi, kāpēc viņi komunicē vienā vai otrā veidā. 3. Apzināties pašam un informēt arī klientu, ka konflikti vai dažādi viedokļi nav nepārvarami.

Stiprās puses	1. Izveidot vērtības, kas palīdz darbā ar klientiem, piemēram, būt atsaucīgam un jūtīgam kontaktā ar klientu, bet neuzņemties atbildību par viņa rīcību un dzīvi kopumā. 2. Nedomāt par savu ietekmi uz klientu. Vairāk apdomāt tieši savu nespēju mijiedarboties vairāk vai mazāk nozīmīgā veidā ar saviem klientiem. 3. Neuzspiest savu dzīves modeli klientam. Katram cilvēkam ir savi resursi, kurus viņam nepieciešams attīstīt. 4. Uzņemties atbildību par saviem lēmumiem un rīcību. Piemēram, fokusēties uz vienu problēmjautājumu, virzīties lēnāk, bet panākt reālas pārmaiņas, radot visus iespējamus apstākļus to nodrošināšanai. Atvainoties, ja speciālists ir kļūdījies un atklāti to atzīt.
---------------	--

Jo vairāk attīstāt sevi kā speciālistu, jo vairāk to ienesat darbā ar klientiem, jo lielākas iespējas ir uzsākt attīstības procesu klientam. Klientam var palīdzēt arī tas, ka viņš ne tikai jūt rūpes par sevi, bet pamana, ka arī speciālists pats rūpējas par sevi, tādā veidā, caur savu pieredzi, sniedzot klientam zināšanas par to, cik tas ir svarīgi.

Profesionālā loma

Jēdziens	Komentārs
Speciālista loma (Speciālists = starpnieks!)	Speciālists ir starpnieks starp organizāciju un klientu. Speciālists darba laikā ieņem lomu, no kuras pēc tam iziet. Par speciālista lomas pildīšanu uz šo noteikto laiku cilvēks saņem algu.
Starpniecība	1. Palīdzēt klientam rast risinājumu esošajai problēmai organizācijas ietvaros. 2. Starpniecība starp atbalsta organizācijām.
Problēmu risināšanas stratēģijas	1. Problēmas identifikācija. 2. Iespējamās problēmu risināšanas alternatīvas. 3. Konstruktīvāko situācijas risinājumu izvirzīšana (parasti ar izslēgšanas metodi).
“Pievienošanās”	Klienta grūtību un personības uztvere tikai no speciālista viedokļa. Klientam jāsažūt, ka speciālists neieņem tiesneša vai bendes lomu.
Godīgums	Klientam nav nepieciešams viltus atbalsts. Nepieciešams būt pēc iespējas atklātākam pret klientu, tomēr nenosodot viņu.
Konfidencialitāte	1. Informācija, kas skar darba procesu, paliek darba ietvaros. 2. Speciālists nav “noslēpumu glabātājs”, tāpēc klients ir jāinformē klients par atbildību. 3. Jābūt gatavam, ka klients var nepateikt svarīgu informāciju, var maldināt.

Noteikts uzvedības un rīcības modelis, pastāvīgums	Neskatoties uz mēģinājumiem ietekmēt, nepieciešams saglabāt starpnieka lomu. Ja speciālists uzskata, ka sadarbības mērķis kļūst neskaidrs, nepieciešams informēt par to priekšniecību.
Procedūra	Izmantot tikai skaidri noteiktu iestādes procedūru, tikai tādas darba metodes un tehnikas, kas saskaņotas ar vadību.

7. nodarbība Agresīvas uzvedības pazīmes, to atpazīšana. Primārie signāli.

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis. Veidot iemaņas atpazīt uzbudinājumu un agresijas primāros signālus.

Uzdevumi:

- 1) apgūt neverbālās un verbālās agresijas pazīmes;
- 2) veidot izpratni par dusmu avotiem.

Ievads

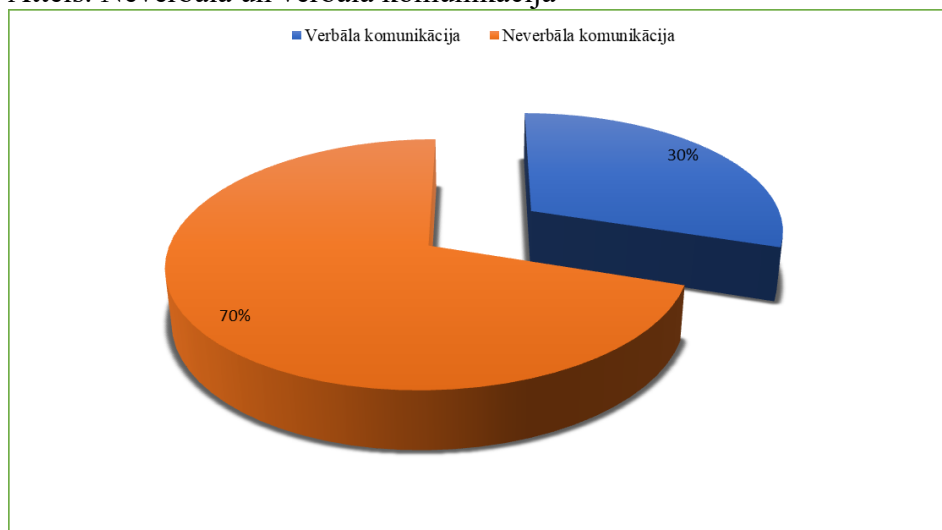
Iepriekšējā nodarbībā izskatījām, kā sagatavoties komunikācijai ar klientu, lai pats speciālists justos droši un spētu pildīt speciālista lomu.

Gandrīz visi no mums ir redzējuši situācijas, kad diskusija pārvēršas par konfliktu un tas ātri pārvēršas par fizisku uzbrukumu. Tas var notikt starp ģimenes locekļiem, draugiem, pat pilnīgiem svešiniekiem, kas atrodas stresa situācijā. Pēc tam mēs “kasām galvas” un domājam, kā tas viss notika un ko mēs būtu varējuši darīt, lai tas nenotiktu.

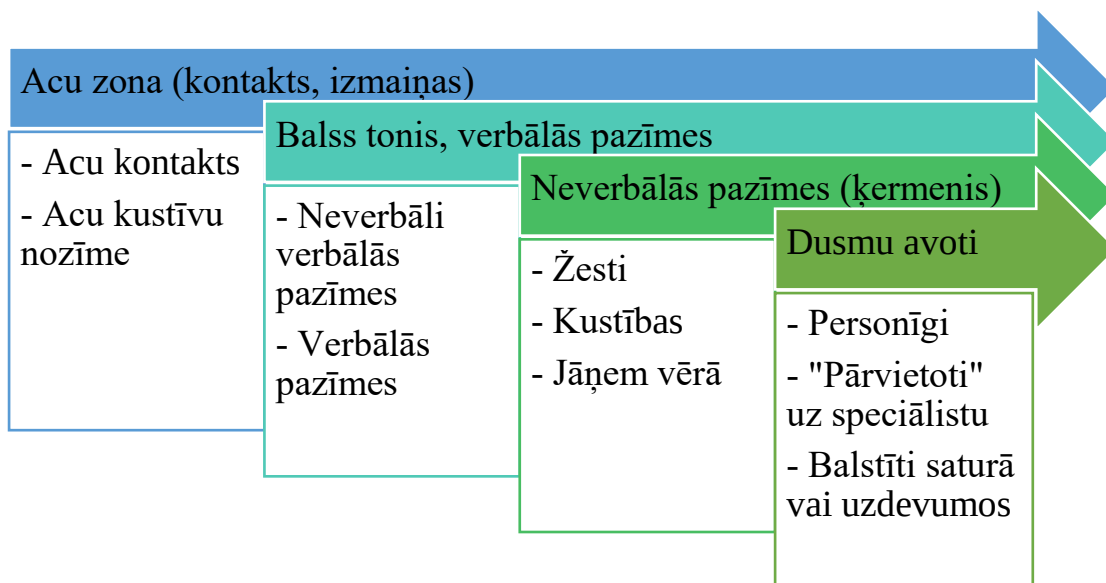
Šajā nodarbībā izskatīsim signālus, kuriem ir vērts pievērst uzmanību komunikācijas laikā ar emocionāli nestabilu personu, lai izvairītos no agresīvām izpausmēm.

Vidējie dati, kas norādīti pētījumos, rāda, ka apmēram 70% komunikācijas ir neverbāla.

Attēls. Neverbāla un verbālā komunikācija



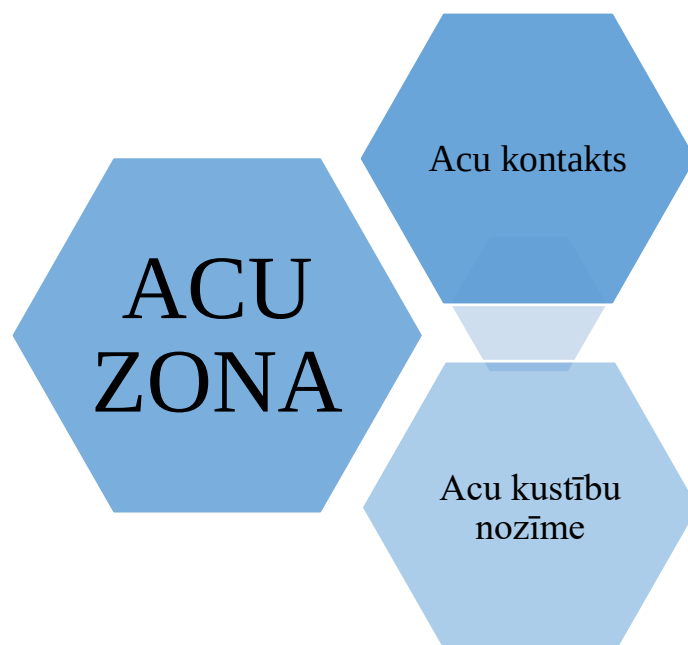
Viens no labākajiem veidiem, kā tikt galā ar konfliktsituācijām, ir neļaut tām pārtapt par fiziskām izpausmēm. Lai to izdarītu, ir jāpamana signāli, ko raida cilvēka ķermeņa valoda. Verbālās konfrontācijas gandrīz vienmēr noslēdzas ar personas, kura piedzīvo spriedzi, fiziskām izpausmēm. Atpazīstot šīs pazīmes, mums tiek sniegta iespēja laikā uz to reaģēt un pilnībā izvairīties no agresijas.



ACU ZONA (KONTAKTS, IZMAIŅAS)

Pareiza acu kontakta izmantošana ir būtiska neverbālās saskarsmes sastāvdaļa. Ja speciālists pareizi izmanto acu kontaktu, tas var norādīt uz rūpēm, atbalstu, pašāvēību, iedrošinājumu un autoritāti. Novērojot personas acu kustības sarunas laikā, speciālists var saņemt svarīgus signālus, kā, piemēram:

1. Vai persona ir pakļāvīga, nikna vai psihiski nenosvērta?
2. Vai persona meklē bēgšanas ceļu vai ieroci?



Acu kontakts

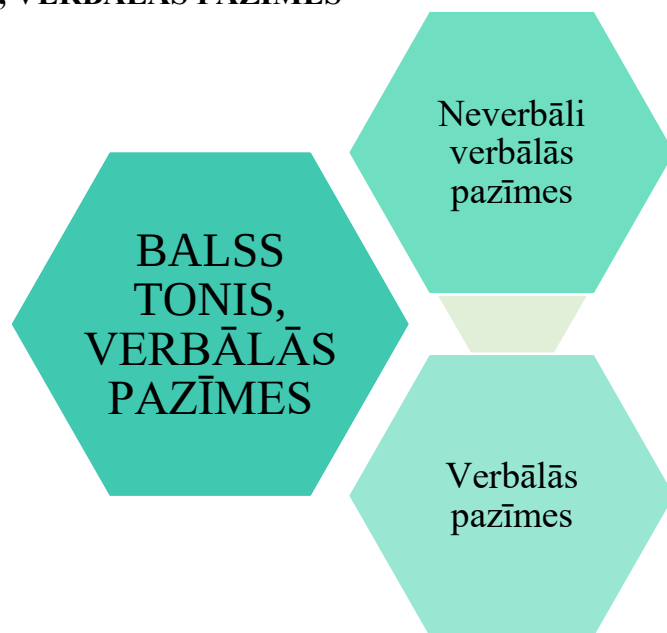
Darbība	Interpretācija
Ja speciālists sarunas laikā uztur nepārtrauktu acu kontaktu.	Klients to var interpretēt kā vēlmi dominēt sarunas laikā. Tas var tikt interpretēts arī kā agresija, kas parasti paaugstina personas uzbudinājumu un nervozitāti.
Ja <u>speciālists ir augumā garāks</u> nekā klients, un speciālists sarunas laikā uztur pastāvīgu acu kontaktu.	Tas var tikt saprasts kā mēģinājums dominēt.
Ja <u>speciālists ir augumā mazāks</u> nekā klients, un speciālists sarunas laikā uztur pastāvīgu acu kontaktu.	Tas var tikt saprasts kā pārāk lielas pašpārliecinātības pazīme vai kā izaicinājums.
Speciālistam, runājot ar klientu, ir tiešs acu kontakts kopā ar nedaudz pieliektu galvu un maziem galvas mājieniem.	Samazina speciālista varas tēlu un parāda atbalstu.
Periodiska acu skatiena novirzīšana uz klienta zodu un kakla rajonu.	Mazina dominēšanas sajūtu.

Acu kustību nozīme

Izpausme	Interpretācija
Acu zīlītes izmērs	Ja persona uztraucas, acu zīlītes var palielināties par 4 reizēm, nekā parasti.
Acu skatiens šaudās starp speciālista acīm, krūtīm un rokām	Persona novērtē speciālistu – izskatu un izmēru.
Acis šaudās	Tas var norādīt, ka personai ir halucinācijas.
Acis ļoti ātri kustas	Personas acis ļoti ātri kustas no malas uz malu, no augšas uz leju, kas norāda uz saviļņojumu, uzbudinājumu. Tas parasti notiek, ja persona jūt, ka speciālists ir iedzinis viņu stūrī.
Persona skatās apkārt	Tā var būt pazīme, ka speciālists ir iedzinis personu stūrī un viņa meklē iespējamus bēgšanas ceļus vai ieročus. Persona piedzīvo “cīnīties vai bēgt” stāvokli.
Skatiens ir blāvs, tukšs vai neko neredzošs	Tas var norādīt uz vienu no vairākiem iemesliem: narkotikas, alkohols, medicīniskas problēmas u.c. Šeit pastāv lielāks agresijas potenciāls, jo agresija var sākties no nebūtiskas detaļas vai pat bez provokācijas.
Persona lieto mērķējošus skatienus	Tas var liecināt, ka klients pieņēmis lēmumu par bēgšanu vai uzbrukumu. Lielākā daļa cilvēku vispirms novērtēs mērķi, pirms rīkoties.
Acis izplešas, paradās acu baltums	Tā ir pamata reakcija uz pārsteigumu vai bailēm.

Acis mirdz, spīd	Personas acu virsma ir nedaudz pārslogota ar asaru dziedzeru izdalījumiem, kas radušies emociju, ciešanu vai bēdu ietekmē. Persona var regulāri mirkšķināt acis, mēģinot apturēt asaras.
Acu zīlīšu izplešanās	Acu zīlīšu izplešanās notiek arī uzbudinājuma un satraukuma laikā un var norādīt arī uz uzbudinājumu, kas var būt patīkams – simpātijas, seksuāla interese utt.
Saspringums acu rajonā	Kad cilvēks kļūst aizdomīgs (vai labākajā gadījumā – ieinteresēts), viņa muskuļi, kas atrodas ap acīm, savelkas.

BALSS TONIS, VERBĀLĀS PAZĪMES



Kategorija	Izpausme	Interpretācija
Neverbāli verbālās pazīmes	Izteiksme	Spieģšana, šņākšana, balss raustīšana var liecināt par spriedzi – pamata reakcija uz bailēm.
	Balss tonis un skaļums	Kliedziens, bļaušana var liecināt par uzbudinājumu, aizsardzības mehānisms.
Verbālās pazīmes	Tiešas – speciālista klātbūtnē	Draudi, apvainojumi, apsūdzības, pazemojumi, rupjības, joki. Tas var liecināt par to, ka speciālists “iedzinis personu stūrī” un personai nav iespējas izvairīties no tīšām agresijas izpausmēm (nevar pārtraukt kontaktu vai jūtas pietiekami drošs).
	Netiešas	Lāsti, klačas, anonīmas vēstules, ieraksti internetā. Var liecināt par to, ka speciālists ir “iedzinis personu stūrī”, bet persona nejūtas gatava tiešam uzbrukumam.
Kā simptoms var būt arī plāpāšana un sevišķi uzmanīgam jāklūst, ja šādas plāpāšanas rezultātā balss kļūst zema. Plāpāšana ir viens no aizsardzības mehānismiem uz draudiem.		

NEVERBĀLĀS PAZĪMES (ĶERMENIS)

Papildus runai un acu kontaktam, speciālists komunikācijā izmanto žestus un stāju. Ja vārdi saka vienu, bet žesti un stāja norāda uz ko citu, kā galvenais parasti tiks uztverts neverbālais signāls.

Ja persona saka, "ES PIEKRĪTU!", tad tās ķermeņa valodai ir jāatbilst izteiktajam paziņojumam. Ja ir pretrunas starp verbālo un neverbālo informāciju, vairāk uzticieties neverbālajiem signāliem.



Žesti, kuriem jāpievērš uzmanība

Ķermeņa daļa vai darbība	Pazīme un interpretācija
Galva	Atliekta atpakaļ – agresija, tendence dominēt.
Seja	• Muskuļu saspringums, raustīšanās, krampji – uzbudinājums vai agresija. • Sarkšana – agresija, uzbudinājums.
Žoklis	Cieši savilkts – dusmas, frustrācijas izjūta. Tas ir arī teritoriālais žests, kas norāda otram par netuvošanos, neverbāls veids, kā pateikt: “Nenāc klāt!”
Deguna nāsis	Deguna ārējās malas kļūst platas – agresija vai satraukums.
Lūpas	• Izspiestas uz priekšu, atkailinot zobus – agresija. • Sakniebtas lūpas – satraukums.
Elpošana	Temps paātrinās un padziļinās – agresija.
Rokas	• Sakrustotas ar saņņaugtām dūrēm – agresija. • Atver un aizver dūres (pumpē) – uzbudinājums vai agresija.

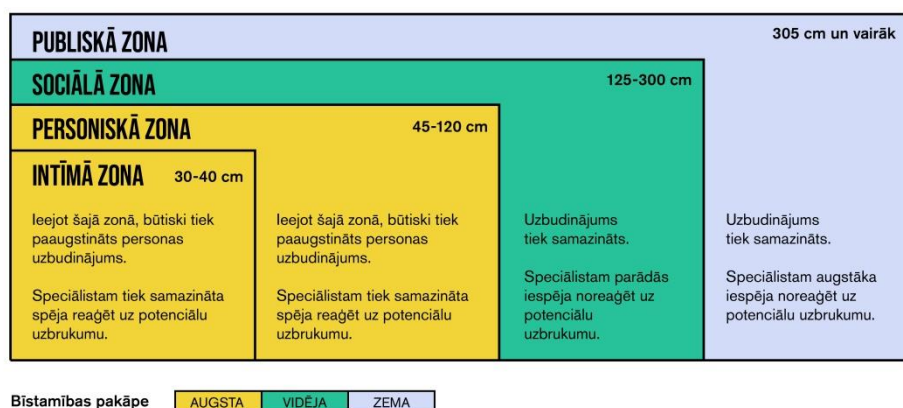
Elkoņi	Tuvu pie ķermeņa – saspringums (uzbudinājums).
Rādītājpirksts	• Pirksts pārvilkts pār rīkli – agresija. • Vidējais pirksts pacelts – agresija. • Norādīšana ar pirkstu – uzbudinājums.
Kājas un stāja	• Ar pēdām cilājas uz augšu un leju – agresija, uzbudinājums. • Šūpojas no pēdām uz pirkstgaliem – agresija, uzbudinājums. • Sasveras speciālista virzienā – iespējama agresija. • Kājas plati, rokas plati gar sāniem vai uz gurniem – agresija, tendence dominēt.
Ķermeņa pozīcija	• Speciālists stāv, persona sēž – paaugstināts uzbudinājums, agresijas iespējamība. • Speciālists stāv, persona stāv – mazāka agresijas iespējamība.
Ķermenis	Izvērst (krūškurvja izplešana) – agresija.
Plaši žesti (pirkstu kustības un vispārīgi pilnu roku vēzieni, dažkārt pat, iekļaujot visa ķermeņa kustēšanos)	Plašu žestu izmantošana arī var būt viens no agresijas izpausmju veidiem.

Kustība

Intervāls ir attālums starp speciālistu un klientu, kurā notiek mijiedarbības process.

Attēls. Attāluma zonas.

ATTĀLUMA ZONAS



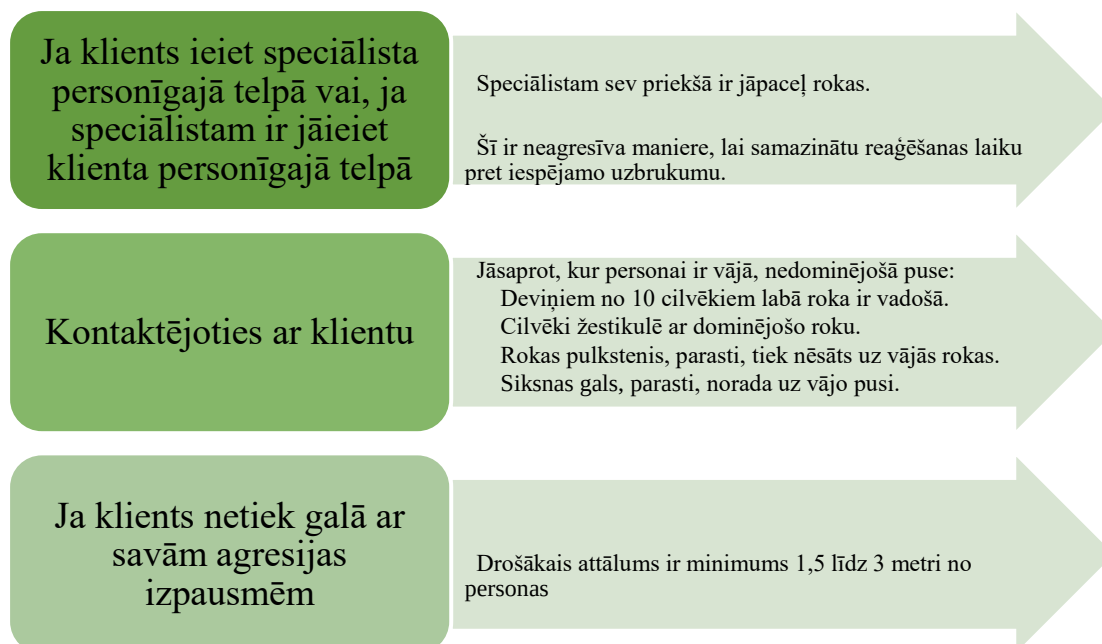
Zonas nosaukums	Attālums	Bīstamības pakāpe	Komentāri
Intīmā	30-40 cm	Augsta	1. Ieejot šajā zonā, būtiski tiek paaugstināts personas uzbudinājums. 2. Speciālistam tiek samazināta spēja reaģēt uz potenciālu uzbrukumu.
Personiskā	45-120 cm	Augsta	1. Ieejot šajā zonā, būtiski tiek paaugstināts personas uzbudinājums. 2. Speciālistam tiek samazināta spēja reaģēt uz potenciālu uzbrukumu.
Sociālā	125-300 cm	Vidēja	1. Uzbudinājums tiek samazināts. 2. Speciālistam parādās iespēja noreāģēt uz potenciālu uzbrukumu.
Publiskā	305 cm un vairāk	Zema	1. Uzbudinājums tiek samazināts. 2. Speciālistam augstāka iespēja noreāģēt uz potenciālu uzbrukumu.

Iejaukšanās personīgajā telpā

Dažkārt klienti, lai pārbaudītu robežas un pirms agresijas, var pārkāpt speciālista personīgo telpu un izprovocēt uz atbildes reakciju:

1. Jebkāda Jūsu personīgo mantu aiztikšana: Jūsu krūzītes pastumšana malā, somas pasperšana ar kāju.
2. Jebkura nevēlama pieskaršanās Jums: Jūsu apkakles atloku aizskaršana, matu noglaudīšana, “draudzīga” papliķēšana pa muguru, saķeršana aiz rokas, pirksta bakstīšana Jūsu krūtīs. Tas parasti ir neraksturīgi situācijai un tiek darīts, lai redzētu, kā jūs reaģēsiet. Šāda uzvedība norāda arī uz to, ka agresors no Jums nebaidās.

Jāņem vērā!



Pirms izdarām secinājumus par pazīmēm, kas norāda uz klienta agresivitātes izpausmju risku, noskaidrosim dusmu avotus, kas var izprovocēt agresīvu izpausmju rašanos.

DUSMU AVOTI

Dusmu avoti var būt:

- Personīgi (klientam vienkārši jūs nepatīkat).
- “Pārvietoti” uz speciālistu (klients ir dusmīgs uz kādu citu, bet dusmas saņem speciālists).
- Balstīti saturā vai uzdevumos (klients ir dusmīgs par pašu situāciju).



Dusmu avoti	Pazīmes	Stratēģijas
Personīgi	1. Noraidošā izjūta vai verbāla agresija no klienta puses. 2. Nekas, ko speciālists darītu, nemaina klienta attieksmi pret speciālistu. 3. Jebkas, ko speciālists apsver kā situācijas iemeslus, neatbilst un vienkārši ir izjūta, ka “šai personai es nepatīku”.	• Nedaudz parādīt speciālista personības aspektus, lai klients redz speciālistu kā “reālu cilvēku”. Tas nedaudz mazinās aizspriedumus, ko klients izjūt pret Jums. • Pajautāt kolēģim, vai šis klients arī pret viņu izturas līdzīgā veidā. Iegūtā informācija ļaus nedaudz ieskatīties speciālista un klienta savstarpējo attiecību grūtībās.

“Pārvietoti” uz speciālistu	1. Klients dusmojas uz mazām, nenožīmīgām speciālista darba detaļām un reaģē uz situāciju asāk, nekā tas atbilst situācijai. 2. Jau kopš pirmā sastapšanās mirkļa ar klientu ir novērojami neverbāli signāli (mīmika, mainīts balss tonis, uzmanības nenoturība), kas var liecināt, ka klientu jau kaut kas satrauc un tas nav saistīts ar to, ko speciālists ir izdarījis vai dara.	• Ļaut klientam eksternalizēt (paust uz āru, izrunāt nosaukt) kādas no savām jūtām, piemēram, jautājot – “kā Jums šodien sokas, izskatās, ka šī diena jau no Jums ir prasījusi daudz.” Tas ļaus klientam atskārst, ka viņš jau ir noraizējies par kaut ko, kas nav saistīts ar speciālistu un dos iespēju parunāt par to. • Pievērst uzmanību niansēm, cik daudz klients vēlas runāt par viņa satraucošo situāciju. Speciālistam jāklausa, bet nevajag aizrauties ar dziļu situācijas izpēti, ja klients nevēlas atbildēt. • Aktīvi virzīt sarunu ar klientu uz sadarbības procesu ar speciālistu, papildus liekot saprast, ka viņa dusmas nav uz jums, bet nāk no citas situācijas. Piemēram, “izklausa, ka šī situācija ir Jūs ļoti satraukusi. Vai Jums ir vēlēšanās nedaudz paņemt pauzi, pirms mēs turpinām mūsu sarunu?”
Balstīti saturā vai uzdevumos	1. Balstīti saturā vai uzdevumos, kad klients ir dusmīgs par pašu situāciju un sadarbības ar speciālistu darba saturu. Pēc būtības šādas situācijas ir pašas vienkāršākās risināšanai, jo tur ir skaidri saprotams, kur speciālists ir kļūdījies. 2. Tās ir situācijas, kad klients nesagaida no speciālista nepieciešamo un dusmas tiek paustas skaidri un tieši, piemēram, “Jūs teicāt, ka šonedēļ šī informācija būs zināma, bet tā nav.”	• Neaizbildinoties un neaizstāboties jāatzīst situācija, sava kļūda. • Nemeklēt attaisnojumus savai rīcībai. • Pajautāt, kā klients uzskata, kas ir tas svarīgākais un steidzamākais, kas būtu jāveic, lai labotu radušos situāciju.

Dusmas no klienta puses nereti ir jaukta tipa, tādēļ šo tipoloģiju nevajadzētu izmantot kā mērīšanas instrumentu – kura ir šī situācija, bet gan drīzāk, lai speciālistam būtu iemaņas samazināt agresiju, kas vērsta speciālista virzienā.

Eskalācijas fāzē svarīgi atpazīt primāros spriedzes signālus un pielietot atbilstošas tehnikas, lai deeskalētu situāciju. Pazīmes, kas liecina par situācijas eskalāciju, mēs apskatījām šajā nodarbībā.

8. nodarbība Profesionālās komunikācijas vadlīnijas

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis. Veidot iemaņas rīkoties, pamatojoties uz risku un citu faktoru izvērtēšanas rezultātiem.

Nodarbības uzdevumi:

- 1) spēt identificēt un novērtēt komunikāciju ietekmējošos faktorus;
- 2) gūt priekšstatu par riska iespējamības izmērīšanas formulu un tās kritērijiem;
- 3) spēt pieņemt lēmumu par noteiktu rīcību, balstoties riska iespējamības pakāpē.

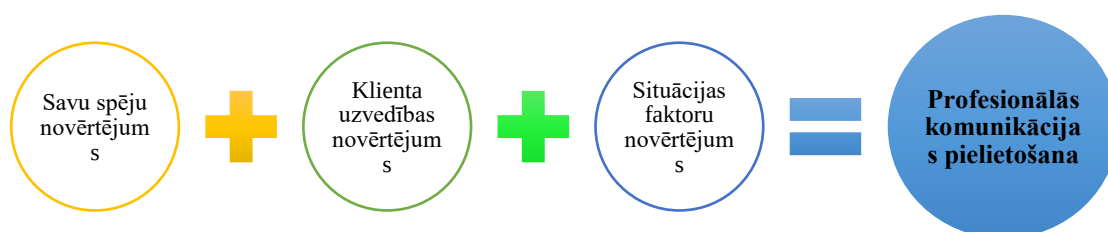
Ievads

Līdz šim esam apskatījuši procesus pirms komunikācijas ar klientu: 1) darba un darba vietas organizēšana; 2) agresijas pazīmes. Apskatītos procesus mēs varam novērot/organizēt/novērtēt līdz tiešai mijiedarbībai ar klientu.

Turpināsim ar mijiedarbības procesu ar klientu izpēti un to, kā speciālistam izvēlēties piemērotāko komunikācijas stratēģiju situācijā, kurā jātiekas aci pret aci ar klientu. Pareizo lēmumu speciālists var pieņemt tikai tad, kad viņš ir novērtējis visu informāciju, kas var liecināt par potenciālajām briesmām.

Profesionālās komunikācijas pielietošana

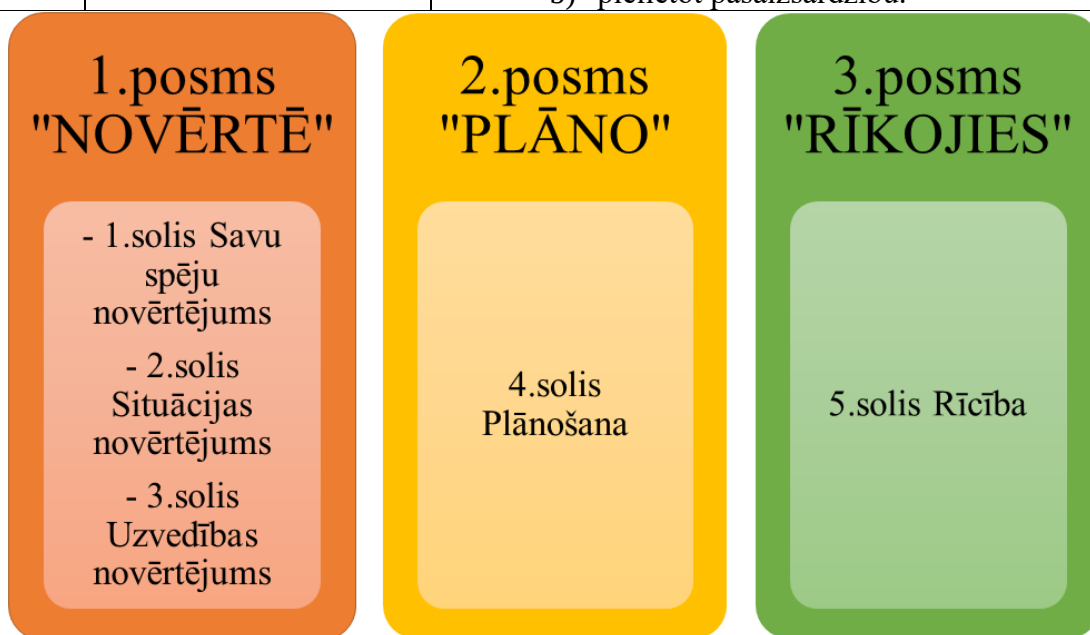
Profesionālās komunikācijas pielietošanas vadlīnijas balstās: 1) savu spēju; 2) personas uzvedības un 3) situācijas faktoru kritiskā novērtējumā. Tas ir speciālista palīglīdzeklis, lai izvēlētos piemērotāko sadarbības pielietošanas variantu, kas nodrošinātu speciālista un pārējo cilvēku drošību.



Ikdienā jebkuras situācijas mainīgais (dinamiskais) raksturs prasa nepārtrauktu situācijas novērtēšanu, tādēļ sadarbības variantu pielietošanas izvēle var mainīties jebkurā brīdī.

Profesionālās komunikācijas vadlīniju struktūra

Posms	Solis pēc kārtas	Soļa nosaukums	Skaidrojums
1.POSMS “NOVĒRTĒ”	Nr.1	Savu spēju novērtējums	Speciālista domāšanas un uztveres faktori, emocionālais un fiziskais stāvoklis komunikācijas veidošanās procesā.
	Nr.2	Situācijas faktoru novērtējums	Apkartējās vides faktori, kas var izraisīt spriedzi gan speciālistam, gan klientiem.
	Nr.3	Personas uzvedības novērtējums	Personu, kuras komunicē ar speciālistu, gatavība sadarbībai un emocionālā stabilitāte.
2.POSMS “PLĀNO”	Nr.4	Plānošana	Veikt riska draudu novērtējumu, pamatojoties uz informāciju no iepriekšējiem soļiem.
3.POSMS “RĪKOJIES”	Nr.5	Rīcība	Pielietot vienu no komunikācijas metodēm: 1) pielietot profesionālo komunikāciju; 2) pielietot rīcību akūtos/krīzes gadījumos: a) pārtraukt komunikāciju; b) pielietot paš aizsardzību.



Visi šie posmi speciālistam **ir jāredz nepārtrauktā procesā**, kur speciālista situācijas "novērtēšana" notiek bez apstājas. Nepārtraukta novērtēšana palīdz saprast, ka uzvedība un komunikācijas veids var mainīties ik mirkli!

Atcerieties:

1. Divi speciālisti var uztvert situāciju dažādi, pat, ja abi no viņiem saskaras ar vienādiem ietekmējošiem faktoriem.
2. Izvērtējot ietekmējošos faktorus, Jums jāpieņem lēmums par turpmāko rīcību, balstoties savās iespējās.

3. Nebaidieties no nepareiza situācijas novērtējuma, jo tas ir dinamisks process, Jūs vienmēr varēsiet veikt korekcijas un tas būs labāk, nekā, ja vispār netiks veikta analīze.

1.POSMS “NOVĒRTĒ”



Speciālistam jāvērtē:

1. Savas spējas.
2. Situācijas faktori.
3. Personas uzvedības faktori.

SAVU SPĒJU NOVĒRTĒJUMS

Kas speciālistam būtu jāņem vērā, novērtējot sevi, pirms kontaktēties aci pret aci ar klientu?

Ikviens no mums zina, ko nozīmē pilnīga miera un apmierinātības stāvoklis. Jebkuras izmaiņas organismā ietekmē šo stāvokli pozitīvi vai negatīvi. No mūsu stāvokļa ir atkarīga mūsu reakcija uz notiekošo mums apkārt. Izskatīsim galvenos stāvokļus, kurus nepieciešams ņemt vērā speciālistam:

STĀVOKĻI				
Nosaukums	Problemātika	Paskaidrojums	Riski	Ieteikumi
Izsalkums	Nav apmierinātas fiziskās vajadzības	Noteiktu ietekmējošo apstākļu dēļ cilvēkam nav iespējas kvalitatīvi apmierināt savas fizioloģiskās vajadzības.	- Grūtības nofokusēt uzmanību uz iegūstamo informāciju. - Izsalcis cilvēks pieņem neobjektīvākus lēmumus (Danziger S., Levav J., & Avnaim-Pesso L., 2011)*.	Īstermiņa risinājums: veselīgas uzkodas, kas remdē izsalkumu. Ilgtermiņa risinājums: pareiza uztura pamatprincipu ievērošana.
Spriedze	Pārņem spēcīgs negatīvs emocionālais stāvoklis	Speciālists nespēj vadīt savas emocijas vai viņam nav nepieciešamo iemaņu un zināšanu, lai tiktu galā ar spriedzi.	- Informācijas novērtējums balstās personīgajās emocijās. - Savas spriedzes mazināšana, paužot emocijas pret klientu. - No klienta iegūtās informācijas ignorēšana.	Īstermiņa risinājums: ātra uzmanības pārslēgšanas tehnika – elpošanas vingrinājumi, priekšmetu skaitīšana vai to nosaukšana. Ilgtermiņa risinājums: spriedzes analīze, supervīziju apmeklējums.
Domāšana	Pietrūkst stimulācijas, motivācijas, kļūst garlaicīgi Negatīva attieksme pret darbu un pienākumiem	Speciālistam nav iespēju/prasmju atpazīt rīcības un darbības motivācijas trūkuma iemeslus un izveidot prioritāšu sistēmu.	- Pazeminās darba rezultāti. - Mazinās vai iztrūkst interese rast efektīvu klienta grūtību risinājumu. - Klienta vajadzību ignorēšana.	Īstermiņa risinājums: pieturēties pie profesionālās lomas pienākumiem. Ilgtermiņa risinājums: savu vajadzību, tiešo vai netiešo pienākumu pārskatīšana un lēmuma pieņemšana par nepieciešamajām izmaiņām.

Nogurums	Cilvēks ir fiziski vai psiholoģiski noguris	Nav zināšanu par to, kā atšķiras fiziskais nogurums no psiholoģiskā noguruma.	1. Pilnīga vai daļēja informācijas neuztveršana. 2. Grūtības atcerēties nepieciešamo informāciju. 3. Darba pienākumu pildīšanas spēju iztrūkums.	Īstermiņa risinājums: īslaicīga atpūta/pauze: 10-30 min. Ilgtermiņa risinājums: ja nogurums ir psiholoģisks, labi darbojas neliela fiziska aktivitāte; ja nogurums ir fizisks – relaksācija, meditācija, auksta duša.
----------	---	---	--	---

* Danziger S., Levav J., & Avnaim-Pesso L. (2011). Extraneous factors in judicial decisions. PNAS, April 26, Vol. 108, No. 17, 6889–6892.

Izlasī eksperimentu!

Lai apstiprinātu fizioloģisko procesu ietekmi uz lēmumu pieņemšanas procesiem, **iepazīstieties ar eksperimentu!**

Stenfordas universitātes profesori analizēja astoņu tiesnešu, kas strādāja ar pirmstermiņa atbrīvošanas iesniegumu izskatīšanu, darbu.

Zinātnieki pārbaudīja/izpētīja 1112 lietas, kas norisinājās desmit mēnešu periodā. Pētījuma rezultātā tika secināts, ka labvēlīga rezultāta iespējamība notiesātajam bija dienas sākumā vai uzreiz pēc pusdienlaika. Kopumā labvēlīgie rezultāti šajos laikos bija 65%, bet pārējos laikos tikai 10%.

Pētījums norāda uz to, ka noguruma un bada izjūtas diskomforta rezultātā, cilvēki izvēlas vienkāršākus problēmu jeb uzdevumu risināšanas veidus – ātrākus laikā, vienkāršāk izpildāmus utt.

Par cik speciālista vajadzību neapmierināšana būtiski sašaurina uztveri, ir ļoti svarīgi, lai speciālistam būtu uztveres atskaites punkti, kas palīdzētu atbilstoši reaģēt uz situāciju. Tas ir – nereaģēt pārāk pasīvi vai pārāk agresīvi, bet atbilstoši situācijai.

Atcerieties:

1. Apzinoties ikvienu savu stāvokli, savas reakcijas, savas stiprās un vājās puses, Jūs tikai kļūstat profesionālāks!
2. Pielietojiet īstermiņa un ilgtermiņa ieteikumus, kas palīdzēs uzturēt Jūsu profesionālo formu.

SITUĀCIJAS FAKTORU NOVĒRTĒJUMS

Nav daudz speciālistu, kuri piešķir nozīmi situācijas faktoriem, kas var ietekmēt komunikācijas fonu. Tomēr šo faktoru ietekme ir samērā nozīmīga mijiedarbībā ar klientiem.

SITUĀCIJAS FAKTORI			
Nosaukums	Piemēri	Paskaidrojums	Ietekme
Laika apstākļi	Laikapstākļi – lietus, sniegs, spēcīgs vējš, karstums	Katram no mums ir kāda noteikta attieksme pret konkrētiem laikapstākļiem, kādi no tiem mums šķiet labvēlīgi, kādi – ne.	1. <i>Labvēlīgi laikapstākļi</i> samazina spriedzi, nelabvēlīgi – palielina spriedzi. 2. <i>Nelabvēlīgi laikapstākļi</i> vairākkārt paaugstina uzbudinājuma ātrumu un spriedzes spēku.
Diennakts laiks	Rīts, diena, vakars vai nakts	Organisms adaptējas apstākļiem, kuros cilvēks ir pieradis atrasties, kuros viņš ir mundrs / ar augstu efektivitāti un miera stāvoklī / ar zemu efektivitāti.	Komunikācijas efektivitāte ir atkarīga no tā, kurā diennakts laikā tā norisinās un cik piemērots šis laiks ir klientam un speciālistam.
Apkārtējā vide	1. Telpa vai ārpus telpas. 2. Darba telpas vai telpas, kas pieder klientam.	Teritorijai, kurā norisinās komunikācija, ir ļoti liela nozīme. Cilvēks vienmēr aizstāv savu teritoriju (pat tad, ja viņam nav taisnība) un jūtas mazāk drošs kāda cita teritorijā.	1. <i>Darba vietā</i> – drošība un darbinieka ietekmes līmenis ir augsts. 2. <i>Uz ielas</i> – drošība un darbinieka ietekmes līmenis ir vidējs. Līdzīgi kā klientam. 3. <i>Klienta telpās</i> – drošība un darbinieka ietekmes līmenis ir zems.
Personu skaits	1. Viens pret vienu. 2. Divi pret vienu.	Cilvēka pārliecinātība lielā mērā ir atkarīga no tā, vai viņam ir atbalsts. Atbalsts var būt gan tiešs, kad cilvēks saņem informāciju par atbalstu, gan netiešs, kad blakus cilvēkam atrodas citi viņam nozīmīgi cilvēki, kurus viņš uzskata par atbalstu.	<i>Speciālists pret klientu</i> – vidējs speciālista ietekmes līmenis (atkarīgs no speciālista profesionalitātes). <i>Divi speciālisti pret vienu klientu</i> – augsts speciālistu ietekmes līmenis. <i>Divi klienti pret vienu speciālistu</i> – zems speciālista ietekmes līmenis.
Klienta stāvoklis (konstatētas pazīmes par apreibinošu vielu lietošanu)	1. Narkotisko vielu vai alkohola iesaistīšanās. 2. Apreibis, saindēts.	2 apreibināšanās stadijas: 1) apreibinājies – ir samazinātas kontroles spējas; 2) spēcīgs reibums – nespēj sevi kontrolēt.	1. Klienta emocionālais fons pastiprinās, kļūst nestabils. Grūti paredzēt klienta rīcību. 2. Pilnīgs rīcības kontroles zudums, emocionālais fons pazeminās.

Klienta stāvoklis – fiziskais un emocionālais	Personas fiziskais izmērs, spēks, prasmes, emocionālais stāvoklis.	Lai cilvēks nepārslogotu domāšanas procesus un dzīvotu vienkāršāk, viņam veidojas stereotipi jeb automātismi. Ja pirmā kontakta laikā cilvēkam šķiet, ka pretinieks pēc fiziskiem un emocionāliem rādītājiem atbilst tādām, kurš ir spējīgs uzbrukt, viņš uzreiz ieņem aizsardzības un piesardzības mērus – izvairās vai uzbrūk pats.	Klienta fiziskais izmērs un uzbudināmības stāvoklis var ietekmēt speciālista uztveri (kā minēts jau iepriekš, ka vīrišķīgāki cilvēki tiek uztverti, kā agresīvāki).
Iepriekšēja informācija par personu	Informācija par klientu, kas saņemta no: 1) pieredzes darbā ar viņu; 2) citu speciālistu pieredzes; 3) lietas materiāliem.	Pastāv viedoklis, ka iepriekšēja informācijas ievākšana par klientu mums var radīt nepareizu priekšstatu par viņu un tādēļ darbs var kļūt neobjektīvs.	1. Iepriekš ievākta informācija par klientu var palīdzēt speciālistam sagatavoties komunikācijai. 2. Klienti, kuri jau ir noskaņoti provokācijām, nereti pirmā kontakta laikā parāda viltus iespaidu par sevi un rīkojas kā “pareizi klienti”.

Pareizas situācijas faktoru analīzes pielietošanas rezultātā Jūs varat pastiprināt savu ietekmi vai ātrāk izveidot uzticībā balstītas attiecības (izrādot empātiju). Izmantojiet šos faktorus savā labā!

Atcerieties!

Situācijas faktori ietekmē ne tikai klientu, bet arī Jūs pašus!

PERSONAS UZVEDĪBAS NOVĒRTĒJUMS

Mēs parasti novērtējam klienta uzvedību tieši mijiedarbības laikā, tomēr klienta uzvedības novērtēšanai vajadzētu sākties jau tad, kad Jūs viņu pamanījāt no attāluma – kad viņš ienāca iestādes telpās, kad viņš ienāca Jūsu darba telpā, kā viņš runā un attiecas pret citiem cilvēkiem utt.

Personas uzvedības novērojamie faktori

Nosaukums	Darbības	Paskaidrojums
Sadarbojas	Persona atbilstoši reaģē uz speciālista klātbūtni.	1. Komunikācijas laikā pieturas pie vispārīgās uzvedības etiķetes noteikumiem. 2. Labprātīgi atbild uz uzdotajiem jautājumiem, komentē atbildes, paskaidro. 3. Izpilda speciālista prasības.
Pretošanās (pasīva)	Persona, nepielietojot fiziskas darbības, atsakās sadarboties.	1. Komunikācijas laikā pieturas pie vispārīgās uzvedības etiķetes noteikumiem. 2. Atbild uz jautājumiem konkrēti (jā/nē/nezinu). 3. Izpilda speciālista prasības.
Pretošanās (aktīva)	Persona, pielietojot neuzbrūkošas fiziskas darbības, atsakās sadarboties.	1. Komunikācijas laikā neievēro vispārīgās uzvedības etiķetes noteikumus. 2. Neatbild uz jautājumiem – ignorē vai izrāda savas dusmas. 3. Izpilda tikai tās speciālista prasības, kurās ir ieinteresēts.
Uzbrūkoša darbība	Persona draud, mēģina pielietot vai pielieto fizisko spēku pret speciālistu vai citām personām.	1. Komunikācijas laikā neievēro vispārīgās etiķetes noteikumus. 2. Nedzird uzdotos jautājumus. 3. Nepilda speciālista izvirzītās prasības.
Nāvējošs spēks	Persona veic darbības, kuras pēc speciālista pamatota novērtējuma, var radīt smagus miesas bojājumus vai nāvi.	1. Komunikācijas laikā neievēro vispārīgās etiķetes noteikumus. 2. Nedzird speciālistu, neklausās. 3. Izvirza savas prasības.

Uzvedības novērošana ļauj novērtēt ne tikai draudu līmeni, bet ļauj arī speciālistam pārskatīt savas rīcības stratēģiju.

Atcerieties! Uzvedības novērtējumam jānotiek nepārtraukti, jo:

- 1) klients komunikācijas laikā var pārslēgties, mainīt savas komunikācijas fonu;
- 2) dažkārt aizsardzības mehānismi (vēlme būt labam speciālistam) mums neļauj ieraudzīt draudu vēstnešus un klienta uzvedību (noliegumu);
- 3) līdz noteiktam brīdim klients var slēpt savus patiesos nodomus.

2.POSMS “PLĀNO”

RISKA IESPĒJAMĪBAS IZMĒRĪŠANA

Izvērtējot savas spējas, situācijas faktorus un personas uzvedības faktorus, jāizvērtē iespējamo draudu riska līmenis, lai varētu pieņemt lēmumu par komunikācijas veida pielietošanu (šo apspriedīsim nākamās nodarbības izklāstā).

Riska iespējamības noteikšanas formula:



1.darbība – seku smaguma noteikšana

Pirmā darbība, vadoties pēc formulas: “**seku smaguma līmenis** + notikuma iespējamība = riska iespējamība”, ir seku smaguma līmeņa noteikšana, pamatojoties uz nosacījumiem. Ir trīs seku smaguma līmeņi.

SEKU SMAGUMA LĪMEŅA NOTEIKŠANA				
Līmenis	Nosaukums	Nosacījumi	Nosacījumu nozīme	Rezultāts
III	Nav novērtējams	1. Jūsu spējas notikuma brīdī. 2. Klienta spējas notikuma brīdī. 3. Notikuma vide.	Visi nosacījumi pret speciālistu (piemērs): 1) Jūsu emocionālais un fiziskais stāvoklis ir samērā zemā līmenī; 2) klients ir fiziski stiprāks par Jums, ir lietojis alkoholu vai narkotiskās vielas; 3) darbība norisinās klienta dzīves vietā.	Psiholoģiska trauma un / vai smagi miesas bojājumi. Īpašuma bojājums – nav novērtējams kvantitatīvi.

II	Daļēji novērtējams	1. Jūsu spējas notikuma brīdī. 2. Klienta spējas notikuma brīdī. 3. Notikuma vide.	Divi nosacījumiem pret speciālistu un viens par (piemērs): 1) Jūs esat optimālā gatavības stāvoklī; 2) klients ir fiziski stiprāks par Jums, ir lietojis alkoholu vai narkotiskās vielas; 3) darbība norisinās ne darba vietā.	Psiholoģiska trauma un/vai vidēji smagi miesas bojājumi. Īpašuma bojājums – nav novērtējams kvantitatīvi.
I	Paredzama nozīme	1. Jūsu spējas notikuma brīdī. 2. Klienta spējas notikuma brīdī. 3. Notikuma vide.	Visi nosacījumi par speciālistu (piemērs): 1) Jūs esat optimālā gatavības stāvoklī; 2) klients ir fiziski vājāks par Jums; 3) saruna notiek Jūsu darba vietā.	Ir/nav viegli miesas bojājumi. Īpašuma bojājums – paredzama nozīme.

2.darbība – notikuma iespējamības noteikšana

Otrā darbība, vadoties pēc formulas: “seku smaguma līmenis + **notikuma iespējamība** = riska iespējamība” ir notikuma iespējamības līmeņa noteikšana, pamatojoties uz nosacījumiem.

NOTIKUMA IESPĒJAMĪBAS LĪMEŅA NOTEIKŠANA				
Nr.p.k.	Nosaukums	Nosacījumi	Faktoru nozīme	Rezultāts
A.	Augsta iespējamība	1. Savas spējas. 2. Situācijas faktori. 3. Personas uzvedības faktori.	Visi faktori palielina spriedzi: 1) Jūsu emocionālais un fiziskais stāvoklis ir samērā zemā līmenī (ar Jums notika negadījums, vai kāds Jums sabojāja garastāvokli, Jums sāp zobs vai Jūs neesat izgulējies), Jūsu domāšana un situācijas uztvere ir pārdzīvojumu izkropļoti; 2) saruna notiek klienta dzīves vietā, dzīves vietā atrodas klienta ģimene. Jums ir informācija par to, ka klientam ir vairākas uzbrukuma epizodes; 3) klients jau sākotnēji ir noskaņots nelabvēlīgi, neveido kontaktu, ir lietojis alkoholu vai	70% - 100%, ka notiks uzbrukums (verbāls un/vai fizisks).

			narkotiskās vielas. Izrāda pretestību – atsakās komunicēt.	
B.	Vidēja iespējamība	1. Savas spējas. 2. Situācijas faktori. 3. Personas uzvedības faktori.	Divu faktoru esamība palielina spriedzi, viena faktora esamība to samazina: 1) Jūs jūtat fizisku nogurumu; 2) saruna notiek uz ielas, laukā ir saulaina diena. Jums nav informācijas par uzbrukuma epizodēm; 3) klients nav orientēts kontakta veidošanai, atsakās sadarboties – pasīvs komunikācijā	40% - 70%, ka notiks uzbrukums (verbāls un/vai fizisks).
C.	Zema iespējamība	1. Savas spējas. 2. Situācijas faktori. 3. Personas uzvedības faktori.	Visi faktori samazina spriedzi: 1) Jūs esat optimālā darba gatavībā/garastāvoklī, Jūsu emocionālais un fiziskais stāvoklis ir normas robežās, nekas tam īpaši netraucē. Jūs adekvāti un objektīvi uztverat situāciju un notiekošo; 2) saruna notiek Jūsu darba kabinetā, visi tās dalībnieki ir sēdus pozīcijā. Jums nav informācijas par uzbrukuma epizodēm; 3) klients ir orientēts uz kontaktu, neiesaistās strīdā, nav lietojis vielas un agrāk nav bijis novērots agresīvā noskaņojumā.	10% - 40%, ka notiks uzbrukums (verbālais un/vai fiziskais).

3.darbība – riska iespējamības noteikšana

Trešā darbība, vadoties pēc formulas: “**seku smaguma līmenis + notikuma iespējamība** = riska iespējamība”, ir noteikt “Riska iespējamības pakāpi no 1 līdz 5”

Seku smagums	Notikuma iespējamība		
	Augsta (A)	Vidēja (B)	Zema (C)
Smagas (III)	(5) Ļoti augsts risks, nepieļaujams	(4) Augsts risks, nepieļaujams	(3) Vidējs risks, pieļaujams
Vidējas (II)	(4) Augsts risks, nepieļaujams	(3) Vidējs risks, pieļaujams	(2) Zems risks, pieļaujams
Mazas (I)	(3) Vidējs risks, pieļaujams	(2) Zems risks, pieļaujams	(1) Ļoti zems risks, pieļaujams

Ko darīt tālāk?

Izvērtējot riska iespējamību un pieņemot par iespējamu vienu no pakāpēm, speciālistam ir jāpieņem lēmums par veicamo rīcību.

3.POSMS "RĪKOJIES"

LĒMUMA PIENĒMŠANA

Balstoties uz riska iespējamības pakāpēm, speciālistam jāizvēlas komunikācijas jeb ietekmēšanas veids (virziens):

RĪCĪBAS VIRZIENI		
Riska iespējamības pakāpe	Nosaukums	Paskaidrojums
1 Ļoti zems risks, pieļaujams	Speciālista klātbūtne	Klātbūtnes ietekme uz klientu vai situāciju ir, ka speciālists spēj kontrolēt un atbildēt par situāciju un tās iznākumu.
2 Zems risks, pieļaujams	Profesionālās komunikācijas pielietošana	Verbāli vai neverbāli norādījumi, kurus izmanto, lai atrisinātu situāciju.
3 Vidējs risks, pieļaujams	Fiziska kontrole	Jebkura fiziskas kontroles tehnika (vai/un izsaukt policiju/ drošības dienestu), lai kontrolētu personu.
4 Augsts risks, nepieļaujams	Akūtu/krīzes gadījumu rīcības pielietošana	Pārtraukt komunikāciju
5 Ļoti augsts risks, nepieļaujams	Akūtu/krīzes gadījumu rīcības pielietošana	Pielietot paš aizsardzību

Lai komunikācija būtu maksimāli efektīva, nepieciešams pastāvīgi izvērtēt un analizēt faktorus, kas var ietekmēt speciālista mijiedarbību ar klientu. Tikai pēc visu faktoru izvērtēšanas jāizvēlas mijiedarbības taktika.

9. nodarbība Profesionālās komunikācijas vadlīnijas II

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis.

Apgūt prasmes pielietot noteiktus soļus profesionālās komunikācijas procesā.

Uzdevumi:

- 1) nodrošināt profesionālu komunikācijas standartu pielietošanu;
- 2) apgūt prasmes vadīt komunikāciju;
- 3) veidot izpratni par konflikta eskalācijas novēršanas iespējām.

Uzvedības stratēģijas sarunas laikā

Izvērtējuši iespējamos draudus, šajā nodarbībā pārejam pie uzvedības stratēģijām sarunas laikā. Šīs uzvedības un sarunas stratēģijas ir paredzētas tam, lai pēc iespējas mazinātu iespējamo agresijas parādīšanos no klientu puses un maksimāli pieturētos pie speciālista lomas šajās attiecībās. Tāpat – šīs stratēģijas strādā tikai līdz vardarbības pazīmju izpausmēm no klienta puses (rīcība, kad ir jau sasniegts tāds uzbudinājuma līmenis, kad situācijas novērtējums mums liek domāt, ka ir iespējama vardarbība – šo mēs izskatīsim nākamajās nodarbībās).

Uzvedības stratēģijas komunikācijas ar klientu ietvaros mūs interesē:

1. Profesionālā rīcība – uzvedības menedžments.
2. Kontrolējamie faktori, kurus nepieciešams ņemt vērā.
3. Darbs ar konfliktsituācijām, ja ir pieļautas kļūdas profesionālajā rīcībā, stratēģijas izvēle.

Katram speciālistam ir savs komunikācijas stils, un katrs cenšas apzināti vai neapzināti uzsvērt savas stiprās puses un mazināt vājās.

Komunikācija sastāv no vairāku komponentu mijiedarbības:

1. Ķermeņa valoda.
2. Valoda (vārdi).
3. Paravaloda (tonis, skaļums, modulācija, pauzes u.c.).
4. Aktīvā klausīšanās (izpratne, atgriezeniskā saite).

Šīs tēmas uzdevums nav iemācīt vai mainīt Jūsu komunikācijas veidu, bet stiprināt Jūsu spēcīgās šķautnes (resursus) komunikācijā, akcentējot iespējas rīcības variantiem!

EMPĀTIJA

Pirms uzsākt konkrētu rīcības iespēju izskatīšanu, vēršīsim uzmanību uz empātijas izpratni, jo tā ir viena no galvenajām profesionālās lomas komponentēm neatkarīgi no tā, vai strādājam ar mierīgu klientu, vai tādu, kurš ir gatavs nodarīt kaitējumu.

Spēja saprast, kā klients jūtas, uztver pats sevi, savu situāciju un citus cilvēkus, ir speciālista vissvarīgākais darbarīks, ko var izmantot, lai neitralizētu emocionāli saspringtu situāciju.

Empātijai ir trīs funkcijas:

1. Tiekšanās pēc jūtām – speciālists “iekāpj klienta kurpēs” un pēc iespējas tuvāk cenšas izprast viņa pieredzi.
2. Klienta jūtu izpratnes parādīšana – speciālists ir atklāts pret klientu, demonstrējot to gan ar vārdiem, žestiem, sejas izteiksmi un fizisko pozu.
3. Klienta jūtu ietveršana vārdos – var būt īpaši svarīga gadījumos, kad klients nevar atrast pareizos vārdus vai žestus, lai izpaustu sevi.

Empātiska (aktīvā) klausīšanās komunikācijā ar klientu

Veids	Paskaidrojums	Darbība
Empātija veicina sākotnējo kontaktu ar klientu	Klienti, kuriem piemīt paaugstināta agresivitāte, visbiežāk ir reti saņēmuši empātisku attieksmi pret sevi. Parasti šādi cilvēki izjūt sāpīgas emocijas, bet tā vietā, lai viņus kāds saprastu un atbalstītu, viņi citos izsauc dusmīgas un represīvas reakcijas.	Komunikācijā ar šādu cilvēku parādiet, ka esat ieinteresēts saprast, kas slēpjas aiz viņa uzvedības. Tas nenozīmē, ka Jūs piedodat viņam viņa uzvedību, drīzāk – cenšaties saprast, ko klients piedzīvo un jūt.
Empātija palīdz būt kontaktā ar klientu, kamēr notiek saruna	Mēģinot saprast, ko klients piedzīvo, speciālists var pamanīt jebkuras smalkākās izmaiņas viņa garastāvoklī vai uzvedībā.	Fokusējieties uz agresijas pazīmēm, lai pamanītu acumirkļīgas izmaiņas – trauksmes, uzbudinājuma vai agresijas pieaugumu.
Empātija palīdz ievākt informāciju no klienta	Nereti klienti sargā savu informāciju, tomēr empātija dod iespēju veidot uzticēšanos.	Lai ievāktu informāciju, izmantojiet: • īsus izteicienus (Kā es jums varu palīdzēt?), • atvērtos jautājumus (Kā jūs domājat tas notika?), • atspoguļošanu (Jūs izskatāties ļoti sarūgtināts), • iedrošiniet klientu, izmantojiet apstiprināšanu, lai parādītu, ka Jūs viņā klausāties, • pārfrāzēšanu (Es saprotu, jūs sakāt, ka...).
Empātija palīdz koriģēt klienta pārpratumus, neskaidrības, bailes vai trauksmi un palīdz regulēt dusmas un agresiju	Klienti nereti jūtas dusmīgi, ievainoti un frustrēti par viņu konfliktiem ar citiem cilvēkiem un nespēju atrisināt tos, nepielietojot agresiju. Empātiska attieksme ļauj klientam piedzīvot šīs emocijas, izventilējot tās.	Iedrošiniet klientu pārdomāt savus konfliktus, noskaidrot un atmet negatīvās emocijas, palīdziet viņam vairāk sevi kontrolēt un pieņemt kādus racionālus lēmumus par situāciju un apsvērt alternatīvas uzvedības iespējas. Ļaujiet klientam runāt ar Jums par savām emocijām atklāti.

Empātija palīdz uzturēt Jūsu drošības līmeni, ja klients tomēr sadusmojas	Informācijas ievākšanas laikā, aizskarot intīmas tēmas un spēcīgas emocijas, mēs varam klientā izsaukt aktīvu pretošanos.	Vēlams apzināties savas aizsargreakcijas un veicināt pūles saprast klientu. Vēlams noskaņot sevi uz klienta frustrējošām (satraucošām) lietām un bezpalīdzības izjūtu. Jums jābūt konkrētam attiecībā pret ierobežojumiem – jāizstāsta uzvedība, kas nav pieļaujama sadarbības laikā, tomēr arī jābūt empātiskam pret klienta frustrācijas izjūtu – nedaudz atspoguļot, sniegt atgriezenisko saiti par to, kā Jūs saprotat, kur rodas klienta emocijas. Tas var palīdzēt deeskalēt klienta dusmas un priekšlaicīgi izvairīties no iespējamām agresīvām izpausmēm.
---	---	---

Dažkārt klienti ir veikuši tādas noziedzīgas darbības, kurus grūti saprast un pieņemt. Konflikts var rasties **starp speciālista profesionālajām vērtībām un klienta paustajām vērtībām vai rīcību**, kas var negatīvi ietekmēt speciālista spēju būt empātiskam.

- Kā mēs varam būt empātiski pret kādu, kurš veicis briesmīgas darbības?
- Kā mums palikt palīdzošiem un nenosodošiem pret kādu, kura uzvedība mūs satrauc vai pat izsauc riebumu?

Nodaliet personu no viņa rīcības! Šādā gadījumā jūs varat apstiprināt klienta vērtību un cieņu bez līdzjūtības pret rīcību, kas ir bijusi kaitējoša vai destruktīva klientam vai citiem cilvēkiem.

Lai arī cik tas būtu vilinoši, speciālistam ir jāizvairās no moralizēšanas, sevišķi darbā ar klientiem, kuriem ir problēmas ar agresīvu uzvedību. Moralizēšana var veicināt kauna un apkaunojuma izjūtas parādīšanos, kas šos cilvēkus parasti satracina. Speciālista uzdevums ir dot klientam iespēju “saglabāt seju”, bet moralizēšana tikai pastiprinās kaunu, ko klients jau izjūt. Lai no tā izvairītos, speciālistam jābūt skaidrām vērtībām, par kurām viņš pastāv, lai savukārt varētu atdalīt savas vērtības no klienta vajadzībām un vērtībām.

Jāsaprot un jāpieņem, ka speciālista un klienta sadarbība nav saistīta ar vienlīdzību un savstarpēju sapratni. Cieņa, uzmanība, rūpes, empātija un speciālista profesionālās zināšanas ir nepieciešamās profesionālās komunikācijas sastāvdaļas, par kurām ir atbildīgs darbinieks. Izvirzīt līdzīgas prasības pret klientu nav prātīgi, ņemot vērā klienta pozīciju – cilvēks, kuram ir nepieciešama palīdzība. Otra prasība speciālistam ir pašizpratne. Kad speciālists apzinās savas jūtas, spēj tās kontrolēt, un apzināti izlemj, kā ar tām rīkoties, lai tās nenoveltu uz saviem klientiem. Šāda speciālista rīcība varētu palīdzēt klientam mainīt viņa destruktīvo uzvedību uz pozitīvāku.

Speciālista spēja un vēlme mainīties ir vitāli svarīga šajā darbā.

Empātiju var izmantot šādiem mērķiem:

- Precīzi izprast izskatāmos problēmjautājumus (uzmanība ļauj klientam pēc iespējas precīzāk formulēt savus jautājumus un grūtības).
- Atbildēt klientam neverbāli (mīmika, ķermeņa kustības, balss tonis).
- Palīdzēt klientam labāk izprast savas dzīves aktuālo jautājumu realitāti.
- Izvairīties no kaitīgas klienta uzvedības.
- Kontrolēt klienta negatīvās emocijas un uzvedību – niknumu un agresiju (kas var būt izmisuma vai vilšanās rezultāts).

Empātiskas komunikācijas rezultātā klientam nav jāaizsargājas no speciālista, un tas ir pamats uzvedības maiņas apspriešanai.

Izskatījuši empātijas pielietošanas nepieciešamību komunikācijas laikā, pāriesim pie profesionālās rīcības pielietošanu komunikācijas ietvaros.

1. UZVEDĪBAS MENEDŽMENTS (PROFESIONĀLĀ SAZINĀŠANĀS)

Ir dažādi jautājumi, kurus speciālisti sev uzdod neatkarīgi no viņa profesionālā darba stāža un pieredzes – Kā man labāk uzrunāt cilvēkus? Kā panākt labāku sadarbību? Vai ir kādi uzvedības veidi, kuri varētu radīt bažas par manu drošību vai rezultātiem? Kā vajadzētu satikšanos noslēgt? u.c. Jautājumu uzdošana sev par savām profesionālajām komunikācijas prasmēm ir tikai speciālista attīstības rādītājs!

Izskatīsim sarunas struktūru, kura var palīdzēt rast atbildes uz līdzīgiem jautājumiem.

PROFESIONĀLĀS DARBĪBAS		
Solis	Paskaidrojums	Nepieciešamās darbības
Sākotnējais kontakts	1. Nepārkāpiet indivīda personisko telpu, ja vien tas nav nepieciešams. 2. Izmantojiet atbilstošu sasveicināšanos un identifikācijas informāciju.	1. Vērojiet, lai klients nepārkāpj Jūsu personīgās telpas robežas. Ja tas notiek, palūdziet viņu atkāpties. Ievērojiet šo noteikumu arī attiecībā pret klienta personīgo telpu. 2. Sasveicinieties ar klientu, nosaucot savu vārdu, uzvārdu un amatu.
Robežas	Izskaidrojiet noteikumus un stingri nospraudiet robežas.	1. Skaidri noformulējiet tikšanās mērķi. 2. Izskaidrojiet iestādes noteikumus. 3. Izskaidrojiet savas profesionālās lomas ierobežojumus.
Iztaujāšana	Izmantojiet komunikācijas prasmes, lai identificētu jautājumus, kurus nepieciešams uzdot mērķa ietvaros.	1. Konstatējiet problēmu jeb aktuālo grūtību, fokusējoties tikai uz esošo situāciju. 2. Runājiet mierīgā balss tonī. 3. Parafrāzējiet klienta teikto, lai pārliecinātos, ka esat sapratis pareizi.

		4. Uzdodiet precizējošus jautājumus, lai klientam būtu iespēja paskaidrot, ja nepieciešams.
Atkārtošana /pārvirze	Ievērojot pretošanās pazīmes, neizpratni no klienta puses vai atbildes, kas neietilpst apspriežamajā jautājumā pēc būtības, izmantojiet pārvirzi vai iepriekšējās informācijas atkārtošānu, kuru klients nav sapratis.	1. Ja nepieciešams, atkārtojiet savu vārdu, nosauciet savu amatu, savus pienākumus. 2. Pārvirziet sarunu atpakaļ pie galvenās tēmas. 3. Runājiet tikai par jautājumiem, kas skar aktuālo tēmu. 4. Strukturējiet atbildes taktiski un pārliecinieties, ka tās atbilst klienta uztveres spējām.
Izskaidrošana un informēšana	Pārejot no informācijas ievākšanas pie konkrētas rīcības, informējiet klientu par visu, ko plānojat darīt. Šādi Jūs izvairīsieties no liekas papildu spriedzes.	1. Informējiet par rīcību, kuru veiksiet. 2. Informējiet par juridisko statusu un/vai prasībām. 3. Izsakiet skaidrus apgalvojumus.
Atkārtošana /pārvirze	Ieraugot klientā nesapratni situācijā, kad Jūs sniežat informāciju par savām darbībām, izmantojiet atkārtošānu vai pārvirzi.	1. Atkārtojiet Jūsu tikšanās mērķi un savu lomu, informējiet par oficiālajām prasībām. 2. Pārvirziet sarunu atpakaļ pie galvenās tēmas.
Rīcības iespējas un sekas sadarbības atteikumam	Mēdz būt situācijas, kad klients pieļauj kādas kļūdas nesaprašanas / nevēlēšanās saprast dēļ, tādēļ klientam vienmēr ir jābūt informētam par savas rīcības sekām.	1. Vārdiski informējiet klientu par visām rīcības iespējām un potenciālajām sekām, par sadarbības variantiem – pozitīvo un negatīvo. 2. Ja laiks to ļauj, tad jo sīkāk un konkrētāk Jūs paskaidrosiet personai rīcības sekas, jo labāk.
Novirzīšana	Lai noslēptu informāciju, klienti var mēģināt iesaistīt Jūs diskusijās un uzdodot jautājumus.	1. Vislabākais ir novirzīt jautājumu, sakot: "Es saprotu, ka šī tēma jūs satrauc, bet es esmu šeit cita iemesla dēļ. Es esmu šeit tāpēc, ka..." 2. Jums jānovirza saruna uz aktuālā jautājuma izskatīšanu pēc iespējas ātrāk, lai neprovocētu turpmākas diskusijas.
Atkārtošana /pārvirze	Pamanot klienta pretestību, atgriezties pie aktuālajiem jautājumiem, kas viņam šķiet nevēlami, izmantojiet atkārtošānu vai pārvirzi.	1. Atkārtojiet sarunas mērķi. 2. Ja nepieciešams, atkārtojiet savu amatu, lomu iestādē un sarunā. 3. Pārvirziet sarunu atpakaļ pie galvenās tēmas.
Pilnvarošana/ iespējas došana	Pilnvarojot klientu pieņemt lēmumus, speciālists nodrošina viņam iespēju tikt uzklausi.	1. Iesaistiet klientu plāna sastādīšanā. 2. Pilnvarojiet klientu pašu pieņemt lēmumus, piemēram: "Vai Jūs vēlaties iesaistīties mācībās vai iet strādāt?" 3. Kontrolējiet, lai Jūsu plāns tiktu izpildīts.

	Pielietojot šādu soli, nepieciešams būt uzmanīgam, jo speciālists rada tikai ilūziju par to, ka cilvēkam ir izvēle (izvēle, kuras variantus rada speciālists).	
Atkārtošana /pārvirze	Pamanot klienta pretestību izvēles veikšanai un speciālista ietekmei, jāizmanto atkārtošana vai pārvirze.	1. Atkārtojiet, kāda ir Jūsu loma šajā sarunā. 2. Atkārtojiet informāciju par sekām, ja klients atsakās sadarboties.
Progresu novērtēšana	Lai klients dotos projām ar izpratni par to, kas viņam būtu veicams, nepieciešams sarunu pabeigt, apkopojot visu pārrunāto.	1. Īsi izstāstiet par sarunas gaitu. 2. Izstāstiet informāciju par pieņemtajiem lēmumiem un saņemiet apstiprinājumu no klienta.

Tabulas ietvaros bieži atkārtojas **solis atkārtošana/pārvirze** un tam ir vairāki iemesli:

- 1) veicināt pieturēšanos pie sarunas mērķiem;
- 2) samazināt spriedzi;
- 3) samazināt agresijas risku.

2. KONTROLE UN FOKUSS UZ SARUNAS GAITAS ELEMENTIEM

Speciālistam vienmēr jādomā par DROŠĪBU! Tā ir speciālista atbildība – parūpēties par savu un klienta drošību. Ja Jums ir saskare ar agresīvu klientu vai viņa ģimenes locekli, lai mazinātu spriedzi komunikācijā, pieturieties pie ieteikumiem, kurus izskatīsim zemāk.

KONTROLE UN FOKUSS		
Solis	Paskaidrojums	Nepieciešamās darbības
Ignorēšana	Stresa un uztraukuma izraisīti izsaučieni un lamāšanās jāignorē, jo, atbildot uz tiem, situācija var tikai eskalēties.	Ignorējiet, novirziet personīgi orientētus komentārus un piezīmes.
Izaicinājums/noliegums	Lai pārliktu uz Jums atbildību par savām emocijām, klients Jūs mēģinās izaicināt uz tām. Ja Jūs ignorēsit personīga rakstura komentārus, klients var mēģināt izmantot stereotipiskus (nacionālistiskus, rasistiskus, dzimumidentificējošus) komentārus vai komentārus, kas nosaka Jūsu rīcības zemtekstu (vienīgais iemesls, kāpēc mani pārbaudāt biežāk par citiem, ir tas, ka es esmu...).	1. Neignorējiet šāda veida komentārus, jo tādā veidā klients var uzskatīt, ka Jūs tiem piekrītat. 2. Tieši noliedziet, sakot “nē, tas nav iemesls, kāpēc es jūs pārbaudu. Es jūs pārbaudu naktīs tāpēc, ka...”. 3. Ātri novirziet izaicinājumu, lai izvairītos no turpmākas diskusijas vai nepadarītu tēmu par svarīgāku nekā tā patiesībā ir.
Solišana	Neizpildīti solījumi no Jūsu puses klienta acīs grauj Jūsu, kā arī iestādes, kuru Jūs pārstāvat, autoritāti.	1. Solījumus palīdzēt iestādes ietvaros formulējiet kā “mēs” vai “iestāde”. 2. Ja Jūs personīgi esat apsollījis kaut ko izdarīt, tad vienmēr pārliecinieties, ka to esat izdarījis, vai esat izdarījis visu, ko solījāt.
Laicīga mutiska iejaukšanās	Ir klienti, kuri var runāt bezgalīgi, bet speciālistam ir jāatgriežas pie noteiktas tēmas, neprovocējot viņus.	1. Pālieciet mierīgs un gaidiet stratēģiski pareizu brīdi, lai runātāju pārtrauktu un novirzītu sarunu pie Jūs interesējošās tēmas. 2. Viens no momentiem, kad, cilvēks apstājas runājot, ir, kad viņam nepieciešams atgūt elpu – katras 12-18 sekundes.
Starpniecība	Pildot profesionālos pienākumus, Jūs veicat starpniecību starp klientu un iestādi. Speciālista starpniecība nenozīmē visaptverošu un izsmelšu konsultāciju. Starpniecība ietver: • palīdzību klientam atrast risinājumu dotajā brīdī notiekošajam un/vai • būt starpniekam starp citām organizācijām/institūcijām/iestādēm.	Jūsu uzdevumi: 1. Identificēt problēmas vai grūtības. 2. Ģenerēt iespējamās problēmas vai grūtību risinājuma variantus. 3. Identificēt konstruktīvākos risinājumus, ņemot vērā klienta situāciju (nereti ar izslēgšanas metodes palīdzību).
Pēdējā iespēja	Kad ir skaidrs, ka komunikācijas gaitā vārdi un darbības nepalīdz, Jums ir	Uzdodiet jautājumu:

	jāuzņemas atbildība par situāciju, lai tā nevarētu kaitēt Jums un Jūsu dzīvībai. Speciālistam ir jāatdod atbildība par klienta rīcību klientam, ņemot to no sevis.	1. Vai ir kaut kas, ko es varētu pateikt vai izdarīt, lai Jūs paklausītu? 2. Vai Jūs esat pārliecināts, ka nav nekā, kas varētu Jūs pārliecināt, ka Jūsu labākajās interesēs ir...? Iespējamie ieguvumi: • Šādi jautājumi signalizē Jūsu partnerim par Jūsu nodomiem. • Ja tuvumā atrodas citas personas un dzird Jūsu teikto, tās var būt nozīmīgi liecinieki, kas raksturo Jūsu centienus noregulēt situāciju. Pēc jautājuma: 1. Pavēliet personai pakļauties. 2. Pārliecinieties, ka persona aptver/ saprot pavēli. 3. Lai samazinātu personas uztraukumu, izskaidrojiet, ko darīsiet.
--	---	---

Rekomendācijas palīdzēs Jums darbā, jo:

1. Jūs varēsiet parūpēties par savu drošību.
2. Nepārkāpsiet savas profesionālās kompetences robežas.
3. Būs zināšanas par to, kā profesionāli pārtraukt komunikāciju, ja tā Jūs apdraud.

3. DARBS AR KONFLIKTIEM

Ja kādu iemeslu dēļ Jums nav izdevies noturēt savu profesionālo pozīciju, izmantojot iepriekš izskatītās tehnikas, un esat nonācis konfliktā ar klientu, tad izskatīsim, kā rīkoties šādās situācijās.

Ir divi komunikācijas prasmju līmeņi, kuros speciālists var sadarboties ar klientu konfliktu stadijā. Katrs nākamais līmenis prasa vairāk laika un pūļu, lai savas prasmes uzlabotu. Katrs speciālists pats izlemj, kurš līmenis viņam patīk labāk un cik daudz laika un enerģijas viņš ir gatavs tērēt savu iemaņu attīstīšanai.

Divi komunikācijas prasmju līmeņi

Līmenis	Prasme	Jūsu uzvedība
Pirmais	Prasmes atrisināt vienkāršus konfliktus	Izmantojiet izvairīšanos, kompromisu, piekāpšanos un sadarbību noteiktās situācijās.
Otrais	Komunikācijas prasmes	Izmantojiet “jā, un...” atbildes.
	Pamēģināt ko neierastu	Izmantojiet savu fizisko pozīciju, stāju situācijās ar agresīvu klientu.
	Uzlabot sevis apzināšanos	Reflektējiet par to, kā Jūs reaģējat uz dusmām, un izpētiet savu ieguldījumu agresijas provocēšanā.
	Klienta “mācīšana”	Informējiet klientu, kā Jūs vēlētos rīkoties situācijās, kad klients kļūst dusmīgs.

Pirmais līmenis: Prasmes atrisināt vienkāršus konfliktus

PIECAS PIEEJAS, SADARBOJOTIES AR KLIENTU KONFLIKTA STADIJĀ		
Pieejas	Kad lietot?	Paskaidrojums
Izvairīšanās	To lieto, ja: - tēma, ko pārrunājat, nav tik svarīga; - Jūs pieņemat apzinātu lēmumu, ka neiesaistīsieties šajā strīdā ar klientu, un tādā veidā Jūs ļaujat klienta dusmām Jūs neskart, neatbildot uz tām; - sadursme sniegs lielākus zaudējumus, nekā ieguvums no risinājuma.	Speciālists distancējas vai sniedz mazāk atbalsta. Speciālists ļauj klientam nomierināties, izsakot savas dusmas, pirms pāriet pie pamata tēmas. Trūkumi: - Ilgtermiņā šāda reakcija noved pie speciālista un klienta attiecību izjukšanas/pasliktināšanās. “<i>Es zaudēju – Tu zaudē</i>” situācija. - Jūs varat nepamanīt situācijas, kad dusmas ir pamatotas un ir vērstas pret to, ko Jūs patiešām esat vai neesat izdarījis.
Kompromiss	Tiek lietots gadījumos, ja: - Jūs piekrītat, ka jums nepieciešams izdarīt ko tādu, lai nedaudz piekāptos klientam (mainīt nākamās tikšanās laiku); - Jūs skaidri zināt, ka Jums nepieciešams kaut ko panākt no klienta; - abiem ir vienāds spēks.	Katrs no dalībniekiem kaut ko iegūst un kaut ko zaudē. Tas var būt labs risinājums, bet, tā kā neviena no pusēm nav pilnībā apmierināta ar rezultātu, tas var nonākt līdz “<i>Es zaudēju – Tu zaudē</i>” situācijai. Trūkumi: Ja Jūs izmantojat kompromisu pārāk bieži, Jūs riskējat klienta acīs izskatīties pārāk piekāpīgs un nepārlicināts.
Piekāpšanās	Tiek izmantota situācijās, ja: - tēma, kura tiek apspriesta Jums nav svarīga; - Jūs vēlaties izskatīties kā vērsts uz sadarbību un apkalpošanu; - vajag sasniegt ātru kompromisu.	Jūs ziedojat savas vajadzības, lai tikai atrisinātu konfliktu. Piekāpšanās pieeju izmantojat, dodot klientam to, ko viņš lūdz, cerot, ka jūsu žests tiks uztverts pozitīvi. Šādā veidā Jūs radāt labvēlīgu vidi turpmākajām sarunām par Jums nozīmīgām tēmām. Šāds lēmums ir svarīgs tikai tad, ja situācija ir daudz svarīgāka klientam. “<i>Es zaudēju – Tu uzvari</i>” situācija. Trūkumi: - Speciālists iegūst mieru, bet kopumā neatrisina situāciju un visdrīzāk tā atkārtosies nākotnē. - Ja piekāpšanos pielieto pārāk bieži, speciālists rada risku konflikta gadījumā zaudēt autoritāti klienta acīs.
Sadarbība	Pielieto, ja: situācija ir atbilstoša tam, ka “divas galvas labāk nekā viena”;	Šādā situācijā tiek meklēts abām pusēm izdevīgs risinājums. Tas ietver tiešu jautājuma izskatīšanu, emociju apzināšanos un atvērtas komunikācijas izmantošanu, lai atrisinātu problēmu.

	• Jūs uzskatāt, ka tēma, par kuru Jūs runājat, ir pietiekami svarīga un risinājums klienta dusmu mazināšanai iekļauj to, ka jūs abi sadarbojaties no līdzvērtīgām pozīcijām; • tiek meklēts abām pusēm izdevīgs risinājums.	Sadarbība tiek uzskatīta par efektīvāko konflikta risināšanas formu. Šī ir “<i>Es uzvaru – Tu uzvari</i>” situācija. Trūkumi: Sadarbība nav efektīva situācijās, kad tēma, kuru jūs apspriežat, nav tik svarīga, un Jūs tērējat savu un klienta laiku, kad risinājums var tikt rasts ātrāk un autoritārāk.
Cīņa jeb sacenšanās	Pielieto, ja: · nepieciešams ātrs rezultāts; · speciālista lēmums ir nelokāms un autoritārs.	Šī ir “<i>Es uzvaru – Tu zaudē</i>” situācija. To izmanto situācijās, kurās ir svarīgi sasniegt rezultātu un panākt klienta pakļaušanos lēmumiem. Atbildība par lēmumiem un situācijas iznākumu ir tikai speciālista rokās. Jāapsver: · vai svarīgi ir mērķi vai speciālista vara un uzvara? · vai un kā tas ietekmēs attiecības ar klientu? Trūkumi: 1. Viegli zaudēt attiecības un sadarbību ar klientu. 2. Otra cilvēka viedoklis netiek ņemts vērā. 3. Viegli tikt ierautam paaugstinātas agresīvas rīcības situācijās.

Otrais līmenis: starppersonālās komunikācijas prasmes

Sastopoties ar agresīvu klientu, sevišķi, ar agresīvi kritizējošu klientu, nepieciešams pielietot labas verbālās iemaņas.

PRASME NR.1 “JĀ, UN...”

Mērķis: Šī prasme ļauj jums sastapties ar klienta dusmām tieši un tad tās novirzīt uz produktīvākiem mērķiem, samazinot savus personīgos zaudējumus un paaugstinot produktīva darba iespējas.

Process: Klients atnāk, izsakot kritiskus komentārus par Jums, uzbrūkot Jūsu kompetencei vai darba kvalitātei. Lai sastaptos ar klienta dusmām, Jums vispirms jāsaprot klienta neapmierinātības cēlonis. Šāda veida apliecinājums:

- klientam ļauj sajusties sadzirdētam;
- klientam samazinās pausto dusmu apjoms (jo viņš sajūtas sadzirdēts).

Piemērs: Jūs varat teikt: “*Jā, Jāni, es dzirdu, ka Jūs esat neapmierināts ar esošo situāciju.*”, un pirms klients paspēj turpināt, jāiekļauj “un” sadaļa:

“*...un tagad mēs varētu veltīt piecas minūtes, lai apspriestu trīs soļus, ko mums nepieciešams veikt nākamās nedēļas laikā.*”

PRASME NR.2 “KLUSĒŠANA”

Mērķis: Paradoksāli, bet, klusēšanas izmantošana īstajā laikā, var būt ļoti noderīga darbā ar agresīvu klientu, tā izkliedē dusmas.

Process:

- Ļaujiet klienta dusmām pierimt.
- Kad dusmas ir pierimušas, Jūs neiesaistāties atspēkošanā vai diskusijās, tādējādi novēršot dusmu eskalēšanos.
- Klusēšana kopā ar stingru acu skatienu parāda klientam, ka Jūs redzat, ka klients ir dusmīgs, un netaisāties iesaistīties šajā procesā, nogaidot, kad viņš būs gatavs produktīvākai sarunai.

Kontrole: Klusēšanu pielietojiet uzmanīgi. Ja to pielieto pārāk daudz, klients var domāt, ka Jūs piekrītat visam, ko viņš saka.

PRASME NR.3 “GATAVĪBA PAMĒĢINĀT KO NEIERASTU”

Mērķis: Strādājot ar dusmīgiem, jo sevišķi, ar agresīvi kritiskiem klientiem, neparedzamība no Jūsu puses var pārļauzt dusmu ciklu.

Paskaidrojums: Daži agresīvi klienti turas ir pie sava uzvedības paterna, nākot pie Jums ar verbālas agresijas izpausmēm. Šādā situācijā Jūs parasti nogaidāt, kamēr viņš visu izsaka, vai diskutējiet par viņa apgalvojumiem, vai darāt vēl kaut ko, ko klients jau paredzējis.

Tomēr, ja Jūs atbildētu klientam neparedzamā veidā, Jums būtu iespēja pieķert klientu nesagatavotu, kas varētu rezultēties ar nomierināšanos un dusmu izpausmju mazināšanos.

Piemērs: Noklausoties dusmu uzplūdus no klienta puses, Jūs varat piecelties kājās, pieiet pie tāfeles un sākt pierakstīt klienta bažas. Šāda situācija nereti pārsteidz klientu, un padara iespējamāku sarunu citā manierē.

PRASME NR. 4 “NOZĪMĪGA SEVIS APZINĀŠANĀS”

Mērķis: Jo vairāk Jūs zināt par sevi un savu personību, jo vairāk Jūs esat aprīkots darbā ar agresīvu klientu. Jums jāspēj veikt pašnovērtējums par to, kā Jūs kā indivīds reaģējat uz agresīvām situācijām.

Paskaidrojums:

Jūs riskējat veicināt agresīvas situācijas, kad:

- esat pasīvs, reaģējot uz klienta agresijas izpausmēm, cerot, ka situācija atrisināsies pati par sevi;
- solāt klientam neizpildāmo;
- jūtaties nedrošs vai neatbilstošs savās kompetencēs, un saturat šīs jūtas, ieņemot aizsardzības pozīciju attiecībā ar klientu;
- Jūsu rīcība neatbilst Jūsu apgalvojumiem, tie nesaskan.

PRASME NR. 5 “SEVIS ATKLĀŠANAS PIELIETOŠANA UN “MĀCĪŠANA””

Mērķis: Šis ir visizsmalcinātākais līmenis darbā ar agresīvu klientu. Šeit Jūs smalki “mācāt” klientu par to, kā Jūs vislabāk tiekat galā ar situācijām, kurās klients kļūst uz Jums dusmīgs un kā Jūs šādas situācijas risināt.

Piemērs: *“Es izpētīju situāciju, par kuru mēs runājām iepriekšējā reizē, un man bija laiks ievākt jaunu informāciju, lai sagatavotos atkārtotai sarunai ar Jums”.* Šāda pieeja ir īpaši efektīva darbā ar ilgtermiņa klientiem, kur Jums jāpieliek daudz pūļu, lai kontaktu uzturētu un sasniegtu vēlamus rezultātus.

Kā jau minēts nodarbības sākumā, nav mērķis mainīt kādu no Jums ierastajiem komunikācijas veidiem. Šī nodarbība piedāvā informāciju par to, kā vēlams sagatavoties komunikācijas procesam, zināšanas par to, kas jānovērtē komunikācijas procesa laikā un kā vadīt profesionālas komunikācijas procesu.

10. nodarbība Kontakta uzturēšana/nostiprināšana

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis. Apgūt prasmes ievērot sadarbības struktūru īstermiņa un ilgtermiņa mijiedarbības procesā ar klientu.

Uzdevumi:

- 1) veidot izpratni par īslaicīgās un ilglaicīgās sadarbības principiem;
- 2) veidot prasmes pārvarēt un strādāt ar klienta pretestību.

Ievads

Esam izskatījuši veselu profesionālās komunikācijas procesu, kurš sevī ietver gatavošanos kontaktam, risku izvērtēšanu un pašu sarunas struktūru. Pie šī nekas, protams, neapstājas. Šīs nodarbības izskatāmais jautājums būs kontakta uzturēšana.

Kontakta uzturēšana

Kontakta uzturēšanas taktika ir atkarīga no tā, vai tā būs īslaicīga vai ilglaicīga sadarbība. Katram no posmiem ir savi mērķi, uzdevumi, saturs, procedūra un specifiskas pielietojamās metodes. Mēs apspriedīsim pamata sadarbības struktūru un sastādīsim shēmu. Tomēr, speciālista profesionālās un personīgās kompetences iespaidā, teorētiskā shēma var atšķīries no reālā procesa. Shēma sniegs iespēju kontrolēt mijiedarbības procesu.

Īslaicīga vai ilglaicīga sadarbība

Izskatīsim īslaicīgas un ilglaicīgas sadarbības kopējās atšķirības.

	Īslaicīga sadarbība	Ilglaicīga sadarbība
Tikšanās reižu skaits	1-3	3 un vairāk
Mērķis	Prasību steidzama izpilde noteiktos apstākļos – visi pārējie procesi ir mazsvarīgāki uz aktuālā jautājuma izskatīšanas fona.	Tādu prasību izpilde, kas paredz cilvēka adaptācijas iespēju uzlabošanu un atbildības izjūtas formēšanu.
Uzdevumi	1. Kontakta veidošana. 2. Klienta informēšana par problēmu. 3. Plāna sastādīšana. 4. Klienta rīcības iespēju nodrošināšana. 5. Izpildes kontrole.	1. Uz uzticēšanos balstītu attiecību izveidošana. 2. Problēmas noteikšana. 3. Plāna sastādīšana. 4. Klienta rīcības iespēju nodrošināšana. 5. Rīcības rezultātu analīze. 6. Izmaiņu nostiprināšana.

Speciālista loma	Nepieciešamās rīcības definēšana; mērķu sasniegšanas kontrole; nepieciešamo rīcību izpildes pārbaude; progresa pārbaude; atgriezeniskās saites par izpildi sniegšana.	Nepieciešamās rīcības definēšana; modelēšana, demonstrēšana un apmācīšana; uzdevumu noteikšana; savu interpretāciju par notikumiem sniegšana; atgriezeniskās saites par attīstību sniegšana; palīdzība sasniegumu novērtēšanā.
Speciālista pielietojamās metodes	Izmanto profesionālo komunikāciju.	Izmanto profesionālo komunikāciju un konsultēšanas pamatus.
Klienta rīcība	Sadarbības tēmas izvēlē seko speciālista izvēlei. Fokusē savu uzmanību tieši uz lietām, uz kurām vērš uzmanību speciālists.	Tēmas izvēles procesā apspriež ar speciālistu savas problēmas. Fokusē speciālista uzmanību uz savām vajadzībām.

Izskatīsim īslaicīgās sadarbības soļus sīkāk.

ĪSLAICĪGĀ SADARBĪBA

Īslaicīgās sadarbības pamatprincipus pielietojam, ja ir ierobežots tikšanos daudzums.

PRINCIPI		
Nosaukums	Paskaidrojums	Pamatojums
Aktualitāte	Speciālists izvēlas vai definē klienta problemātisko jomu. Speciālists nosaka, kādas prasības nepieciešamas un kas klientam būtu svarīgākais, nozīmīgākais tieši šajā dzīves periodā – tas, kas palīdzētu izmainīt realitātes uztveri. Speciālists izvēlas šādā situācijā aktuālos uzdevumus, jo klientam ir: 1) Daudz problemātisku jautājumu un nav ieteikumu izmaiņām. 2) Vairums piedāvājumu izmaiņām un daudz iespēju. Speciālists ir atbildīgs par problēmjas identificēšanu un definēšanu.	Dažādu iemeslu dēļ klienti nespēj noformulēt savas pamata grūtības jeb problēmu, tādēļ nereti viņi saka: “Šeit atrodos, lai attīstītos...”, “Man vienkārši ir jāaizbrauc prom no valsts, lai nomainītu vidi”, “Man nav problēmu”. Tāpēc īslaicīgas sadarbības process būtu jāuzsāk ar tām grūtībām, kuras vieglāk atrisināt un kuras atbild uz jautājumu: “Ko darīt tagad?” Risināšanas procesa laikā speciālists seko, lai problēma nav tikai subjektīva rakstura, bet ir risināma objektīvi un dod rezultātus. Piemēram, ja klientam ir problēmas attiecībās ar partneri, kurš lieto kādas vielas, tad adekvāti būtu risināt nevis attiecību jautājumus, bet strādāt ar vielu lietošanas risku pašam klientam.

Sistemātiskums	Pastāv stingra struktūra darbā ar klientu. • Viena līmeņa attiecības ar klientu (starpnieks – klients). Skaidri noteikumi un saprotama rīcības shēma. • Nav iespējams mainīt mijiedarbības struktūru. Katras izmaiņas, kas tiek veiktas, atbalsojas visos sadarbības līmeņos un var to izjaukt. • Sistēmiska pieeja ļauj sadalīt aktuālo klienta problēmu mazākās un skaidri definēt klienta funkcionēšanas vietu tajā.	Lai panāktu kustību nepieciešamās problemātiskās uzvedības izmaiņu virzienā, īslaicīgās sadarbības procesa laikā, jārisina grūtības, kas nākotnē varētu ietekmēt izmaiņu parādīšanos. Speciālistam jābūt skaidrai, striktai struktūrai, kas ļautu atrisināt klienta problēmu īsā laika periodā. Tai ir jāsakrīt ar reālajām klienta iespējām. Ja ir pietiekami resursi grūtību atrisināšanai, tas var dot lielākas iespējas veiksmīgam īstermiņa procesam kopumā.
Fokuss	Speciālists kontrolē: 1. Klienta fokusēšanos uz aktuālo problēmu, kuru definējis speciālists. 2. Problēmu atbalstošos faktorus. 3. Rīcību, kas vērsta uz problēmas risināšanu. 4. Fokusa pārslēgšanu – aktuālās klienta vajadzības aizvietošanu ar speciālista definēto problēmu (atgriešanās pie profesionālās mijiedarbības ar klientu).	Apzinoties, ka sadarbība būs īslaicīga, klients var noraidīt viņam piedāvātos palīdzības pakalpojumus. Var izmantot dažāda veida ietekmēšanas tehnikas – manipulācijas, lai “vienkārši kavētu laiku”. Klients var censties 1) pārkāpt robežas (koķetēt ar speciālistu); 2) runāt “neparko”; 3) censties mainīt noteikumus: “man nesanāk to paveikt, jo...”. Tādēļ speciālists ir atbildīgs par to, lai atgrieztu klientu atpakaļ pie procesa un darba fokusa.

PROCESA SHĒMA		
Soļa nosaukums	Uzdevumi	Sagaidāmā klienta rīcība
Kontakta veidošana	1. Sevis identificēšana – vārds, uzvārds, amats, loma iestādē. 2. Klienta informēšana: • iejaukšanās iemesli – mērķis; • mijiedarbības struktūra un noteikumi.	1. Klienta identifikācijas apstiprināšana – vārds, uzvārds, ja nepieciešams, – personu apliecinošu dokumentu uzrādīšana. 2. Apliecinājums, ka klients saprot mijiedarbības iemeslus (mērķi). 3. Piekrišanas noteikumiem un darba struktūrai apstiprināšana.
Klienta informēšana par problēmu	1. Darba mērķu noskaidrošana/definēšana. 2. Nostādītā mērķa nepieciešamības izskaidrošana. 3. Klienta informēšana par individuālajām prasībām. 4. Piekrišanas panākšana.	1. Piekrišana definētajiem uzdevumiem un prasībām. 2. Nepieciešamības turēties pie definētajiem uzdevumiem apstiprināšana.

Plāna sastādīšana	1. Mērķa sadalīšana mazākos. 2. Mērķa sasniegšanas shēmas sastādīšana: • izpildes datums; • nepieciešamās darbības; • sagaidāmie rezultāti; • atskaides nodošana/ sniegšana. 3. Klienta piekrišanas plānam panākšana.	1. Mērķa un tās sasniegšanas struktūras izpratnes apstiprināšana. 2. Piekrišana plāna izpildei.
Klienta rīcība	Atļaujas došana klientam izpildīt plānu patstāvīgi.	Pieturēšanās pie rīcības plāna izpildes laikā noteiktās struktūras.
Kontrole	1. Plāna izpildes pārbaude. 2. Iesniegto atskaišu pārbaude.	1. Informācijas sniegšana par plāna izpildi, ja speciālists to pieprasa. 2. Nepieciešamo dokumentu aizpildīšana par izpildīto plānu.

PRETESTĪBA	
Agresijas pazīmju parādīšanās iemesli	Speciālista rīcība
1. Neizpratne vai nepietiekama informācija par prasībām, sagaidāmo rīcību. 2. Atteikšanās no prasību izpildes.	1. Jāpielieto profesionālās komunikācijas metodes, sākot no “Sākotnējais kontakts” līdz “Rīcības iespējas un sekas sadarbības atteikumam”. 2. Ja tas nepalīdz un agresijas pazīmju parādīšanās intensitāte pieaug, jāizmanto “Pēdējā iespēja” un jādomā par paš aizsardzību.

ILGLAICĪGA SADARBĪBA

Ilglaicīga sadarbība ir tad, kad mums ir iespēja strādāt ar klientu ilgstošāku laika periodu, kura laikā nepieciešams panākt stabilas izmaiņas klienta uzvedībā.

PRINCIPI		
Nosaukums	Paskaidrojums	Pamatojums
Aktualitāte	Speciālists izvēlas/definē klienta problemātisko dzīves jomu. Speciālists mijiedarbības laikā ar klientu apspriež mērķus un prasības. Kopīgi analizē nozīmīgu uzvedības modeli, kurš varētu pastiprināt izmaiņas. Sadarbības iemesli un aktuālā uzdevuma definēšana: 1. Pretestības samazināšana – klients uzņemas atbildību par savas uzvedības maiņu. 2. Ilglaicīgas izmaiņas – klients apgūst prasmi izvērtēt savu rīcību un izvairīties no nevēlamas uzvedības.	Ilgtermiņa darbā ar klientu iespējami daudz laika jāvelta problēmas izzināšanai, lai izprastu aktuālās grūtības un saprastu, kā tās saistās ar esošo dzīves situāciju. Klients atbild uz jautājumiem: “Kāpēc man tāda uzvedība?”, “Kas jāmaina?”. Piemēram, būtu maz jēgas risināt bezdarba problēmas cilvēkam, kurš dzīvo apvidos, kur nav transporta iespējas.
Sistēmiskums	Darbam ar klientu ir elastīga struktūra. • Mijiedarbības laikā ļauj speciālistam mainīt savu lomu (skolotājs, mentors, speciālists) pēc nepieciešamības. • Mijiedarbības struktūra var tikt mainīta atkarībā no klienta iespējām iziet nepieciešamos mijiedarbības procesa soļus. Jebkuras izmaiņas, ja tās ir vērstas mērķa sasniegšanas virzienā, nekaitē izmaiņu procesam. • Parādās iespēja sasniegt vairākus mērķus, kas saistīti ar aktuālo problēmu. • Atkarībā no izvirzītajiem mērķiem var mainīties paša klienta funkcijas.	Mijiedarbības rezultātā tiek sagaidīti stabili rezultāti. Speciālists darbā ar klientu iziet visus rezultātu sasniegšanas posmus. Sadarbības struktūra mainās atkarībā no klienta sasniegtajiem attīstības rezultātiem. Atkarībā no speciālista ieņemtās lomas mainās arī klienta uzdevumi un loma – mācīties, izpildīt, kontrolēt utt. Piemēram, ja klients ilgstoši ir atturējies no agresijas izpausmēm komunikācijā, var samazināt tikšanās daudzumu un noteikumus.
Fokuss	Speciālists analizē un kontrolē: 1) visu soļu izpildi, kas aprakstīti procesa shēmā; 2) klienta gatavību (motivāciju) un emocionālo stāvokli; 3) klienta uzmanības fokusēšanos uz aktuālo problēmu, kas tika izvirzīta tikšanās laikā; 4) problēmu uzturošos faktorus;	Ilglaicīgā procesā jāpanāk, ka klients sevi asociē ar izmaiņām (“Es to daru nevis tādēļ, ka Jūs likāt, bet tādēļ, ka es pats to vēlos!”) un attīsta atbildību par rīcību (“Ja kaut kas man neizdodas, tad es pats pie tā esmu vainīgs.”) Šādā veidā fokuss ir ne tikai uz klienta problēmu procesa laikā, bet arī uz pašu klientu kā tādu.

	5) rīcību, kas vērsta uz problēmas atrisinājumu; 6) fokusa novirzīšanu – aktuālās klienta vajadzības (nesaistītas ar mērķi) aizstāšana ar sarunas laikā noskaidrotu problēmu.	
--	--	--

PROCESA SHĒMA		
Soļa nosaukums	Uzdevumi	Sagaidāmā klienta rīcība
Uz uzticēšanos balstītu attiecību veidošana	1. Sevis identificēšana – vārds, uzvārds, amats, loma iestādē. 2. Klienta informēšana: • iejaukšanās iemesli – mērķis; • mijiedarbības struktūra un noteikumi. 3. Klienta stāvokļa novērtējums. 4. Aktuālo klienta vajadzību un grūtību noskaidrošana.	1. Klienta identifikācijas apstiprināšana – vārds, uzvārds, ja nepieciešams – personu apliecinošu dokumentu uzrādīšana. 2. Apliecinājums, ka klients saprot mijiedarbības iemeslus (mērķi). 3. Piekrišanas noteikumiem un darba struktūrai apstiprināšana. 4. Personīgas informācijas sniegšana (vajadzības, grūtības, dzīves organizatoriskie jautājumi).
Problēmas noskaidrošana	1. Globālā darba mērķa apspriešana un nospraušana. 2. Nospraustā mērķa aktualitātes apspriešana. 3. Prasību izvirzīšana/ izveidošana. 4. Piekrišanas panākšana.	1. Klienta piedalīšanās sadarbības mērķa izvirzīšanā. 2. Izpratne par izvirzītā mērķa priekšrocībām. 3. Aktīva iesaiste prasību apspriedē. 4. Sadarbības piekrišanas apstiprināšana.
Plāna sastādīšana	1. Sadarbības plāna sastādīšana: • tikšanās datums; • tikšanās laiks; • tikšanās vieta. 2. Soļu izpildes plāna sastādīšana (no tikšanās uz tikšanos): • izpildes datums; • nepieciešamās darbības; • sagaidāmie rezultāti; • atskaites veids. 3. Piekrišanas rīcības plānam panākšana.	1. Vispārējās sadarbības struktūras izpratnes apstiprināšana. 2. Piedalīšanās pakāpeniska plāna izstrādē. 3. Piekrišana plāna struktūras izpildei.

Klienta rīcība	Atļaujas došana klientam izpildīt plānu patstāvīgi.	Izpildot rīcības plānu, ievēro tā noteikto struktūru.
Rezultātu analīze	1. Klienta lomas, rezultātu un izmaiņu izvērtējums. 2. Risku izvērtējums, pamatojoties uz klienta rīcību. 3. Izpildes fokusa izvērtējums saistībā ar nospraustajiem uzdevumiem.	1. Informācijas sniegšana par plāna izpildi, ja speciālists to pieprasa. 2. Nepieciešamo dokumentu aizpildīšana par izpildīto plānu. 3. Speciālista informēšana par grūtībām plāna izpildes gaitā, ja klients ar tādām sastapies.
Izmaiņu nostiprināšana	1. Klienta informēšana par virzīšanos pēc plāna mērķa sasniegšanā. 2. Rīcības pareizības vai neatbilstības apstiprināšana. 3. Klienta atbalstīšana norunu pārkāpšanas situācijā.	Savu vēlmju un izjūtu apspriede ar speciālistu.

PRETESTĪBA	
Agresijas pazīmju parādīšanās iemesli	Speciālista rīcība
1. Rezultātu iztrūkuma izjūta (dabīga pretestība, kas rodas pēc 3 un vairāk reizēm). 2. Rīcības, prasību neizpratne vai informācijas nepietiekamība. 3. Speciālista profesionālo robežu pārkāpšana. 4. Nerezultatīvi centieni ietekmēt speciālistu.	1. Jāapsver iespējas pārtraukt tikšanos ar klientu. 2. Agresīvo pazīmju parādīšanās iemeslu analīze. 3. Nākamajā tikšanās reizē jāpiemēro profesionālās komunikācijas prasmes. 4. Ja tas nelīdz un agresijas simptomu intensitāte pieaug, tad jāizmanto “Pēdējā iespēja” un jāsāk domāt par paš aizsardzību.

Iemesls, kādēļ būtu nepieciešams pārtraukt sarunu darbā ar ilglaicīgu klientu apstākļos, kad sāk parādīties agresijas simptomi, ir augsts vardarbības pielietošanas risks. Ilglaicīgas mijiedarbības attiecībās rodas uzticēšanās pilna gaisotne, speciālists seko līdzī klientu emocionālajam stāvoklim un saskaņo veicamos soļus (atbildība ir klienta rokās). Agresijas simptomu parādīšanās var liecināt par kļūdu speciālista rīcībā: 1) mijiedarbības analīze, 2) komunikācijas veids un process, 3) speciālista ieņemamā loma.

Kopumā klients var izvēlēties pieņemt vai noraidīt viņiem piedāvātos palīdzības pakalpojumus. No klienta speciālists likumīgi var pieprasīt noteiktus uzdevumus, tomēr viņu nekādā jēgpilnā veidā nevar piespiest strādāt ar problēmu risināšanas procesu. Klients kļūst par klientu, kad ir panākta vienošanās ar speciālistu par intervences

mērķiem. Līdz šim brīdim speciālists vienkārši strādā, lai mudinātu klientu pieņemt palīdzības pakalpojumu piedāvājumu.

Ja klients neidentificē problēmjomu, tad speciālists var likt uzsvaru tikai uz savu lomu (uzsvērt savas funkcijas šajā sadarbībā), izmantot profesionālās komunikācijas prasmes, lai motivētu klientu iesaistīties procesā. Speciālists var turpināt stāstīt klientam par palīdzības iespējām un to, kas ir palīdzējis citiem klientiem, var piedāvāt atrisināt tādas neapdraudošas jomas kā finanšu plānošana. Tomēr ilglaicīga procesa uzturēšanai nepieciešamas uzticēšanās pilnas attiecības, kuras diemžēl var arī neizveidoties, un daļēji tas ir atkarīgs no speciālista.

PRETESTĪBA

Nosaukums	Paskaidrojums	
Pretestības jēdziens	Klienta aizsardzības sistēma, kuras laikā viņš apzināti vai neapzināti pretojas mijiedarbības ar speciālistu procesam, kas kopumā padara neiespējamu komunikācijas mērķu sasniegšanu.	
Rašanās iemesli/ avoti	Iekšējie – pretestība rodas no paša klienta personības struktūras īpatnībām.	1. Trauksmainības parādīšanās un savas personīgās informācijas sargāšana personības elementu sāpīgas analīzes laikā (klients netic, ka viņam kaut kas var izdoties). 2. Bailes izpaust sevi vai savas īpašības, kas balstās iepriekšējā negatīvā šādas paušanas pieredzē (nespējā uzticēties speciālistam un viņa motīviem). 3. “Maskas” rādīšana – uzvedība, kas vērsta uz manipulāciju ar mijiedarbības procesu, kas nesniedz vēlamo rezultātu. 4. Klienta trauksme saistībā ar procesa vai dažu tā elementu neizpratni. 5. Kopējā fiziskā vai psihiskā pašsajūta, nopietnas slimības vai nogurums. 6. Vērsts uz tūlītēju gandarījumu (nav gatavs vēlēt laiku uzdevumu veikšanai, kuru priekšrocības ir mazāk acīmredzamas). 7. Vienkārši nesaprot sniegtos norādījumus (piemēram, organiski smadzeņu bojājumi, kas neļauj uztvert speciālista sniegto informāciju) vai kauns ievērot norādījumus.

	Ārējie – pretestība rodas no personības reakcijas uz komunikācijas procesa organizāciju.	1. Speciālista uzvedība – izmanto ietekmes tehnikas, kas nav saistītas ar profesionālo komunikāciju. 2. Mijiedarbības situācijas kopumā – speciālists pārkāpis profesionālās darbības robežas, komunikācijas procesā izmanto personīgās intereses. 3. Klienta vadīšana procesā bijusi nepareiza (klients iekšēji nav bijis gatavs nākamajam solim).
Pretestības mazināšana	Darbības	Paskaidrojums
	Universāli veidi, kā apiet klienta pretestību: 1. Pretestības rašanās iemeslu apzināšanās – speciālistam ir jāspēj izprast iespējamās pretestības iemeslus, kurus izsaukusi speciālista paša rīcība vai pielietotās metodes. 2. Palikt uzmanīgam pret pretestības dinamiku. 3. Emocionālās ietekmes mazināšana sarunas laikā, nomainot to pret racionāliem spiedumiem, piemēram, komunikācijas rezultātu analīze. 4. Komunikācijas procesa tempa samazināšana. 5. Atbalsta sniegšana un pieņemšanas parādīšana. 6. Profesionālās komunikācijas struktūras pielietošana.	1. Jāsaprot, vai tie ir klienta iekšējie vai ārējie pretestības rašanās iemesli. Kas varētu būt pretestības iemesls (nereti klienti informē par to, tas ir jāsadzird)? 2. Vai tā ir īslaicīga pretestība (piemēram, klients ir noguris darbā un nespēj šodien uztvert pausto informāciju), vai tā ietekmēs komunikāciju kopumā? 3. Pēc iespējas vairāk strādāt struktūras ietvaros, nevis uz izmaiņu nozīmes pastiprināšanu. 4. Samazināt tēmu skaitu vienas tikšanās reizes ietvaros. 5. Pieņemt klienta emocionālo un fizisko stāvokli esošajā mirklī (vēlams atspoguļot to pašam klientam). 6. Atgriezties pie striktas, skaidras komunikācijas struktūras, lai vērstu klienta uzmanību uz iestādes un speciālista lomu mijiedarbībā.

Speciālistiem jāpatur prātā, cik svarīgi ir veicināt sadarbības attiecības ar klientu. Lai arī tas šķiet acīmredzami, speciālistiem (īpaši probācijas darbiniekiem un citiem autoritāros amatos) var būt grūti pretoties kārdinājumam dot norādījumus, nevis iesaistīt klientu procesa plānošanā. Tomēr klients ievēros noteikumus, ja saskatīs to nozīmi sadarbības procesā un, visticamāk, pabeigs sev noteiktos uzdevumus, ja sapratīs, ka tieši viņam tas dos labumu.

Speciālisti un citi pakalpojumu sniedzēji sadarbības laikā var pieļaut daudz kļūdu, piemēram, klienta prasmju trūkuma atzīšana, klienta baiļu vai traucējumu neņemšana vērā vai pārāk ātra sadarbības uzsākšana un vadīšana.

Speciālistiem, kuri strādā ar klientu, kurš nonācis tiesībsargājošo institūciju ietvaros, jāzina par dažādiem bioloģiskajiem faktoriem, kas var traucēt klienta spējam veikt uzdevumus. Jāpatur prātā, ka nediagnosticēti traucējumi smadzeņu darbībā var kavēt klientus pilnībā iesaistīties sadarbības procesā.

Lai speciālists izanalizētu savu rīcību mijiedarbībā ar klientu, jāuzdod sev jautājumi:

- Kādās zināšanās, vērtībās, pieredzē vai cerībās Jūs balstījāties, reaģējot uz situāciju ar klientu?
- Vai ir kādas zināšanas, kas varētu būt palīdzējušas Jums labāk tikt galā ar šo situāciju?
- Cik lielā mērā Jūsu rīcība situācijā saskanēja ar profesionālās komunikācijas vadlīnijām? Vai Jūs skaidri turējāties savas profesionālās lomas robežās, vai pieturējāties profesionālajām vērtībām un praksei?
- Kā Jūs rīkotos citādāk, ja atkal nonāktu līdzīgā situācijā?

Lai uzturētu kontaktu ar klientu, svarīgi ir rīkoties pakāpeniski, pa soļiem. Viens no kontakta pārtrūkšanas iemesliem ir sapratnes trūkums par to, kurp mēs virzāties sadarbības laikā ar klientu.

Svarīga profesionālā speciālista īpašība un prasme ir pareiza rīcība un klienta pretestības vadība.

11. nodarbība Resursu uzsvēršana (pozitīvais pastiprinājums, apstiprinājuma nozīme komunikācijas procesā)

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis. Apgūt pozitīvā pastiprinājuma pielietošanas prasmes.

Uzdevumi:

- 1) veidot izpratni par sekām, pie kādām noved speciālista pamudinājumu vai soda izmantošana darbā ar klientiem;
- 2) iepazīties ar uzvedības veicināšanas ietekmes veidiem;
- 3) apgūt pozitīvā pastiprinājuma izmantošanas darbā soļus.

Ievads

Iepriekšējā nodarbībā veltījām uzmanību kontakta uzturēšanai ar klientu. Formāli tas nozīmē, ka Jūs esat gatavs/a organizēt komunikācijas procesu un novadīt to no sākuma līdz beigām.

Nākamais posms ir nepieciešamās klienta uzvedības nostiprināšanas ietekme. Šādu mērķi var sasniegt ar pozitīvā pastiprinājuma izmantošanu.

Pozitīvais pastiprinājums

Pozitīvā pastiprinājuma metode ir speciālista rīcība (apbalvojums, slavēšana, veiksmē utt.), kas vērsta uz klienta vēlamās uzvedības nostiprināšanu, kas paaugstina iespējamību šādas uzvedības atkārtotai nākotnē.

Piemēram, klienti, kuri ievērojamu laiku ir atradušies ieslodzījuma vietās. Antisociāla uzvedība viņiem ir kļuvusi par daļu no personības. Atbrīvojoties no šādas uzvedības, pa, ja viņi to vēlas paši, ne vienmēr ir iespējams. Tieši šī iemesla dēļ nepieciešams pozitīvi novērtēt klientu centienus un iesākumus, jo jauni uzvedības modeļi, kad tie saņem pozitīvu pastiprinājumu, visdrīzāk kļūs par apgūtiem uzvedības paterniem, ieradumiem un stereotipiem.

Nelielam ieskatam, apskatīsim tabulu, kurā novērojams, pie kādām sekām noved speciālista pamudinājumu vai soda izmantošana darbā ar klientiem, kuriem pret procesu ir dažāda attieksme.

REZULTĀTS			
Tiesiskais stimuls (tiesas lēmums)	Klienta reakcija	Speciālista reakcija	Sekas
	Saglabājas vai parādās resocializācijas pozitīvā dinamika	“Ļoti labi! Mēs varam samazināt tikšanās biežumu” (vai cits pamudinājuma veids)	Pozitīvas, sadarbību un attīstību veicinošas
	Saglabājas vai parādās	Nekritizē klientu	Negatīvas vai izvairīšanās no sadarbības

Izpildīt spriedumā noteiktos pienākumus, nepārkāpt likumu, iesaistīties resocializācijas procesā	resocializācijas pozitīvā dinamika		
	Augsts ierobežojumu un noteikumu neievērošanas risks	Kritizē klientu, izsaka rājienu	Sods
	Augsts ierobežojumu un noteikumu neievērošanas risks	Kritizē, nozīmē papildus resocializācijas pasākumus (vai cita veida “sodus”)	Sods
	Pastāv ierobežojumu un noteikumu neievērošanas risks	Neizsaka apstiprinājumus, pozitīvas piezīmes	Pamudinājuma trūkums, kas var novest pie motivācijas zuduma
	Rūpīga ierobežojumu un noteikumu ievērošana	Paliela, bet nepamudina	Pamudinājuma trūkums, kas var novest pie motivācijas zuduma

Tabulā skaidri novērojams, ka arī pie labvēlīgas klienta attieksmes, procesa mērķi var tikt nesasniegti, ja speciālists nav pietiekami vērīgs pret sasniegtajiem rezultātiem. Tomēr praktiski jebkuru no attieksmēm ir iespējams uzlabot, veicinot pozitīvu rezultātu sasniegšanu, ja speciālists izmanto atbilstošas intervences tehnikas.

Kā saprast, kādas metodes speciālists pats pielieto savā darbā?

Izskatīsim iespējamās vēlamās uzvedības veicināšanas ietekmes veidus.

IETEKMĒŠANAS VEIDI

POZITĪVS UN NEGATĪVS PASTIPRINĀJUMS UN SODS			
Nosaukums	Paskaidrojums	Darbība	Piemērs
Pozitīvs pastiprinājums	Paslavēt vai kādā citā veidā apbalvot vēlamu uzvedību.	Kaut ko <u>piešķir</u> , lai veicinātu vēlamu uzvedību.	Klientam, kurš atturējies no agresijas izpausmēm provokācijas gadījumā, speciālists sarunas laikā akcentē, ka ir pamanījis izmaiņas klienta reakcijā un atzīmē to personas lietā kā pozitīvu rezultātu.
Negatīvs pastiprinājums	Noteikumu un prasību mīkstināšana.	Kaut ko <u>atņem</u> , lai veicinātu pozitīvu uzvedību.	Vardarbīgam klientam, kurš ir pietiekami ilgu laiku uzrādījis labus rezultātus, uzturot atturēšanos no impulsīvas uzvedības izpausmēm, speciālists mazina ierobežojošos jeb par pienākumu uzlikto pasākumus – grupu apmeklēšana, individuālais

			darbs ar psihologu vai sociālo darbinieku.
Pozitīvs sods	Pievienot kādas klientam nepatīkamas sekas, lai mazinātu nevēlamu uzvedību.	Kaut ko <u>pievieno</u> , lai mazinātu nevēlamu uzvedību.	Speciālists fiksē pārkāpumu klienta personas lietā.
Negatīvs sods	Uzlikt vēl stingrākus ierobežojumus.	Kaut ko <u>atņem</u> , lai mazinātu nevēlamu uzvedību.	Speciālists aizliedz izbraukt brīvdienās no dzīvesvietas. Speciālists izvēlas ierobežot klienta patīkamās aktivitātes, lai veicinātu vēlamu klienta uzvedību.

Tas, kādēļ ir svarīgi izskatīt pozitīva pastiprinājuma nozīmi darbā ar agresīviem klientiem, ir ilgstoša noturība un motivācijas veicināšana pārmaiņām.

Svarīgi saprast, ka klienta uzvedību ir nepieciešams pozitīvi apstiprināt un novērtēt, kā arī likumīgi pamudināt (uzraudzības mīkstināšana, ja tāda iespējama).

B.F. Skinera operantās apstiprināšanas teorijā teikts, ka ar jebkuru nejaušu apstiprinājumu ir pietiekami, lai pastiprinātu uzvedības aktivitāti. Vienlaikus attīstās klienta ticība cēloņsakarībām – cilvēks tic, ka viņa jaunā uzvedība izsauks pozitīvu efektu un mainīs viņa dzīvi. Gadās, ka tieši šī ticība ir par pamatu jebkurai personīgas uzvedības paterna nostiprināšanai.

Kādēļ jāpiemin pozitīva pastiprinājuma nozīme, ja iepriekš detalizēti tika pārrunāta sadarbības uzturēšanas iespējas un pretestības pārvarēšana?

Galvenais iemesls ir, ka nereti speciālisti, pašiem to neapzinoties, pastiprina nevēlamas uzvedības paternu nostiprināšanos. Kādā no pētījumiem par labošanas iestāžu speciālistiem fiksēts, ka speciālisti netīšām pastiprināja uzvedību, no kuras bija mērķis atbrīvoties.

Piemēram, speciālists pasaka klientam, ka viņu sarunas vairs nekur neved un tām nav rezultāta, tāpēc viņi turpmāk tiksies retāk. Šādā veidā speciālists apbalvo nevēlamu uzvedību ar tikšanās reižu “brīvdienām” un pastiprina viņa sociāli nevēlamo rīcības uzvedības paternu. Tā ir speciālista atbildība, izturēt spriedzi, kas rodas starp klientu un viņu, analizēt to un rast risinājumus, veidojot pozitīvus pastiprinājumus klientam.

Laiks pārvaldīt pozitīva pastiprinājuma metodi!

POZITĪVA PASTIPRINĀJUMA VEIDOŠANAS SOĻI

1.SOLIS “ANALĪZE”

Darbība	Paskaidrojums
Definējiet vēlamu uzvedību	1. Klients pats stāsta par to, kāda uzvedība viņam jāiemācās, lai mainītos. 2. Klients sniedz informāciju par to, kuram viņš vēlētos līdzināties (par pamatu ņemam šī cilvēka uzvedības analīzi). 3. Speciālists nosaka, kādu uzvedību būtu nepieciešams koriģēt.
Definējiet pastiprinājumu	1. Klients stāsta, kas viņam dzīvē pietrūcis (kāds pastiprinājums). 2. Klients stāsta, kas viņam nepatīk attiecībās ar citiem cilvēkiem (jeb kādas metodes tika pielietotas pret viņu). 3. Speciālists intuitīvi izvēlas pastiprinājuma veidu.
Definējiet, cik pozitīvās uzvedības gadījumiem jāparādās, lai saņemtu pastiprinājumu	1. Ja pēc pozitīva pastiprinājuma notiek izmaiņas, tad nepieciešams vēl kādas 2-3 reizes uzsvērt šīs izmaiņas, tādā veidā tās nostiprinot. 2. Ja izmaiņas nenotiek, tad nepieciešams uzsvērt pozitīvo, kamēr izmaiņas kļūst pastāvīgas.
Definējiet klientam un situācijai atbilstošu laika intervālu, lai saņemtu pozitīvu pastiprinājumu	1. Vienas tikšanās laikā pozitīvu atgriezenisko saiti jeb pastiprinājumu par vienu tēmu var sniegt vairākkārt (pat 2-3 reizes). 2. Ar laiku, kad izmaiņas jau sāk parādīties, pastiprinājumu var izmantot retāk.
Definējiet, kā var sadalīt sagaidāmo uzvedību mazākos posmos, lai sasniegtu ātrākus rezultātus	1. Ja nepieciešamās izmaiņas skar vispārīgāku klienta uzvedības jomu un tās izmaiņai vajag lielākas pūles un klienta resursus, kuru viņam trūkst, tad vēlams sadalīt globālo mērķi mazākos. 2. Ja izmaiņas skar tikai vienu klienta uzvedības jomu un klientam ir pietiekami resursi, lai ieviestu izmaiņas, tad nav nepieciešams mērķi sadalīt mazākos posmos.
Definējiet pozitīva pastiprinājuma iespējas	1. Pastiprinājums būs vilinošs tikai tad, ja klientam vai viņa dzīvei tas būs nozīmīgs un viņam tas patiks. 2. Jāsaglabā racionalitāte, speciālistam ir jābūt pārliecinātam, ka pastiprinājums tiešām var tikt piešķirts.

2.SOLIS “RĪCĪBA / SPECIĀLISTA TĒLS”

POZITĪVS UN NEGATĪVS PASTIPRINĀJUMS UN SODS		
Nosaukums	Darbība	Piemērs/paskaidrojums
Modrība	Lai panāktu sociāli vēlamu klienta rīcību, speciālistam jāpamana komentāri par šādu uzvedību sarunas laikā un mazie soļi mērķa virzienā, kā arī jāvēršas pret antisociāli paustām vērtībām. Speciālistam jādomā par to, ko viņš vēlētos panākt sadarbībā ar klientu – kādas vērtības, uzvedību viņš vēlas dzirdēt vai redzēt.	1. Klients apgalvo, ka ģimenes ietvaros ir kļuvis mierīgāks, vairs nekliež un pat nestrīdas ar sievu, tomēr dažkārt sarunā min strīdus ar kaimiņiem vai darba kolēģiem, par paaugstinātu emocionalitāti šajās attiecībās. Šeit skaidri redzams, ka virzība sociāli vēlamās uzvedības virzienā ir vardarbības situāciju izslēgšana no ģimenes sistēmas, tomēr konfliktsituācijas ar citiem cilvēkiem savu pārliecību dēļ joprojām nav sociāli vēlamas. 2. Klients, kurš bijis notiesāts par vardarbīgu noziegumu, jau ilgstošu laiku neparāda agresīvas uzvedības pazīmes un katru reizi stāsta speciālistam par saviem sasniegumiem paškontroles jomā. Tomēr, kad klientu pēkšņi atbrīvoja no darba, sarunas laikā izdevās noskaidrot, ka klienta atlaišanas iemesls ir viņa aizraušanās ar pārmērīgu alkohola lietošanu. Pēc klienta teiktā, alkohols palīdz samazināt agresiju un nenodarīt kādam fizisku kaitējumu, tomēr tā lietošana ir kļuvusi par atkarību, ko pats klients nepamana, jo alkohols nav aizliegts, tātad – to drīkst lietot. Cilvēks, izdarot nepareizus secinājumus, izvairoties no vienas problēmas, saskaras ar nākamo sociāli nevēlamo problēmu.
Mērķtiecīgums	Lai veicinātu sociāli vēlamu uzvedību, speciālistam jāiekļauj tādi uzdevumi , kas veicina šādas uzvedības parādīšanos.	1. Klients nespēj organizēt savu brīvo laiku un pavadīt to konstruktīvi. Šādā gadījumā speciālists var lūgt klientu sastādīt savu brīvdienų plānu un apspriest to ar speciālistu. 2. Klients nezina, kā rīkoties situācijās, kad viņam ir daudz negatīvu emociju. Šādā situācijā speciālists palīdz sastādīt plānu, kā klientam rīkoties šādās augsta riska situācijās.
Fiksēšana	Speciālists var veikt pierakstus par to , kas klientam ir izdevies sadarbības laikā, atspoguļot tos klientam.	Iekļaut lietas materiālos, ka klients, piemēram, uz tikšanās ierodas regulāri, nekavē, ievēro ieteikumus, apmeklē sapulces utt. Šādas sadarbības rezultāts būtu tikšanās reižu samazināšana. Līdzīgi tikšanās reižu samazināšanai, lai, ilglaicīgas spriedzes rezultātā nepasliktinātos attiecības ar klientu un nezaudētu rezultātus, varētu izmantot klienta pozitīvās atskaides par paveiktajiem uzdevumiem, ik perioda vērtējumus, kas uzsver pozitīvo dinamiku un citas metodes.
Sociāli vēlamu vērtību paušanas un	Ja klients veic izmaiņas, nepieciešams apstiprināt , ka speciālists to pamana un ka tā ir	Tikšanās laiku punktuāla ievērošana ir sociāli vēlama un tā būtu jāapbalvo. Klientam var teikt: “Tas ir labi, ka, neskatoties uz lielajiem sastrēgumiem šajā laikā un Jūsu lielo darba slodzi, Jūs joprojām spējat paspēt laikā uz

rīcības slavēšana	vēlama uzvedība. Slavēt vajadzētu liberāli, bet ar mērķi. Slavēšanā jāiekļauj sociāli vēlamā aktivitāte, nevajadzētu slavēt ļoti vispārināti.	mūsu tikšanās reizēm. Tas tikai liecina, ka Jūs uztverat mūsu tikšanās nopietni.” Un šāds komentārs no speciālista puses būs veiksmīgāks, nekā vienkārši: “Jauki Jūs redzēt, labi, ka ieradāties.” Ideja ir identificēt un uzsvērt jebkuru sociāli vēlamu uzvedību un palielīt klientu par to tādā veidā, ka klients to uzskatīs par patiesību.
Palikt kontaktā ar uzdevumiem	Speciālistam ir jāveic tas, kas ir veicams, neatkarīgi no viņa paša pārlicēbām. Jāpaliek kontaktā ar uzdevumiem , kuri jāveic klienta mērķa sasniegšanas virzienā.	Speciālistam ir pašam savas attiecības ar ētikas jautājumiem un uzskatiem, un ikkatrs noteikti ir strādājis ar klientiem, kuru vērtības nekādā veidā nav pieņemamas vai atbalstāmas.
Speciālista tēls	Izmaiņas, kuras speciālists vēlas panākt klienta uzvedībā, nedrīkst būt atšķirīgas no paša speciālista uzvedības ikdienas darbā un saskarsmē ar klientu.	Speciālistam jābūt tādām, uz kuru var paļauties, speciālistam ir jāatbild uz klienta telefona zvaniem, nedrīkst kavēt norunātās tikšanās reizes, jāizpilda solītais.
Godīgums	Vēlamo uzvedību speciālists veicina ar godīgiem un patiesiem apgalvojumiem par klienta uzvedību.	Nevajadzētu slavēt klientu par viņa izmaiņām tikai, pamatojoties klienta teiktajā un nepārbaudot klienta patieso klienta rīcību. Tādā veidā speciālists veicina un pastiprina negodīgas attiecības un klienta vēlmi sniegt nepatiesu informāciju. Dažkārt ir grūti noteikt klienta godīguma pakāpi. Šādās situācijās speciālistam jābūt atvērtam un jāieņem nekonfrontējoša pozīcija attiecībā pret klientu, neapšaubot klienta teikto.
Caurspīdīgums	Speciālistam jāapzinās, kā klienta mērķi atšķiras no viņa mērķiem saistībā ar šo klientu, un tas jādara zināms arī pašam klientam.	Kad ir skaidri mērķi, speciālists izstāsta klientam, kādā veidā tiks izmantots pozitīvs pastiprinājums vai apbalvojums, lai veicinātu sadarbības procesu šajās attiecībās. Kā jau minēts iepriekš, efektīvs darbs ar klientiem ietver godīgu un atklātu speciālista pieeju jautājumos par autoritāti un speciālista lomu. Ja tas tā notiek, sociāli vēlamās uzvedības veicināšana ir mazāk manipulatīva nekā pieejas, kas piespiedu kārtā nosaka, kas klientam jādara un kur manipulācijas var būt slēptas. Šāda pieeja veiksmīgi samazina spriedzes rašanos komunikācijas procesā, pretestības un agresīvas uzvedības parādīšanos.
Pozitīvas emocijas	Pastiprinājuma svarīgākā sastāvdaļa ir pozitīvās emocijas , ar kurām cilvēks saista konkrēto rīcību, par kuru nepieciešams radīt interesi. Ja cilvēkam ir prieks veikt kādu darbību,	Sarunas laikā klients Jums stāsta, ka nolēmis uzsākt mācības augstākajā izglītības iestādē (izveidot ģimeni, iekārtoties darbā, iesaistīties atkarības mazināšanas programmā) un pēc laika Jūs redzat, ka klients veic nepieciešamos soļus mērķa virzienā. Apstiprinājums (vai likumīgi pamudinājumi) no Jūsu puses būs kā pozitīvs pastiprinājums. Šāda Jūsu rīcība būs ne tikai resurss klientam, bet arī veicinās kontakta veidošanos un

	tas palīdz radīt interesi par šo darbību. Jo lielāks prieks rodas aktivitātes rezultātā, jo pamatīgāka būs rīcības nostiprināšanās.	sadarbības nostiprināšanos starp Jums abiem, kas savukārt mazinās agresīvas rīcības risku Jūsu sadarbības laikā.
--	---	--

3.SOLIS “PIEMĒROŠANA”

Tagad, kad esam veiksmīgi izskatījuši analīzes procesu un speciālista tēlu, izskatīsim iespējas izmantot pozitīvu pastiprinājumu savā ikdienas darbā. Un tas ir vienkārši. Kad klients pauž gaidīto uzvedību, atzīmējiet to sarunas gaitā. Tā var būt verbāla ievērotā pastiprināšana, kāda atzīme personas lietā vai jebkurš cits veids, ko izvēlas speciālists un kurš šim klientam ir noderīgs. Pēc tā, kad klients veiksmīgi parāda vēlamu uzvedību noteiktu skaitu reīžu, klients saņem pastiprinājumu/pamudinājumu.

4. SOLIS “NOSTIPRINĀŠANA”

Jautājumi komunikācijas efektivitātes pašpārbaudei un spējām izmantot pozitīvu pastiprinājumu savā darbā.

Lai novērtētu sevi komunikācijā ar klientu un izvērtētu savas profesionālās rīcības robežu ieturēšanu, uzdodiet sev pašpārbaudes jautājumus:

1. Vai un kā klients saprot jūsu kopējās mijiedarbības mērķus?
2. Ko Jūs esat izdarījis, lai veicinātu klienta piekrišanu mijiedarbības mērķiem un uzdevumiem?
3. Ko Jūsu klients cer sagaidīt no jūsu sadarbības?
4. Vai Jūs fokusējat uz Jūsu klienta mērķu sasniegšanu?
5. Kā Jūs zināsit, ka Jūsu klients ir sasniedzis vai ir veiksmīgs ceļā uz savu mērķu sasniegšanu?
6. Vai klients ir piedāvājis savus veidus, kā sasniegt mērķus?
7. Vai Jums ir izveidojusies sadarbības alianse?
8. Kādas pozitīvās atgriezeniskās saites vai pamudinājumus Jūs esat pielietojis sadarbībā ar klientu?
9. Vai Jūsu pozitīvā atgriezeniskā saite ir bijusi ievērojami biežāka, nekā klienta konfrontācija?
10. Ar kādu uzvedību un komentāriem Jūs saskārāties savā pēdējā tikšanās reizē ar klientu?
11. Kā piedzīvojāt konkrēto sava klienta uzvedību vai viņa izteikumus?
12. Vai klients tic, ka Jūs viņam palīdzat?

Ja vairumā uz šiem jautājumiem Jūs atbildējat pozitīvi, Jūs esat pietiekami efektīvs komunikācijā ar klientu un varēsiet pietiekami efektīvi izmantot pozitīvu pastiprinājumu savā darbā.

Trešais bloks AGRESIJAS PROGNOZĒŠANA UN PREVENCIJA

12. nodarbība Agresīvas rīcības prognozēšana

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis. Gūt zināšanas par to, kā sagatavoties rīcībai, lai mazinātu/novērstu iespējamo kaitējumu speciālista veselībai kritiskā situācijā.

Uzdevumi:

- 1) gūt zināšanas par agresīvas uzvedības psiholoģiskajiem faktoriem;
- 2) atpazīt iezīmes pirms faktiskā uzbrukuma;
- 3) veidot izpratni par draudu identifikāciju;
- 4) izskatīt optimālas gatavības stāvokļus.

Ievads

Esam veikuši apmācību ceļu no agresijas jēdziena izpratnes līdz profesionālā kontakta veidošanai un mijiedarbības procesa uzturēšanai. Kurss Jums devis arī pietiekamas zināšanas profesionālās komunikācijas jomā. Noslēdzošajā mācību kursa blokā vēršīsim uzmanību uz to, kā sevi pasargāt un palikt drošībā, veicot darba pienākumus. Runāsim par to, kā parūpēties par savu veselību.

Pirmajā trešā bloka nodarbībā vēršīsim uzmanību uz lielāko mūsu veselības draudu – vardarbību no klienta puses.

Kursa sākumā izpētījām, ka vardarbība ir agresijas galējā forma, kuras mērķis ir fiziska kaitējuma nodarīšana (viegli, vidēji vai smagi miesas (emocionālie) bojājumi). Darbinieks tiek uztverts kā ienaidnieks, starp darbinieku un klientu notiek atklāts konflikts.

Agresijas rašanās priekšnoteikumi

Cilvēka uzvedību sabiedrībā un cēloņsakarības, kas radušās cilvēkam mijiedarbojoties ar sabiedrību, pēta sociālā psiholoģija. Tā skaidro arī agresijas rašanās mehānismus, kurus izprotot mēs varam laicīgi izslēgt vai samazināt potenciālo agresijas rašanos.

Šeit daži agresijas rašanās sociālp psiholoģiskie priekšnoteikumi.

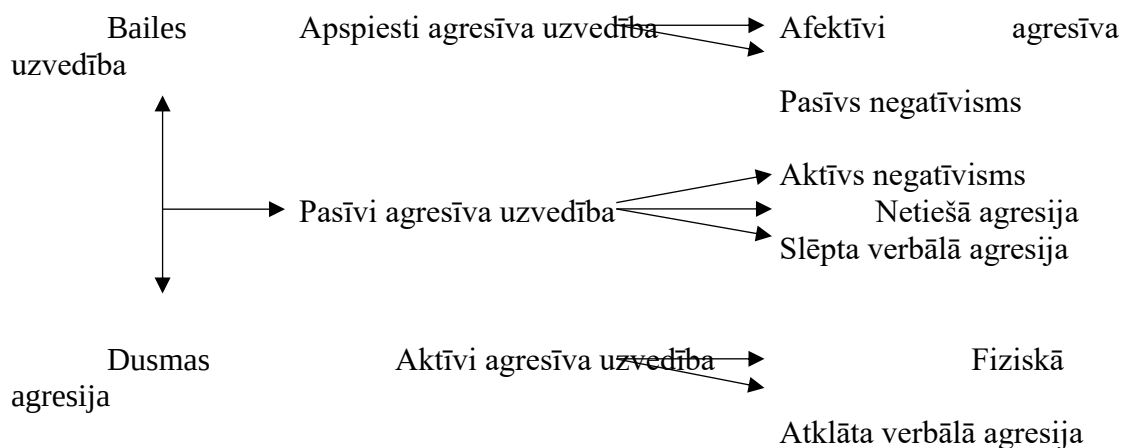
AGRESIJAS RAŠANĀS PRIEKŠNOTEIKUMI	
Priekšnoteikums	Paskaidrojums
Citu cilvēku novērtējums	Par ko: Personas, kuru apkārtējie uztver kā tendētu uz agresiju (viņa izskats, uzvedība, aizraušanās ar cīņām), klātbūtnē cilvēki pauž vairāk agresijas aktu, nekā personas, kura tiek uztverta kā miermīlīga, klātbūtnē. Pievērst uzmanību: Jāsaprot, ka runa ir tikai par tēlu, kurš var atšķirties no reālā personības raksturojuma, uztveri.
Sociālā atstumtība	Par ko: Cilvēki, kuri jūtas atstumti vai sabiedrības nepieņemti, biežāk izjūt dusmas un pauž agresiju.

	Pievērst uzmanību: Pietiek ar nelielu cilvēka vides izpēti, lai saprastu sabiedrības attieksmi pret viņu. Šādā veidā, balstoties viņa atstumtības izjūtā, var prognozēt šī cilvēka agresivitātes izpausmes.
Agresijas nolūks	Par ko: Dažkārt agresīvas rīcības sākumam nepieciešams vien zināt, ka cilvēks ir naidīgi noskaņots, lai arī paša uzbrukuma akta nav bijis. Pieņemsim, ka sarunas laikā vai pirms tās, Jums bija telefonsaruna, kurā Jūs bijāt samērā agresīvi noskaņots. Pabeidzot “grūto” sarunu, ne vienmēr izdodas pārslēgties un Jūs, iespējams, saglabājat agresīvo fonu komunikācijā ar klientu. Pievērst uzmanību: Šādā situācijā klienta emocionālā reakcija varētu būt dusmas, kas veicina agresivitāti. Tomēr, laicīgi atvainojoties par iespējamo negatīvo komunikācijas fonu, var izvairīties no konflikta.
Atriebības kāre	Par ko: Agresija var veidoties kā atbildes reakcija uz nepieņemamu apkārtējo uzvedību vai uz situāciju, ja cilvēks redz netaisnīgumu kādas iestādes kopējā darbības sistēmā. Pievērst uzmanību: Tādēļ, ja jāpielieto represīvas soda metodes, komunikācijai ar klientu jābūt atklātākai, paskaidrojot, kāpēc Jūs rīkojāties tieši šādā veidā. Paskaidrojot klientam savu rīcību, Jūs varat līdz minimumam samazināt viņa netaisnīguma izjūtu.

Iekšējie agresīvas rīcības rašanās iemesli un to sekas

Shēmā norādīts, kā piedzīvotās dusmu vai baiļu emocijas ietekmē agresīvas uzvedības paternu. Šo mehānismu izpratne palīdz prognozēt un ieraudzīt agresijas sākumu pirms tā sāk izpausties.

1.attēls_BailesDusmasUzvedība



Afektīvi agresīva uzvedība – kaitējuma nodarīšana otram cilvēkam negatīvu emociju rezultātā (šajā situācijā tās ir bailes, kas izpaužas kā uzbrukums).
Pasīvs negativisms – prasību un lūgumu ignorēšana.
Aktīvs negativisms – protestējoša uzvedība, kurā cilvēks rīkojas pretēji un atklāti izsaka nepieņemšanu.
Netieša agresija – agresija, kas tiek slēpta vai ir paša agresora neapzināta.
Slēpta verbālā agresija – pastāvīgs pazemojošs spiediens bez aktīvas pretošanās un naidīgu emociju paušanas.
Fiziskā agresija – fiziska kaitējuma nodarīšana vai centieni nodarīt fizisku kaitējumu ķermenim vai priekšmetiem.
Atklāta verbālā agresija – skaidri nodomi kaitēt komunikācijai – apvainojumi, lamas, kliegšana.

Kā konfliktam neļaut pāraugt vardarbībā

Viens no labākajiem veidiem, kā tikt galā ar konfliktiem, ir būt gatavam neļaut tiem pārtapt par vardarbību. Lai to izdarītu, cilvēkam ir:

- 1) jāapzinās, ka viņš ir apdraudēts (klients ir gatavs uzbrukt);
- 2) jāizanalizē, kādos apstākļos viņš atrodas;
- 3) ieiet optimālās gatavības stāvoklī, lai pasargātu savu veselību un dzīvību.

Kā saprast, ka klients ir gatavs uzbrukumam

Lai saprastu klienta gatavību uzbrukumam, jānovēro vairākas agresīvas uzvedības pazīmes (skat. 7. nodarbību) vienlaicīgi.

Izskatīsim kā agresīvas uzvedības pazīmes var izpausties vienlaicīgi.

GATAVĪBA UZBRUKUMAM. IEZĪMES.

Iezīmes, kas liecina par gatavību uzbrukumam, ir pazīmju kopums īsi pirms uzbrukuma.

Parasti, uzbrucējs, kurš ir noskaņots agresīvi, neuzsāk pilnīgu uzbrukumu, jo baidās uzbrukumā ievainot sevi. Agresors uzsāk ar draudiem uzbrukt, kas ir ritualizēta cīņa. Ja ir pietiekošs iebiedēšanas līmenis, tad pretinieks piekāpjas bez cīņas un agresors gūst virsroku bez sevis savainošanas. Kad draudi un pret draudi nespēj izbeigt situāciju, rodas intensīvs iekšējā konflikta stāvoklis un tiek uzsākta fiziska darbība.

Ārējas izmaiņas, kas notiek, kad agresors pāriet no ritualizētas cīņas (kad uzbrukums nav noteikts, bet iespējams) uz stāvokli, kad uzbrukums ir nenovēršams jeb **iezīmes, kas liecina par gatavību uzbrukumam:**

Ķermeņa sagriešana
sāniski (kaujas
pozīcijas ieņemšana)

Ķermeņa savilkšana

Lūpas izvēršas uz āru,
atkailinot zobus

Uzacis no sarauktām
pāriet uz stāvokli
“zemu virs acīm”

Tiešs acu kontakts tiek
pārtraukts un kļūst par
mērķējošiem
skatieniem

Elpošana no
paātrinātas pāriet uz
strauju un padziļinās

Runa no kareivīgas,
kliedošas un rupjas
mainās uz runas
nelietošanu nemaz

IEZĪMES, KAS LIECINA PAR GATAVĪBU UZBRUKUMAM

Iezīme	Paskaidrojums
Ķermeņa sagriešana sāniski (kaujas pozīcijas ieņemšana)	Kad cilvēks gatavojas uzbrukt, viņš sagriežas sāniski tā, lai viņa dominantā (spēcīgākā) ķermeņa puse būtu aizmugurē un pleci, kas būtu noliekti speciālista virzienā, iztaisnojas. Sagriešanās notiek vairāku iemeslu dēļ. 1. Kad ķermenis ir sagriezts, bīstamībai ir pakļauti mazāk vitāli svarīgie orgāni. Cilvēka plecs vai roka var uzņemt spēcīgāku sitienu, nekā acs vai vēders.

	2. Kaujas pozīcijas ieņemšanas situācijā cilvēka dominantā kāja ir viņam aizmugurē. Ja dominantā kāja paliktu priekšā, būtu sarežģītāk noturēt līdzsvaru. 3. Ja cilvēks ir sagriezies, viņš var spēcīgāk veikt sitieni.
Ķermeņa savilkšana	Kad kāds gatavojas fiziskam uzbrukumam, viņš sāk aizsargāt dzīvībai svarīgos orgānus, ar muskuļiem iekļaujot savus mīkstos audus. Saspringstot ķermenim, asinis pieplūst ekstremitātēm, lai gatavotos “cīnīties vai bēgt” situācijai. Īpašas piezīmes: 1) rokas pāriet no atvērtām uz sažņaugtām dūrēm, kas ir viens no dusmu simptomiem. Esiet uzmanīgi, ja kāds sarunas laikā savelk dūres!; 2) rokas uzlikšana uz galvas vai kakla aizmugurē var būt sagatavošanās solis uzbrukumam; 3) galvas nolikšana uz leju ar mērķi aizsargāt kaklu.
Lūpas izvēršas uz āru, atkailinot zobus	Zobu sakošanas laikā tiek sasprindzināti sejas muskuļi un atkailināti zobi. Šādi cilvēks paaugstina spriedzes līmeni un pazemina bailes.
Uzacis no sarauktām pāriet uz stāvokli “zemu virs acīm”	Cilvēks pieliec galvu, lai pasargātu seju un kaklu no kaitējuma. Lai saglabātu redzamību, uzacu stāvoklis pāriet “zemu virs acīm” pozīcijā.
Tiešs acu kontakts tiek pārtraukts un kļūst par mērķējošiem skatieniem	Cilvēks sāk novērtēt vājās pretinieka puses (ķermeņa daļas) un nosaka uzbrukuma mērķi (kur veiks sitienus).
Elpošana no paātrinātas pāriet uz strauju un padziļinās	Tā kā uzbrukums prasa no organisma lielu enerģijas patēriņu īsā laika posmā, organisms laicīgi gatavojas enerģijas pieplūdumam, izmantojot elpošanu.
Runa no kareivīgas, kliecīgas un rupjas mainās uz runas nelietošanu nemaz	Kad cilvēks ir pieņēmis lēmumu uzbrukt, tas nozīmē, ka Jūs jau esat pārtapis par mērķi – ienaidnieku, kuru nepieciešams iznīcināt. Šajā brīdī pārrunas par konflikta deeskalāciju tiek izbeigtas.
Jāpievērš uzmanība: 1) ja cilvēks ievieto vienu roku kabatā vai novieto uz gūžas, tas var liecināt par to, ka viņam tur ir ierocis un viņš domā to izmantot; 2) ja agresors ir ārpus speciālista tiešās sasniegšanas zonas, pēdējais žests pirms uzbrukuma būs ķermeņa sasvēršana uz priekšu, lai nodrošinātu atspērienu dinamiskam uzbrukumam.	

Neskatoties uz to, ka katra uzbrukuma situācija ir atšķirīga, ir vispārējas pazīmes, kas var norādīt uz uzbrukuma iespējamību. Svarīgi, ka speciālists atšķir šādas pazīmes, lai novērstu vai apturētu vardarbību.

Kam nepieciešama vides un apstākļu analīze un kā to veikt?

Kursa 8. nodarbībā izskatījām rīcības virzienus, balstoties uz riska iespējamības pakāpi. Izvērtējot situāciju no 3. līdz 5. pakāpei, profesionālā komunikācija tiek pārtraukta, un cilvēks sāk izvērtēt iespēju pielietot:

- 1) fizisko kontroles tehniku;

- 2) komunikācijas pārtraukšanu;
- 3) paš aizsardzību.

Pamatojoties uz apkārtējās vides analīzi un savu gatavības stāvokli, speciālists pieņem lēmumu, kā pasargāt savu veselību.

DRAUDU IDENTIFIKĀCIJA

Apkārtējās vides un apstākļu analīze notiek pēc norādītās struktūras tabulā.

<i>Solis</i>	<i>Paskaidrojums</i>	<i>Mērķis</i>	<i>Piemērs</i>
Situācijas apraksts	Īss situācijas apraksts: 1) vieta, 2) laiks, 3) cilvēku skaits, 4) process.	Identificējot notiekošo, uzņemties atbildību par turpmākajām darbībām.	9:15 no rīta, iestādes telpās notiek tikšanās ar klientu, kurš ir bijis notiesāts par vardarbīgu noziegumu. Sarunas laikā tiek pielietota konfrontācijas metode.
Cēloņi	Noteikt cēloņus un problēmas, kas izsauca nepieciešamību veikt riska analīzi. Speciālists apraksta piefiksēto un savu interpretāciju par to. Cēloņi var būt: 1) oficiāli (statiski); 2) praktiski (novērojami).	Nostiprināt nepieciešamību sagatavoties veselības aizsardzības metožu pielietošanai, ja tiek apstiprināti draudi.	1. <i>Oficiālie (statiskie) cēloņi.</i> Klientiem ar uzbrukuma epizodēm viņu dzīves vēsturē ir lielāks risks šādu uzvedību pielietot arī atkārtoti. Sevišķi jāpievērš uzmanība, ja klienta vēsturē ir informācija par uzbrukumiem pret tiesībsargājošo iestāžu darbiniekiem. 2. <i>Praktiskie cēloņi (novērojamie).</i> Sarunas laikā, konfrontējot klientu, klients sāk kliegt. Kliedziena rezultātā speciālists sajūt uzbudinājumu un arī paceļ balsi. Klients apklust un neatbild uz jautājumiem, fokusējot skatienu uz speciālistu. Elpošana strauja, padziļinās.
Drošības sistēma	Ievākt papildu informāciju par iespējamo drošības sistēmu: 1) cilvēki, 2) priekšmeti, 3) apstākļi.	Izmantojot informāciju par iespējamo drošības sistēmu, minimizēt vai izslēgt veselības draudus.	1. Zem galda atrodas trauksmes poga. 2. Aiz sienas ir kolēģis vīrietis. 3. Rokā ir pildspalva. 4. Aiz muguras atrodas videokamera. 5. Ir zināšanas par pamata paš aizsardzības principiem.
Ierobežojumi	Noteikt ierobežojumus, kas ietekmē riska analīzi	Sagatavot speciālistu iespējamām draudu identificēšanas kļūdām.	1. No klienta vēstures nav saprotams, cik sen bijusi pēdējā uzbrukuma epizode un kā izpaudās viņa uzbrukums. 2. Speciālists neizprot savu emocionālo stāvokli. Ir bailes, bet zināšanas par paš aizsardzību ir nepietiekamas. 3. Speciālistam nav pārliecības, ka videokameras darbojas un kolēģis ir uz vietas.

Riska kritēriji	Precīzi noteikt iespējamā riska kritērijus.	Izveidot iespējamās rīcības plānu.	1. Klients metīs vai sitīs ar kādu no biroja priekšmetiem, jo tie atrodas viņam aizsniedzamā vietā. 2. Būs vairāk nekā viens sitiens, jo visās zināmajās epizodēs vardarbīgā rīcība bijusi ar smagām sekām. 3. Sitieni tiks mērķēti sejas virzienā, jo tā ir pieejamākā ķermeņa daļa sarunas laikā.
------------------------	---	------------------------------------	---

Par cik stresa/spriedzes laikā uztvere būtiski sašaurinās, ir ļoti svarīgi, lai speciālistam būtu uztveres atskaites punkti, ko analizēt, lai palīdzētu reaģēt uz situāciju, atbilstoši esošajai krīzes stadijai. Draudu identifikācijas process ļauj fokusēties uz situāciju un objektivitāti, nevis uz pārdzīvojumiem. Vairāk par to, kam vēl pievērst uzmanību, gatavojoties aizsargāt savu dzīvību, runāsim tēmā “Rīcība akūtos/krīzes gadījumos”.

Optimāls gatavības stāvoklis. Kā to panākt?

Optimāls gatavības stāvoklis – vislabākais psihofiziskais stāvoklis, kurā cilvēks uzrāda labākos rezultātus un rīkojas visveiksmīgāk. Šāda stāvokļa attīstīšana dos iespēju kritiskā situācijā neaizdomāties par pašregulācijas metodēm, bet vienkārši rīkoties situācijai vislabākajā veidā.

Katram, kurš kritiskā situācijā vēlas rīkoties visproduktīvākajā veidā, pirms katras nozīmīgas darbības sevi jāieved optimālā gatavības stāvoklī un jā saglabā sasniegtā mobilizēšanās līdz pēdējām notikuma sekundēm.

Detalizētāk par to, kā sasniegt optimālo gatavības stāvokli, pētīsim tēmās “Preventīvie pasākumi” un “Psiholoģiskās aizsardzības metodes, stresa pārvaldīšana”.

GATAVĪBAS STĀVOKĻI

Apskatīsim gatavības stāvokļus, kas ir saistīti ar uzvedību kritiskā situācijā.

<i>Stāvokļa nosaukums</i>	<i>Paskaidrojums</i>	<i>Trūkumi</i>	<i>Tipiskās reakcijas uz kritisko situāciju</i>	<i>Tipiskas situācijas, kad funkcionē</i>
BALTS	Cilvēks ir pilnībā atslābinājies – nav gatavs rīkoties, neapzinās apstākļus, uzskata, ka viņam nekas nedraud.	Cilvēks nevar strauji un adekvāti noreāģēt uz pēkšņām situācijas izmaiņām.	Uzbrukt/bēgt/sastingt	1. Atrašanās mājās vai teritorijā, kur Jums nekas nedraud. 2. Ja blakus ir pārinieks, kurš uztur modrību.
DZELTENS	Augsta funkcionālā aktivitāte (skaidri domājošs cilvēks).	Šādā stāvoklī var atrasties līdz 15 stundām, pēc tam ir nepieciešama atpūta.	1. Uzmanīgs/vēro, novērtē apkārtējo vidi un veic pieņemumus. 2. Komunikācijas gadījumā ar agresīvu klientu – profesionālās komunikācijas pielietošana.	Kad ir abstrakti draudi. Šajā stāvoklī cilvēks: 1. šķērso ielu; 2. vada automašīnu; 3. pārvietojas pa samērā mierīgu teritoriju.
ORANŽS	Spriedzes reakcija – satraukums, nemiers. Sirds ritms paātrinās, redzes lauks sašaurinās, muskuļi sasprindzinās un ir gatavi rīcībai. Smadzenes turpina strādāt un pieņemt lēmumus.	Šādā stāvoklī normāli var atrasties no 45 minūtēm līdz 2 stundām.	1. Iepriekš sagatavoti uzvedības scenāriji – pašaizsargāšanās un nevajadzīgi stipra reakcija. 2. Komunikācijas gadījumā ar uzbrucēju – komunikācijas pārtraukšana un/vai fiziska kontroles tehnika.	Draudi no abstraktiem pārvēršas tiešos (viegli uzliesmojošas situācijas). Piemēram, 1) agresīva, alkoholu lietojusi kompānija, kura kaut ko apspriež netālu no Jums; 2) automašīna, kas mērķtiecīgi pietuvojas, kamēr Jūs šķērsojat gājēju pāreju.
SARKANS	Adrenalīns, mazā motorika gandrīz nefunkcionē, apziņa kaut kā reaģē uz notiekošos. Paralēli šim, samazinās sāpju sliekšņa līmenis.	“Sarkanā” gatavības fāze ilgst tikmēr, kamēr draudi izzūd.	1. Pilnīgi fokusējies uz draudiem, pieņem racionālus lēmumus, bet bez uzvedības šabloniem cilvēks nespēj izdarīt neko adekvātu. 2. Komunikācijas gadījumā ar	Sadursme, cīņa, apšaušana, kaušanās un katastrofas.

	paātrinās reakcijas ātrums, paaugstinās izturības un spēka līmenis.		uzbrucēju – pašaizsardzība.	
MELNS	Cilvēks nosacīti ir dzīvs, pat ir spējīgs kaut ko uztvert, bet nekā nereaģē uz notiekošo.	Apzināti kontrolēt savu uzvedību nav iespējams.	1. Organisma izsīkums un bezdarbība (paralīze). 2. Pārpludināts ar emocijām (panika).	Spēcīgs emocionāls satricinājums, nepārvaramas sāpes, liels asins zudums (šoku izsaucošas situācijas).
PELĒKS	Cilvēks ir pilnībā atslābinājies – uztver, bet nav spējīgs reaģēt.	Cilvēks atrodas šādā fāzē, kamēr atjaunos spēkus.	Organisma izsīkums un bezdarbība.	Kad šoka vai panikas stāvoklis ir beidzies.

Optimāls gatavības stāvoklis ir no dzeltena līdz sarkanam.

Problēma nr.1

Cilvēki ikdienu (piemēram, pildot darba pienākumus) pavada BALTS stāvoklī, bet nav iespējams uzreiz PĀRIET no “baltā” gatavības stāvokļa uz “oranžo” vai no “dzeltenā” uz “sarkano”. Nepieciešamas vairākas minūtes, lai pakāptos par līmeni augstāk, pierastu un tikai tad kāptos vēl augstāk.

Ieteikums:

- Pildīt darba pienākumus DZELTENS stāvoklī, lai būtu gatavs rīcībai.
- Apzinoties, ka šajā brīdī ir apdraudējums un, kritiskā situācijā veicot draudu identifikāciju, cilvēks jau iepriekš konstatēs, ka nepieciešams pārslēgties uz kādu citu gatavības un rīcības stāvokli.

Problēma nr.2 Pēc noteiktās fāzes laika beigām psihe automātiski pārslēdzas uz vienkāršāku režīmu.

Ieteikums:

- Nereaģēt pārāk pasīvi vai pārāk agresīvi.
- Laikus pielietot profesionālās komunikācijas iemaņas, komunikācijas pārtraukšanu vai citas izskatītās metodes, atbilstoši situācijas prasībām.

Problēma nr.3 Nonākot MELNAJĀ vai PELĒKAJĀ stāvoklī, cilvēks nevar kontrolēt stāvokļa iedarbību.

Ieteikums: Ievērot ieteikumus no tēmām “Preventīvie pasākumi” un “Psiholoģiskās aizsardzības metodes, stresa pārvaldīšana”.

Sagatavošanās jautājumi speciālistam

Lai sagatavotos darbībai un veiktu atbilstošu rīcību (psiholoģiski būt gatavam) kritiskā situācijā, komunikācijā ar agresīvu klientu, kurš gatavojas uzbrukumam, speciālistam jāatbild uz trīs jautājumiem:

1. Vai es esmu pārliecināts par to, ka man gatavojas fiziski uzbrukt?
2. Vai es saprotu, kādos apstākļos es tagad atrodos?
3. Vai es esmu gatavs rīkoties?

13.nodarbība Rīcība akūtos/krīzes gadījumos

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis. Gūt zināšanas par rīcību akūtos/krīzes gadījumos.

Uzdevumi:

- 5) gūt ieskatu fiziskās kontroles tehnikās;
- 6) veidot izpratni, par to, kad pielietot komunikācijas pārtraukšanas tehniku;
- 7) veidot teorētisku priekšstatu par paš aizsardzības pielietošanu.

Ievads

Ievadā jāmin, ka akūtas uzbrukuma situācijas ir samērā retas un dažkārt pat visas karjeras laikā speciālistam nav nācies ar tādām sastapties, tomēr zināšanas par rīcību, ja tomēr uzbrukums notiek (darbā vai uz ielas), var reiz izglābt veselību vai pat dzīvību.

Tēmas ietvarā izskatīsim rīcības iespējas akūtos/krīzes gadījumos. Svarīgi saprast, ka persona, kas izrāda uzbrukuma pazīmes/simptomus, tos nekontrolē, tie ir patiesi. Citiem vārdiem sakot – **ar gribasspēka palīdzību šādu rīcību izbeigt nevar**. Tāpēc mēģinājumi pārliecināt personu pārtraukt savu uzvedību var izrādīties veltīgi, turklāt pastāv iespēja, ka tos mēģina nepareizi iztulkot – kā vēlmi kontrolēt, izsmiet vai noniecināt.

Ja persona ir uzbrukuma fāzē, tas nozīmē, ka viņa tic, ka speciālists ir ienaidnieks. Šādā situācijā rekomendē ārkārtēju piesardzību. Lai sevi pasargātu, Jūsu rīcībai ir jābūt lēnai un pārdomātai.

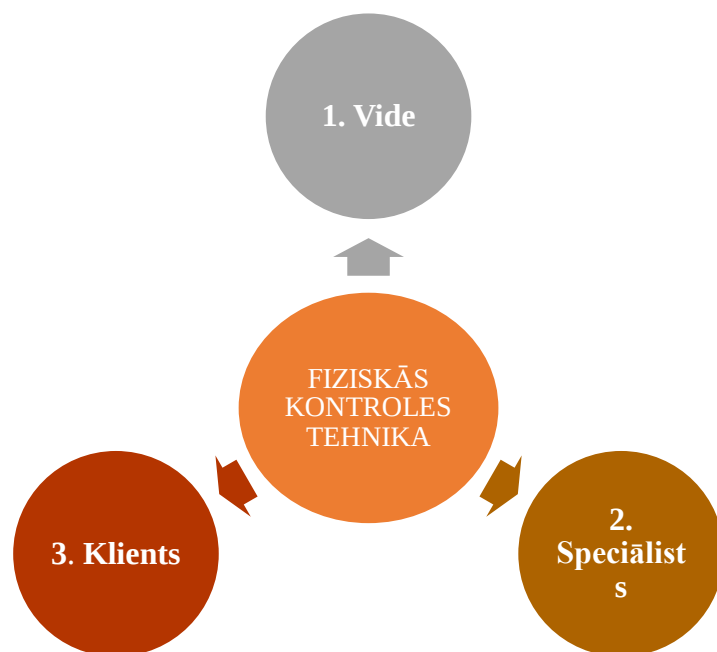
Lai pareizi un adekvāti rīkotos akūtos gadījumos, speciālistam ir jāatbild uz sekojošiem jautājumiem:

1. Ko kontrolēt?
2. Kā pareizi sagatavoties komunikācijas pārtraukšanai un pārtraukt to?
3. Kā aizsargāt sevi uzbrukuma situācijā?

FIZISKĀ KONTROLE

Sadarbojoties ar klientiem, speciālists nepārtraukti pielieto fiziskās kontroles tehniku. Fiziskās kontroles tehnikas galvenais uzdevums ir kontrolēt 2 metru un lielāku attālumu starp speciālistu un klientu:

1. 2 metrus un lielāku attālumu sauc par "*Aizsardzības zonu*". Citu personu atrašanās šajā telpā liek apzināties viņu klātbūtni vai liek justies nemierīgi attiecībā uz viņu atrašanās vietu. Šajā zonā var tikt izrādītas draudu pazīmes un, ja speciālists spēj uzturēt **2 m un lielāku** attālumu, viņš pieņem lēmumu par **komunikācijas pārtraukšanu**:
 - verbāla situācijas deeskalācija (3-5 minūtes);
 - ierobežošana/ pārtraukšana.
2. Attālumu līdz 2 m sauc par "*Kontakta zonu*". Tā ir telpa, kurā citas personas var ātri Jūs sasniegt vai Jums uzbrukt (parasti fiziskā kontakta attālumā, tuvāk par 2 m). Ja klients nonāk attālumā **tuvāk par 2 m**, speciālists pieņem lēmumu **par paš aizsardzību**.

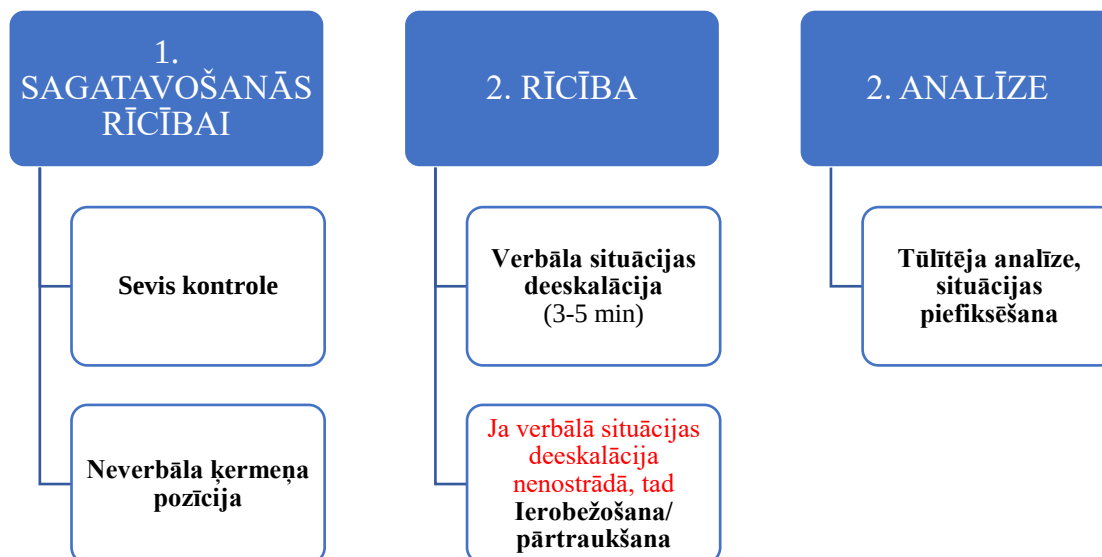


FIZISKĀS KONTROLES TEHNIKA		
Kontrolēšanas punkts	Darbības	Paskaidrojums
1. VIDE	Izeja. 1. Turiet izeju redzeslokā. 2. Veiciet sarunu ar atvērtām durvīm. 3. Ja ir iespēja, veiciet sarunu telpā kopā ar vēl kādu darbinieku – šī ir labākā rīcības iespēja, ja klients ir ļoti satraukts, neparedzams vai draud.	1. Vislabākās ir situācijas, kad, ja nepieciešams, abiem – gan speciālistam, gan klientam – ir iespēja iziet pa durvīm. 2. Ja tas nav iespējams, tad, pildot pienākumus, esiet tuvāk izejai (lai varētu pamest telpu, ja nepieciešams).
	Izmantojiet aizsegu! 1. Izmantojiet jebkādu priekšmetu, kas ļaus palielināt distanci līdz 2 m attālumam. 2. Lai atvairītu lidojošus priekšmetus vai sitienus, jāapzinās, kādi priekšmeti var kalpot, par aizsegu.	Jebkurš aizsegs ir labāks nekā nekāds aizsegs, bet daži aizsegi ir labāki par citiem!!! 1. Galds, krēsls, lampa, skapis. 1. Plānotājs, cieta mape, krēsls, mīkstā mēbele.
	Priekšmeti: • priekšmetu pozīcija, kas var kalpot par ieroci.	<u>Attālums</u> – cik tālu ir priekšmets no speciālista un cik tālu no uzbrucēja. <u>Gatavība lietošanai</u> – kā Jūs pielietosiet priekšmetu vai kā to pielietos uzbrucējs. <u>Novietojums</u> – vai ir šķēršļi, kuru dēļ būs grūti sasniegt priekšmetu. Atcerieties! Jebkurš priekšmets var kalpot par paš aizsardzības līdzekli, ja, pielietojot to, Jūs varat īslaicīgi atņemt cilvēkam spējas kustēties, reaģēt.

2. SPECIĀLISTS	Pielietojiet balss kontroli! (skaļumu, toni, ātrumu) 1. Izsakiet savas verbālās pavēles, pirms uzbrucējs ir izteicis savas. 2. Ja dosiet pavēli pārtraukt darbību – “STĀT!”, palieliniet balss skaļumu, toni un samaziniet ātrumu. Atcerieties! Nodrošiniet, lai Jūsu balss būtu autoritatīva, spēcīga, lai Jūs kontrolētu notikuma apstākļus un vietu. Izsakot komandas, lai ko Jūs teiktu uzbrucējam, pārliecinieties, ka nesakāt vairāk nekā spējat izdarīt.	1. Kad pavēlat uzbrucējam, esiet gatavi jebkādi rīcībai. 2. Iemesli, kāpēc uzbrucējam jādod verbālās pavēles: a) tiek iegūts laiks, tas palēnina situācijas gaitu; b) speciālists iegūst laiku parādīt savu nostāju situācijā; c) speciālists iegūst vairāk iespēju novērot uzbrucēju; d) svarīgākais – ļauj nodibināt kontroli pār situāciju.
	Kontrolējiet savu pārvietošanos! 1. Pārvietojieties, lai: a) uzturētu attālumu vismaz 2 m; b) nenonāktu strupceļā; c) izeja būtu tuvāk Jums; d) Jūs varētu sasniegt paš aizsardzības līdzekli. 2. Lai nepakluptu, esiet ziņoši par to, kas atrodas Jums aiz muguras.	1. Neļaujiet aizdomās turamai personai ieiet Jūsu personīgajā telpā, lai neizprovocētu Jūs uz pirmo darbību. 2. Speciālistam jābūt pietiekami daudz telpas, lai viņš varētu rīkoties.
3. KLIENTS	Uzturiet pastāvīgu aizdomās turamās personas un apkārtnes vizuālu novērošanu: 1) novērojiet aizdomās turamās personas ķermeņa valodu; 2) kontrolējiet aizdomās turamās personas kustību.	1. Veicot pārrunas 3 līdz 5 minūtes, Jūs varat konstatēt izmaiņas uzbrucēja vēlmē uzbrukt. 2. Balstoties uzbrucēja kustībās, Jūs pieņemsiet lēmumu par veicamo rīcību.

KOMUNIKĀCIJAS PĀRTRAUKŠANA

Ja speciālists spēj kontrolēt attālumu starp sevi un klientu lielāku par 2 m, tad speciālistam jāpielieto komunikācijas pārtraukšanas tehnika.



KOMUNIKĀCIJAS PĀRTRAUKŠANAS TEHNIKA		
Solis	Speciālists	Klients
1. SAGATAVOŠANĀS RĪCĪBAI	Sevis kontrole - Esiet mierīgs, ievēlējiet vairākas dziļas ieelpas un izelpas. - Runājiet mierīgā, monotonā tonī. - Atbildiet klusā, mierīgā, maigā balss tonī, nepaceliet balsi. - Nereaģējiet uz sevis vai kolēģu apvainošanu, neieņemiet aizsardzības pozīciju. - Vienmēr esiet cieņpilns. - Konkrētā brīdī fokusējieties tikai uz dusmu izklaidēšanu vai vardarbības rīcības novēršanu. - Noņemiet rotaslietas (potenciāla bīstamība tikt satvertam aiz tām). - Izvairieties no strīdēšanās, atteikšanās vai steigas.	- Veiciet draudu identifikāciju un novērtējiet klientu kā emocionāli nestabilu vai tādu, kas var būt potenciāli vardarbīgs. Vai izskatās, ka klients sevi nekontrolē? - Veltiet tikai 3 līdz 5 minūtes mēģinājumiem deeskalēt emocijas (ja tas prasa ilgāku laiku, tas nedarbojas). - Pārejiet uz nākamo rīcību “Ierobežošana/pārtraukšana”! Atcerieties! - Runāšana ar saniknojušos klientu ir neiespējama, fokusējieties uz dusmu deeskalāciju! - Jūsu trauksmes parādīšana arī klientā var izsaukt pastiprinātu trauksmi un dusmas.
	Neverbālā ķermeņa pozīcija	Atļaujiet klientam kustēties, staigāt (kustība ļauj kontrolēt stresu).

	1. Paejiet 1 soli atpakaļ, lai atbrīvotu klienta emocionālo un fizisko telpu (ieņemiet attālāku distanci, netuvojieties klientam). 2. Ieņemiet neitrālu pozīciju, rokas gar sāniem (rokas uz āru un augšu atvērtām ar plaukstām), viena kāja nedaudz priekšā otrai. 3. Atslābiniet sejas muskuļus, nesmaidiet. 4. Palieciēt līdzīgā acu līmenī, pacientieties, lai klients apsēžas. 5. Ja atrodaties stāvus pozīcijā, nestāviet ar seju pret seju, ieņemiet pozīciju nedaudz uz sānu (nepieciešamības gadījumā, lai variet atkāpties). Atcerieties! • Nekad nepagrieziet muguru. • Nežestikulējiet. Nekad nenorādiet ar pirkstu. • Nekad nepieskarieties dusmīgajai personai.	2. Ļaujiet klientam novērst acu skatienu, izvairieties no nepārtraukta acu skatiena. 3. Novērojiet klienta ķermeņa pozīciju, vērojiet žestu pastiprināšanās pazīmes.
2. RĪCĪBA	Verbāla situācijas deeskalācija (3-5 minūtes) Deeskalācijai izmantojiet profesionālās komunikācijas pamatprincipus: 1. Nepalaidiet garām, ka klients ir norūpējies, vienmēr meklējiet papildu informāciju. 2. Sauciet klientu vārdā, veidojot periodisku acu kontaktu. 3. Atbildiet selektīvi, ignorējiet vispārējas tukšas runas un fokusējieties uz informācijas sniegšanu, kas tiek pieprasīta. 4. Ievērojiet robežas (izprotiet cilvēka emocijas, ne viņa uzvedību). 5. Piedāvājiet sadarbības, lai atrisinātu situāciju. 6. Sniedziet iespējamās alternatīvos uzvedības variantus – paņemsim pauzi, iedzersim tēju utt. 7. Skaidri norādiet, ka vardarbība nav pieņemama. Atcerieties! • Izvairieties ieņemt aizsardzības pozīciju. • Neiebilstiet.	1. Ļaujiet klientam nedaudz “izventilēt” savas dusmas un pastāstīt par problēmu. 2. Palīdziet klientam identificēt pašam savas dusmas – “Es pamanu, ka Jūs saspiežat savas rokas un runājat skaļāk nekā parasti. Tā ir rīcība, ko cilvēks parasti veic, kad ir dusmīgs. Palīdziet man saprast.” 3. Palīdziet klientam identificēt dusmu avotu. 4. Dodiet atļauju būt dusmīgam, bet nosprauciet robežas par izlādi darbībā vai vardarbīgu uzvedību – “Tas ir pareizi justies dusmīgam par... bet nav pareizi rīkoties to iespaidā.” vai “Tas ir dabiski justies dusmīgam par... bet mēģināties nav pareizi/pieļaujami.” 5. Atbalstiet klienta mēģinājumus kontrolēt savas emocijas/jūtas. 6. Klientam jādzird par sekām, ja viņš turpina šādi uzvesties.

	Ja verbālā situācijas deeskalācija (3-5 minūtes) nenestrādāja, pieņemiet lēmumu par Ierobežošanu/pārtraušanu 1. Pārliecinies par drošības sistēmas esamību – atbalsta resursiem (apsardze, kolēģi, signalizācija). 2. Izmantojiet "mēs" (kopā), nevis pavēli, lai panāktu personas piekrišanu. Tas: 1) nostāda personu vienā līmenī ar speciālistu; 2) samazina raizes un nemieru; 3) rada lielāku atsaucības iespēju. 3. Pārtrauciet klientu, izmantojot viņu vārdu. Mēģiniet panākt, lai persona pamet sadarbības vietu. Atcerieties! • Ja klients atsakās izpildīt lūgumus, pieņemiet lēmumu pamest notikuma vietu un nonākt līdz slēptuvei. • Ja redzat, ka klients ieņem kaujas pozīciju, noliekot dominanto kāju aiz sevis un paceļot rokas, ir laiks pamest notikuma vietu un nonākt līdz slēptuvei.	1. Atgādināt par agresīvas uzvedības noteikumiem. 2. Lūgt pamest telpu. 3. Lūgt klientam uzgaidīt uzgaidāmajā telpā, lai paņemtu pauzi un nomierinātos. 4. Informēt klientu par turpmāko sadarbību.
3. ANALĪZE	Tūlītēja analīze un informācijas piefiksēšana 1. Noskaidrot, kas ir tas, uz ko klients noreagēja sarunā. 2. Uzdodiet sev jautājumus: • Ko es varētu darīt, lai nepieļautu situācijas atkārtošanos? • Kas bija situācijas veicinātājs? Dažkārt pārāk ilga vilcināšanās, pārāk maz informācijas vai izaicinošs komentārs no speciālista var veicināt agresiju.	Pēc nomierināšanās klientam nepieciešams atbalsts, lai izveidotu sev alternatīvus rīcības modeļus līdzīgās situācijās.
Slēptuve (noslēpšanās): vieta, kur klients neredz speciālistu. To var panākt, izmantojot dabīgos vai mākslīgos aizsegus. Jebkurš priekšmets, kurš var noslēpt speciālista klātbūtni vai pārvietošanos no klienta.		

PAŠAIZSARDZĪBA

Pašaizsardzību izskatīsim nevis kā atbildes rīcību uz uzbrukumu, bet kā **rīcības kompleksu** (droša uzvedība), lai **novērstu uzbrukumu** Jums un Jūsu ģimijai.

Pašaizsardzību pielieto, kad:

- 1) klients ir nonācis kontakta zonā;
- 2) nav iespējams ierobežot/pārtraukt mijiedarbību.

Pašaizsardzības tehnika



PAŠAIZSARDZĪBAS TEHNIKA

Darbības	Paskaidrojums
Īeņemiet aizsardzības stāju un pielietojiet pamata pret darbības mērus, lai noturētu distanci. Atcerieties! Nemitīgi turiet redzeslokā visu, kas notiek tuvumā.	Aizsardzības stāja: • kājas 1/2 plecu platumā (asmens pozīcija); • rokas plecu augstumā ar plaukstām uz āru; • rokas/plauksta tuvu pie ķermeņa.
Virziena maiņas aizsardzība , nodrošinot reakcijas intervālu.	Visu laiku centieties atrasties kustībā: 1) a klients Jums tuvojas, attālinieties no viņa, uzturot distanci; 2) ja nav iespējams uzturēt distanci, kustieties pa apli nedominējošās rokas virzienā; 3) ja nav iespējams kustēties, tad, stāvot uz vietas, šūpojieties no vienas kājas uz otru. Atcerieties! Visas šīs darbības var Jums palīdzēt samazināt nodarītā kaitējuma laukumu uzbrukuma gadījumā.
Turpiniet pielietot komunikācijas pārtraukšanas metodi.	Pielietojiet skaļas mutiskas komandas, piemēram: “Pārtrauciet agresīvo uzvedību!”

Aizsegs un slēpnis	Pacentieties atrast patvērumu vai palīdzību. Ja ir iespēja – bēdziet, pirms tam novērtējot attālumu un personīgās fiziskās spējas.
Papildspēki	• Pievērsiet uzmanību ar intensīvu kliedzienu vai ar svilpienu. • Diezgan produktīva ir stiklu sasišana.
Deeskalācija Nr.1 “ Novērsiet uzmanību ”	Pirms jebkādas darbības (pretuzbrukuma darbības; vietas pamešana) Jums jānovērš uzmanība ar stipru kliedzienu, kas vērsts uzbrucēja virzienā. Katrs cilvēks, sadzirdot stipru kliedzienu, iztrūkstās, tas dos Jums laiku rīcībai.
Deeskalācija Nr.2 “ Kad saķeršanās ar uzbrucēju ir neizbēgama ”	Kad saķeršanās ar uzbrucēju ir neizbēgama, rīkojieties racionāli. • Novērsiet uzbrucēja uzmanību, iespējams kaut kādā veidā viņam piekāpjoties, lai pēc tam negaidīti, ātri un tieši veiktu sitienu: acī, kaklā vai cirksnī. • Rīkojieties bez aizkavēšanās, ar iespējami lielu spēku, lai uzbrucējs nespētu atbildēt (esiet gatavi atkārtot uzbrukumu). • Kliedziet cik spēka un turpiniet kauties, kamēr uzbrucējs nenokrīt vai Jums neparādās iespēja aizmukt.
Deeskalācija Nr.3 “ Pašaizsardzības līdzekļu (ieroču) izmantošana ”	Kā ieroci izmantojiet jebkuru Jums pieejamu priekšmetu (atslēgas, dezodoranta baloniņu, ķemmi, lietussargu, kurpes, somiņu, smiltis, akmeņus, koka nūju). • <i>Asi priekšmeti.</i> Pildspalvu vai zīmuli var izmantot kā nazi un traumēt ar to uzbrucēju. Šim var izmantot arī ķemmi. • <i>Atslēgas,</i> saspiestas rokā ar asajiem galiem cauri pirkstu starpām, var tikt izmantotas, lai traumētu uzbrucēju. • <i>Aerosoli:</i> izlietņu tīrītāji, matu lakas, dezodoranti. Var izmantot, lai uz laiku atņemtu redzes spējas uzbrucējam. Izmantojot uzskaitītos līdzekļus, neaizmirstiet aizspiest savu muti un degunu ar otru roku un aizturēt elpu. • <i>Spieķi, lietussargi.</i> Ar šiem ieročiem uzbrucējam var sist pa plaukstu, elkoņu iekšējām locītavām un ceļu blodiņām. • <i>Ikdienas priekšmeti.</i> Gandrīz visi priekšmeti, kas atrodas pie rokas, var tikt izmantoti kā paš aizsardzības līdzekļi. Piemēram, ar burku, krūzi var sist pa atslēgas kaulu.

Atcerieties!

1. Saskaņā ar “Apstākļiem, kas izslēdz kriminālatbildību” **bojājumu nodarīšana uzbrūkošai personai paš aizsardzības nolūkos netiek uzskatīta par noziegumu.** Tas nozīmē, ka tie ir tādi apstākļi, kas apdraud valsts vai sabiedrības aizsardzības intereses, personības drošību, valsts aizstāvju vai citu cilvēku tiesības, ja to laikā netiek pieļauti nepieciešamās aizsardzības robežu pārkāpumi.
2. Ja uzbrukums ir bīstams, tad likums šajā gadījumā cilvēkam, kurš aizstāvas, dod iespēju aizsargāties un veikt **jebkādu traumu uzbrucējam.**

14. nodarbība Psiholoģiskās aizsardzības metodes, stresa pārvaldīšana

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis. Gūt zināšanas par sevis emocionālo aizsardzību un stresa pārvaldīšanas metodēm.

Uzdevumi:

- 8) veidot priekšstatu par apzinātības prakses elementiem;
- 9) veidot izpratni par stresa kontroles elementiem īstermiņā un ilgtermiņā;
- 10) gūt informāciju par saņemšanas tehnikām un to izmantošanu pēc emocionāli (negatīvi) pielādētām ikdienas situācijām.

Ja netiek atjaunoti speciālista resursi

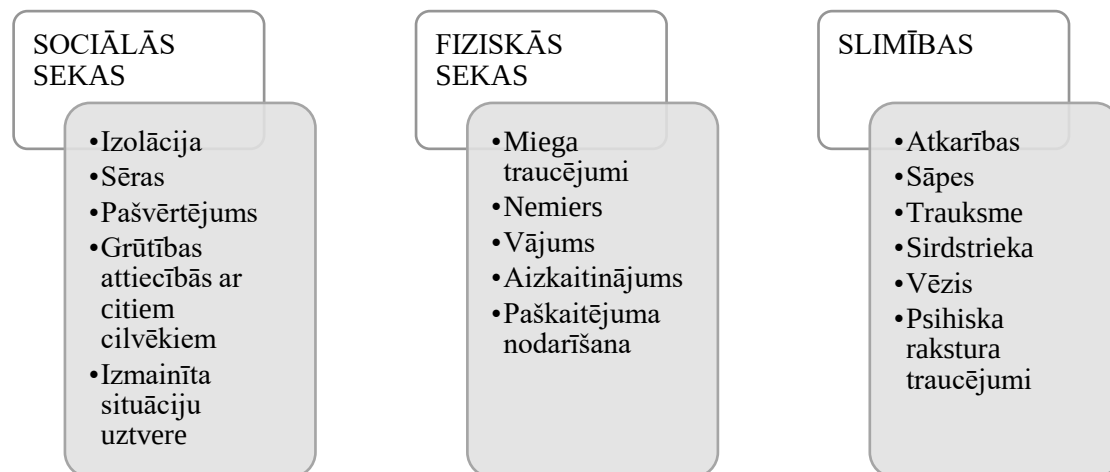
Speciālista darbā svarīga ir precizitāte, laiki un datumi, akurāta dokumentu noformēšana, nepārtraukta uzmanības noturēšana uz veicamo uzdevumu. Darba procesā no speciālistiem tiek gaidīts augsts uzdevumu izpildes standarts un precīza uzdevumu izpilde, kas papildus pastiprina stresa reakciju, ko rada vēlme teicami izpildīt uzdevumu.

Ja ņem vērā arī diētas ieradumus, nekustīgo dzīvesveidu un probācijas darba emocionālās prasības, nav pārsteidzoši, ka apmācīti un pieredzējuši speciālisti var nonākt stresa pārslodzē un stresa situāciju laikā pieļaut lēmumu pieņemšanas kļūdas. Palikšana sīkstam un neemocionālam attiecībā pret vairumu patiesi emocionālu problēmu jeb grūtību vēl vairāk sarežģī situāciju un darba produktivitāti. Tāpēc speciālisti nereti nespēj atbrīvoties un atslēgties no darba problēmām, tādējādi neatjaunojot savus fiziskos, emocionālos un psiholoģiskos spēkus.

No drošības redzesloka, krīzes risināšanas brīdī, **briesmu punkts tiek sasniegts, kad speciālistam ir beigusies enerģija** un viņam pretī ir neparedzēta un negaidīta kritiska situācija.

Sekas, ja nenotiek darbs ar sevi

Nereti, strādājot bīstamā darbā, sastapšanās ar agresivitāti kļūst pašsaprotama, tomēr pats speciālists nestrādā ar savām emocijām. Un tam var būt dažādas sekas.



Ir vitāli nepieciešams vērst uzmanību uz savu kopējo veselības, psiholoģisko un emocionālo stāvokli!

Viens no svarīgiem aspektiem, kas ļauj cilvēkam justies līdzsvarā, ir stresa kontrole/pārvaldība, kas ietver:

- 1) apzinātības prakses – pašapzināšanos, sava stresa identificēšanu/atpazīšanu.
- 2) stresa kontroli ilgtermiņā.
- 3) stresa kontroli īstermiņā.

Spriedzi izraisošie faktori

Pirms pievērsties apzinātības metodes izpratnei, jāizprot, kas veicina stresu. Tas ir šķietami viegli atbildams jautājums, tomēr atrast sakni problēmai, kas rada spriedzi, nereti mēdz būt samērā grūti. Šeit daži no faktoriem, kas izsauc spriedzi cilvēkam ikdienas dzīvē:

EMOCIONĀLIE FAKTORI

FIZISKIE FAKTORI

UZTVERES SLAZDI sadarbībā ar klientu

SPRIEDZI IZRAISOŠIE FAKTORI	
Faktors	Paskaidrojums
Emocionālie faktori	1. Tādu uzdevumu vai darbību veikšana, kuru laikā speciālistam ir jāparāda nepatīkamas emocijas, piemēram, laime un entuziasms, pat situācijās, kuras ir frustrējošas, pilnas stresa vai rada dusmas. 2. Darbs, kurā speciālists tiek pakļauts emocionāli satraucošām vai apdraudošām situācijām.
Fiziskie faktori	1. Speciālists darba pienākumu veikšanai ir spiests izmantot savu ķermeni, savaldīt vai izlietot spēkus un tērēt daudz enerģijas. 2. Bīstami manuāli uzdevumi, kam ir nepieciešams risks novērtējums. 3. Risks, kas rodas no darba prasībām, kur ir paaugstināts apdraudējums vai sarežģītos vides apstākļos.
UZTVERES SLAZDI SADARBĪBĀ AR KLIENTU	
Centieni būt par to, kuram ir “taisnība”	Nereti gaišie, intelektuālie un profesionālie speciālisti iekrīt šajās lamatās, sajaucot klienta agresīvo reakciju uz situāciju ar vēlmi “diskutēt”. Piemēram, klients sajaucis pieņemšanas laikus, un Jūs norādāt dokumentālus apstiprinājumus tam, ka viņam nav bijusi taisnība, bet tas viņu nemaz nenomierina.
Centieni būt saprastam un novērtētam	Viens no palīdzīgo profesiju klupšanas akmeņiem ir, ka speciālists reti var justies saprasts un novērtēts. Dažkārt Jūs esat darījis visu iespējamo, lai palīdzētu klientam, lai priekšniecība Jūs novērtētu, tomēr tas paliek nenovērtēts. Cerība uz emocionālo iesaisti un novērtējumu parasti ievieš pašus slazdus.
Ātrie spriedumi	Tieksme izdarīt spriedumu, kas bāzēts uz pirmo iespaidu vai trešās personas informāciju un tad, kad satiekas realitāte ar spriedumu, speciālists nav gatavs uzņemt jauno informāciju.

Projicēšana	Tieksme attiecināt savas jūtas un pārlicības uz situāciju – speciālists ir tendēts iekļaut situācijā savus motīvus, jūtas un kļūdas. Piemēram, esot negatīvā noskaņojumā, saredzēt to savā klientā.
Aizspriedumi	Iepriekš izveidoti spriedumi, kas veidojušies, balstoties iepriekšējā pieredzē. Tieksme izdarīt secinājumus, balstoties pieņēmumos, ko uzskatām par neapstrīdamu patiesību.
Raizes	Speciālists, esot aizņemts ar pārāk daudzām citām lietām un domām, nevērš pietiekamu vērību tam, kas tiek teikts, vai tam, kas notiek esošajā mirklī, piemēram, klienta noskaņojumam, balsij sarunas laikā.
Izvēles izdarīšana	Spēja pieņemt lēmumus (arī nepamatotus) neizanalizētā situācijā. Speciālista motīviem šādā situācijā ir liela loma. Dzirdēt un ņemt vērā sarunas gaitu ar klientu vai pamatoties savos pieņēmumos.

Situācijā bez stresa vai minimāla stresa apstākļos samazinās motivācija un iestājas apātija, kas negatīvi ietekmē speciālista drošību. Pārāk daudz stresa var izraisīt pārdegšanu un izsīkumu, kam ir negatīvas sekas krīzes laikā. Veikums var tikt uzlabots ar vidēja stresa līmeņa uzturēšanu – modrību. Lai sasniegtu vidējo līmeni, jāsāk ar pašapzināšanos un zināšanu par to, kas ir mūsu optimālā stresa vide. Šeit Jums varētu palīdzēt apzinātības prakses.

APZINĀTĪBAS PRAKSES

Apzinātības prakses palīdz darbā ar emocijām un jūtām, jo mērķtiecīgi iesaista vienlaikus gan ķermeni, gan psihiskos procesus, pirms tie izpaužas uzvedībā.

Pamatā ir **uzmanības koncentrēšana**. Tas, kur cilvēks fokusē uzmanību, modelē viņa smadzeņu darbību. Tas nozīmē, ka, fokusējoties uz kādu noteiktu parādību, mēs iegūstam par to priekšstatu un tādējādi veidojam pieredzi reaģēt noteiktā veidā. Kā jebkura pieredze arī šī tiek ierakstīta centrālajā nervu sistēmā, veidojot sinapses (savienojumus starp nervu šūnām) smadzenēs, un, radot jaunus uzvedības modeļus dažādām situācijām un reakcijām.



ČETRI APZINĀTĪBAS PRAKSES ELEMENTI

Elements	Process
Tagadnes pieredze	Uzmanība tiek vērsta un noturēta uz tagadnes pieredzi, tādējādi ļaujot atpazīt psihiskos notikumus pašreizējā brīdī, nošķirot, ka pagātne jau ir notikusi, bet nākotne vēl nav pienākusi. Tas attiecas gan uz ķermeniskajām sajūtām, gan domām, emocijām, gan arī to, kas notiek apkārt. Tas, kā mēs to saprotam, ir – piedzīvot mirkli “šeit un tagad”.
Attieksme	Uztvere un attieksme pret šajā brīdī notiekošo – tagadnes brīdis un esošā pieredze tiek uztverta ar zinātkāri, atvērtību un pieņemošu attieksmi, nevērtējot. Ja klients ir atnācis dūsmīgs, mēs pieņemam to kā faktu un atskaites punktu, no kura var veidot rīcības plānu sadarbībai.
Novērošana	Apzinātības prakses laikā persona ar labvēlīgu interesi novēro savas emocijas, tās neanalizējot un nepastiprinot. Tādējādi apzinātības prakse mērķtiecīgi palīdz gan atpazīt emocionālās izpausmes ķermenī un domās, gan tās regulēt. Speciālists var izjust dusmas pret klientu, tomēr nereaģēt uz tām, tikai analizēt, par ko šīs dusmas radušās, kas tās izsaucis.
Elpošana	Elpošana rada ķermenī kustību, tādēļ to novērot ir visvieglāk. Taču elpa pilda vēl kādu nozīmīgu funkciju – tā kalpo par enkuru, kad cilvēks pamana intensīvas, biedējošas emocijas (piemēram, paniku). Šādās situācijās, pievēršot uzmanību elpošanas kustībai, var mācīties nekontrolējamus stāvokļus vadīt. Uzmanības pievēršana elpošanai (vienkārši novērošana) palīdz cilvēkam nomierināties, jo ķermenī aiz plaušām atrodas klejotājnervs (latīņu val. <i>vagus</i>), kurš atbild par emocionālo regulāciju. Elpošanas kustība, masējot šo klejotājnervu, palīdz nomierināties.

Sava apzinātības prakses metode

Pamatojoties uz stresu izraisošiem faktoriem un informāciju par četriem apzinātības prakses elementiem, Jums nepieciešams izveidot savu apzinātības prakses metodi.

Apzinātības prakses metodes piemērs:

1. Strādājot ar agresīvu klientu, izpētīt sevi (veikt novērošanu, kas notiek esošajā brīdī) – identificēju lietas, kas man padodas un kuras būtu jāuzlabo, kādi stresa izraisoši faktori mani šobrīd ietekmē.
 - Ja uznāk stipras emocijas, sekoju savai elpošanai.
2. Uzreiz pēc sarunas ar agresīvu klientu izanalizēt tās gaitu:
 - Kādu pieredzi es tik tikko piedzīvoju – kas izdevās un ko citkārt darītu citādāk?
 - Kāda ir mana attieksme pret savu rīcību saistībā ar klientu un viņa uzvedību?

STRESA KONTROLE ILGTERMIŅĀ

Lai veiksmīgi funkcionētu darba un personīgajā dzīvē, sava emocionālā, psiholoģiskā un fiziskā stāvokļa uzturēšanai jāpievēršas regulāri – ik dienas. Lai speciālists būtu pārliecināts, ka ir gatavs sastapties ar krīzes situācijām, ir svarīgi pievērsties sevis izzināšanai.



Fokuss	Process / veicamās darbības
Iekšējā nodrošināšana	Tāpat kā atlēti ir iemācījušies mentāli vizualizēt darbības pirms to veikšanas, Jūs varat darīt to pašu. 1. Kad prāts ir brīvs un esat atslābinājušies, iedomājieties, ka Jūs esat iesaistīts situācijā. 2. Izejiet savā prātā cauri katram solim un tā variantiem. 3. Izdomājiet, ko Jūs darītu, ja situācija kļūtu komplicēta vai, ja notiktu kaut kas negaidīts. 4. Pārliecinieties, ka vizualizējāt labākās pretreakcijas. Tas noteiks Jūsu pretreakciju reālā situācijā. Šis ir ļoti labs un ietekmīgs paņēmiens, kura efektivitāti nedrīkst novērtēt par zemu. Pielietojiet to bieži. Jo biežāk to pielietosiet, jo efektīvāka tā būs. Ja tas darbojas, tad šis paņēmiens ir zināms kā krīzes risinājuma vingrinājums.
Sevis apzināšanās	Atpazīstiet stresa stāvokļus savā dzīvē (izanalizējiet savu rīcību augstas spriedzes situācijās) un ņemiet vērā savu reakciju uz stresa situācijām, savas stiprās un vājās puses un uzlabojiet sevi. Tikai apzinot savas problēmkonas, Jūs varat tās identificēt un tad mērķtiecīgi uzlabot.
Vingrināšanās	Jārūpējas par savu fizisko izturību, lai Jums būtu iespēja saglabāt psiholoģisko kontroli kritiskās situācijas. Kritiskas situācijas laikā Jums var būt jāvar ātri kustēties, tupēt, ātri piecelties pēc pagrūšanas vai atrasties neērtā stāvoklī. Fiziski attīstītai personai ar zemu sirdsdarbību ir mazāk iespēju zaudēt autonomo kontroli, nekā fiziski slikti sagatavotai personai ar ātru sirdsdarbību, kura turklāt ir viegli uzbudināma.

	Vēlams regulāras fiziskās aktivitātes ikdienā – pastaigas, nūjošana, braukšana ar velosipēdu u.c. pieejamas aktivitātes, kas sagatavo cilvēku augsta riska situācijām ar klientiem.
Diēta	Neregulāra ēšana, ieradums uzturā lietot ātrās ēdināšanas iestāžu pārtiku un lielu kofeīnu saturošu dzērienu lietošana rada graužošu efektu labas veselības uzturēšanai. Kofeīns pats par sevi ir ļoti spēcīgs stimulators, kas var būt par iemeslu pārlietu ātras uzbudināmības veicināšanai kritiskā situācijā.
Stāja	Ir svarīgi apzināt veidu, kā Jūs sēžat un turat savu ķermeņi stresa situāciju laikā. Bioinformatīvā reakcija demonstrēs Jums, cik daudz saspringuma un slodzes var noturēt Jūsu kakls, pleci, u.c. Centrēšana un pareiza stresa kontrole ir tieši atkarīga no taisnas un atslābinātas stājas.
Atpūta	Atpūta un relaksācija ir jāpadara par daļu no savas ikdienas gan darba laikā, gan brīvajā laikā.
Redze	Redze ir partnerība starp smadzenēm un acīm (plānotā vizuālā prasme) – māksla pazīmju atpazīšanā un refleksa reakcija. Komunikācijas laikā speciālists nespēs noreāģēt uz kaut ko, ja to neieraudzīs. Centieties ikdienā mērķēti trenēt savu redzi, fokusējot to uz dažāda attāluma lietām, periodiski skatoties tālumā, debesīs, tādējādi atslābinot redzes muskulatūru.
Situācijas analīze	Nesagatavotam cilvēkam dažkārt šķiet, ka viņš maz ko māc un zina, bet ikdienā, regulāri veicot situāciju sadalīšanu pa sastāvdaļām, Jūs ieraudzīsiet, ka pat pašas grūtākās situācijas ir atrisināmas jebkuram cilvēkam.

STRESA KONTROLE ĪSTERMIŅĀ

Tehnikas, kas ļauj Jums praktizēt un darboties ar savām emocijām un spriedzes līmeni konkrētajā situācijā un uzreiz pēc akūtām spriedzes situācijām. Ilgtermiņa preventīvās stresa pārvaldīšanas tehnikas apskatīsim 15. nodarbībā “Preventīvie pasākumi”.

Sazemēšanās tehnikas ļauj pārslēgties no negatīva emocionālā uzbudinājuma stāvokļa uz konkrēto situāciju šeit un tagad. Tās dažkārt ļauj neizveidoties jaunām negatīvām atmiņām par piedzīvoto situāciju.

Fiziskās sazemēšanās tehnikas



Fiziskās SAZEMĒŠANĀS TEHNIKAS	
Tehnika	Rīcības
Elpošanas izmantošana Neskatoties uz to, vai tas ir ikdienišķs, negaidīts izaicinājums vai ilgstošas neaizsargātības problēmas stress, tas ietekmē ikvienu ķermeni un prātu. Dziļas elpošanas paņēmieni ir lielisks veids, kā kontrolēt savu stresa reakciju un palīdzēt ķermenim un prātam palikt veselam un saņemtam, kamēr	10 sekunžu elpošana 1. Iekārtojieties ērti. Ideāli, ja varat atrast klusu vietu, kur ir maza varbūtība, ka Jūs pārtrauks. Tomēr šo vingrinājumu var veikt jebkurā vietā, ja vien spējat fokusēt savu uzmanību. 2. Fokusējieties uz savu elpošanu. Sajūti, kā Jūsu krūtis paceļas un nolaižas ar katru ieelpu un izelpu. 3. Kad esat gatavs, veiciet 10 sekunžu ieelpu caur degunu. Aizturiet elpu 3 sekundes. 4. Veiciet 10 sekundes ilgu izelpu caur muti. Aizturiet elpu 3 sekundes. 5. Atkārtojiet šo ciklu 5-7 reizes, līdz jūti, ka relaksējies un saņemies. Vēdera elpošana 1. Iekārtojieties ērti. Ideāli, ja varat atrast klusu vietu, kur ir maza varbūtība, ka Jūs pārtrauks. Tomēr šo vingrinājumu var veikt jebkurā vietā, ja vien spējat fokusēt savu uzmanību. Pārļiecinieties, ka Jūsu mugura ir taisna un mugurkauls iztaisnojies. 2. Nolieciet vienu plaukstu uz sava vēdera, aizsedzot savu nabu, un otru – uz savām krūtīm. 3. Ieelpojiet caur degunu, ļaujot pacelties tikai vēderam. Ieelpojiet tik daudz gaisa, cik vien varat, kamēr nekustas krūtis. Noturiet 5 sekundes.

tiekat galā ar stresu. Pamēģiniet šos dziļās elpošanas vingrinājumus, lai palīdzētu sev palikt mierīgam un saņemtam, par spīti tam, kādu stresu jūtat.	4. Izelpojiet caur muti, spiežot gaisu ar nabas rajonu uz augšu pa elpceļiem un ārā pa muti. 5. Atkārtojiet 2 reizes, apmainiet rokas un veiciet vingrinājumu vēl 3 reizes. Krūšu elpošana 1. Iekārtojieties ērti. Ideāli, ja varat atrast klusu vietu, kur ir maza varbūtība, ka Jūs pārtrauks. Tomēr šo vingrinājumu var veikt jebkurā vietā, ja vien spējat fokusēt savu uzmanību. Pārļiecinieties, ka Jūsu mugura ir taisna un mugurkauls iztaisnojies. 2. Nolieciet vienu plaukstu uz sava vēdera, aizsedzot nabu un otru – uz krūtīm. 3. Ielpojiet caur degunu, ļaujot pacelties tikai krūtīm. Ielpojiet tik daudz gaisa, cik vien varat, kamēr nekustas vēders. Noturiet 5 sekundes. 4. Izelpojiet caur muti, sajūtot, kā krūtis nolaižas un ribas apņem Jūsu plaušas. 2. Atkārtojiet 2 reizes, apmainiet rokas un veiciet vingrinājumu vēl 3 reizes. 4-7-8 elpas 1. Iekārtojieties ērti. Ideāli, ja varat atrast klusu vietu, kur ir maza varbūtība, ka Jūs pārtrauks. Tomēr šo vingrinājumu var veikt jebkurā vietā, ja vien spējat fokusēt savu uzmanību. 2. Koncentrējieties uz savu elpošanu. Sajūti, kā Jūsu krūtis paceļas un nolaižas pie katra elpas vilciena. 3. Kad esat gatavs, ielpojiet 4 sekundes caur degunu. Aizturiet elpu 7 sekundes. 4. Izelpojiet caur muti 8 sekunžu garumā. Aizturiet elpu 3 sekundes. 5. Atkārtojiet šo ciklu 5-7 reizes, līdz jūtaties relaksējies un saņemties.
Ūdens izmantošana	Iegremdējiet savas rokas (vai palieci, zem tekošas ūdens strūklas) sākumā vēsā, pēc tam siltā ūdenī, vērojiet savas sajūtas, fokusējieties tikai uz to, ko jūt Jūsu plaukstas.
Priekšmetu izmantošana	Paņemiet rokās kādu priekšmetu, sajūti, tā smagumu, cietību vai mīkstum, tekstūru, fokusējieties tikai uz to, kā sajūtat šo priekšmetu savās rokās.
Pārtikas izmantošana	Nedaudz nobaudiet Jums pieejamu pārtiku vai dzērienu daudzumu. Nedaudz nogaršojiet, pievērsot uzmanību garšām, kādas Jūs izjūtat, fokusējoties tikai uz tām.
Kustība/ķermenis	Izkustieties nedaudz. Izstaipt rokas, kājas, pietupieties dažas reizes, vērsot uzmanību uz to, ko jūt Jūsu ķermenis pie kustībām un kā mainās sajūtas pēc kustībām. Sajūti savu ķermeni, “noskenējiet” to no galvas līdz papēžiem. Kā jūtas jūsu galva, pleci, rokas, vēders, kājas, pēdas. Vai kaut kur jūtama spriedze, kā ķermenis iegrimst krēslā vai stāv uz zemes.
Dzirdes izmantošana	Ieklausieties, ko Jūs sadzirdat, iespējams, putnu čivināšanu vai kādas mašīnas motora rukoņu, vai kolēģu kāju piesitienus pret grīdu. Ļaujiet skaņām atgriezt Jūs realitātē tur, kur Jūs atrodi, šobrīd, nevis emocijās, kuras piedzīvojat.
5-4-3-2-1	Nosauci 5 lietas, kuras Jūs redzat, 4 lietas, kuras Jūs varat sajūst, 3 lietas, kuras Jūs varat sadzirdēt, 2 lietas, kuras jūs varat saost, 1 lietu, kuru Jūs varat sagaršot,

Prāta sazemēšanās tehnikas



Prāta SAZEMĒŠANĀS TEHNIKAS	
Tehnika	Rīcība
Kategorijas	Izvēlieties kādu no vispārīgajām kategorijām, piemēram – dzīvnieki, krāsas, pilsētu nosaukumi uz burtu “A” utt. 2 minūtes centieties atcerēties visus Jums prātā nākošos vārdus, kas ietilpst šajā kategorijā.
Skaitīšana	Atkārtojiet reizināšanas tabulu. Skaitiet no 100 atpakaļ. Izvēlieties skaitli un izdomājiet visus veidus, kā to iegūt. Piemēram, $100 \cdot 2 = 200$; $400 : 4 = 100$, $25 + 75 = 100$.
Dzejolis	Atminieties kādu dzejoli vai kādu citātu no savas pieredzes un norunājiet to skaļi.
Noenkurošana	Sakiet sev: “Mani sauc X, esmu ir XXX vecs/-a, es strādāju XX iestādē, šobrīd pulkstenis rāda 12.30 dienā, ir piektdiena, man ir pusdienu pārtraukums. Esmu telpā viens/-a, ārā nedaudz spīd saule utt.” Pievienojiet iekšējam monologam tik daudz detaļu, cik nepieciešams, līdz sajūtat mieru.
Patīkamā vizualizēšana	Iztēlojieties situāciju, kurā Jūs jūtaties labi, ērti. Piemēram, pēc darba, savā siltajā džemperī, ar siltu piparmētru tējas krūzi rokā, kur apkārt ir mīļie cilvēki. Līdz detaļām iztēlojieties šo situāciju un pabaudiet to kādu mirkli.
Rakstīšana	Rakstīšana brīvā formā pēc mijiedarbības ar agresīvu klientu palīdz tikt galā ar savām emocijām. • Uzrakstiet, ko Jūs pašlaik, pēc mijiedarbības ar agresīvu klientu, jūtat (dusmas, aizvainojumu, trauksmi, šaubas par sevi). • Uzrakstiet, ko Jūs vēlētos pateikt savam klientam, kas ietver absolūti visu, kas Jums būtu sakāms. Tas ļauj Jums atreaģēt savas jūtas un nākamreiz uzņemt viņu (vai kādu citu, kurš uzvedas agresīvi) nedaudz “vieglāk”. Ieteikums! Uzrakstīto ir labāk iznīcināt.

Nomierinošās saņemšanas tehnikas

TUVĀKĀ
IZTĒLOŠANĀS

LAIPNĪBA PRET SEVI

IECIENĪTĀS
AKTIVITĀTES/LIETAS

POZITĪVĀ
PLĀNOŠANA

Nomierinošās SAZEMĒŠANĀS TEHNIKAS

Tehnika	Rīcība
Tuvākā iztēlošanās	Izdejojieties kādu sev tuvu, mīļu cilvēku, viņa balsi, izskatu, ko viņš varētu Jums teikt, kā mierināt.
Laipnība pret sevi	Praktizējiet laipnību pret sevi, sakot sev, piemēram: - Šis ir grūts periods, bet Tu to paveiksi. - Tu esi stiprs un vari tikt galā ar šīm grūtībām. - Tu ļoti centies, Tu dari visu iespējamo, lai situāciju uzlabotu.
Iecienīto aktivitāšu/lietu uzskaitīšana	Sastādiet sarakstu ar 3 mīļākajām grāmatām, filmām, nodarbēm, garšām, dziesmām, pasaules vietām, krāsām, skaņām, smaržām utt.
Pozitīvā plānošana	Izplānojiet, kā sevi apbalvot, izplānojiet kādu pozitīvu aktivitāti, ko paveikt tuvākajā laikā – kāda garduma pagatavošana, mīļa cilvēka apciemošana u.c.

Daži ieteikumi, izmantojot saņemšanas tehnikas:

1. **Praktizējiet tās.** Izmantojiet tehnikas arī pie samērā nelielām spiedzes situācijām, pieradinot sevi tās izmantot. Tādējādi kādā krīzes situācijā tā jau būs automātiska rīcība un palīdzēs Jums tikt galā ar negatīvām emocijām.
2. Izmantojiet tās jau **pie pirmajiem signāliem.** Izmantojiet tās **uzreiz**, tiklīdz sajūtaties slikti, negaidiet, kad stresa līmenis paaugstinās. Ja tehnika nedarbojas uzreiz, veltiet tai nedaudz vairāk laika, pirms pārejat pie citas tehnikas.
3. **Nevērtējiet.** Izmantojot novērošanas tehnikas, izvairieties no vērtējuma – labi, slikti, patīkami vai nepatīkami. Jūsu uzdevums ir tikai novērot.
4. **Pārbaudiet sevi.** Novērtējiet savu stāvokli pirms tehnikas izmantošanas un pēc – kā spriedze ir mazinājusies, izmantojot konkrēto tehniku. Tas ļaus Jums novērtēt, vai šī tehnika Jums ir palīdzējusi.
5. **Neaizveriet acis.** Šo tehniku izmantošanas laikā palieciet kontaktā ar apkārt notiekošo.

Augsta emocionālā stāvokļa uzbudinājuma pārvarēšana atkarīga ne tikai no iedzimtās drosmes, bet arī no dzīves laikā cilvēkā attīstītām prasmēm.

15. nodarbība Preventīvie pasākumi

Nodarbības mērķis un uzdevumi

Mērķis. Veicināt izpratni par ikdienas drošības pasākumu ievērošanas un stresa pārvaldīšanas tehniku nepieciešamību ilgtermiņā darbā ar agresīviem klientiem.

Uzdevumi:

- 11) veidot izpratni par asertivitātes jēdzienu;
- 12) uzsvērt atšķirības starp upura un drošas uzvedības personas uzvedību;
- 13) iepazīt mentālās sagatavošanās soļus;
- 14) turpināt veidot izpratni par veselīgu personību un nepieciešamību rūpēties par sevi ikdienā kā profilaktisku pasākumu speciālista darbā.

Ievads

Rūpēm par sevi darbā ar agresīviem klientiem ir izšķiroša nozīme. Speciālists, kurš strādā ar agresīviem klientiem, lielāko daļu laika ir fokusējies uz to, lai atrisinātu klienta grūtības un maz ir kontaktā ar to, kas nepieciešams pašam. Ja neparūpēsieties par sevi, neviens cits to Jūsu vietā neizdarīs.

Rūpes par psihisko veselību dod ikvienam iespēju produktīvi funkcionēt visās dzīves sfērās un būt gatavākam uzņemties risināt grūtības.

ASERTIVITĀTE

Atsaucoties uz iepriekšējās nodarbības materiāliem, psihiskajai veselībai ir cieša saistība ar **asertivitāti** – pārlicinātību par to, ko un kā es daru. Asertivitāti apraksta kā cilvēka spēju būt neatkarīgam no apkārtējo cilvēku ietekmes un vērtējuma, patstāvīgi regulēt savu uzvedību un atbildēt par savas rīcības sekām.

Tā ir savu pārlicību paušana godīgā un tiešā veidā, sevis un citu cienīšana, rūpes, draudzīgums, pārlicinātība, sadarbība, pozitīvu apgalvojumu paušana, pastāvēšana par sevi un savām vērtībām, nebaidīšanās konfrontēt citus, līdzvērtīgums attiecībās, citu un sevis nenoniecīšana.

Ir pētījumi, kuros noskaidrotas tiešas sakarības starp cilvēka asertivitāti un pašnovērtējumu. Tātad – jo cilvēks spēj būt pārlicinātāks komunikācijā (nejaukt ar agresivitāti un varu), jo viņš ir lielākā līdzsvarā ar savām iekšējām pārlicībām gan darbā, gan ikdienā.

Asertīva uzvedība kā četru aspektu izpausme ir:

- 1) savu pozitīvo emociju atklāta paušana;
- 2) savu negatīvo emociju atklāta paušana;
- 3) spēja pastāvēt par sevi (spēja pateikt “nē”);
- 4) iniciatīvas izrādīšana (piedāvāt risinājuma variantus un pieņemt tos, nejūtoties apdraudēts no otra).

Jo asertīvāks ir cilvēks, jo veselāks. Tādēļ izskatīsim **drošas uzvedības personas** (indivīds, kurš rūpējas par savu drošību psihiski, emocionāli un fiziski) raksturojošās īpašības, kas paredz augstu atbildības un neatkarības līmeni.

Drošas uzvedības persona

Drošas uzvedības personas formēšanās pamatā ir:

1. *Drošības filosofija* kā morālās normas un atbildības izjūta par savu rīcību, zināšanas par to, kā pareizi izmantot pozitīvās dzīves aktivitātes puses un kā minimizēt tās negatīvos momentus.
2. *Efektīva darba paveikšana*, kas ietver zināšanas ne tikai specialitātes ietvaros, bet arī par blakus esošajām nozarēm.
3. *Spēja ieraudzīt problēmsituācijas*, kas balstās uz cilvēka situācijas analīzes spējām, spēju paredzēt situācijas ne tikai savas dzīves kontekstā, bet arī apkārt esošo cilvēku dzīvju kontekstā.
4. *Prasmes novērst bīstamas situācijas*, iemantojot radošu un nestandarta pieeju neparedzamās situācijās.
5. *Refleksija*, kas palīdz cilvēkam iesaistīties savā izglītošanās procesā, salīdzināt un pielāgot rezultātus, atbilstoši zināšanu izmantošanas iespējām nākotnē.

Sākumā izskatīsim motivāciju – iemeslus, kādēļ nepieciešams vērst uzmanību drošas uzvedības personas raksturojumam un veicināt sevis analīzi.

Lai sevi motivētu, jāsaprot, kā es vēlos rīkoties, un kāds vēlos būt darbā ar saviem klientiem, kas mēdz būt agresīvi noskaņoti. Izskatīsim atšķirības starp upura uzvedību un drošas uzvedības personu.

Upura uzvedība un drošas uzvedības persona. Salīdzinājums.

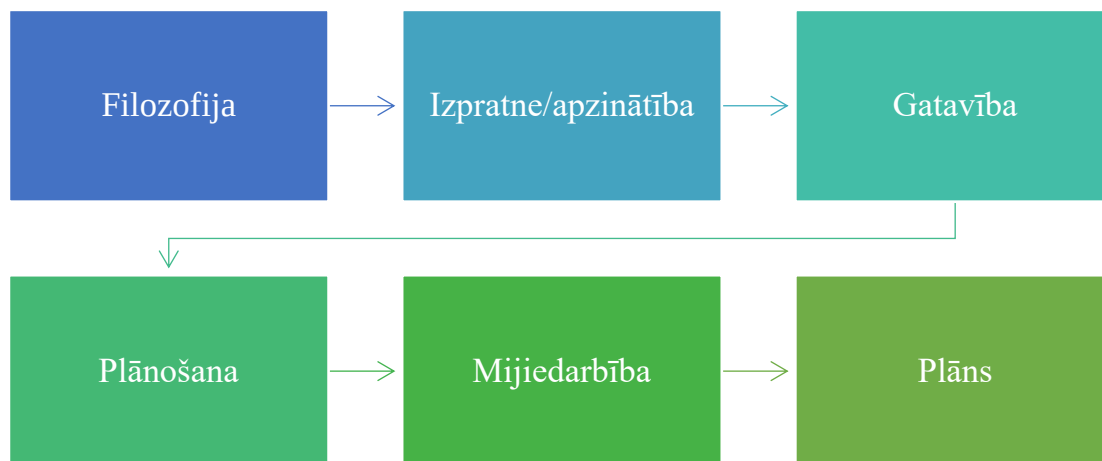
Kritērijs	Upura uzvedība	Drošas uzvedības persona
Jēdziens	1. Upura uzvedību pieņemts saukt par viktīmu personību. 2. Viktimizēta uzvedība – cilvēka nosliece nokļūt situācijās, kuras saistītas ar viņa veselības vai dzīvības apdraudējumu . Tādas cilvēka rīcības, kas paaugstina iespējamību nokļūt riska situācijās.	Cilvēka uzvedība, kas orientēta uz savas veselības saglabāšanu , apkārtējo cilvēku un dabas aizsargāšanu no ārējiem draudiem augsti attīstītu kvalitāšu, spēju un prasmju līmenī.
Uztveres īpatnības	Neadekvāta attieksme pret draudiem un riska līmeni (seku novērtēšana un analīze). Ja, atrodoties riska situācijā, cilvēkam ir negatīva sevis un savas dzīves kā vērtības uztvere , upurim veidojas pārliecība par notiekošā likumsakarīgumu, ka viņš to ir pelnījis.	Paredz draudus, apzinās iespējamus veidus, kā izvairīties no tiem, vāc zināšanas par to, kā tikt galā ar briesmām.
Uzvedības īpatnības	Rīcība, kas var izraisīt cilvēkā vai apkārtējos cilvēkos ciešanas vai slimības (provokatīva uzvedība vai bezdarbība). 1. Rīcība, kuru cilvēki neuzskata par kaitīgu vai bīstamu veselībai (piemēram, ignorējot drošības	Rīcība, kas vērstas, lai minimizētu risku veselības apdraudējumiem: 1) <i>draudu paredzēšana</i> – pareiza situācijas novērtēšana (draudu attīstīšanās veids, draudu sekas, likumiskā un normatīvi praktiskā gatavība);

	pasākumus un noteikumus – nenovērtēt situāciju, savas spējas, emocionālo stāvokli, provocēt klientu). 2. Rīcība, kuru cilvēki zina kā nedrošu, tomēr to ignorē, jo uzskata, ka nelaimes iespējamība viņam vai kādam citam ir neliela (piemēram, braucot pie stūres runāt pa telefonu bez ieslēgta skaļruņa; šķērsot ielu pie luksofora sarkanās gaismas; ignorēt profesionālās komunikācijas pamatnoteikumus darbā ar agresīviem klientiem).	2) <i>izvairīšanās no draudiem</i> – sava spēka apzināšanās un draudu pārvarēšanas iespējas, situācijas sarežģītības pakāpei adekvāta rīcība, zināšanas par aizsardzības iespējām un nepieciešamo prasmju esamība un pielietošana; 3) <i>seku pārvarēšana</i> – darbs ar sekām, nepieciešamo prasmju palīdzības sniegšanā esamība.
Spējas	Zems subjektīvās kontroles līmenis. Augsts trauksmainības līmenis. Nespēja iedziļināties sevī. Radikālisms. Augsts frustrācijas līmenis.	Cilvēks spēj apmierināt pašrealizācijas, pašnoteikšanās, pašapliecināšanās, patstāvības un pašnovērtējuma vajadzību, kas ir personības kodols.
Pirmā reakcija, nonākot ekstremālā situācijā	Bailes iztukšo un piespiež padoties (izsauc šoku – sastingumu, vēlmi bēgt, 15-30 ilgs sastinguma stāvoklis).	Bailes mobilizē – rada vēlmi rīkoties sevis saglabāšanas vārdā, saasina reakciju, aktivizē domāšanu.

Lai līdz minimumam samazinātu nelaimes gadījumus, kas izraisīti cilvēku bezatbildības dēļ, sniegsim nedaudz informācijas par nepieciešamajām darbībām, lai pastiprinātu Jūsu drošas uzvedības personas šķautnes.

DROŠAS UZVEDĪBAS PERSONAS SAGATAVOŠANA KRITISKAI SITUĀCIJAI

Soli, kā sagatavoties (mentālā sagatavošanās) rīcībai augsta riska situācijās.



MENTĀLĀ SAGATAVOŠANĀS	
Solis	Rīcība
Filozofija	Izanalizējiet un apzinieties, cik tālu esat gatavs iet, aizstāvot savu veselību. Piemēram, noteiktā situācijā likums Jums dod tiesības atņemt citam cilvēkam dzīvību.
Izpratne/apzinātība	Iegaumējiet, ka jebkurā atkārtas situācijā visbīstamākā ir blakus esošo cilvēku uzvedība. Cilvēkiem var iestāties panika, un viņi ar savām darbībām var apdraudēt Jūsu un Jūsu tuvinieku veselību. Vienmēr uzskatiet, ka Jūs esat vienīgais, kurš varēs palīdzēt sev un pārējiem. Tādējādi esiet gatavs uzņemties pilnu atbildību, negaidot uz citiem. Pārdomājiet reakciju: Kas notiks, ja persona, pret kuru vajadzētu pielietot paš aizsardzības principus, neatbilst Jūsu uzbrucēja stereotipam? Piemēram, 1) jauna meitene, kura ir grūtniece, vai 12 gadus jauns zēns, kurš izskatās kā Jūsu dēls vai brālis; 2) klients, kurš izskatās kā Jūsu vecāks. Apdomājiet: bīstamās situācijās Jūsu prāts ir visnoderīgākais ierocis un palīg līdzeklis, kuru var paņemt līdzī. Ikdienā spriedzes situācijās izmantojiet domāšanu, nevis emocijas.
Gatavība	Pieņemiet lēmumu par to, ka kritiskā situācijā Jūs darīsiet visu, lai izdzīvotu un paliktu vesels. Piemēram, gadījumā ja Jūs ievainos, Jūs nekritīsiet zemē un negaidīsiet, kad Jūs nositīs. Iegaumējiet – kritiskā situācijā aptverot to, kas ar Jums notiek, iespēja izdzīvot un palikt veselam palielinās, jo apzināties situāciju un esat mentāli noskaņots nepadoties.
Plānošana	Iegaumējiet – paredzētiem un plānotiem notikumiem, ir mazāk iespēju radīt kropļojošu efektu. Dariet – vienmēr vērojiet un paturiet prātā vides iespējas, lai plānotu sevis pasargāšanas plānu. Piemēram: 1) vienmēr pārziniet pašreizējo atrašanās

	vietu vai apvidu, kurš palīdzētu jebkāda veida papildspēkiem nokļūt līdz drošai vietai; 2) izvēlieties aizsegu, pirms vispār kaut kas notiek. Aizsegs, iespējams, ir viena no individuālās izdzīvošanas un veselības saglabāšanas taktikas vissvarīgākajām lietām bīstamās situācijās.
Mijiedarbība	1. Piekopjam ikdienu “Prāts/Ķermenis partnerība”: apvienota sadarbība ir tā, kas ļauj kontrolēt stresu un uzlabo lēmumu pieņemšanas un fizisko veikspēju. 2. Ievērojam – pozitīva domāšana, kas nav balstīta uz profesionālām spējām, ir pilnīga sevis maldināšana. Tāpēc Jūsu attieksmei ir jāatbilst nepieciešamajam prasmes līmenim.
Plāns	Izveidojiet izdzīvošanas plānu. Pārdomājiet izdzīvošanas prasmi. Piemēram, 1. solis. <i>Mentālo/Fizisko/Juridisko nosacījumu mijiedarbība</i> (atbilstoši situācijai) – es esmu gatavs visam. 2. solis. <i>Profesionāla sazināšanās</i> – draudu pazīmes ir noteiktas, un tiek izmantoti sazināšanās pamatprincipi, lai kontrolētu situāciju. 3. solis. <i>Fiziskā prasme</i> – saprotu savas spējas un zinu, kā izmantot savu ķermeni, lai aizstāvētu sevi. Nepieciešamības gadījumā ir gatavība prasmes uzlabot. 4. solis. <i>Attieksme</i> – radu atbilstošu mentālo stāvokli krīzes situācijai. Izdzīvošanas plāna (psiholoģisko un fizisko norādījumu) pamats jeb modelis apziņā ļaus darboties aizsardzībai augsta riska situācijās.

Lai minimizētu/izvairītos no draudu un bīstamības ietekmes, speciālistam jāapzinās savas reālās iespējas draudu novērtēšanā, pareizi novērtējot situāciju un sadalot savus spēkus un enerģiju.

VESELĪGA PERSONĪBA UN PREVENTĪVIE PASĀKUMI

Atzīta diagnostikas speciāliste, psihoanalītiķe Nensija MakViljamsa (*Nancy McWilliams*) ir radījusi sarakstu, pēc kura vadīties, nosakot 16 psihiskās un emocionālās veselības elementus. Psihiskā un emocionālā veselība nosaka mūsu spēju funkcionēt ikdienā, tajā skaitā, darba apstākļos.

16 psihiskās un emocionālās veselības elementi

Spēja mīlēt	Spēja strādāt	Spēja rotaļāties	Drošas attiecības
Integritāte	Autonomija	Spēja atjaunoties	Sevis pieņemšana
Vērtību sistēmas orientācija	Spēja piedzīvot emocijas	Refleksija	Mentalizācija
Zināšanas	Līdzsvars	Vitalitātes izjūta	Pieņemšana

PSIHISKĀS UN EMOCIONĀLĀS VESELĪBAS ELEMENTI	
Elements	Paskaidrojums
Spēja mīlēt	- Spēja atklāties otram, pieņemt viņu tādu, kāds viņš ir, bez idealizācijas vai pazemošanas. - Spēja dot, nevis ņemt. Gan partnerattiecībās, gan attiecībās starp vecākiem un bērnu.
Spēja strādāt	Spēja strādāt, radot. Spēja dot pasaulei ko jaunu, kam ir jēga arī priekš otra.
Spēja rotaļāties	Humors, simboliskā un metaforu materiāla izmantošana. Dejošana, dziedāšana, sporta aktivitātes.
Drošas attiecības	Drošu attiecību – bez vardarbības, atkarībām un draudiem nodrošināšana savā dzīvē.
Autonomija	Darīt to, ko patiesi vēlas darīt. Ja nav šīs funkcijas, rodas centieni kontrolēt kaut ko “ārpusē” – svars, citi cilvēki, viņu emocijas.
Integritāte	- Sevis pastāvīguma izjūta jeb integritāte. Sevis kā viena vesela apzināšanās pagātnē, tagadnē un nākotnē. - Spēja pieņemt savas pozitīvās un negatīvās personības daļas. - Spēja pieņemt iekšējos konfliktus starp vēlmēm un vajadzībām.
Spēja atjaunoties	- Spēja atjaunoties pēc piedzīvotajām stresa situācijām. - Stresa situācijās neraslimt, nerīkoties impulsīvi, nelietot atkarību izraisošas vielas. - Spēja adaptēties jauniem apstākļiem.
Sevis pieņemšana	Reālistisks un noturīgs pašvērtējums.

	Savu nepilnību apzināšanās un pieņemšana.
Vērtību sistēmas orientācija	Vērtību sistēmas orientācija. Ētisko normu un to jēgas izpratne, elastīga sekošana tām.
Spēja piedzīvot emocijas	Spēja izturēt emociju intensitāti. Spēt just un būt šajās jūtās, bet neatreaģēt. Spēt saglabāt spēju domāt emociju iespaidā.
Refleksija	Spēja paskatīties uz sevi no malas. Savu grūtību atpazīšana, centieni tās atrisināt efektīvi.
Mentalizācija	- Spēja apzināties, ka citi ir atsevišķas personības ar savu vērtību sistēmu, domām, pieredzi. - Spēja apzināties aizvainojumu kā savu reakciju, nevis otra vēlmi aizvainot.
Zināšanas	Plašs un elastīgs psihe aizsardzības mehānismu klāsts.
Līdzsvars	Līdzsvars starp to, ko daru priekš sevis un priekš apkārtējiem. Rūpes gan par sevi, gan par otru.
Vitalitātes izjūta	Spēja justies dzīvam.
Pieņemšana	- Tā, ko nevaram izmainīt, pieņemšana. Spēja patiesi un godīgi skumt, sērot par to, ko nevaram mainīt. - Sevis ierobežotības pieņemšana un tā, ko vēlētos, bet kā mums nav, apraudāšana.

Tātad – apkopojot visu iepriekš minēto, svarīgas šķautnes drošas uzvedības personai ir:

- 1) komunikatīvi kolektīvie uzvedības motīvi;
- 2) saudzīga attieksme pret apkārtējo pasauli;
- 3) zināšanas drošas dzīves nodrošināšanas jomās;
- 4) nepieciešamo prasmju un iemaņu sevis izzināšanas jomā, pilnveidošana.

STRESA MENEDŽMENTA TEHNIKAS

Ir vairākas pētījumos balstītas stresa menedžmenta metodes: *pozitīvā psiholoģija* (spēja atrast ko jēgpilnu vai pozitīvu pat visdusmīgākās mijiedarbības notikumā), *stresa noturība* (veidot stresa mazinošus resursus, pirms tie ir nepieciešami), *kognitīvās pieejas* (spēja pārveidot negatīvo situāciju neitrālākā vai pozitīvākā pieredzē), *iesaiste personīgās jēgpilnās un izklaidējošās aktivitātēs*. Visas šīs tehnikas palīdz cilvēkam uzturēt sevi emocionālā un psihiskā līdzsvarā arī, sastopoties ar spriedzes situācijām ikdienā.

Ņemot vērā, ka stress ir organisma aizsargreakcija uz iedomātu vai reālu draudu, kas pieprasa organisma psiholoģiskas un uzvedības atbilžu reakcijas pielāgošanu un, pamatojoties uz Pasaules Veselības Organizācijas datiem, ka stress Eiropā, sevišķi, kas saistīts ar darbu, ir otrs lielākais veselības problēmu veicinātājs, sniegsim informāciju par stresa menedžmenta tehnikām, kuras, izmantotas ikdienā, var uzlabot un pasargāt speciālista emocionālo un psihisko veselības stāvokli.



STRESA MENEDŽMENTA TEHNIKAS	
Tehnika	Paskaidrojums
Progresīvā muskuļu relaksācija (sīkāk – Pielikums Nr.1)	Tehnika, ar kuras palīdzību pamīšus tiek sasprindzināti un atslābināti muskuļi un tādā veidā samazināts uzkrātais stress. Šīs tehnikas izgudrotājs Edmunds Jakobsons uzskatīja, ka, ja muskuļu saspringumu pavada trauksme, nepieciešams pašpalīdzības ceļā iemācīties muskuļus atslābināt. Process: Ietver gan fizisko, gan mentālo komponenti. 1. <i>Fiziskā komponente</i> sastāv no kāju, vēdera, krūšu, roku un sejas muskuļu pamīšus sasprindzināšanas un atslābināšanas (katru muskuļu grupu apmēram 10 sekundes sasprindzinot un 20 sekundes atslābinot). 2. <i>Mentālā komponente</i> ietver fokusēšanos uz starplaiku starp muskuļu grupu sasprindzināšanas. Šī relaksācijas metode izmantojama pie sāpju mazināšanas un spriedzes. Tā rada patīkamu mentālo stāvokli, samazina trauksmi, paaugstina parasimpātiskās aktivitātes, paaugstina izpratni par personīgo muskuļu spriedzi un autonomiem stimuliem, uzlabo koncentrēšanās spēju, paaugstina kontroles izjūtu, uzlabo iekšējās runas bloķēšanas iespējas, uzlabo miegu, samazina asinsspiedienu, uzlabo termoregulāciju ķermeņa daļās, paaugstina fizisko aktivitāšu sniegtumus un palīdz attiecību veidošanā ar citiem cilvēkiem. Uzsākot metodes lietošanu, tā jāizmanto divas līdz trīs reizes dienā 15-20 minūtes.
Autogēnais treniņš	Metodi ieviesa Johans Heinrihs Šulcs. Tā ir pašrelaksācijas procedūra, kuras laikā rodas psihofizioloģiska relaksācija. Tās pamatmērķis ir sasniegt dziļu relaksāciju un samazināt stresu. Process: Metodes gaitā cilvēks iemācās dažādus uzdevumus, kas ļauj vadīt ķermeni, to relaksēt un kontrolēt elpošanu, asinsspiedienu, sirdsdarbību un ķermeņa temperatūru. Autogēnais treniņu veido seši vingrinājumi, ietverot vizuālus stimulus un verbālas instrukcijas, kas ļauj ķermenim sajūties siltam, smagam un relaksētam. Persona iemācās vienu no vingrinājumiem un pēc tam to praktizē vairākas reizes dienā. Izmantot: Šī metode ilgtermiņā ir vērtīga galvassāpju un migrēnu parādīšanās gadījumos, hipertensijas mazināšanai, bronhiālās astmas slimniekiem, konorārās

	sirds slimības slimniekiem, somatoformo sāpju gadījumos, dažādu trauksmju gadījumos, vieglas un vidējas depresijas gadījumos un funkcionālu miega traucējumu gadījumos. Šīs metodes apgūšana kopumā prasa 4 līdz 6 mēnešu praktizēšanu.
Diafragmālā elpošana	Tā ir dziļā jeb vēdera jeb abdominālā elpošanas tehnika, kas fokusējas uz kustību vēdera daļā, nevis krūtīs. Tā ir manipulācija ar elpošanas kustību, kas paredz skābekļa daudzuma paaugstināšanos un asinsspiediena un pulsa pazemināšanos, parasimpātiskās sistēmas aktivizēšanos kopā ar modrību un spēcinošu sajūtu. Process: Apguloties uz muguras, kājas saliektas. Labo roku tur uz vēdera, kreiso uz krūtīm. Elpo tā, lai paceļas tikai labā roka. Izmantot: Šī metode labi palīdz noguruma, trauksmes un astmas pazīmju mazināšanai, akūta stresa situācijās, hipertensijas gadījumos, jauniešu agresivitātes mazināšanai, ilgtermiņa migrēnu gadījumos. Jāpraktizē vairākas reizes dienā, cik nepieciešams, vai līdz sasniegts vēlamais rezultāts.
Vizualizācija (sīkāk – Pielikums Nr.2)	Vizualizācijas laikā cilvēks piekļūst saviem specifiskajiem tēliem, kas viņu var vest pie veselības, dzīves situācijas uzlabošanas vai psiholoģiskām pārmaiņām. Process: Vienkāršota tēlu izpēte drošā, komfortablā vietā, iesaistot sensoro materiālu (vizuālais, audiālais, ožas, taktīlais un kinestētiskais), fokusējoties uz ar relaksāciju saistītiem elementiem ainā līdz fizioloģiski relaksētam stāvoklim. Izmantot: Vizualizācija veiksmīgi tiek izmantota stresa mazināšanai, smēķēšanas atsākšanas profilaksei, depresijas ārstēšanai, trauksmes mazināšanai pirms dažādām medicīniskām procedūrām, sāpju remdēšanai, astmas mazināšanai. Klasiski ietver 4 līdz 8 mēnešu kursu vai speciālista vadīta vizualizācija.
Transcendentālā meditācija	Vienkārša psihofizioloģiska stresa mazināšanas procedūra, kas nākusi no Indijas. Process: Metodi ir viegli apgūt ar aizvērtām acīm, atkārtotot mantru vai kādu citu sev patīkamu skaņu, lai dziļi relaksētu nomoda stāvokli. Meditācijas laikā tiek novērota mentālās un fiziskās aktivitātes samazināšanās, kas aizved pie transcendentālas apzinātības, kas atšķiras no nomoda, sapņa vai miega stāvokļa. Izmantot: Pētījumi rāda, ka regulāra meditēšana uzlabo smadzeņu darbību un uzmanības rādītājus, palīdz cilvēkam palikt līdzsvarotam stresa situācijās. Meditācija palīdz hipertensijas, kardiovaskulāro slimību ārstēšanā, trauksmes, sāpju, depresijas mazināšanā un garastāvokļa un pašapziņas uzlabošanā, mazina stresu un palīdz ātrāk atjaunoties pēc stresa situācijām. Izmantot, praktizējot 20 minūtes divas reizes dienā.
Kognitīvi biheiviorālā pieeja (KBT)	KBT tika radīta savijot biheiviorālo (uzvedības) un kognitīvās (domāšanas) pieejas. Process: Tā ietver dažādu pieeju stratēģijas un balstās uz sadarbību starp klientu un speciālistu, dažādu mājas darbu, uzdevumu veikšanu speciālista pavadībā, tādējādi mainot reakcijas veidu uz situāciju. Izmantot: Tā ir laikā ierobežota pieeja, kas palīdz trauksmju, vidēji smagu depresiju, bezmiega, galvassāpju gadījumos. Tikai sadarbībā ar speciālistu.

Veiksmi Jums, veidojot savus profesionālās komunikācijas un drošas uzvedības modeļus, kā arī atrodot Jums piemērotus profilaktiskos pasākumus!

Pielikums Nr.1 Progresīvā muskuļu relaksācija (*Progressive relaxation*)

APRAKSTS

Progresīvā muskuļu relaksācija ir tehnika, kura orientēta uz muskuļu sasprindzinājuma samazināšanu. Tehniku izstrādāja amerikāņu ārsts Edmunds Džekobsons 20. gadsimta 20-30. Gados, tā aprakstīta viņa grāmatā „Progresīvā relaksācija” (1929).

Sākotnēji šī tehnika tika paredzēta slimnīcu pacientiem, kuri izjuta spēcīgu sasprindzinājumu. Džekobsons pievērsa uzmanību tam, ka pacienti nespēj ātri un pilnā mērā atslābināties. Piemēram, to varēja pamanīt pēc tādām pazīmēm kā sasprindzināta, savilkta piere. Mēģinot atbrīvot no šāda muskuļu sasprindzinājuma, Džekobsons sāka apmācīt pacientus veikt vingrinājumus, kuros sākotnēji bija jāsasprindzina noteikta muskuļu grupa, bet pēc tam tā jāatslābina, pārejot no vienas muskuļu grupas uz citu.

Džekobsona metodika balstās uz vienkāršu fizioloģisku faktu: pēc spēcīga sasprindzinājuma perioda jebkurš muskulis automātiski dziļi atslābinās. Tādējādi, lai panāktu dziļu visu ķermeņa muskuļu relaksāciju, šie muskuļi ir vienlaicīgi vai pakāpeniski spēcīgi jāsasprindzina. Sākotnēji ir svarīgi iemācīties atpazīt sasprindzinājuma izjūtas un pēc tam atšķirt atslābināšanās sajūtas.

Galvenā ideja ir iegūt pilnīgu un konkrētu sasprindzinājuma sajūtu un spēju atslābināt muskuļus šī sasprindzinājuma rašanās gadījumā. Džekobsona teica: *„Tas, kurš, saskaroties ar stresoru, varēs iemācīties atslābināties, iegūs iespēju izvēlēties vispiemērotāko reaģēšanas veidu. T.i., refleksīvās reakcijas vietā varēs vienkārši apstāties, izpētīt draudu būtību, izvērtēt iespējamo reakciju sekas un izvēlēties piemērotāko.”*

Džekobsons sākotnēji izstrādāja apmēram 200 speciālu vingrinājumu visu organisma muskuļu, tajā skaitā arī vissmalkāko, sasprindzināšanai. Tomēr mūsdienīgu psihoterapijā tiek uzskatīts, ka ir pietiekami tādā veidā secīgi vingrināt 16 muskuļu grupas.

Muskuļu relaksācija sākas ar vienu muskuļu grupu. Pēc tam, kad iepriekšējā jau ir atslābināta, pievienojas cita. Un tā turpinās, kamēr tiek sasniegta pilnīga ķermeņa atslābināšanās (tieši tāpēc šo tehniku dažreiz sauc par progresīvo). Džekobsons un viņa ideju turpinātāji rekomendē maksimāli sasprindzināt katru muskuli 5-10 sekundes, pēc tam 15-20 sekundes koncentrēties uz radušos atslābināšanās sajūtu. Tā sākas no ekstremitāšu muskuļiem – rokas un kājas, pakāpeniski virzās uz centru – galvu un ķermeni. Apziņas atslābināšanās šajā gadījumā notiek ar ķermeņa atslābināšanās palīdzību.

Tāpat kā ar visām citām relaksācijas tehnikām, ar muskuļu relaksāciju jānodarbojas regulāri. Muskuļu relaksācijas rezultāts visspilgtāk izpaudīsies, kad jūs iegūsiat pietiekamu šīs tehnikas izmantošanas pieredzi.

Aprakstot muskuļu relaksācijas rezultātus, tiek uzvērts, ka ķermeņa muskuļu atslābināšana veicina visas muskulatūras, kā arī gremošanas un sirds-asinsvadu sistēmu atslābināšanos. Muskuļu relaksācija palīdz atbrīvoties no galvas sāpēm, migrēnas un muguras sāpēm. Tai piemīt arī plašs psiholoģisko efektu skaits, kas ietekmē cilvēka psiholoģisko stāvokli un uzvedību. Visnozīmīgākie rezultāti panākti cīņā ar depresiju,

trauksmi un bezmiegu. Tomēr šī tehnika veiksmīgi tiek pielietota arī alkohola, smēķēšanas un narkotisko atkarību ārstēšanā.

Viena no muskuļu relaksācijas priekšrocībām ir, ka šīs metodikas izmantošanai nav nepieciešams speciāls aprīkojums. Turklāt, neskatoties uz to, ka Džekobsons uzvēra, ka šīs tehnikas rezultātu iegūšanai jāpraktizē vairāku gadu garumā, uzlabojumi parādās jau pēc vairākām nedēļām, ja ar to nodarboties trīs reizes dienā piecu – sešu minūšu garumā. Muskuļu relaksācija pozitīvi ietekmē gan psiholoģisko, gan fizioloģisko cilvēka stāvokli.

Atcerieties!

1. Lai nodarbotos ar muskuļu relaksāciju, jāatrod nosacīti mierīga vieta, kur jūs neviens netraucēs. Tas nozīmē, ka telefonu vēlams atslēgt vai samazināt skaļumu. Gaismu labāk izslēgt. Tāpat vēlams novērst nejaušu ģimenes locekļu vai mājdzīvnieku parādīšanās iespēju.
2. Pārliedzinieties, ka apģērbs nespiež un istabā ir pietiekami silti – ir sarežģīti atslābināties aukstā telpā, jo asins brīvi nepieklūst ekstremitātēm. Vēlams novilkt apavus.
3. Jebkuru diskomfortu vai sāpju izjūtas var pārtraukt jebkurā mirklī, pārtraucot vingrinājumu izpildi. Nav ieteicams sasprindzināt deformētus vai savainotus muskuļus. Pie tiem var pāriet vēlāk.
4. Veiciet vingrinājumus nesteidzoties. Tas ir samērā ilgstošs process, tāpēc nevajadzētu gaidīt lielus rezultātus uzreiz pēc dažām nodarbībām.
5. Muskuļu relaksāciju, tāpat kā jebkuru citu relaksācijas tehniku, vēlams praktizēt līdz ēdienreizei – gremošanas darbības procesa laikā pieaug asins pieplūdums kuņģa apvidū. Tas apgrūtina atslābināšanos, jo relaksācijas reakcijām raksturīgs asins pieplūdums ekstremitātēm.

PIELIETOJUMS

Ievads:

Un tā, sāksim!

Lai uzsāktu vingrinājumu izpildi, apgulieties uz grīdas. Gulot uz muguras, atrodiet ērtu stāvokli rokām un kājām. Rokas var uzlikt uz krūtīm, vēdera vai izstiept gar vidukli, kāju izvietojums brīvs. Atslābinieties. Zem kakla (sprandas) un zem ceļiem var novietot nelielu spilvenu. Pirms uzsākt vingrinājumu, pārliedzinieties, ka jūtaties ērti. Ieņemiet ērtu stāvokli. Apgūstot muskuļu relaksācijas pieredzi, jūs spēsiet atslābināties pat sēžot vai stāvot (piemēram, tas attiecas uz sprandas muskuļu atslābināšanu). Tomēr mācīties vēlams guļus stāvoklī.

Katrs vingrinājums aizņems no četrām līdz piecām minūtēm. Pacenšaties izpildīt instrukciju maksimāli precīzi. Neizlaidiet nevienu ķermeņa daļu (tikai savainojuma gadījumā) un nevienu vingrinājumu. Tāpat kontrolējiet, lai relaksācija aizņem vairāk laika nekā sasprindzinājums.

Norise:

Pirmais vingrinājums: Roku atslābināšana (tas aizņems 4-5 minūtes).

1. **Iekārtojaties ērtāk**, atslābinieties, cik vien iespējams. Tagad, atslābinājušies, saspiediet dūrē labās rokas pirkstus (ja esat kreilis, tad jāsāk ar kreiso roku). Saspiediet tos aizvien stiprāk un stiprāk, pētot saspiešanas procesā sasprindzinājuma sajūtas. Sajūtiel delnas sasprindzinājumu, kā arī

sasprindzinājumu rokā un apakšdelmā. Atbrīvojaties. Ļaujiet jūsu labās rokas pirkstiem atslābt. Atzīmējiet atšķirību sajūtās. Tagad ļaujiet sev atslābināties vēl vairāk. Vēlreiz spēcīgi saspiediet roku dūrē. Atstājiet to tādā stāvoklī. Vēlreiz sajūtiel sasprindzinājumu. Tagad atļaidiet sasprindzinājumu, atslābinieties, ļaujiet pirkstiem iztaisnoties. Vēlreiz atzīmējiet atšķirību. Tagad veiciet to pašu ar kreiso roku.

2. **Stipri saspiediet** abas dūres, sajūtiel sasprindzinājumu delnās. Izpētiel šo sajūtu un atslābinieties. Iztaisnojiel pirkstus un sajūtiel atslābinājumu. Turpiniel atslābināt rokas.
3. **Salieciel rokas** elkoņos un sasprindziniel bicepsus. Sasprindziniel tos stiprāk un koncentrējielies uz sasprindzinājuma sajūtām. Iztaisnojiel rokas. Atslābiniel tās un vēlreiz sajūtiel atšķirību. Ļaujiet relaksācijas procesam turpināties. Atkal sasprindziniel bicepsus. Saglabājiel sasprindzinājumu un uzmanīgi to izpētiel. Iztaisnojiel rokas un atslābinieties. Atslābinieties maksimāli. Katru reizi, kad sasprindzināties un atslābināties, pievērsiet uzmanību sajūtām.
4. Tagad **iztaisnojiel rokas**. Iztaisnojiel tās tā, lai pamatīgi sajūstu sasprindzinājumu tricepsos. Iztaisnojiel rokas un sajūtiel sasprindzinājumu. Atkal atslābinieties. Ļaujiet rokām ieņemt ērtu stāvokli. Ļaujiet relaksācijas procesam norisināties patvaļīgi. Rokās jāieplūst patīkama smaguma sajūtai atkarībā no to atslābināšanās procesa. Atkal iztaisnojiel rokas, lai sajūstu sasprindzinājumu tricepsos. Sajūtiel šo sasprindzinājumu un atslābinieties.
5. Tagad **koncentrējielies** tikai **uz** roku **atslābināšanos**, bez sasprindzinājuma. Ļaujiet rokām ieņemt ērtu stāvokli un atslābināties – aizvien vairāk un vairāk. Turpiniel atslābināt rokas.

Otrais vingrinājums: Sejas, kakla, plecu un augšējās muguras daļas atslābināšana.

1. **Ļaujiet** visiem jūsu **muskuļiem atbrīvoties** no sasprindzinājuma un palikt smagiem. Iekārtojielies ērtāk.
2. Tagad **sarauciel pieri**, sarauciel to stiprāk. Un tagad pārstājiel raukt pieri. Atslābinieties un izlīdziniel to. Iedomājielies, ka piere un galvas āda izlīdzinās atslābināšanās gaitā.
3. **Sarauciel uzacis**, sajūtiel sasprindzinājumu. Turpiniel sasprindzināt uzacis un pieri. Atkal izlīdziniel pieri. Aizveriel acis. Jūsu acis ir aizvērtas, jums ir ērti un patīkami. Pievērsiel uzmanību atslābināšanās sajūtām.
4. **Saspiediel žokli un zobus**. Izpētiel sasprindzinājumu žoklī. Atslābiniel žokli, viegli paveriel lūpas. Sajūtiel atslābumu.
5. **Cieši piespiediel mēli** aukslējām. Nosakiel sasprindzinājuma vietu. Ļaujiet mēlei atgriezties tās dabiskajā, ērtajā stāvoklī.
6. **Saspiediel lūpas** tik cieši, cik vien varat. Atslābiniel lūpas. Atzīmējiel sajūtu kontrastu sasprindzinājuma un atslābināšanas gadījumā. Sajūtiel, kā atslābinās jūsu seja, piere, galvas āda, acis, žokļi, lūpas, mēle, kakls. Atslābinieties aizvien vairāk un vairāk.
7. Pārejam pie kakla muskuļiem. **Atmetiel galvu**, cik vien iespējams tālu, lai sajūstu sasprindzinājumu kakla daļā. **Pagrieziel galvu** pa labi, sajūtiel sasprindzinājuma izmaiņas. Pagrieziel pa kreisi. Iztaisnojiel un nolieciel galvu uz leju. Zods spiež uz krūtim. Ļaujiet galvai atgriezties sākotnējā stāvoklī un sajūtiel atslābināšanos.
8. **Sasprindziniel plecus**. Saglabājiel plecus sasprindzinājumā. Nolaidiel plecus un atslābinieties. Sajūtiel, kā jūsu kakls un pleci atslābinās. Atkal sasprindziniel plecus un izdariel apļveida kustības ar tiem. Pakustiniel plecus uz augšu un uz

leju, uz priekšu un atpakaļ. Sajūtiēt sasprindzinājumu plecos un augšējā muguras daļā. Atslābiniet plecus. Ļaujiet atslābumam iekļūt dziļi jūsu plecos un pāriet uz muguras muskuļiem. Atslābiniet kaklu un rīkli, žokļus un citas sejas daļas. Atslābināšanās sajūtas iekļūst aizvien dziļāk un dziļāk.

Trešais vingrinājums: Krūšu, vēdera un muguras lejasdaļas atslābināšana

1. Pēc iespējas labāk **atslābiniet visu ķermeni**. Sajūti patīkamu smagumu, kas pavada atslābināšanos. Ieelpojiet un izelpojiet – viegli un brīvi. Pievērsiet uzmanību, kā padziļinās atslābināšanās ar jūsu elpošanu. Izelpojot, koncentrējieties uz atslābināšanās sajūtām.
2. Tagad ieelpojiet un **piepildiet plaušas** ar gaisu. Ieelpojot aizturiet gaisu. Koncentrējieties uz sasprindzinājumu. Izelpojiet, ļaujiet krūšu sienām nolaisties un automātiski izstumt gaisu no plaušām. Turpiniet atslābināties, elpojiet brīvi un mīksti. Atslābinot visas pārējās ķermeņa daļas pēc iespējas vairāk, atkal ieņemiet gaisu plaušās. Ielpas brīdī aizturiet elpu. Izelpojiet, sajūti atvieglojumu, elpojiet mierīgi. Turpiniet atslābināt krūtis, ļaujiet šīm sajūtām pāriet uz muguru, pleciem, kaklu, rokām.
3. **Pievērsiet uzmanību vēdera muskuļiem**. Sasprindziniet vēdera muskuļus, lai jūsu vēders paliek ciets. Koncentrējaties uz sasprindzinājumu. Atbrīvojieties, palaidiet sasprindzinājumu un sajūti sajūtu kontrastu. Atkal sasprindziniet vēdera muskuļus. Noturiet šo sasprindzinājumu, izpētiet to. Atslābinieties. Sajūti šo patīkamo sajūtu, kura rodas, kad jūs atslābiniet vēderu.
4. **Ievelciet vēderu**. Sajūti sasprindzinājumu. Atkal atslābinieties, lai jūsu vēders atgriežas savā dabiskajā stāvoklī. Turpiniet elpot viegli un brīvi, sajūti patīkamu masāžas efektu krūšu un vēdera apvidū. Atkal ievelciet vēderu un sajūti sasprindzinājumu. Pilnīgi atslābiniet vēderu. Ļaujiet sasprindzinājumam izklīst atslābinājuma rezultātā. Sajūti, kā jūsu vēders aizvien vairāk un vairāk atslābst. Atlaidiet visus aizspiestos muskuļus ķermenī.
5. Pievērsiet uzmanību muguras lejas daļai. **Izlieciet kārtīgi muguru**, izliecieties un sajūti sasprindzinājumu gar mugurkaulu. Atgriezieties ērtā stāvoklī, atslābiniet muguras lejasdaļu. Vienkārši izlieciet muguru un sajūti sasprindzinājumu, kas rodas, kad izliecaties. Pārējām ķermeņa daļām jābūt maksimāli atslābinātām. Lokalizējiet sasprindzinājumu muguras lejasdaļā. Vēlreiz atslābinieties, aizvien vairāk un vairāk.
6. **Atslābiniet** apakšējo un augšējo **muguras daļu**, ļaujiet atslābumam pāriet uz vēderu, krūtīm, pleciem, rokām un seju. Atslābiniet šīs daļas aizvien vairāk un vairāk, dziļāk un dziļāk.

Ceturtais vingrinājums: Gurnu un ikrus atslābināšana

1. **Sasprindziniet gūžu un gurnu muskuļus**. Sasprindziniet gurnus, līdz galam saliecot kājas. Izstiepiet kājas, atslābinieties un sajūti atšķirību. Vēlreiz salieciet kājas ceļgalos un sasprindziniet gurnus. Uzturiet šo sasprindzinājumu. Vēlreiz izstiepiet kājas, atbrīvojiet gurnu muskuļus. Ļaujiet atslābināšanās procesam noritēt dabiski.
2. **Izstiepiet kāju** pēdas projām no galvas puses, lai jūsu apakšstilbi saspringtu. Izpētiet šo sasprindzinājuma sajūtu. Atslābiniet pēdas un ikrus. Tagad pastiepieties ar pirkstgaliem uz galvas pusi un atkal sajūti sasprindzinājumu apakšstilbu muskuļos. Atgrieziet pēdas sākotnējā stāvoklī. Vēlreiz atslābinieties, palieciet atslābināti kādu laiku. Ļaujiet sev atslābināties vēl vairāk. Atslābiniet pēdas, apakšstilbus, gurnus un gūžas. Sajūti smagumu ķermeņa lejas daļas atslābuma rezultātā.
3. **Ļaujiet atslābumam pāriet** uz vēderu, sēžu un muguras lejasdaļu. Ļaujiet tam nokļūt aizvien dziļāk un dziļāk. Pārlicinieties, ka jūsu rīkle nav sasprindzināta. Atslābiniet žokļus un kaklu, kā arī visus sejas muskuļus. Ļaujiet kādu laiku ķermenim atslābināties. Ļaujiet atslābināties sev.

4. **Ielpojiet dziļi un sajūti**, kā aizvien smagāks paliek jūsu ķermenis. Lēni izelpojiet. Sajūti, kā jūsu ķermenis kļūst smagāks. Ja esat patiesi atslābinājušies, jūs nespējat pakustināt nevienu sava ķermeņa muskuli. Padomājiet par tām pūlēm, kuras būs nepieciešamas, lai paceltu labo roku. Domājot par to, pievērsiet uzmanību, vai neparādās sasprindzinājums plecos un rokās. Tagad jūs saprotat, ka labāk necelt roku, bet turpināt atslābināties.
5. **Pievērsiet uzmanību** tam, ka jums kļuva vieglāk, sasprindzinājums pazuda. Turpiniet tādā pašā garā. Atslābinieties. Kad gribēsiet piecelties, saskaitiet no četri līdz viens. Tagad esat piepildīts/a ar spēku, jūtaties labi un mierīgi. Atkārtojiet šos vingrinājumus regulāri un jau pēc dažām nedēļām pamanīsiet progresu. Veiksmi!

Pielikums Nr.2 Vizualizācijas piemēri

PIEMĒRI

1. Iztēlojieties, kas esat pilnīgi vesels, ka jūtat sevī mundrumu, možumu, un visā ķermenī – vieglumu. Vizualizējiet, kā Jūs smejaties un priecājaties, izstarojat enerģiju un Jums ir aktīvs dzīvesveids.
2. Ja uzreiz neizdodas vizualizēt kādu tēlu, noderēs šī tehnika. Uzmanības centrā nolieciet fotogrāfiju, kurā Jūs laimīgs/-a un vesels/-a. Apkārt šai fotogrāfijai izvietojiet attēlus, kas Jums asociējas ar lielisku pašsajūtu. Regulāri apskatiet šo radīto informatīvo dēli, apskates laikā domājiet tikai pozitīvas domas/pārlicības un izjūtas.

3. Zemes enerģija

Aizveriet acis un sajūti, ka stingri stāvat uz zemes. Iedomājieties enerģiju, kas plūst cauri Jums un padara Jūsu ķermeni veselu, nomierina Jūsu prātu un emocijas.

4. Zelta bumba

Iztēlojieties zelta enerģijas bumbu, kas ietver Jūsu ķermeni. Šī enerģijas rodas jūsu krūtīs kā maziņa bumbiņa, bet ar katru ieelpu un izelpu tā pakāpeniski paplašinās, līdz ieskauj visu Jūsu ķermeni.

5. Uguns bumba

Fokusējieties uz ķermeņa daļu, kurā jūtat spriedzi, diskomfortu vai pat sāpes. Iztēlojieties šo ķermeņa rajonu kā lielu, spilgtu, sarkanu uguns bumbu. Pēc tam – ar katru izelpu, uguns bumba kļūst arvien mazāka un mazāka, līdz kļūst par mazu plankumu uz Jūsu ķermeņa. Jo vairāk uguns bumba samazinās, jo vairāk samazinās diskomforts (spriedze, sāpes).

6. Varavīksne

Acis aizvērtas. Ļauj, lai acu priekšā plūst krāsu apli (ja neredzat, mēģiniet iedomāties, kādas krāsas tur varētu būt). Kad sasniegts atslābums, pievērsieties sarkanajai krāsai. Turpiniet ļoti lēnām. Ļoti skaista sarkana krāsa, kā kāds auglis vai varbūt zieds. Ļaujam šai krāsai nostiprināties iekšējā ekrānā. Sarkans. Oranžā krāsa. Starojoša, dinamiski oranža krāsa. Ļaujam tai lēni un saldi parādīties. Oranžs. Dzeltens. Gaiši dzeltens. Dzeltens kā saule. Saules pinums ir silts, patīkami silts, kā siltuma strūklaka. Ļaujam šim siltumam plūst pa visu ķermeni, īpaši tur, kur siltums labi iederas, kur to sajūt kā dziedējošu. Dzeltens. Zaļš. Zaļš kā plaša pļava saulē. Zaļš. Dziļi zils. Ļoti skaista zila krāsa. Zils. Un beidzot – violeta krāsa. Dinamiski violeta. Ar šo violeto krāsu atslābums kļūst dziļš. Ļoti dziļš.

7. Viedais sirmgalvis

Iztēlojieties, ka kāpjat augšup pa kalna nogāzi, lai sasniegtu alu, kur dzīvo vecs sirmgalvis, kuram Jūs gribat uzdot jautājumu... re, Jūs esat gandrīz klāt... gudrais sirmgalvis ir tērpiens garā, baltā tunikā... pār krūtīm viņam plūst sniegbalta bārda... viņš lasa grāmatu... Jūs viņu pasveicināt... apsēžaties viņa priekšā... un uzdodāt viņam jautājumu, kas Jums ir dziļi sirdī... Paklausieties, ko viņš Jums atbild, parunājiet ar šo sirmgalvi.

8. Iekšējais klusums

Iztēlojieties, ka Jūs atrodaties ļaužu pārpilnā ielā svētku dienā... trokšņains pūlis steidz visos virzienos... ātri garām zib mašīnas... Jūs lēnām ejat pa ietvi, Jūs kaitina šis trakais troksnis... Jūs vēlētos tikt prom, atrast mierīgāku un klusāku vietu... Jūs paveraties visapkārt un otrā ielas pusē ieraugāt skaistu ēku... Jūs jūtat nepieciešamību tajā ieiet un uzkāpt augšup pa kāpnēm... Jūs piesardzīgi šķērsojat ielu... lēnām uzkāpjat pa kāpnēm, kas ved uz skaisto ēku... Tagad Jūs stāvat ēkas lielo bronzas durvju priekšā... ar

grūtībām paverat durvju spraugu, jo durvis ir ļoti smagas... ieejat iekšā... un šeit Jūs sadzirdat dziļu klusumu... Jūs ieraugāt lielas, plašas telpas, Jūs apsēžaties kādā no krēsliem, kas atrodas telpā un ieklausāties sevī...

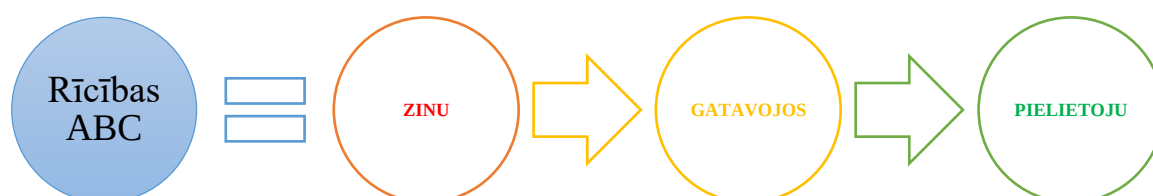
Jebkuru vizualizāciju Jūs varat pielāgot savām vajadzībām, būt radoši pielietošanā, kombinēt dažādus tēlus vai ko citu, uz ko vērst uzmanību – redzi, dzirdi, tausti, emocijas utt.

16. nodarbība Kopsavilkums. Rīcības ABC

RĪCĪBAS ABC ir **informācijas apkopojums vadlīnijās** darbam ar agresīviem klientiem. Vadlīnijas paredz, ka speciālisti jebkurā brīdī var ielūkoties apkopojumā un atmiņā “atmodināt”/atjaunot/uzturēt informāciju, kuru apguvuši mācību laikā.

Trīs jautājumi, uz kuriem atbild RĪCĪBAS ABC:

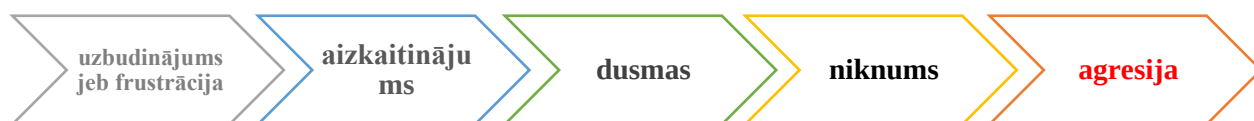
1. Ko es zinu par agresīviem klientiem?
2. Kā man sagatavoties darbībām?
3. Kādas darbības/rīcība man ir jāveic?



ZINU

Es zinu, ka:

1. Agresija ir jebkura veida uzvedība, kuras mērķis ir **aizvainot** vai **nodarīt kaitējumu** citai dzīvai būtnei **pret tās gribu**. (sk.1 nod.)
2. Dusmas ir tikai **emocijas** – **dzinējspēks** daudziem agresīvas uzvedības aktiem.
3. “Vesels cilvēks” nonāk līdz agresijai komunikācijas laikā (cēloņsakarības): (sk.1 nod.)



4. Agresijas **izmantošanas mērķi** ir **dažādi**. (sk.3 nod.)
 - Agresija kā **atbildes reakcija**.
 - Agresija kā netīšs **emociju izvirdums**.
 - Agresija kā mērķtiecīga **kaitējuma nodarīšana**.
 - Agresija kā **ietekmēšanas līdzeklis**.
5. Labāk izanalizēt klienta rīcību palīdzēs agresijas gadījuma analīzes **kritēriji**: (sk.3 nod.)
 - **fiziska** vai **verbāla**;
 - **aktīva** vai **pasīva**;
 - **tieša** vai **netieša**.
6. Speciālistam jāievāc informācija par klientu, lai vērstu uzmanību **aspektiem, kas ietekmē agresīvas uzvedības rašanās riskus**:
 - 6.1. **galvas traumas** (sk.2 nod.) – ikdienišķus procesus var uztvert pareizi/nepareizi, saprast/nesaprast;
 - 6.2. **apreibinošu vielu lietošanas vēsture** (sk.4 nod.) – var ietekmēt impulsivitāti, spēju kritiski izvērtēt savu rīcību un kontrolēt (visbiežāk) verbālo agresiju; rada paaugstinātu klienta agresīvas uzvedības risku (naidīgā mijiedarbībā);
 - 6.3. ilgstoša **izolācija** no ierastās vides un/vai pastāvīga **uzraudzība un kontrole** (sk.5 nod.) – tādi cilvēki trauksmaināki; agresijas izpausmes var izsaukt: vainas/kauna izjūta, drošības apdraudējums, pārņemtais uzvedības modelis, sevis apliecināšanas vēlme – visi procesi, kas ir saistīti ar adaptāciju.

GATAVOJOS

Es gatavojos:

1. Komunikācijai (sk.6 nod.)

Organizēju sev drošu vidi:

- 1.1. uzņemos atbildību par procesa organizēšanu, ieņemu profesionālu pozīciju;
- 1.2. novērtēju, iekārtoju, organizēju un kontrolēju pieņemšanas zonu atbilstoši drošības prasībām.

Kontrolēju spriedzi izraisošos faktoros:

- 1.3. kontrolēju/apziņos un neienesu darba vidē savus ieradumus;
- 1.4. izvēlos apģērbu atbilstoši profesionālajai lomai, ievērojot profesionālo etiķeti;
- 1.5. izprotu savas trauksmainības cēloņus un pieņemu, ka tā ir norma;
- 1.6. pirmajā tikšanās reizē ievēroju pirmā kontakta noteikumus, lai klients veiksmīgāk iesaistītos procesā.

Darba pienākumus pildu tikai **Speciālista lomas** ietvarā (**Speciālists = starpnieks!**)

2. Primāro signālu atpazīšanai (sk. 7 nod.)

Speciālists:

- 2.1. izmantoju **acu kontaktu**, lai norādītu uz rūpēm, atbalstu, palāvību, iedrošinājumu un autoritāti;
- 2.2. kontrolēju, lai **nepārkāptu** personīgās telpas **attālumu līdz 120 cm**, netiktu aiztiktas personīgās mantas un nenotiktu savstarpēja pieskaršanās.

Klients:

- 2.3. **novēroju klientu** – acu kustības, verbālās un neverbālās pazīmes, kas var liecināt par uzbudinājumu / agresīvas uzvedības pazīmēm.
- 2.4. ja konstatēju uzbudinājuma pazīmes, **mēģinu saprast** uzbudinājuma avotu (**dusmu avotu**), lai to novērstu.

3. Profesionālās komunikācijas pielietošanai (sk.8 un 9 nod.)

Pirms rīcības – novērtēšu!

- 3.1. Profesionālo pienākumu nildīšanas laikā **veicu nepārtrauktu novērtējumu**, pielietojot formulu:

NOVĒRTĒ – PLĀNO – RĪKOJIES!

- 3.2. Novērtēju:

- 3.2.1. **savas spējas** pildīt pienākumus;
- 3.2.2. **situācijas faktoros**, kas var būtiski ietekmēt komunikāciju;
- 3.2.3. **personas uzvedību**.

- 3.3. Lai plānotu savas rīcības virzienu, izmantošu **riska iespējamības** noteikšanas **formulu**:

**SEKU SMAGUMA LĪMENIS + NOTIKUMA IESPĒJAMĪBA = RISKA
IESPĒJAMĪBA**

Pielietošu “Profesionālo komunikāciju”

3.4. Ja riska iespējamība **nepārsniedz 2. pakāpi**, pielietošu “**Profesionālo komunikāciju**”:

- 3.4.1. vienmēr **izmantošu empātiju**, lai ievirzītu/kontrolētu komunikācijas gaitu ar klientu;
- 3.4.2. sarunu **pakārtošu struktūrai** – sarunas gaita un soļi: *Sākotnējais kontakts; Robežas; Iztaujāšana; Atkārtošana/pārvirze; Izskaidrošana un informēšana; Atkārtošana/pārvirze; Rīcības iespējas un sekas sadarbības atteikumam; Novirzīšana; Atkārtošana/pārvirze; Pilnvarošana/iespējas došana; Atkārtošana/pārvirze; Progresu novērtēšana;*
- 3.4.3. **kontrolēšu** sarunas **gaitu**. *Ignorēšana; Izaicinājums/noliegums; Solīšana; Laicīga mutiska iejaukšanās; Starpturība; Pēdējā iespēja;*
- 3.4.4. ja nepieciešams, **izmantošu** vienu no **konfliktu risināšanas stratēģijām**:
 - *Izvairīšanās; Kompromiss; Piekāpšanās; Sadarbība; Cīņa jeb sacenšanās;*
 - *Komunikācijas prasmes; Pamēģini ko neierastu; Klusēšana; Uzlabo sevi apzināšanos; Klienta “mācīšana”.*

4. Kontakta uzturēšanai (sk.10 nod.)

- 4.1. **Konstatēšu sadarbības** noteikto **laiku** (tikšanās reižu skaits).
- 4.2. Pamatojoties uz konstatēto sadarbības laiku, **veikšu** īslaicīgas (līdz 1-3 tikšanās reizēm) sadarbības vai ilglaicīgas (3 un vairāk tikšanās reizes) **sadarbības uzdevumus**.
 - **Īslaicīgā procesa shēma**. Kontakta veidošana; Klienta informēšana par problēmu; Plāna sastādīšana; Klienta rīcība; Kontrole.
 - **Ilglaicīgā procesa shēma**. Uzturēšanā balstītu attiecību veidošana; Problēmas noskaidrošana; Plāna sastādīšana; Klienta rīcība; Rezultātu analīze; Izmaiņu nostiprināšana.
- 4.3. Pretestības gadījumā noskaidrošu pretestības avotu (iešējo un/vai ārējo), **pielietošu pretestības mazināšanas tehniku**.

Atceros! Lai uzturētu kontaktu ar klientu, jārīkojas pakāpeniski. Viens no kontakta pārtrūkšanas iemesliem ir sapratnes trūkums par to, kurp mēs virzāties sadarbības laikā ar klientu!

5. Resursu uzsvēršanai (sk.11 nod.)

- 5.1. Lai veicinātu vēlamo uzvedību, **izmantošu** veicināšanas tehniku – **pozitīvu pastiprinājumu**.
- 5.2. **Pieturēšos pie** pozitīva pastiprinājuma **veidošanas soļiem**:
 - 5.2.1. **veikšu analīzi** – noteikšu vēlamo uzvedību un pastiprināšanas veidu;
 - 5.2.2. **piemērošu** pozitīvo **pastiprinājumu**.

PIELIETOJU

Es pielietoju:

1. Agresīvas rīcības prognozēšanu (sk.12 nod.)

- 1.1. Ja riska iespējamība **pārsniedz 2. pakāpi**, mēģinu ātri **fiksēt uzbrukuma pielietošanas iezīmes** un **veikt draudu identifikāciju**, lai pieņemtu lēmumu, kā pasargāt savu veselību (Situācijas apraksts, Cēloņi, Drošības sistēma, Ierobežojumi, Riska kritēriji).
- 1.2. Veicot draudu identifikāciju **pirms nozīmīgas darbības**, **apzināšos sevi** savā **optimālajā gatavības stāvoklī** un saglabāšu sasniegto mobilizēšanos līdz pēdējām notikuma sekundēm.

2. Rīcības akūtos/ krīzes gadījumos (sk.13 nod.)

Ja persona ir uzbrukuma fāzē, tas nozīmē, ka viņa tic, ka speciālists ir ienaidnieks. Šādā situācijā būšu ārkārtēji piesardzīgs!

Kontrolēšu

- 2.1. Sākumā mēģināšu **kontrolēt attālumu** no uzbrucēja “**Aizsardzības zona** – 2 m un lielāks attālums”.
- 2.2. Savā redzeslokā turēšu **izeju, iespējamo aizsegu un priekšmetu pozīciju**, kas var kalpot par ieroci.
- 2.3. **Nepārtraukti sekošu uzbrucēja darbībām.**

Pārtraukšu komunikāciju

- 2.4. Kontrolējot savu uzvedību un uzbudinājumu, **ieņemšu neitrālu pozīciju, tālāk no uzbrucēja.**
- 2.5. **Pirmās 3-5 minūtes veltīšu situācijas deeskalācijai** – spriedzes noņemšanai, izmantojot profesionālās komunikācijas pamatprincipus.
- 2.6. **Ja** verbālā situācijas deeskalācija (3-5 minūtes) **nenostrādās**, pieņemšu lēmumu par **komunikācijas pārtraukšanu.**
- 2.7. **Ja uzbrucējs pakļaujas**, tad **veikšu tūlītēju analīzi** un informācijas piefiksēšanu, lai saprastu, kas izprovocēja klientu uzbrukumam.

Pielietošu paš aizsardzību

- 2.8. **Pielietošu paš aizsardzību**, kad nespēju kontrolēt attālumu un klients ir nonācis kontakta zonā (līdz 2 m) un/vai nav iespējams pielietot komunikācijas pārtraukšanu:
- 2.8.1. ieņemšu aizsardzības stāju un pielietošu pamata pret darbības mērus, lai noturētu distanci;
 - 2.8.2. visu laiku kustēšos, lai nodrošinātu reakcijas intervālu (Virziena maiņas aizsardzība);
 - 2.8.3. turpināšu pielietot komunikācijas pārtraukšanas metodi;
 - 2.8.4. nodrošināšu sev aizsegu un/vai slēpni;
 - 2.8.5. mēģināšu izsaukt papildspēkus;
 - 2.8.6. disbalansēšu uzbrucēju ar skaļu kliegšanu, mēģināšu pamest notikuma vietu;
 - 2.8.7. kad saķeršanās ar uzbrucēju ir neizbēgama, rīkošos bez aizkavēšanās – kliegšu, turpināšu kauties un izmantošu jebkuru man pieejamu priekšmetu kā ieroci.

3. Psiholoģiskās aizsardzības metodes (sk.14 nod.)

- 3.1. Gadījumā, kad nepieciešams sevi emocionāli un psiholoģiski stabilizēt (kontrolēt savu uzbudinājumu), pielietošu vismaz vienu no saņemšanās tehnikām:
 - 3.1.1. fizisko, prāta vai nomierināšanas tehniku.
- 3.2. Lai sagatavotu sevi (savu ķermeni un prātu) spriedzes pārvarēšanai, pielietošu stresa kontrolēšanas ilgtermiņā tehnikas.
- 3.3. Centīšos izprast problēmu, kura izsauc pastiprinātu spriedzi, pielietojot apzinātības prakses tehnikas.

4. Drošas uzvedības personas pamata nostādnes (sk.15 nod.)

Lai cilvēks būtu profesionālis savā jomā, nepietiek rūpēties tikai par savu profesionālo lomu, nepieciešams arī parūpēties par sevi kā par personību.

Brīvajā laikā es:

- 4.1. trenēšu savu asertivitāti;
- 4.2. veidošu savas drošas uzvedības personas uzvedības modeļus;
- 4.3. sagatavošu sevi mentāli;
- 4.4. ievērošu psihiskās un emocionālās veselības elementus;
- 4.5. ja būs iespēja, apgūšu vismaz vienu no stresa menedžmenta tehnikām.

1. Allen J. J., & Anderson C. A., 2017. *Aggression and Violence: Definitions and Distinctions*. Iowa State University, USA.
2. Arnold E.C., Underman Boggs K., 2015. *Interpersonal relationships: professional communication skills for nurses, Interpersonal Relationships, 7th Edition*.
3. Azmi A. A. C., Hoong V. Y., 2014. *Tax aggressiveness and negotiations: A conceptual paper*. Social and Behavioral Sciences Vol. 164, pp. 338 – 344.
4. Baron A.R., 1977. *Human Aggression*. New York: Plenum Press.
5. Boxer P., Sheffield Morris A., Terranova A. M., Kithakye M., Savoy S. C., McFaul A. F., 2008. *Coping with Exposure to Violence: Relations to Emotional Symptoms and Aggression in Three Urban Samples*. Department of Human Development and Family Science, Oklahoma State University, Tulsa, OK, USA, Vol.17, pp. 881–893.
6. Carpetto G., 2008. *Interviewing and Brief Therapy Strategies: An Integrative Approach. Involuntary Client Situations*. Court-Ordered, Spouse-Ordered, Parent-Ordered.
7. Chen P., Coccaro E.F., & Jacobson K.C., 2012. *Hostile Attributional Bias, Negative Emotional Responding, and Aggression in Adults: Moderating Effects of Gender and Impulsivity*. Department of Psychiatry and Behavioral Neuroscience, University of Chicago, CNPRU, Chicago, Illinois. AGGRESSIVE BEHAVIOR, Vol. 38, pp. 47–63.
8. *Client Violence in Social Work Practice*. 2003. C.E. Newhill.
9. Daffa E. S., Gilberta F., & Dafferna M., 2015. *The Relationship Between Anger and Aggressive Script Rehearsal in an Offender Population*. Psychiatry, Psychology and Law, Vol. 22, No. 5, pp. 731- 739.
10. DaGrossa J. A., 2017. *Understanding Resistance in Correctional Therapy: Why Some Clients Don't Do What They Should, and What to Do About It*. Federal Probation U.S., District of New Jersey, Vol. 81 Nr.1.
11. Danziger S., Levav J., & Avnaim-Pesso L., 2011. *Extraneous factors in judicial decisions*. PNAS, Vol. 108, No. 17, pp. 6889–6892.
12. Davey L., Day A., Howells K., 2005. *Anger, over-control and serious violent offending*. Aggression and Violent Behavior Vol. 10, pp. 624-635.
13. DeWall C. N., Anderson C. A., 2011. *The General Aggression Model: Theoretical Extensions to Violence*. Psychology of Violence Vol. 1, No. 3, 245 – 258.
14. Enosh G., Tzafrir S. S., and Gur A., 2012. *Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel*. Journal of Interpersonal Violence Vol. 28, pp.1123 –1142.
15. Fine S. F., Glasser P. H., 1996. *The first helping interview: engaging the client and building trust*. London: Sage Publications
16. Federal Office of Civil Protection and Disaster Assistance, 2011. *Method of Risk Analysis for Civil Protection*. Germany.
17. Flannes S. *Working Effectively with the Angry, Critical Client: Real World Solutions to Help You get the Job Done*. Flannes Associates, Oakland, pp. 107-30.
18. Glendon A. I., Clarke S. G., & McKenna E. F., 2006. *Human safety and risk management*. London, CRC Press, 2nd Edition, 500 pp.

19. Golden S. A., Heins C., Venniro M., Caprioli D., Zhang M., Epstein D. H., & Shaham Y. 2017. *Compulsive Addiction-like Aggressive Behavior in Mice*. Biological Psychiatry, Vol. August 15, 82:239–248
20. Hosier G. W., Touma N. J., 2019. *Evaluation of inter-professional communication and leadership skills among graduating Canadian urology residents*. Can Urol Assoc J Vol. 13, pp. 259-262.
21. Hölzel B.K., Lazar S.W., Gard T., Schuman-Olivier Z., Vago D.R., Ott U., 2011. *How Does Mindfulness Meditation Work? Proposing Mechanisms of Action From a Conceptual and Neural Perspective*. Perspectives on Psychological Science, Vol. 6(6), pp. 537-59.
- Pieejams: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26168376>
22. Huesmann L.R., Eron L.D., 1989. *Individual differences and the trait of aggression*. European Journal of Personality, Vol.3 95-106.
23. Hyoungshim C., Young-Il J., and Hongsoo K., 2018. *Factors related to aggressive behaviors among older adults in nursing homes of Korea: A cross-sectional survey study*. International Journal of Nursing Studies Vol.88, pp. 9-15.
24. Jane L., Carol A., Birch P., 2019. *Violent and Sexual Offenders: Assessment, Treatment and Management*. Second edition. New York. Routledge.
25. Jacobsen, Courtney A., 2013. *Social Workers Reflect on Engagement with Involuntary Clients*. Retrieved from Sophia.
- Pieejams: The St.Catherine University repository website:
https://sophia.stkate.edu/msw_papers/198
26. Jensen S., 2003. *Descriptive and Developmental Characteristics of Chronically Overcontrolled Hostile Women Offenders*. Tallahassee, Florida. Florida State University.
- Pieejams:
<http://fsu.digital.flvc.org/islandora/object/fsu:181816/datastream/PDF/view>
27. Lia Y., et al, 2019. *Aggressive behavior variation and experience effects in three families of juvenile Chinese mitten crab (Eriocheir sinensis)*. Behavioural Process Vol. 165, pp. 44-55.
28. Li Q., et al, 2019. *Delusion, excitement, violence, and suicide history are risk factors for aggressive behavior in general inpatients with serious mental illnesses: A multicenter study in China*. Psychiatry Research Vol. 272, pp. 130-134.
29. Khudyakova T., Filatova L., 2013. *The Formation of a Professional Communication Competence in Psychologists*. Social and Behavioral Sciences Vol. 86, pp. 224 – 227.
30. Kinda N., et al, 2018. *Verbal and physical client aggression – A longitudinal analysis of professional caregivers' psychophysiological stress response and burnout*. Psychoneuroendocrinology Vol. 94, pp. 11-16.
31. Klepfisz G., Daffern M., Day A., 2017. *Understanding protective factors for violent reoffending in adults*. Aggression and Violent Behavior Vol. 32, pp. 80-87.
32. Knotter M. H., et al., 2013. *Staff's attitudes and reactions towards aggressive behaviour of clients with intellectual disabilities: A multi-level study*. Research in Developmental Disabilities Vol. 34, pp. 1397-1407.
33. Lambrechtsa G., 2010. *Staff reactions to challenging behaviour: An observation study*. Research in Developmental Disabilities. Vol. 31, pp. 525-535.

34. Lazo D., & Vik E., 2014. *Reflections on empathy in social work practice-A qualitative study among Swedish social workers*. University of Galve Faculty of health and occupational studies, Department of Social Work and Psychology.
 35. McDonnell, A., Sturmey, P., Oliver, C., Cunningham, S, Hayes, S., Galvin, M., Walshe, C. and Cunningham, C., 2008. *The effects of staff training on staff confidence and challenging behavior in services for people with autism spectrum disorders*. Research in Autism Spectrum Disorders. Vol. 2, pp. 311-319.
 36. Murakami M, Kumagai A., and Ohtsuru A., 2018. *Building risk communication capabilities among professionals: seven essential characteristics of risk communication*. Radiation Protection Dosimetry (2018), Vol. 182, No. 1, pp. 120–12
 37. Newhill C.E., 2004. *Client Violence in Social Work Practice, 1th edition*. The Guilford Press.
 38. Serpen A. S. *Empathy's Importance in Social Work Practices Ergun Hasgul Kastamonu*. Ankara University Associate Professor Turkey, Atiner conference paper series, No: PSY 2014-1304.
 39. *Preventing and managing risks to work-related psychological health*. 2019. Workplace Health and Safety Queensland The State of Queensland.
 40. Singapore Civil Defence Force, 2016. *Civil Defence Emergency Handbook*, 8th edition.
- Pieejams: <https://www.scdf.gov.sg/home/community-volunteers/publications>
41. Sotero L., Major S., Escudero V., & Relvas A. P., 2014. *The therapeutic alliance with involuntary clients: how does it work?* Journal of Family Therapy. The Association for Family Therapy and Systemic Practice.
 42. Stangor C., 2014. *Principles of Social Psychology-1st International Edition*. Pieejams: <https://opentextbc.ca/socialpsychology/>
 43. Stanley L. B., 1999. *Don't Ask Questions: A Psychotherapeutic Strategy for Treatment of Involuntary Clients*. American Journal of Psychotherapy, Vol. 53, No. 2.
 44. Stans S. E. A., et al, 2018. *Who said dialogue conversations are easy? The communication between communication vulnerable people and health-care professionals: A qualitative study*. Health Expectations Vol 21, pp. 848 – 857.
 45. Strier R., Bershtling O., 2016. *Professional Resistance in Social Work: Counterpractice Assemblages*. Social Work Advance Access published February Vol. 3, pp. 1 – 6.
 46. Trotter C., 2006. *Working with Involuntary Clients A guide to practice, 2nd edition*. SAGE, Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC.
 47. Urea R., Muscalu A., 2012. *Professional motivational structures reflected in the communication style*. Procedia - Social and Behavioral Sciences Vol. 47, pp. 699 – 703.
 48. Van Leeuwen K., De Fruyt F., & Mervielde I., 2004. *A longitudinal study of the utility of the resilient, overcontrolled, and undercontrolled personality types as predictors of children's and adolescents' problem behaviour*. International Journal of Behavioral Development, Vol. 28 (3), pp. 210–220.
 49. Varvogli L., Darviri C., 2011. *Stress Management Techniques: evidence-based procedures that reduce stress and promote health*. Health Science Journal, Vol 5, Issue 2.

50. *Violence and Aggression. Short-Term Management in Mental Health, Health and Community Settings*. 2015. Updated edition. NICE Guideline, No. 10. National Collaborating Centre for Mental Health (UK). London: British Psychological Society.
51. Williams D., 1997. *Communication Skills in Practice: A Practical Guide for Health Professionals*. Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia.
52. Weinberg E. S. *Work Survival Skills*. Prepared Under a United States Department of Education National Workplace literacy Program Grant to MERCER COUNTY COMMUNITY COLLEGE Center for Training and Development, NJ 08690
53. Williams J.M.G., Penman D., 2011. *Mindfulness: a practical guide to finding a peace in a frantic world*. GB: Piatkus.
54. Zillmann D., Johnson, R. C., & Day K. D., 1974. *Attribution of apparent arousal and proficiency of recovery from sympathetic activation affecting excitation transfer to aggressive behavior*. Journal of Experimental Social Psychology, Vol. 10(6), pp. 503–515.
55. Queensland Government. Department of Justice and Attorney-General, 2019. *Client aggression policy*. Office of Fair Trading.
Pieejams: https://www.publications.qld.gov.au/dataset/c6c2dacb-d22f-4cdf-9312-0e6941a1f2b0/resource/73673b14-288f-4da6-beb5-fd60b71bbd87/fs_download/oft-client-aggression-policy.pdf
56. Фурманов И. А., Фурманова И. А., 2014. *Психологические проблемы агрессии в социальных отношениях : монография*. Брест. гос. ун-т им А. С. Пушкина, Белорус. гос. ун-т. - Брест : БрГУ, 261 с.
57. Фурманов И.А., 2016. *Социальная психология агрессии и насилия: учебн. Пособие*. Минск: БГУ.
58. Козлов В. В., 2017. *Агрессия человека: психологический анализ*. Педагогический ИМИДЖ. Ярославский государственный университет, г. Ярославль, Раздел «психологические науки» No 2 (35).
59. Сергеевна Комиссарова Д., 2017. *Мотивация агрессивного поведения: диагностика и коррекция*. Академия права и управления Федеральной службы исполнения наказаний, №66-1.
60. Фадеевич Ш. Е., 2008. *Психокоррекция агрессивного поведения осужденных мужского пола при длительных сроках наказания*. Вологда.
61. Гнидин О. 2008. *Психологические особенности агрессивности и ее профилактика у субъектов из различных социальных сред*. Ставрополь.

Interneta vietnes:

<https://www.psychology.org.au/>

<https://comorbidityguidelines.org.au>