

# KĀ KOMUNICĒT AR DUSMĪGIEM, AGRESĪVIEM CILVĒKIEM

## Kāpēc cilvēki uzvedas agresīvi?

Saistībā ar izsludināto ārkārtas situāciju valstī Covid-19 vīrusa izplatības dēļ mums visiem ir jāmaina ierastos pieradumus. Ik brīdi ir jāpiedomā par dažāda veida piesardzību, nepieciešamo ierobežojumu ievērošanu. Ziņas nepārtraukti informē par pieaugošu vīrusa izplatību un slimības apdraudējumu, kas rada nedrošību, trauksmi, nemieru, bailes. Laikam ejot un situācijas nenoteiktībai pieaugot, palielinās arī negatīvo emociju slogs.

Daži no mums, ārkārtas situācijas izraisīto saspringumu izjūt iekšēji, pārdzīvojot apjukumu, trauksmi, bezspēcību, nospiestību, pat vainu. Otra cilvēku daļa pauž savas negatīvās izjūtas uz āru kļūstot neiecietīgi, viegli aizkaitināmi, aizdomīgi, pārāk kritiski, citus vainojoši un pat uzbrūkoši.



Veidojot kontaktu ar iedzīvotājiem publiskā telpā, profesionāliem jābūt gataviem paskaidrot, ka šajā ārkārtas situācijā valstī tiek darīts viss, lai aizsargātu no saslimstības ar vīrusu un sniegtu nepieciešamo palīdzību.

## Ieteikumi, kuri var palīdzēt komunikācijā ar dusmīgiem, agresīviem cilvēkiem

### Saglabāriet mieru, neļaujieties emocijām, komunicējiet informācijas līmeni

Palieciet profesionālā lomā, komunicējiet tikai **informācijas** līmeni. Sniedziet cilvēkiem nepieciešamo informāciju, skaidrojiet situāciju – par ieviestajiem ierobežojumiem valstī, cēloni kāpēc tas ir nepieciešams, par iespējamiem sodiem šo noteikumu pārkāpšanas gadījumos u.c. Tomēr izvairieties no pavēlēm, biedēšanas, kritizēšanas. Runājiet pārliecinoši un mierīgi. Ja Jūs rīkojaties savas kompetences robežās, kuras Jūs nevarat pārkāpt, esiet pārliecināts ka visu dariet pareizi!



## **Izvērtējiet situāciju, mēģiniet saprast cilvēka uzvedības iemeslus**

Lai izvēlētos labāku komunikācijas stratēģiju ar cilvēku mēģiniet saprast agresīvās uzvedības iemeslus. Cilvēks varētu būt uztraukts, vai var manipulēt, vai vēlas izlādēt emocijas u.c. Reizēm, lai saprastu cilvēka agresīvu reakciju, ir vērts pajautāt: “Kas Jūs sadusmoja? Kas liek Jums tā dusmoties/uztraukties?” Bet tomēr nesāciet analizēt cilvēka uzvedību.

## **Esiet iejūtīgs ar cilvēkiem, kuri ir stresā, uzsveriet, ka esiet gatavs palīdzēt**

Esiet iejūtīgs pret cilvēkiem, kuri ir stresā. Lai nomierinātu cilvēku, uzsveriet, ka esiet gatavs palīdzēt. Sakiet: “Mēs strādājam sabiedrības labā. Vai mēs varam Jums palīdzēt? Esam gatavi Jums palīdzēt!” Atbalstiet satrauktu cilvēku: “Es saprotu jūsu uztraukumu, sakarā ar izveidojušos situāciju, ...”



## **Ievērojiet verbālās un neverbālās valodas pamatprincipus**

Neverbālā/ķermeņa valoda: uzturiet acu kontaktu, bet neuzbāzīgi; runājiet ar labvēlīgu, mierīgu intonāciju tik skaļi, lai cilvēks Jūs labi dzirdētu; ievērojiet fizisku distanci, jo pastāv risks, ka cilvēka verbālā agresija var pāriet fiziskajā; neieņemiet augstprātīgas/agresīvas pozas, kas var pastiprināt cilvēka agresiju un izprovocēt viņu.

Verbālā valoda (runāšana): uzrunājiet dusmīgu cilvēku vārdā, kas var veicināt kontakta veidošanos; uzklausiet cilvēku; pēc iespējas, runājiet klienta valodā; runājiet par cilvēka darbību, nevis par viņa personību; pēc iespējas, sniedziet savu viedokli vai lūdziet izpildīt konkrētu prasību, lietojot formu „Es”, nevis “Tu”; izrādiet cieņu.



## **Neiesaistieties ar dusmīgu cilvēku cīņā/strīdā**

Neatbildiet uz agresiju ar agresiju, nekonkurējiet ar dusmīgu cilvēku, pierādot taisnību, nestrīdieties ar viņu. Dodiet cilvēkam iespēju “nolaist tvaiku”, t.i., pēc iespējas, nepārtrauciet viņu, nemoralizējiet, nevērtējiet u.c.

## Ievērojiet robežas ar manipulējošiem cilvēkiem

Neļaujieties manipulācijām, kuras varētu būt ļoti dažādas - gan iebiedēšanas veidā, gan draudu vai iežēlināšanas veidā u.c. Šādās situācijās mierīgi un pārliecinoši atkārtojiet savu lūgumu, veidojot noteiktu frāzi, piemēram, par ieviestajiem ierobežojumiem valstī un cēloni kāpēc tas ir nepieciešams. Atkārtojiet šo frāzi, neiesaistoties diskusijās un garos paskaidrojumos.

Atcerieties, Jūs esat:

- situācijas noteicējs
- profesionālis
- šajā situācijā pildat savus pienākumus.

Jāapzinās, kur ir cilvēka atbildība, bet kur ir Jūsu atbildība. Sadaliet atbildību!



## Reaģējiet pareizi uz cilvēka kritiskiem izteicieniem

Ja cilvēks izmanto vispārīgu kritiku, izmantojot vārdus “nekad, vienmēr, neviens, visu laiku, nekas”, vai kritizē netaisnīgi, tad uz šādiem kritiskiem izteicieniem varat reaģēt šādi:

- vispār nereaģēt – tās ir tikai cilvēka emocijas
- mēģiniet konkretizēt: “Ar ko tieši šobrīd esat neapmierināts? Kas šobrīd ir noticis?”
- izsaki sapratni: “Es Jūs saprotu, es arī negribētu sēdēt mājās, ievērot divu metru distanci, bet šobrīd ir tāda situācija, ka mums visiem bez izņēmuma tas ir jāievēro.”

Ja cilvēks Jūs kritizē taisnīgi, tad pareizā rīcība ir piekrist kritikai un izlabot situāciju.

## Neuztveriet cilvēka dusmas personiski

Atcerieties, ka bieži vien cilvēki dusmojas uz apstākļiem, situāciju, noteikumiem, citiem cilvēkiem u.t.t., nevis tieši uz Jums. Zinot to, saglabājiet mieru, lai nesāktu dusmoties pretī un **neuztveriet cilvēka dusmas personiski.**



## Ieteikumi, kuri var palīdzēt savaldīt savas emocijas komunicējot ar agresīviem cilvēkiem

**Tehnika «Skaņas»:** sakiet sev, ka visi nepatīkamie, necenzētie, lamu vārdi, kurus jūs dzirdat no dusmīgā cilvēka - **ir tikai skaņas!** Kā skaņa var Jums kaitēt? Nekā. Tehnika Jums palīdzēs distancēties no vārdu jēgas un neiesaistīties emocionāli.

**Tehnika „Radio»:** iztēlojieties, ka viss, ko saka dusmīgs cilvēks ir vienkārši kā radio, kā fons un nekādā veidā nevar Jūs ietekmēt.

**Skaitīšana:** lēni skaitiet no 1 līdz 10 un atpakaļ, tas var palīdzēt novērst uzmanību no objekta, kas izraisa Jums dusmas.

