

ТЕЗИСИ НА ПРАКТИЧЕСКО УПРАЖНЕНИЕ № 5

**ЗА РЕДОВНО ЗАНЯТИЕ И САМОСТОЯТЕЛНА ДИСТАНЦИОННА
ПОДГОТОВКА ПО**

„КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ”

**ЗА СТУДЕНТИ ОТ МУ – ПЛЕВЕН, РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ,
СПЕЦИАЛНОСТ**

„МЕДИЦИНСКА СЕСТРА”

**ТЕМА: „КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ, НЕОБХОДИМИ ЗА РЕШАВАНЕ НА
КОНФЛИКТИ В МЕДИЦИНСКАТА ПРАКТИКА. ЕМПАТИЯ”**

Гр. Плевен

2020 год.

ЦЕЛ: Справяне с конфликти, възникнали при работа в общата медицинска практика. Прилагане на емпатия в медицинската практика.

ЗАДАЧИ:

- 1.Разбиране същността на конфликта в медицинската практика и стиловете за разрешаването му.**
- 2.Усвояване на умения за решаване на конфликт като страна в него или като медиатор.**
- 3. Разбиране значението на емпатията в медицинската практика.**

СТРУКТУРА НА СЕСИЯТА:

- 1.Същност и основни елементи на конфликта.**
- 2.Видове конфликти в медицинската практика.**
- 3.Основни принципи и подходи за решаване на възникнал конфликт в медицинската практика.**
- 4.Стилове за решаване на конфликти.**
- 5. Ролята на медиатора в конфликтна ситуация.**
- 6. Същност и значение на емпатията в медицинската практика.**

МЕТОДИ ЗА ОБУЧЕНИЕ:

Групова дискусия по учебни филми
Работа в малки групи
Обсъждане на казуси

2020 год.
Гр. Плевен

Сектор
„Обща медицина“

Теоретична част:

**КОНФЛИКТИТЕ В МЕДИЦИНСКАТА ПРАКТИКА - ПОДХОДИ ЗА
РАЗРЕШАВАНЕТО ИМ**

Работата на съвременния медицински специалист изисква от него не само отлична медицинска подготовка, а и много добри умения за работа в екип, тъй като не съществува област в медицината, където добрият професионалист може и трябва да работи сам. Работата в група носи известни предимства: по-високи резултати, по-голяма полезност и значимост на дейността, но като всяка вътрегрупова комуникация води и до възникване на конфликти и необходимост от успешното им преодоляване.

Същност, причини, страни на конфликта.

Същността на конфликта (от лат. conflictus - сблъсък, удар, борба) е ситуация на антагонистични отношения между хората в една група или между различни групи.

Като причина (или обект на конфликта) се определя конкретната ценност (материална или нематериална), към притежанието на която се стремят взаимодействащите си страни. Тя може да е една и съща, но може и да се различава от предмета на конфликта - обективно или субективно възприеманият проблем, по повод на който възниква конфликтът.

Най-честите причини за предизвикване на конфликти в екипа могат да бъдат разделени в две основни групи:

➤ *Причини от организационен характер:*

- Неправилно разпределяне на задачите между отделните участници в екипа, неясни или неразумни организационни норми и стандарти;
- Неправилно разпределяне на ресурсите - време, финансови средства, материали, персонал;
- Лоша вътрешна комуникация - непълно споделяне или прикриване на информация между участниците в екипа;
- Несправедлива система за възнаграждение - неправилно разпределяне на възнагражденията или липсата на информация и възможности за комуникация по този въпрос;
- Незадоволителни условия за работа;

➤ *Причини от личностен характер:*

- Липса на делови качества - слаба мотивация за работа, липса на достатъчно опит, нарушения на професионалната етика - като прехвърляне на вина, завишаване на резултатите от собствената дейност, прехвърляне на своите задължения върху друг;
- Липса на желание и умения за работа в група - склонност към силно изразен индивидуализъм, грубо отношение към околните, непоносимост към критиката, пренасяне на негативните емоции, породени извън екипа върху хората, с които се работи в момента;
- Несъвместимост на целите - наличие на конфликт между индивидуалните и груповите цели;

Конфликтът не трябва да се възприема като един изцяло негативен и деструктивен процес, който на всяка цена трябва да бъде избягван. Той е неизбежен в хода на груповата работа и при правилно разрешаване може да има и положителни страни.

Отрицателните страни на конфликта се изразяват в следното:

- Води до емоционални, а понякога и материални загуби в процеса на противодействие поради високото ниво на стрес на работното място.
- Влошава психоклимата на работното място, снижава дисциплината, мотивацията за работа и производителността.
- Намалява сътрудничеството между работещите заедно.
- Води до трудно възстановяване на работните взаимоотношения.

Конфликти, при които преобладават негативните последствия, се наричат деструктивни. Деструктивните ефекти се проявяват тогава, когато конфликтите протичат на много високо или на много ниско ниво. Конфликт, протичащ на много ниско ниво, може да остане незабелязан, да не намери съответно решение и да доведе до сериозни последствия в бъдеще. Конфликт, протичащ на много високо ниво, протича твърде бурно, води до силна стресова ситуация, нарушава сплотеността в екипа и вътрешните комуникации.

Положителни страни на конфликта могат да се изразят в следното:

- Съдейства за снижаване на напрежението след изясняване на противоречията.
- Способства за получаване на допълнителна информация.
- Стимулира към промяна и развитие.

- Става причина за възникване на нови идеи и решения.
- Адаптира хората към нови ситуации.

Конфликти, при които преобладават положителните последствия, се наричат конструктивни. При работата в екип, възможностите за въвличане в конфликт са две - в ролята на страна-участник в спора или в ролята на посредник (медиатор) между двете страни по конфликта.

Препоръки за справяне с конфликта при участие като една от страните:

Първа стъпка: Събиране на цялата информация по проблема.

Втора стъпка: Овлабяване на емоциите, съпътстващи конфликтната ситуация.

Трета стъпка: Вземане на решение по отношение на конфликтната ситуация.

I. Събиране на цялата информация по проблема.

Това изисква на първо място прилагане на всички техники за активното слушане - вербални и невербални, за да се изясни как другата страна възприема конфликта, какви всъщност са нуждите на другия, с кои от тях можем да се съгласим и да приемем. Целта е да се достигне момента, в който другият да каже: "Да това е, което искам!" или "Да това е, което чувствам!" Следващият момент е обяснението на нашата позиция. Изразът само "Не съм съгласен!" не носи информация за нашите възгледи и състояние, а настройва отрицателно другата страна.

В процеса на комуникация с другите са възможни три стила на поведение:

- **Агресивен** стил на поведение – мненията се изразяват директно, без да се зачитат чувствата и мненията на другите.
- **Пасивен** стил на поведение – собственото мнение се изразява косвено, а чувствата и мненията на другите се взимат предвид в много силна степен.
- **Асертивен** стил на поведение – собствените мисли и чувства се изразяват и зачитават, но с уважение и зачитане на правата на другите.

«Асертивност» означава да си способен/а да заявиш своята позиция без да събуждаш защитите на другия човек.

За тази цел най-подходящо е използването на "Аз -посланието", което схематично следва следното изложение:

- Аз се почувствах... (моите чувства и емоции, предизвикани от действието на другия човек).
- Когато ти.... (извърши някакво действие).
- Защото...(влиянето, което имало действието на другия човек).
- И бих желал/а... (моите нужди).

То трябва да даде представа за това, как ние възприемаме конфликта включително и за това, какво е според нас негласното послание на ситуацията (напр. не ме харесват, не ме уважават, не ценят мнението или труда ми).

II. Овлабяване на емоциите, съпътстващи конфликтната ситуация.

Силната емоционална ангажираност по време на конфликт неминуемо води до напрежение и проява на гневни изблици, което допълнително усложнява ситуацията и затруднява рационалното решаване на конфликта. За това важен момент в този процес е овлабяването на емоциите, на първо място - по отношение на себе си и след това - по отношение на останалите участници в конфликта /"За да се промени другия, първо трябва да се променя аз!"/. По отношение на себе си е добре да си отговорим на въпросите:

- ✓ Защо се чувствам така?
- ✓ Какво искам да променя?
- ✓ Как мога да се освободя от това чувство?
- ✓ Чий всъщност е проблемът?
- ✓ Кое възприемам като негласно послание от ситуацията?

На второ място – важно е овладяването (доколкото е възможно) на емоциите по отношение на другите участници в конфликта, като се опитаме правилно да приемем и отправим критичните забележки. Трябва да дадем възможност на другите да изразят емоциите си и едновременно с това да се противопоставим на изкушението, когато ни критикуват, да отговорим по неподходящ начин. Изкушаващи, но неподходящи са следните реакции в отговор на отправена критика:

- Избягваме с всички сили неприятния разговор (като затръшнем вратата след себе си или се опитаме да отклоним разговора от спорния въпрос);
- Започваме яростно да се оправдаваме без да слушаме другия;
- Заемем защитна позиция и веднага отречем изцяло правотата на другия;
- Отговорим на критиката с критика;

Всички тези реакции са вредни и потискащи за ефективното разрешаване на проблема и водят до задълбочаване на кризата. Човекът срещу нас трябва да бъде уверен, че сме разбрали колко ядосан или разстроен е той. Признаването правотата на другия да се чувства по определен начин не означава, че се съгласяваме с неговата позиция, а че отчитаме неговата гледна точка и сериозността на емоциите му.

Препоръчваното поведение за приемане на отправената критика включва:

- Поискайте повече подробности от човека, който критикува. Това се постига посредством задаването на въпроси: Кого (с какво, кога, къде, защо) съм притеснил?
- Обяснете Вашата позиция като разкриете чувствата си (себеразкриване) или използвате мотиви за себеутвърждаване или за мотивиране на отказа си.

III. Вземане на решение.

Описани са пет основни стила, използвани за решаване на възникнал конфликт:

Интегриращ стил (на сътрудничество):

- *Същност*: изясняване същността на конфликта и намиране на решение, еднакво задоволително и за двете страни. Решенията в този случай са най-трайни.
- *Приложение*:
 - Когато позициите са еднакво важни и не може да се направи компромис с нито една от двете.
 - Когато се очакват дългосрочни взаимоотношения между двете страни.
 - Когато се цели по-добро взаимодействие в общата работа.

Услужлив стил (на приспособяване):

- *Същност*: прилагане на компромис само от страна на единия участник в конфликта с цената на известно отстъпление от собствените интереси.
- *Приложение*:
 - Когато изходът за вас не е от голямо значение.
 - Когато отношенията с другата страна са по-важни за Вас от изхода.
 - Когато разбирате, че Вашата позиция е неправилна.
 - Когато нямате възможност да приложите друг стил.

Доминиращ стил (на съперничество):

- *Същност*: решението се налага еднолично – само от едната страна, която разполага с някаква власт (формална или неформална). Решенията понякога не са трайни, защото не се приемат с разбиране от всички.
- *Приложение*:
 - Когато имате необходимата власт и сте убедени, че това е най-доброто решение.
 - Когато няма какво да губите.
 - Когато другата страна е пасивна.
 - Когато трябва да се вземе бързо непопулярно решение и имате необходимата власт за това.

Избягващ стил:

- *Същност:* проблемът се избягва пасивно (като се премълчава) или активно се потиска зреещият конфликт.
- *Приложение:*
 - При незначителни проблеми.
 - Когато не можете да решите проблема в своя полза за момента.
 - Когато имате нужда от време, за да проучите ситуацията.
 - Когато проблемът е такъв, че конфликтът само би усложнил още повече нещата.

Компромисен стил:

- *Същност:* намиране на решение, основано на компромис, осъществяван и от двете страни. Решенията обикновено са трайни.
- *Приложение:*
 - Когато позициите на спорещите са еднакво важни и те са с еднаква власт.
 - Когато няма решение еднакво добро и за двете страни.
 - Когато се цели намиране на бързо решение, работещо в кратък период от време.

Няма идеален стил за решаване на конфликти. Практиката показва, че хората, в зависимост от личностовите си особености се ориентират към използването преимуществено на някой от стиловете, но прилагат понякога и другите. Най-добрия вариант е използването на различни стилове в зависимост от ситуацията и придържането към асертивното поведение по време на сблъсък т.е. устояване на собствените позиции без това да е свързано с използване на агресия и нараняване на останалите участници в конфликта.

Ако конфликтът продължава, трябва да се премести фокуса на внимание от съдържанието на пререканието и да се насочи към самия процес. Възможно е зад поведението на другия да се крие стремежът му за участие в конфликт на всяка цена. Това поведение може да се дължи на някакво скрито послание от типа:

- Търсене на внимание - "Другите не ме забелязват достатъчно!";
- Игра на сила - "Аз трябва да контролирам всичко!";
- Търсене на отмъщение - "Аз съм наранен и искам същото за другите!".

Най-често допускните грешки при решаването на възникнал конфликт могат да се търсят в няколко основни направления:

- Силното желание непременно да обясним своята позиция първи, преди другата страна да успее да изложи възгледите си и така да лишим опонента от възможността да говори;
- Неумението за ефективно изслушване на другите по време на конфликт. Много хора смятат, че изслушването означава само мълчаливо изчакване на техния ред да говорят. Всъщност ефективното слушане включва реални усилия да се разбере позицията и нуждите на другата страна.
- Естествените страхове, проявяващи се в хода на едно неразбирателство - страхът от това, че няма да постигнем желаното, страхът да не загубим нещо скъпо или да не изглеждаме глупави, жалки или губещи.
- Възприемането на конфликта като конкурентна ситуация, в която само едната страна може да спечели, а другата задължително губи.
- Наличието на изкривявания по отношение на възприемането на конфликтната ситуация, които включват:
 - "Огледален образ" - участниците в конфликта възприемат себе си като абсолютно прави и невинни и обвиняват единствено другата страна за всички възникнали проблеми;
 - "Двойни стандарти" - участниците в конфликта приемат, че едно и също нещо е позволено за тях, но не и за другата страна;

- "Поляризирано мислене" - позициите на страните в конфликта се възприемат като "само добри" или "само лоши" - няма средни положения;
- "Мъжествен "аз"-образ" - всяка отстъпка от собствените позиции се възприема като проява на слабост и следователно е недопустима;
- „Сламката в чуждите очи” - регистриране само на чуждите грешки и игнориране на собствените;

Препоръки за справяне с конфликта при участие като медиатор.

В медицинската практика е възможно на медицинския специалист да се наложи да участва в конфликт не като страна, а като посредник между две страни в конфликт. Двете страни могат да бъдат пациент и друг участник от медицинския екип или двама участници от екипа на лекаря и т.н. При участие в ролята на посредник (медиатор) по време на конфликт действията на посредника е препоръчително да преминат през няколко основни етапа:

Първи етап: Въведение (подготовка).

Втори етап: Подпомагане на участниците за взаимното разбиране на проблема.

Трети етап: Намиране на решение.

I. Въведение.

Целта е да се получи доверието на страните, съгласието им за участие в диалога, намаляване на емоционалното напрежение. Действията на посредника са свързани с представяне пред страните, уверяването им в дискретността на разговорите и подготовка на участниците за предстоящата среща чрез изясняване на правилата за водене на дискусиата.

II. Подпомагане на участниците за взаимното разбиране на проблема.

Целта е участниците да се изслушат взаимно. Действията на посредника са насочени към изясняване на правилата за комунициране между участниците и балансиране на силите. Те включват поздравяване на участниците за желанието им за справяне с конфликта, решаване кой пръв ще вземе думата и подпомагане на усилията да се разбере гледната точка на всяка от страните чрез задаване на въпроси, изясняващи чувствата, свързани с конфликта и очакванията на двете страни. Използват се парафрази и обобщения на казаното от участниците в конфликта.

Медиаторът трябва да се погрижи за създаването на подходяща атмосфера и за спазване на приетите принципи за водене на разговор – без обидни думи, без прекъсване на събеседника и връщане към минали пререкания.

III. Намиране на решение.

Целта е постигане на решение, приемливо и за двете страни. Действията на посредника са насочени към планиране на бъдещото поведение и включват излагане на възможните решения според двете страни, анализирането им от посредника за това доколко са конкретни, реалистични и балансирани (никой не трябва да печели едностранчиво) и накрая - обобщаване на постигнатото споразумение и изказване на благодарност за участието.

ЕМПАТИЯТА В МЕДИЦИНСКАТА ПРАКТИКА

1. Същност на емпатията

Думата "емпатия" произлиза от гръцката дума "pathos", която означава силно и дълбоко чувство, близко до страданието, до състраданието. Нейни синоними са вчувстване, съпричастност, съпреживяемост, идентификация с другия. Терминът „емпатия“ за пръв път се появява в английски речник през 1912 г. Въведен е в психологията от Е.

Титченер. В позитивната психология емпатията се разглежда като едно от висшите човешки качества наред с такива като оптимизъм, вяра, мъжество и др..

Емпатията или „вчувстването“ означава способността на човек да се постави на мястото на другия човек, да разбере чувствата, желанията, идеите, мотивите и действията на другия, да изпитва сходни с неговите чувства, да разбира и приема неговото емоционално състояние. Най-добрият начин за изграждане на емпатично общуване е да се помогне на другия да почувства, че е приет и разбран. Това се проявява чрез топло, положително, приемащо или наречено още позитивно отношение. Да бъдеш емпатичен обаче не означава да проявяваш симпатия към някого. Симпатията показва разбиране, но не променя нещата. Емпатията е начало на опит за решаване на проблема чрез съпричастност и съпреживяване. Съпреживяването стои в основата на всички положителни социални взаимоотношения. Емпатията е израз на откритост и разбирателство в отношенията между двама души. Като феномен на междуличностните контакти тя регулира непосредствено взаимоотношенията между хората и до голяма степен определя нравствените качества на човека.

Според един от основните вдъхновители на хуманистичната психология и основател на клиент-центрираната терапия, психоаналитика К. Роджърс, това е „деликатно пребиваване в друг живот, без оценяване и без осъждане“. Друго точно определение дава К. Кохут – способността „да се вместиш в кожата на другия, да виждаш света през очите на другия“.

Емпатията е сложно интегративно комуникативно умение. Тя е значима съставка на взаимоотношенията между хората – способност да се превъплътиш, да се поставиш на мястото на другия човек, да погледнеш света с неговите очи и да видиш проблема от неговата гледна точка, т.е. сякаш ставаш този друг човек, но без да губиш усещането за „сякаш“. Според Карл Роджерс да си в състояние на емпатия означава „да възприемаш вътрешния свят на другия точно със запазване на емоционалните и смисловите отенъци. Като че ли ставаш този друг, но без да губиш усещането „като че ли“. Усещаш радостта или болката на другия, така както той ги усеща, и възприемаш причините за тях така, както той ги възприема. При това е задължително да е налице споменатият отенък „като че ли“: като че ли аз се радвам или се огорчавам. Ако този отенък изчезне, то възниква състояние на идентификация“.

Да бъдеш емпатичен означава:

- Да умееш да слушаш емпатично, създавайки у споделящия усещане за приемане, разбиране и желание за изследване и решаване на проблемите;
- Да видиш проблема на другия с точно, вчувстващо разбиране, така както го вижда той;
- Да навлезеш и пребиваваш деликатно в личния свят на другия, без оценяване и осъждане;
- Да бъдеш чувствителен към постоянно променящите се преживявания на другите – страх, гняв, вълнение, стеснителност и т.н.;
- Да се опиташ да разбереш как се чувства другия.

Иначе казано да бъдеш емпатичен предполага:

- Да разпознаеш чувствата на споделящия;
- Да ги идентифицираш, назовавайки ги;
- Да разбереш смисъла на чутото;
- Да отразиш възприетото чувство и мисъл чрез акуратна обратна връзка;
- Да покажеш на споделящия, че го правиш;

Как се демонстрира емпатия:

1. Чрез минимално вербално насърчаване („да“, „ъх-хъ“, „м-м-м...“)
2. Чрез правилна парафраза на казаното от споделящия;

3. Чрез добре формулиран емпатичен отговор, базиращ се не само на това, което е казал и показал пациентът, но и на проникването в контекста на това, което е казано или скрито в изявлението му.

Усвояването на емпатията предполага едновременно няколко умения:

- да слушаш ефективно и да се стараеш да разбереш максимално точно, това, което ти се казва и загатва;
- да показваш интерес и внимание към споделящия чрез използване езика на тялото, жестове и други невербални реплики, които изразяват заинтересованост;
- да разпознаваш чувствата на говорещия и да ги отразяваш чрез използване на съответни думи за чувства;
- да перифразиращ точно това, което е казано и да предадеш пълния му смисъл;

2. Значения на емпатията в медицинската практика.

Като способност за дълбоко разбиране преживяванията, мотивите и емоционалното състояние на другия, за идентифициране, споделяне и съпреживяване на чувствата, за съчувствие и емоционална съпричастност, емпатията е необходимост в работата на всеки здравен специалист. Емпатичното поведение на лекаря улеснява провеждането на клиничното интервю, повишава ефективността при събирането на информация, съдейства за създаването на доверие и желание за сътрудничество у пациента.

В психоаналитичната школа емпатията се разглежда като способност на лекаря, осигуряваща ефективно взаимодействие с болния. Тя е необходимо умение за всеки, отдал се на хуманната мисия да помага на хората. Чрез нея могат да се формират най-важните предпоставки за успешно изпълнение на тази мисия – ефективна комуникация, положителна нагласа към другия човек, интелектуално разбиране и споделяне на неговите чувства, съпричастност и съпреживяване.

Емпатичното професионално поведение разширява разбирането на лекаря за пациента отвъд симптомите и историята на неговото заболяване. Познаването на личността на пациента, на отношението му към болестта, на неговите чувства и преживявания са предпоставка за постигане на ефективен терапевтичен резултат и по-качествена здравна грижа. Това от своя страна поражда у лекаря чувство за полезност, за добре свършена работа и професионална удовлетвореност. Емпатичното професионално поведение на лекаря осигурява не само по-добра ефективност на консултацията, но поражда доверие, мотивация за сътрудничество и по-висока удовлетвореност и у пациента. Видно е, че предимствата на този тип поведение на лекаря са осезаеми и за двете страни във взаимоотношението лекар-пациент.

Срещата на лекаря с пациента може да бъде своеобразна психотерапия за него, ако лекарят успее да го успокои, да го ободри, да му вдъхне увереност, сигурност, че е при този, който има компетентността и желанието да му помогне, и който ще направи всичко, за да облекчи страданието му. Повечето пациенти имат непреодолимата потребност да бъдат чути, да бъдат изслушани. Активното изслушване дава възможност на пациента не само да сподели оплакванията, притесненията и страховете си, но говорейки за своите мисли, чувства и преживявания – усещайки че е разбран, да осъществи т.нар. душевно пречистване (психокатарзис). Това позитивно въздействие на „лекарството-лекар“ върху състоянието на пациента е именно проява на добре практикувана емпатия.

Емпатията е свързана с личния опит и себепознанието. Способността за емпатично преживяване на чувствата и емоциите на другия е пряко свързана със способността за преживяване и идентифициране на собствените чувства.

В медицинската практика емпатията може да се използва още:

1. За изграждане взаимоотношения на доверие между лекаря и пациента;

2. За стимулиране на себе-експлорацията;
3. За промяна във възприемането и за проверка разбирането на проблема;
4. За снижаване на болката и тревожността;
5. За осигуряване на психологична подкрепа на пациента;
6. За мотивиране на пациента за активно участие и съдействие в лечебния процес;
7. За подготовка на пътя за по-сериозни интервенции – промяна на гледната точка, решаване на конфликти, промяна в здравните разбирания и убеждения на пациента, за промяна във взаимоотношенията, за мотивиране на пациента за промяна в поведението, когато то вреди на здравето му.

Въпроси:

1. Кои са двете основни групи причини за възникване на конфликти на работното място?
2. Кои са петте основни стила на поведение за решаване на конфликти?
3. Какво означава терминът „Емпатия“?

Задачи:

Задача 1: Оценете вашият стил на решаване на конфликти чрез следния тест:

Тест за определяне на стила за справяне с конфликти

Като използвате 5-степенна скала, при която 5 = “много е типично за мен”, 4 = “често е типично за мен”, 3 = “понякога типично за мен”, 2 = “рядко е типично за мен”, и 1 = “никога не действам така”, посочете колко е вярно всяко твърдение за действията Ви в конфликтна ситуация.

Твърдение	1	2	3	4	5
1. По-лесно е да се въздържиш, отколкото да се оттеглиш от кавгата.					
2. Ако на можеш да накараш човека да мисли като теб, накарай го да се държи така, както ти мислиш.					
3. Меките думи покоряват твърдите сърца.					
4. Ти чешиш моя гръб, аз чеша твоя.					
5. Ела и дай да разсъждаваме заедно.					
6. Когато двама се карат, този, който млъкне пръв заслужава най-голяма похвала.					
7. Силата надделява над правото.					
8. Меките думи проправят гладки пътища.					
9. По-добре половин самун, отколкото никакъв хляб.					
10. Истината се крие в познанието, а не в мнението на мнозинството.					
11. Този, който напада и бяга, ще доживее пак да напада.					
12. Спечелилият е този, който е накарал враговете си да бягат.					
13. Убий враговете си с любезност.					
14. Честната размяна не ражда кавги.					
15. Никой няма окончателният отговор, но всеки има с какво да допринесе за него.					
16. Дръж се настрана от хора, които не са съгласни с теб.					

17. Бойните полета се печелят от онези, които вярват в печеленето.					
18. Милите думи носят много, а струват малко.					
19. Око за око, зъб за зъб е справедлива игра.					
20. Само онзи, който е готов да се откаже от монопола над истината, може да спечели от истините на другите.					
21. Избягвай кавгаджиите, защото единственото, което те могат да направят е да ти “стъжнят” живота.					
22. Човек, който няма да избяга, ще накара другите да бягат.					
23. Меките думи налагат хармония.					
24. Дар за дар печели приятели					
25. Изкарай конфликтите си наповърхността и се изправи лице в лице с тях – само тогава ще намериш най-доброто решение.					
26. Най – добрият начин за справяне с конфликтите е да се избягват.					
27. Сложи си крака там, където възнамеряваш да стоиш.					
28. Нежността ще триумфира над гнева.					
29. Да получиш част от онова, което искаш, е по-добро от това да не получиш нищо.					
Твърдение	1	2	3	4	5
30. Откритостта, честността и доверието ще преместят и планини.					
31. Няма нищо толкова важно, че да си заслужава да се караш за него.					
32. На този свят има два типа хора: печеливши и губещи.					
33. Когато те ударят с камък, удари ги с памук.					
34. Когато и двамата отстъпят до средата, е постигнато справедливо решение.					
35. Истината се постига с ровене все по-надълбоко.					

Сумирайте отговорите на въпросника за стиловете на справяне с конфликти като нанесете срещу номера на въпроса точките, съответстващи на отбелязания отговор – колкото по-висок общ резултат се получава във всяка колонка, толкова по-често използвате този стил.

Оттегляне	Налагане със сила	Заглаждане	Търсене на компромис	Интегриране
1 -	2 -	3 -	4 -	5 -
6 -	7 -	8 -	9 -	10 -
11 -	12 -	13 -	14 -	15 -
16 -	17 -	18 -	19 -	20 -
21 -	22 -	23 -	24 -	25 -
26 -	27 -	28 -	29 -	30 -
31 -	32 -	33 -	34 -	35 -
Общо:	Общо:	Общо:	Общо:	Общо:

Задача 2. Въпросникът съдържа няколко ситуации. Към всяка ситуация се предлагат по 5 варианта на поведение – трябва да изберете един от тях. Някои съответстват на компетентния, уверен, партньорски стил на общуване – асертивното поведение. Останалите отговори се разделят на неправилни отговори – тип зависим вариант и неправилни отговори – тип агресивен вариант. Определете кой е асертивния вариант на отговор.

1. Забравили сте да вземете нещо необходимо и Ваш познат Ви казва: "Толкова си разсеян, че ще забравиш и главата си някъде".

- а) Казвате: „Не съм по-разсеян от теб!“
- б) Казвате: „Да, прав си! Понякога се държа много разсеяно.“
- в) Казвате: „Ако има някой разсеян – то това си ти.“
- г) Казвате: „Никой не е свършен! Не заслужавам такава оценка само заради една дреболия.“
- д) Нищо не казвате и въобще игнорирате изказването.

2. Някой, с когото сте си уговорили среща, закъснява 30 мин. Това Ви разстройва, още повече, че не Ви дава никакво обяснение.

- а) Казвате: „Твоето закъснение ме притесни.“
- б) Казвате: „През цялото време си мислех кога ще дойдеш?“
- в) Казвате: „Това е последният път, в който те чакам!“
- г) Нищо не казвате.
- д) Казвате: „Нали имахме уговорка, как може да постъпиш така!“

3. Имате нужда от помощта на ваш познат.

- а) Никога, никого не се решавате да помолите.
- б) Казвате: „Трябва да направиш това за мен.“
- в) Казвате: „Би ли могъл да направиш нещо за мен?“ и след това обяснявате за какво става дума.
- г) Намеквате на човека, че се нуждаете от услуга.
- д) Казвате: „Много искам да направиш това за мен!“

4. Разговаряте с приятели твърде шумно и някой Ви прави забележка: "Извинете, държите се твърде шумно".

- а) Вие веднага прекратявате разговора.
- б) Казвате: „След като не Ви харесва – преместете се другаде!“
- в) Казвате: „Извинете, ще говоря по-тихо“ и наистина снижавате гласа си.
- г) Казвате: „Извинете“ и прекратявате разговора.
- д) Казвате: „Всичко е наред!“ и продължавате да говорите високо.

5. Чакате на опашка и някой Ви прережда.

- а) Вие тихичко правите коментар по негов адрес.
- б) Казвате високо: „Спазвайте реда!“
- в) Нищо не казвате.
- г) Викате високо: „Нареди се на опашката, нахалник!“
- д) Казвате: „Извинете, аз чакам преди Вас. Изчакайте си реда!“

6. Нуждаете се от определена вещь на Ваш познат.

- а) Казвате му да ви даде нужното.
- б) Въздържате се от всякакви молби.
- в) Взимате без да питате.
- г) Обяснявате, че се нуждаете от този предмет и го молите да Ви обслужи с него.
- д) Говорите за този предмет, но не смееете да го поискате.

7. Чувствате се оскърбен от думите на Ваш познат.

- а) Вие се отдалечавате от този човек, без да му давате обяснение.
- б) Заявявате му: „Да не си посмял повече да правиш така!“
- в) Чувствате обида, но не му казвате нищо.
- г) Оскърбявате го на свой ред.
- д) Казвате му, че не Ви харесва това, което казва и не желаете да го чувате повече.

8. По време на разговор, събеседникът често Ви прекъсва.

- а) Казвате: „Извинявай, искам само да довърша!“
- б) Казвате: „Мога ли да продължа?“
- в) Прекъсвате го и Вие, продължавайки разказа си.
- г) Нищо не казвате, оставяте го да продължи.
- д) Казвате: „Стига! Не ме прекъсвай!“

Отговори

	Зависим стил	Асертивен стил	Агресивен стил
1	БД	Г	АВ
2	Г	АБ	ВД
3	АГ	ВД	Б
4	АГ	В	БД
5	АВ	Д	БГ
6	БД	Г	АВ
7	АВ	Д	БГ
8	Г	АБ	ВД