

**ТЕЗИСИ НА ПРАКТИЧЕСКО УПРАЖНЕНИЕ № 4**

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

**„КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ”**

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

**„МЕДИЦИНА”**

**ТЕМА: „РОЛЯ И ЗНАЧЕНИЕ НА ОБРАТНАТА ВРЪЗКА В ОБЩУВАНЕТО.  
АСЕРТИВНО ПОВЕДЕНИЕ ”**

**Гр. Плевен**

**2020 год.**

## **ЦЕЛ:**

Студентите да разберат и да овладеят използването на обратната връзка в общуването и същността на асертивното поведение.

## **ЗАДАЧИ:**

1. Да се изясни същността на обратната връзка в общуването.
2. Да разберат основните характеристики на ефективната обратна връзка.
3. Да се разберат принципите за използване на асертивното поведение в комуникацията.

## **ПЛАН НА ЗАНЯТИЕТО:**

1. Роля и значение на обратната връзка в общуването.
2. Роля и значение на асертивното поведение.
3. Правила за изграждане на подкрепяща комуникацията обратна връзка.
4. Помагащо поведение – елементи.
5. Самооценка на основните характеристики на комуникативното поведение:

Тест – Мога ли дам обратна връзка.

Тест – Асертивен ли съм

Обсъждане на казуси.

Игра „Жива” социограма.

Игра „Дирижирано рисуване”..

## **МЕТОДИ:**

1. Дискусия
2. Работа в малки групи
3. Ролеви игри

2020 год.  
Гр. Плевен

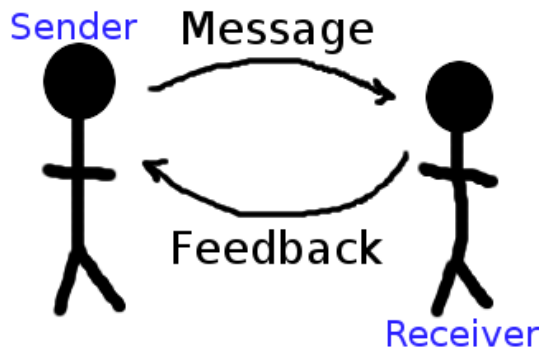
**Сектор**  
„Обща медицина”

## **Теоретична част:**

### **Роля и значение на обратната връзка в общуването. Асертивно поведение**

Обратната връзка е информация, която получаваме от другите, за това как те възприемат нашите думи или действия. Тя е един от основните механизми, използвани в процеса на общуване. В една комуникация, в която участват винаги поне две страни – подаващ информацията и възприемащ информацията, страната, която възприема информацията по свой начин подава обратна връзка как точно е възприета тази информация. Този процес е от голяма значение за осъществяването на правилната комуникация. В хода на един разговор постоянно се менят ролите на подаващия и

възприемащия и следователно често сменяме позицията си от ролята на подаващ обратна връзка и приемащ такава.



За да има правилно въздействие, обратната връзка трябва да е обоснована на солидна информация и да бъде свързана с определено събитие или действие. Обратната връзка може да бъде още по-полезна, когато е свързана със **конкретна ситуация или поведение**, което може да бъде **променено** или **модифицирано**. Много по-лесно е да се промени това, което някой *прави*, отколкото това, което *е*. Например обратна връзка от типа: “*Ти си много враждебен и трябва да се промениш*“, не е полезна толкова, колкото “*Когато говориш с мен, ако си по-малко груб и заядлив, бих могъл да работя по-добре с теб.*”, а още по-добре е, ако се каже: “*Когато ме прекъсваш по този начин, аз се чувствам обезсърчен и това ме изнервя.*”

Обратната връзка може да бъде омаловажена, когато мотивите зад нея са негативни, независимо дали това е при подателя или получателя. Например, ако използвате обратната връзка, за да накажете някого или за да покажете превъзходство пред някой.

#### **Ето няколко основни напътствия за даване на обратна връзка:**

- Обратната връзка трябва да бъде конкретна и обективна. Тя трябва да описва поведение, което може да бъде наблюдавано, а думите да бъдат цитирани точно.
- Не трябва да бъде оценка, да бъде осъдителна, да извежда заключение или да се преписва на чувства и други мотиви.
- Трябва да бъде давана само за поведения, които могат да бъдат променени.
- Трябва да показва, как това поведение се отразява на човека, който дава обратната връзка.
- Получателят трябва да има желание за получаване на обратна връзка. Да си я поиска.

Обратната връзка подпомага общуването, когато:

- Насочва се към поведението на личността в конкретна ситуация.
- Поведението на партньора се описва така, както е преживяно от подаващия обратната връзка, включително и субективния емоционален резонанс.
- Обратната връзка по възможност следва непосредствено след наблюдаваното поведение – „тук и сега“.
- В обратната връзка се характеризират и собствените подбуди и намерения.
- Заедно с отрицателните наблюдения обхваща положителни чувства и възприятия.
- Обратната връзка е обръщаема – каквото единият казва на другия, да може и другия да го каже на първия.
- Богата и индивидуална в езиковия изказ.

Обратната връзка затруднява общуването, когато:

- Засяга цялостната личност на партньора или съществени нейни страни.

- Поведението се оценява или тълкува.
- Характерни са общи нравствени оценки и морализиране, в други случаи „психологическо анализиране”.
- Обратната връзка се използва за уреждане на стари сметки – „там и тогава”.
- Собствените подбуди и намерения остават скрити.
- Обратната връзка се дава главно тогава, когато нещо се провали.
- Обратната връзка е необръщаема – казаното от единия трудно може да бъде казно и от другия.
- Стереотипна и етикетиреща, често с агресивно – наскърбяващи категоризации.

### **Асертивност:**

Като комуникационен стил и стратегия, асертивността се отличава от агресивността и пасивността. От това как хората се справят с личните граници; тяхната собствена и тази на другите хора, може да се направи разлика между тези три понятия. Пасивните комуникатори не защитават собствените си лични граници и по този начин позволяват на агресивните хора да навредят или по друг начин неоправдано да им влияят. Обикновено не е вероятно да рискуват да се опитат да повлияят на някой друг. Агресивните хора от своя страна не зачитат личните граници на другите и по този начин могат да навредят на другите, докато се опитват да им повлияят. Асертивният човек общува с увереност, като не се страхува да говори мнението си или се опитва да влияе на другите, но го прави по начин, който зачита личните граници на другите. Освен това асертивния комуникатор е готов да се защити от агресивни нахлувания. Асертивният стил на поведение означава да можете да изразявате собствените си чувства по честен и уважителен начин, който не обижда хората и да отстоявате правата си, докато знаете какво казвате и с разбирането, че човек не винаги получава това, което иска.

**Асертивните хора** имат следните характеристики:

- Те се чувстват свободни да изразят своите чувства, мисли и желания.
- Те си знаят правата.
- Те имат контрол над гнева си. Това не означава, че те потискат това чувство. Това означава, че те го контролират за момент и говорят за това по-късно по логичен начин.
- Те разбират добре чувствата на човека, с когото общуват.
- Не доминират над другите.
- Отговорни и честни са по отношение на себе си и другите.
- Приемат това, което мислят и чувстват, но уважават и чувствата на другите.

В отношенията с другите се стараят да постигнат равенство и да се придържат към принципа: Аз печеля-ти печелиш.

За разлика от тях, другите типове на поведение в комуникацията са:

**Агресивните хора**, със следните характеристики:

Преследват само своите цели

Принуждават другите да вършат неща, които не искат

Не зачитат гледната точка, правата и емоциите на другите

Търсят печалба за себе си на всяка цена

Обиждат, доминират или унижават другите

Проявяват насилие над другите

В отношенията с другите се придържат към принципа: Аз печеля-ти губиш.

**Манипулативните хора**, със следните характеристики:

Привидно възпитано поведение, без явна агресия

Пренебрегване на другите

Мълчание

Прикритост в отношенията с другите

Вменяване на вина у другите ако не направят това, което се иска от тях

В отношенията с другите се придържат към принципа: Аз печеля-ти губиш.

**Пасивните хора**, със следните характеристики:

Избягване на конфликти на всяка цена

Казване „да“, когато желанието е да се каже „не“

Поставяне потребностите на другите на първо място

Неизразяване на чувства

Правене на неща, които не са желани или за които няма вътрешно съгласие

Неяснота относно желания и чувства

Възприемане на себе си като жертва, самоподценяване, самоунижаване

Нерешителност, мекушавост, черногледство

В отношенията с другите се придържат към принципа: Аз губя-ти печелиш.

**Въпроси:**

1. Какво означава асертивността?
2. Какво е значението на обратната връзка за общуването?
3. Как се подава правилно обратна връзка?

**Задача1:** Направете теста за обратна връзка и проверете допускате ли грешки при осъществяването ѝ.

**Тест: Умеете ли да давате обратна връзка**

Този тест съдържа 10 въпроса с различни отговори, от които вие трябва да изберете един, който смятате за верен. Така ще определите доколко сте добри в даването на обратна връзка и къде се нуждаете от допълнително усъвършенстване. Отговорите са в края на теста.

1. Коя от изброените посоки най-точно описва продуктивната обратна връзка?
  - а) Отгоре- надолу или хоризонтално (към колега)
  - б) Отгоре- надолу към ваш подчинен
  - в) Отгоре- надолу, отдолу- нагоре и хоризонтално.
2. Кои са потенциалните източници на различия между даващия и получаващия обратна връзка?
  - а) вашата интуиция, която ви казва, че получателят ще създаде неприятности
  - б) расата, полът, стилът на комуникация и възрастта
  - в) вашето лично обвързване с получателя.
3. Всички признаваме, че има моменти, в които не е препоръчително да се дава обратна връзка. В коя ситуация е по-добре да не се спирате?
  - а) Ако вие или получателят сте прекалено развълнувани и не управлявате процеса.
  - б) Ако не сте готови да получите обратна връзка в замяна.
  - в) Ако нечие действие или поведение ви е засегнало лично и нарушава добрите работни взаимоотношения.

4. Коя от изброените опасности трябва да имат пред вид и даващият и получаващият обратна връзка?

- а) Тя може да се базира на неверни предположения.
- б) Може да разруши личните ви взаимоотношения.
- в) Могат да последват грешни действия, като следствие на неверни изводи.

5. Обратната връзка води до промени и у получаващия, и у даващия. Кое се променя най-трудно?

- а) уменията за работа
- б) личностните характеристики
- в) нагласите

6. Да допуснем, че човекът, на когото давате обратна връзка е особено срамежлив и мълчалив. Как най-добре можете да се справите с тази ситуация?

- а) Задавате отворени въпроси, които изискват по-дълги отговори.
- б) Работите за постигането на съгласие по определени въпроси, стъпка по стъпка.
- в) Не спирате, докато не изясните всички детайли.

7. Трябва ли да дадете обратна връзка възможно най-бързо или трябва да изчакате докато вие и получателят ѝ имате време да премислите събитията?

- а) Дайте си време да направите анализ на ситуацията.
- б) Давайте обратна връзка възможно най-бързо.

8. И обратната връзка и оценяването на представянето се фокусират върху работата и поведението на служителя. По какво те се различават?

- а) Едното е свързано с разговор лице в лице, другото е писмен доклад.
- б) Едното се вглежда в миналото, а другото е насочено към бъдещето.
- в) Едното е между двама души, другото включва целия екип.

9. Когато планирате да дадете обратна връзка на висшестоящ, кое е първото, което трябва да направите?

- а) Да решите дали си струва риска.
- б) Да съберете цялата информация, от която се нуждаете.
- в) Да си определите предварително среща.

10. Кое от изброените НЕ е следствие от подаването на неадекватна обратна връзка?

- а) Не разрешава проблема.
- б) Повишава напрежението сред подчинените ви.
- в) Запазва статуквото.

#### ОТГОВОРИ НА ТЕСТА

1. в) Обратната връзка може да се дава ефективно във всички посоки.

2. б) Осведомете се как расата, полът, стилът на комуникация и възрастта могат да доведат до различно възприемане на ситуацията.

3. в) Важно е да дадете обратна връзка ако нечии действия или поведение са ви засегнали лично и нарушават добрите работи взаимоотношения.

4. а) Винаги съществува вероятност, предположенията, на които се базира обратната връзка, да са неточни. Едно от предимствата на сесия за обратна връзка е, че на нея те могат да се изяснят.
5. б) Уменията, свързани с работата най-лесно се променят, а личностните характеристики - най-трудно.
6. а) Задаването на отворени въпроси, изисква другият човек да им отговори, много е трудно да остане мълчалив и лаконичен.
7. б) Честата обратна връзка, която се дава по време на всекидневна работа е много по-ефективна, от тази, която се дава при оценка на годишните резултати.
8. б) При оценяването на представянето, ръководителят прави преглед на извършената работа в миналото. По време на сесия за обратна връзка, ударението се поставя върху бъдещето и върху израстването на служителя.
9. а) Уверете се, че проблемът е достатъчно сериозен и очакваната промяна си струва риска да обидите шефа си.
10. в) Запазва статуквото, макар, че обикновено, неадекватната обратна връзка влошава ситуацията.

**Задача 2:** Направете теста за асертивност и проверете Вашето ниво.

### **Тест за асертивност**

Тестът е предназначен за оценка на Вашата асертивност-способността да не действате в ущърб на другите, да уважавате правата им, но да не позволявате да Ви използват.

Отбележете един от отговорите на всеки въпрос.

1. Дразня се от грешките на другите – да, не
2. Мога да напомням на хората за дълговете им към мен – да, не
3. Понякога не казвам истината – да, не
4. Мога да се грижа сам за себе си – да, не
5. Случвало ми се е да се возя гратис – да, не
6. Съперничеството е по-добро от сътрудничеството – да, не
7. Често се измъчвам за дреболии – да, не
8. Аз съм самостоятелен и решителен човек – да, не
9. обичам всички, които познавам – да, не
10. Вярвам в себе си, имам сили да се справя с ежедневните проблеми – да, не
11. Човек трябва винаги да е нащрек и да защитава интересите си – да, не
12. Никога не се смее на неприлични шеги – да, не
13. Признавам авторитетите и ги уважавам – да, не
14. Не позволявам да ме използват и често протестирам – да, не
15. Поддържам всяко добро начинание – да, не
16. Никога не лъжа – да, не
17. Аз съм много практичен човек – да, не
18. Натъжава ме само фактът, че мога да претърпя неуспех – да, не
19. Смятам, че сам мога най-добре да си помогна – да, не
20. Приятелите имат голямо влияние над мен – да, не

21. Винаги съм прав, даже другите да не са съгласни – да, не
22. Смятам, че важно е участието, а не победата – да, не
23. Преди да предприема нещо, много добре ще помисля как то ще се възприеме от другите – да, не
24. Никога и на никого не завиждам – да, не

Напишете си по една точка на положителните отговори на въпросите, подредени в следните групи:

Група А: въпроси № 1, 6, 7, 11, 13, 18, 20, 23

Група Б: въпроси № 2, 4, 8, 10, 14, 17, 19, 22

Група В: въпроси № 3, 5, 9, 12, 15, 16, 21, 24

Най-висока сума на въпросите от група А показва, че Вие имате представа от асертивността, но не я прилагате често в живота. Често сте недоволни от себе си и от хората, около Вас.

Най-висока сума на въпросите от група Б показва, че сте на правилен път и можете добре да владеете асертивността. По принцип и в момента сте способни да действате в правилното направление, макар понякога опитите Ви да се държите асертивно преминават в агресия, но това става твърде рядко.

Най-висока сума на въпросите от група В показва, че имате много добри шансове да овладеете асертивността. Оценявате се реалистично, а това е добра база за придобиване на каквото и да е навик, необходим за комуникациите Ви с другите.

Най-ниска сума на въпросите от група А показва, че не успявате да използвате много от шансовете, които Ви дава животът. Но това не е трагедия. Важно е да се научите да живеете в съгласие със себе си и да знаете какво е нужно да правите.

Най-ниска сума на въпросите от група Б означава, че асертивността Ви убягва, но можете да се научите. Нужна Ви е само малко тренировка.

Най-ниска сума на въпросите от група В – означава, че Вие се надценявате и не сте съвсем искрени. Виждате се в по-добра светлина. Не е зле да се позамислите върху себе си.

**Задача 3:** Разгледайте казуса и напишете какво би трябвало да е асертивното поведение на засегнатия служител в тази ситуация.

Казус

*Преди няколко месеца постъпих на работа в местна компания. Екипът не е особено голям и за целите на бизнеса е много важно да работим заедно и да си помагаме взаимно.*

Един от колегите ми обаче, който е на средна възраст и има зад гърба си повече стаж от мен, се държи ужасно грубо и арогантно. Експерт е по всички въпроси, знае повече дори от шефа и не търпи критика, понеже си въобразява, че е безпогрешен. Но най-лошото е, че общуването с него е много трудно – по каквато и работа да отида при него, винаги ме посреща намусен и ядосан, сякаш искам лична услуга. За всяко нещо трябва да го моля по няколко пъти и има наглостта да ми казва, че го занимавам с глупости и му губя времето.

Аз държа на колегиалните взаимоотношения и винаги се опитвам да бъда ведър и приятелски настроен, но в момента, в който някой ме "попари" по този начин, веднага губя желание и мотивация. Не обичам конфликтите и се опитвам всячески да ги избягвам, но въпросният колега като че ли се забавлява да ги предизвиква нарочно. А аз не мога да си свърша работата без него – както казах малко сме и всички зависим от всички.

Служители, които са във фирмата от по-дълго време, ми казват да не го взимам лично и да



приемам поведението му като част от характера му, един вид – с времето съм щял да свикна. Само че аз не мисля така! Подобно държание ужасно много ме потиска и пречи на ежедневната ми работа. Всеки път, когато трябва да отида при него, за да го помоля да направи нещо, ме обзема паника как ще реагира и дали пак няма да ми се разкрещи (един път дори ме изгони най-брутално). Усещам се как несъзнателно си намирам хиляди причини да отлагам срещите и разговорите с него, избягвам го по коридорите и в обедната почивка и се опитвам да имам минимален контакт с него, освен когато се налага. По този начин обаче взаимоотношенията ни не се подобряват, а и бавя работата – моята и на другите.