

**ТЕЗИСИ НА ПРАКТИЧЕСКО УПРАЖНЕНИЕ № 7**

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

**„КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ”**

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

**„МЕДИЦИНА”**

**ТЕМА: „МЕЖДИННИ КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ - ЕМПАТИЯ”**

**Гр. Плевен**

**2020 год.**

**ЦЕЛ:** Същност и значение на емпатията. Прилагане на емпатия в медицинската практика.

**ЗАДАЧИ:**

- 1.Разбиране същността на емпатията в медицинската практика.
- 2.Усвояване на умения за използване на емпатията.
3. Разбиране значението на емпатията за медицинската практика.

**СТРУКТУРА НА СЕСИЯТА:**

- 1.Същност и основни елементи на емпатията.
2. Начини за прилагане на емпатията в медицинската практика.
- 3.Основни принципи и подходи за използване на емпатията.
4. Значение на емпатията в медицинската практика.

**МЕТОДИ ЗА ОБУЧЕНИЕ:**

Групова дискусия  
Работа в малки групи  
Обсъждане на казуси

2020 год.  
Гр. Плевен

Сектор  
„Обща медицина”

**Теоретична част:**

**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 човек. Терминът е въведен в психологията през 1912г. от Е. Титченер, който обобщава философските идеи за симпатията и теориите за вчувстването.

Видове емпатия (според начина, по който другият индивид е разбран) може да бъде когнитивна /разбиране на мисленето/, емоционална /разбиране на емоциите/, интелектуална /разбиране на възприятията, мотивите и действията на другия човек/.

Емпатията или „вчувстването“ означава способността на човек да се постави на мястото на другия, да разбере чувствата, желанията, идеите, мотивите и действията му, 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. Да бъдеш емпатичен не означава да проявяваш просто 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.

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 е дадено от К. Кохут – това е способността “да се вместиш в кожата на другия, да виждаш света през очите на другия”. Според Карл Роджерс да си в състояние на емпатия означава „да възприемаш вътрешния свят на другия точно със запазване на емоционалните и смисловите оттенъци. 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 оттенък “като че ли”: като че ли аз се радвам или се огорчавам. Ако този оттенък изчезне, то възниква състояние на идентификация“.

Основните стъпки в изразяването на емпатията в медицинската практика са:

- Да видиш проблема на другия: разпознаваме наличието на силни чувства в поведението на пациента (гняв, страх, скръб....)
- Да се опиташ да разбереш как се чувства другия: формираме представа за това как може да се чувства пациентът
- Да отразиш възприетото чувство и мисъл: изразяваме възприятието на лекаря за чувствата на пациента (Мога да си представя, че това би било....)
- Легитимиране на тези чувства
- Да покажеш на споделящия, че го разбираш: зачитаме усилията на пациента да се справи със ситуацията
- Предлагаме подкрепа и партньорство (Нека видим какво можем да направим заедно по въпроса...)

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 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.

Препоръки за емпатично отношение към пациента:

- Помнете, че емпатията е начин на живот, а не само професионална роля.
- Опитайте се да видите света през неговите очи и да се почувствате по неговия начин.
- Бъдете търпеливи, но се придържайте към важните теми.
- Слушайте с “отворени уши, очи и сърце” (само 7% от информацията се съдържа в думите).
- След внимателно изслушване отразявайте казаното (Метод на огледалото – огледалото не осъжда, не дава съвети, то отразява. Представяйте със собствени думи казаното от другия – без да го осъждате и оценявате).
- Признавайте това, което ви обединява и това което ви различава.

В цялостния процес на прилагане на емпатия в комуникацията между двама събеседници, голямо значение има процесът на отразяване. Емпатичният комуникатор умее много правилно да разбере и да отрази емоциите на другия. Отразяването на

казаното обаче не е просто имитиране. Имитирането е папагалско повтаряне на това, което другият казва. При имитирането има повтаряне просто на думи без влагане на разбиране по отношение на съдържанието на чутото и емоциите, които го съпътстват. При отразяването им репродуциране на смисъла на казаното – използване на свои думи, с които показваме разбиране на този смисъл и чувствата, с които е свързан. Всъщност отразяването е умение за използване на добре формулирани парафрази. Фразите, които е удачно да се използват при практикуване на отразяването са:

- Доколкото разбирам, ти чувстваш че.....
- По начина, по който виждам това.....
- Виждам, че се чувстваш....
- Това, което разбрах е...
- Значи, това което ми казваш е...

## **2. Значения на емпатията в медицинската практика.**

В медицинската практика емпатията може да се използва за:

1. По-добро разбиране на поведението и емоциите на пациента
2. По-добро обясняване, въздействие и договаряне с пациента
3. Постигане на по-висока степен на доверие от страна на пациента
4. Постигане на по-високо чувство на удовлетвореност у пациента от комуникацията
5. Снижаване на болката и тревожността, успокояване на пациента
6. Промяна във възприемането и за проверка разбирането на проблема;
7. Осигуряване на психологична подкрепа на пациента;
8. Мотивиране на пациента за активно участие и съдействие в лечебния процес;
9. 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.
10. Улеснява провеждането на клиничното интервю, повишава ефективността при събирането на информация.

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, 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. 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 и може да бъде своеобразна психотерапия за него. Видно е, че предимствата на този тип поведение на лекаря са осезаеми и за двете страни във взаимоотношението лекар-пациент.

**Въпроси:**

1. Какво означава терминът „Емпатия“?
2. Какво е значението на емпатията за медицинската практика?
3. Може ли емпатията освен позитивни, да има и негативни последици?

**Задачи:**

**Задача 1.** Оценете Вашето ниво на емпатия чрез следния тест:

Инструкция

За да се установи нивото на емпатиините тенденции е необходимо да се отговори на всеки от 36 -те въпроса, като за оценяване на отговорите се използва следната скала:

Отговор:

не знам 0т.

не никога 1т.

понякога 2т.

често 3т.

почти винаги 4т.

да винаги 5т.

1. На мен повече ми харесват книгите за пътешествия, отколкото книгите от серията "Животът на знаменитите хора".
2. Възрастните "деца" се дразнят от загрижеността на родителите си.
3. Харесва ми да разсъждавам за причините за успехите и неуспехите на други хора.
4. От всички музикални телевизионни предавания предпочитам "Съвременни ритми".
5. Прекалената раздразнителност и несправедливи упреци на болния трябва да се търпят, дори и да продължават с години.
6. На болния човек може да се помогне дори с дума.
7. Странични хора не трябва да се намесват в конфликт между двама.
8. Възрастните хора като правило се обиждат без причина.
9. Когато в детството си съм слушал тъжна история очите ми са се насълзявали.
10. Раздразненото състояние на моите родители се отразява и на моето настроение.
11. Аз съм равнодушен на критиките по мой адрес
12. Повече ми харесва да разглеждам портрети, отколкото картини с пейзажи.
13. Винаги съм прощавал на родителите си, дори и когато те не са били прави.
14. Ако кон лошо тегли, трябва да се използва камшик.
15. Когато чета за драматични събития в живота на хората, то аз усещам, че същото се случва и на мен.
16. Родителите се отнасят към собствените си деца справедливо.
17. Видя ли каращи се млади хора или възрастни, се намесвам.
18. Не обръщам внимание на лошото настроение на своите родители.
19. Дълго наблюдавам поведението на животните, оставяйки другите си задължения за по-късно.
20. Филмите и книгите могат да предизвикат сълзи само у несериозни хора.
21. Харесва ли ми да наблюдавам изражението на лицето и поведението на непознати хора.
22. В детството си носех бездомни кучета и котки вкъщи.
23. Всички хора са безпричинно озлобени.

24. Гледайки страничен, непознат човек, ми се иска да позная как ще протече неговият живот.
25. През детството ми, по-малките от мен деца ходеха по петите ми.
26. Когато видя наранено животно, се опитвам да му помогна с нещо.
27. На човек ще му олекне, ако изслушате внимателно неговите оплаквания.
28. Когато съм станал свидетел на улична злополука, се опитвам да не попадна в числото на свидетелите.
29. На младите им харесва когато им предлагам своята идея, работа или развлечение.
30. Хората преувеличават способността на животните да усещат настроенята на стопанина си.
31. В конфликтна ситуация човек трябва да се оправя сам.
32. Ако детето плаче, затова има причини.
33. Младите трябва винаги да удовлетворяват молбите и странностите на старите хора.
34. Иска ми се да разбере защо моите съученици са били така замислени.
35. Безпризорните домашни животни трябва да се ловят и унищожават.
36. Ако моите приятели започнат да обсъждат с мен свои лични проблеми, аз се старая да сменя темата на разговора.

Обработване на резултатите от теста:

Определя се общият брой точки. Преди това трябва да се провери степента на истинност в отговорите на тествания. Ако е отговорил с "не зная" на въпросите с № 3, 9, 11, 13, 28, 36 и "да, винаги" на въпросите 11, 13, 15 и 27, то това показва неговото желание да изглежда по-добър и за недостатъчна откровеност.

На тези отговори на тествания може да се вярва, ако изпитваният е дал не повече от 3 неискрени отговора.

**Изводи:**

от 82 до 90 точки Този човек има много високо ниво на емпатийност

от 63 до 81 точки има високо ниво на емпатийност

от 37 до 62 точки има средно ниво на емпатийност

от 12 до 36 точки има ниско ниво на емпатийност

11 и по-малко точки има много ниско ниво на емпатийност

**Задача 2 :** В представените ситуации изберете кой е емпатичния отговор от посочените три варианта.

**Ситуация А:**

Ученик споделя пред родителите си: Напоследък много често се чувствам умерен. Нищо не ми се прави. Не знам какво става с мен.

Възможни отговори на родителя:

1. Аз също съм уморен, не ми обяснявай какво значи това, нямаш представа даже.
2. Чувстваш се объркан, защото често си уморен без да знаеш причината.
3. Вероятно не се храниш добре, яж повече.

**Ситуация Б:**

Момиче споделя пред приятелка: Приятелят ми често ме игнорира, когато сме с други хора. Искам да го накарам да се държи различно.

Възможни отговори на приятелката:

1. Безпокоиш се, защото не винаги е внимателен с теб и искаш това да се промени.
2. Не се безпокой и моят приятел е същият.
3. Ако продължава намери си друг.

**Ситуация В:**

Служител обяснява на ръководителя си: Клиентът ми отне много време, беше твърде претенциозен и това направо ме вбеси. Не можах да се сдържа да не му направя забележка.

Възможни отговори на ръководителя:

1. Видях, че беше много ядосан, беше ти трудно да останеш спокоен.
2. Знаеш, че си тук заради клиента.
3. Най-добре щеше да е ако се отдалечиш усмихвайки се.

**Ситуация Г:**

Човек, който съвсем наскоро се е пенсионира, споделя с приятел: Чувствам се много безполезен. Изглежда никой не го е грижа за мен.

Възможни отговори на приятеля:

1. Заеми се с нещо и срещни други хора.
2. Това не е истина, всички се грижат за теб.
3. Чувстваш се зле, сякаш никой не се грижи за теб и не ти обръща внимание.

Ключ:

**Ситуация А:** 2

**Ситуация Б:** 1

**Ситуация В:** 1

**Ситуация Г:** 3

**Задача 3:** В представените казуси изберете кое поведение смятате за проява на емпатия:.

1. Забелязвате, че човек от групата ви, който обикновено е весел и бодър, изведнъж е станал мълчалив и разсеян. Как ще реагирате?

- Преценявате, че промяната в поведението му няма нищо общо с вас и че човекът рано или късно ще възстанови нормалното си поведение без вашата намеса.
- Питате останалите от групата дали някой ще размени някоя дума с него.
- Намирате случай да си поговорите с човека насаме; изразявате загриженост за неговото състояние и предлагате помощ.

2. Намирате се на парти. Близък ваш приятел, който през цялата вечер е бил мълчалив, изведнъж избухва в сълзи. Как ще реагирате?

- Приближавате се към този приятел и му предлагате „съчувствие”, далеч от хорските очи.
- Казвате на приятеля си да престане с този цирк, тъй като поведението му ви злепоставя пред останалите.

- Не му обръщате внимание и се отдалечавате в другия край.

3. Въпреки, че нищо не е изказано съвсем ясно, имате усещането, че поради някаква причина сте успели да обидите малка група от ваши приятели или колеги. Как ще реагирате?

- Премисляте внимателно миналите си действия, за да се опитате да откриете това, което би могло да бъде причината за евентуалната обида.
- Казвате им, че усещате, че нещо е повлияло на взаимоотношенията ви и че съжалявате, ако вината се окаже ваша. Питате дали може заедно да го обсъдите.
- Пренебрегвате всичко, като се оправдавате, че е прекалено късно за каквото и да било и че вече не е ваш проблем.

4. Помолени сте да съобщите на колега неочаквани лоши новини от личен характер. Как ще постъпите?

- Приключвате с това колкото може по-бързо – намирате колегата и му съобщавате направо лошите новини.
- Отлагате всичко, като се опитвате да убедите някой друг да го направи вместо вас.
- Намирате веднага въпросния човек и му поднасяте новините възможно най-деликатно, като след това му предлагате да му помогнете с каквото можете.

5. Пазарувате дрехи заедно с нов приятел, който определено си купува дрехи, които намирате за неподходящи. Как ще реагирате?

- Питате приятеля си дали има против, ако му предложите някои дрехи, чиято покупка да обсъдите.
- Не се намесвате под предлог, че не е ваша работа това, което приятелят ви си купува.
- По недвусмислен начин заявявате на приятеля си колко ужасни са дрехите, които си е купил.

6. Намирате се на обществено място, където другите хора си седят и разговарят, или пък четат вестници и списания. Получавате повикване на мобилния си телефон. Как ще реагирате?

- Местите се на място, където можете да проведете разговора, без да пречите на останалите хора.
- Приемате разговора и го провеждате все едно сте насаме, след което оставяте мобилния си телефон включен, за да може да приемате и други повиквания.
- Отговаряте на повикването, както правите обикновено, след което изключвате телефона си.

7. Като част от обучаващо упражнение е възложено на човек от екипа ви да направи презентация и ваше задължение е да направите обратната връзка. Как ще реагирате?

- Молите въпросния човек да направи самооценка на представянето си, като споделяте вашите наблюдения и коментари там, където сметнете за необходимо.



- Наблягате на изтъкването на добрите моменти, които сте забелязали.
- Правите общи коментари относно презентацията, като се опитвате да балансирате между похвалите и критиките.

8. Някой от съседното на вашето работно място среща проблеми с новия софтуер, като по този начин задържа работата на целия екип. Как ще реагирате?

- Давате устни инструкции на въпросния човек как точно да процедира и след това продължавате с вашите задължения.
- Като знаете важността на тази задача за екипа, прекъсвате каквото вършите в момента, заемате се с проблема и го решавате.
- Питате въпросния човек да обясни какъв точно е проблемът, след което седате до него за известно време, докато работи, за да го обучавате.

9. Приближавате малка група от хора, които не познавате много добре, а те престават да говорят помежду си, точно когато трябва да се присъедините към тях. Как ще реагирате?

- Обвинявате ги на шега, че говорят за друг човек зад гърба му /възможно е да сте вие/ и наблюдавате как ще реагират.
- Отминавате, все едно не сте забелязали нищо нередно в поведението им.
- Приемате, че провеждат личен разговор, извинявате се за прекъсването и ги питате дали имат нещо против да се присъедините към тях.

**Ключ:** въпрос отговор

1	3
2	1
3	2
4	3
5	1
6	1
7	1
8	3
9	3