



## **ПРАКТИЧЕСКИ ЗАДАЧИ**

**по обучение на тема:**

# **„ПРАКТИЧЕСКИ УМЕНИЯ ЗА СПРАВЯНЕ СЪС СТРЕСА ПРИ РАБОТА С КЛИЕНТИ“**

**17 - 18 април 2018 г.**

*Подготвил за обучението:*

*Соня Каменовска*

## **1.Какво е стрес ?**

Тялото реагира на различните проблеми по стереотипен начин, което по същество помага на организма да се справи с всякакъв род изисквания към човешката машина. Факторите, които предизвикват стрес се наричат стресори и са различни. Всички те по същество предизвикват една и съща стресова реакция. Стресът е неспецифичен отговор на тялото на всяко поставено пред него изискване. От гледна точка на предизвикващото стрес стресорно действие няма значение дали агентът или ситуацията, с които се срещаме, е приятна или неприятна. От значение е само интензивността на изискването за приспособяване. Различни фактори като студ, топлина, лекарства, хормони, мъка и радост, предизвикват идентична реакция.

## **2.Какво не е стрес?**

Стресът не е просто нервно напрежение. Стресови реакции се наблюдават и в по-низши животни, които нямат нервна система, а даже и в растения. Стресът не винаги е неспецифичен резултат от увреждане. Ефектът от действието на стресора зависи само от капацитета на организма. Всяка нормална дейност може да предизвика значителен стрес, без да причини вреда. Увреждащият или неприятен стрес се нарича "дистрес". Дейностите, свързани със стреса, могат да бъдат приятни или неприятни. Дистресът е винаги неприятен. Стресът не е нещо, което трябва да се избягва. Той и не може да бъде избегнат. Пълната липса на стрес означава смърт.

## ТЕСТ ЗА ОЦЕНКА НА ПОВЕДЕНИЕТО

Тестът съдържа 20 въпроса, на които трябва да отговорите с “да или “не” като поставите “х” в съответната колонка. Моля, не бързайте с отговорите на поставените въпроси. Важно е да бъдете максимално честни и искрени. Благодарим Ви!

№	Въпроси	Да	Не
1.	Имате ли усещане, че денят не Ви стига, за да направите всичко, което смятате, че трябва да бъде извършено през този ден?		
2.	Винаги ли се движите, храните или вървите бързо?		
3.	Изпитвате ли чувство на нетърпение от бързината, с която повечето събития около Вас се развиват?		
4.	Казвате ли «а-ха, а-ха», «м-м-м, м-м-м» или «да,да,да» на този, който говори, като по този начин подсъзнателно го подканвате да приключи с разговора или пък да започне да приказва по-бързо?		
5.	Дразните ли се, когато колата пред Вас се движи прекалено бавно?		
6.	Тормозите ли се, когато наблюдавате други да изпълняват определени задачи много по-бавно, отколкото Вие знаете, че можете да се справите?		
7.	Ставате ли нетърпелив, когато Ви се налага да вършите монотонна работа, която разбирате, че е необходима, но Ви спира от занимание с нещо, което е интересно за Вас?		
8.	Усещате ли се, че четете прибързано и незадълбочено или, че предпочитате да се запознавате с интересна и ценна литература в резюме?		
9.	Стремите ли се да мислите или вършите едновременно две или повече неща?		
10.	Продължавате ли да мислите за проблемите си на работа или у дома, докато си почивате?		
11.	Имате ли навик да наблягате върху някои ключови думи, дори това да не е необходимо?		
12.	Намирате ли за трудно да се въздържате от довеждане разговора до тема, която живо Ви интересува? Ако не успеете да обърнете разговора в желаната посока, преструвате ли се, че слушате, а всъщност си мислите за своите проблеми?		
13.	Изпитвате ли необяснимо чувство за вина, когато си почивате по-дълго време?		
14.	Опитвате ли се да си разпределите времето за все повече неща, като скъсявате сроковете за всяко от тях, но не си оставяте резервно време за непредвидени обстоятелства?		
15.	Често ли използвате по време на разговор жестове, като: свиване и разпускане на юмруци, чукане по масата с юмрук или удряне с юмрук в дланта на другата ръка с цел да подчертаете важността на това, което казвате?		
16.	Свързана ли е работата Ви с изпълнение на задачи в срокове, които са трудно постижими?		
17.	Имате ли навик да стискате зъби или да скърцате с тях?		
18.	Често ли носите писмена работа или материали за четене у дома/свързани с работа/, за да работите нощем?		
19.	Откривал ли сте у себе си склонност към оценка не само на собствената си дейност, а и на дейността на околните в цифри?		
20.	Чувствате ли се недоволен от работата си?		

## СТРЕС – СИТУАЦИИ

### *Работа в групи.*

Извеждане на добри практики, свързани с общуването при даване на обратна връзка в стресиращи ситуации

#### Първа част

1. Вървите по тротоара и преминаващ автомобил изпръсква дрехите Ви с рядка кал.
2. Директорът Ви спешно иска да представите обясненията си по повод подадена срещу Вас жалба.
3. Опивате се в рамките на обедната почивка да си вземете сандвич от павилиона. Обслужващия Ви продавач Ви обяснява, че трябва да изчакате 15 минути.
4. Домашният Ви телефон звъни упорито късно през нощта. След Вашето обаждане от отсрещната страна мълчат.
5. Повече от 30 минути чакате да Ви приемат след уговорено посещение при работодател.
6. В автобуса Ви настъпват по обувките, но не Ви се извиняват.
7. През последните седмици колега ви казва, че ще има съкращения в щата. Техническият секретар Ви се обажда, да отидете при Директора спешно, без да ви обясни защо Ви търсят. Вие започвате да се притеснявате.

#### Втора част

## СТРЕС – СИТУАЦИИ

1. Пристигате си къщи, но пред вратата разбирате, че сте изгубил ключа. У Вас няма никой.
2. Ваш колега често взема вестникът Ви и всеки път забравя да Ви го върне.
3. Връщат Ви книга която сте дали за прочит в безобразно състояние.
4. В магазина сте само Вие и продавачката, но при всеки опит да попитате за нещо, тя не Ви обръща внимание.
5. Клиент в нетрезво състояние има подчертано агресивно поведение. Вие сте сама в стаята.
6. Дали сте заем 1000 лева на приятел, но вече 3 месеца след уговорката за връщане не Ви се е издължил. В момента нямате пари.

#### Трета част

## СТРЕС – СИТУАЦИИ

Началникът Ви много често се влияе от мнението на другите за Вас, прави Ви бележки. Много познат клиент регистриран преди една година Ви лъже, че досега нито веднъж не сте му предложили работа.

Клиент Ви обвинява, че нищо не работите, а си получавате големите заплати.

Клиент Ви обвинява, че криете добрите работни места и ги предлагате срещу заплащане.

Началникът Ви много често променя решенията си, противоречи си.

След служебни пререкания относно обслужване на клиент неизпълняващ препоръките Ви, прекият Ви началник Ви казва, че е най-добре да си потърсите нова работа.

## ТЕСТ ЗА СТРЕС



„Дръж се в ръце“, често слушаме, когато в отговор на негативна ситуация в нас закипява раздразнението. До колко добре ви се отдава това, можете да разберете от следния тест.

### 1. Вашето отношение към дълги опашки.

Ако видя опашка се отказвам от покупки – 0

Ако е необходимо, стоя на опашката – 6

Отивам в друг магазин – 3

### 2. Звъни телефона, вашата реакция?

Спокойно отговарям на позвъняването – 8

Дразня се – 0

Различно – 6

### 3. Колко време преди да дойде влака отивате на гарата?

Един час – 3

15 мин. – 9

30 мин. – 6

### 4. Може ли да кажете за себе си, че лесно се заразявате от вълнението на друг човек?

Само ако това касае близък човек – 4

Аз мога да се заразя, ако мога да му помогна – 6

Вълнението ми се предава във всички случаи – 1

### 5. Когато преживявате вашето самочувствие влошава ли се?

Не – 8

Понякога се случва да се влошава – 5

Дори най-малкото преживяване може да ме направи болен и разбит – 3

### 6. Как смятате, до колко е справедливо изказването „С времето всичко ще си дойде по местата“?

Това е чиста истина – 10

Разбира се, би било добре ако е така, но това е малко вероятно – 3

Човек трябва да полага усилия, за да се променят нещата – 6

### 7. Какво чувствате, когато закъснявате за делова среща или съвещание?

Нищо, това може да се случи на всеки – 8

Много се разстройвам и предпочитам да пропусна съвещанието, отколкото да се появя със закъснение – 3

Изпитвам чувство на стеснение – 6

### 8. Вие имате много работи, планирани за деня. Как ще се предвижва работата?

Просто ще ви пораснат крила – вие ще работите ясно и гладко, бързо ще се справите с всичката работа под ред – 6

Вие просто не знаете с кое първо да се захванете – 3

Вие работите както обикновено, в обичайното за вас темпо – 10

### 9. Как се отнасяте към голямото събиране на хора?

Различно -6

Започвам да нервнича – 1

Не забелязвам гълпата – 9

### 10. Как спите в непознато за вас място?

Добре, ако има подходящи условия – 6

Едва ли ще заспите – 1

Никога не се оплаквате от съня си – 10

**Резултати:**

**Ако имате по-малко от 35 точки, вие сте много чувствителен човек.**

Именно вашата чувствителност често ви кара да страдате. Ако попаднете в ситуация, в която нещо ви оказва негативно въздействие, не предприемайте никакви действия, до като не преброите до 20.

**Ако имате от 36 до 70 точки, за вас може да се каже, че вие сте разсъдителен човек и можете да излезете от себе си само по много важна причина.**

За вас е свойствено да решавате проблема, а не да го анализирате.

**Ако имате повече от 71 точки, имате железни нерви.**

Вие можете да извадите обкръжаващите от душевно равновесие със своето поразително спокойствие. Неприятните събития, вие не ги приемате близко до сърцето.

## ПРАКТИЧЕСКИ УПРАЖНЕНИЯ

### Моето огледало-1

1. В себе си харесвам най-много: .....
2. Умея да върша и правя по-добре от другите.....
3. През последната година аз успях да постигна .....
4. Най-трудните неща , с които се справих са.....
5. Най-много се гордея с .....
6. Най-много искам да получа комплименти за.....
7. Аз съм .....

### Моето огледало- 2

1. В себе си не харесвам .....
2. Другите умеят и правят по-добре от мен.....
3. През последната година не успях да .....
4. Най-трудните неща , с които не се справих са.....
5. Най-много се срамувам от .....
6. Ще ми се никой да не забележи у мен .....
7. Аз не съм.....

## КАК ДА ИЗГОТВЯ МОЯ АНТИСТРЕС ПРОГРАМА?

Има много начини за намаляване или снемане на психичното напрежение - от естествения сън до краткотрайното отпускане, автогенен тренинг, терапевтичен сън, спорт и т.н. Най-общо в практиката се използват два подхода за въздействие върху състоянието на нервната система.

**Първият** е свързан с влиянието, което тонусът на скелетната мускулатура и дишането упражняват върху централната нервна система. Известно е, че психичното състояние на човека се проявява по определен начин в характера на дишането, в мимиката и жестовете. Ето защо съзнателното изменение на мускулния тонус може да промени степента на психична активност. Будното състояние на човека винаги е свързано с поддържане на висок мускулен тонус. Обратно, пълното отпускане на всички мускули максимално понижава активността на централната нервна система и човек изпада в сънливост. Тази физиологична закономерност е в основата на редица техники за релаксация и снемане на стреса. По подобен начин се отразява и ритъмът на дишането върху тонуса на нервната система.

**Вторият** начин за въздействие върху нервната система е свързан с използването на активната роля на представите, на сетивните образи. Във всекидневния живот на човека не е без значение какви сетивни образи преобладават. Постоянното задържане на представите върху мрачни картини рано или късно уврежда здравето му. Светлите и оптимистични образи оказват оздравяващо действие. Този ефект се използва успешно в техниките за релаксация.

Независимо дали ще се използва единия, другия или и двата подхода при желание да се постигне психично равновесие и спокойствие, преминаването към релаксиращи упражнения може да стане чрез предварително набелязване на целта, която искаме да постигнем.

### **Основните стъпки в разработването на собствена антистрес програмата са:**

1. Самооценка на стресогенните реакции.
2. Анализ на собствените оплаквания спрямо здравословното състояние.
3. Поставяне на цел - например възстановяване на нормалното здравословно състояние.
4. Вземане на решение за спазване на правилата за комфорт и програмата за уют.
5. Сключване на договор със себе си и поставянето му на видно място.
6. Набелязване на релаксиращи упражнения: движения, разходки, отпускане, автогенен тренинг, спорт, диета.
7. Определяне на време /лимит-минути, часове/, място и честота /ежедневно, през ден, седмично/.

След уточняване на програмата се преминава към нейното изпълнение. На практика не е необходимо да се започне с всичко, което може да се направи в посока на снемане на напрежението и стреса. Достатъчни са 1-2 упражнения докато се изгради траен навик и след това да се допълват с още други техники и движения. Психологическата бариера тук е преодоляването на чувството, че няма време. Съветът в този случай е да се започне с 5-10 минути на ден. Не на последно място трябва да се знае, че програмата ще има толкова по траен ефект, колкото е по-продължителна като изпълнение във времето-месеци, година.

**ДОГОВОР**  
**ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА СТРЕСА**

Долуподписаният/та/.....

се наемам да изпълнявам клаузите по този договор, както следва:

**Основни положения:**

1. Какво да променя?

.....  
.....  
.....  
.....

2. Как ще го направя?

.....  
.....  
.....  
.....

3. Кога да започна?

.....  
.....  
.....  
.....

4. На кого ще разчитам?

.....  
.....  
.....  
.....

**Допълнителни положения**

5. Защо трябва да спазвам договора?

дата:.....

Подпис:.....



1. Харесвайте това, което правите.
2. Научете се да се смеете.
3. Правете повече упражнения. Движете се.
4. Хранете се редовно.
5. Не крадете от съня си.
6. Научете се да контролирате времето.
7. Развивайте чувството си за хумор.
8. Омаловажавайте дребните проблеми.
9. Отпускайте се по всяко време.
10. Живейте ден за ден

### **Практическа задача.**

#### **Обобщение на наученото в семинара.**

#### **Цел: Оценка на обучението**

Съдържанието на практическата задача води към осмисляне полезността на обучението и приложение на наученото в практиката.

Инструкция: Пред вас имате по две карти. Моля напишете на червената карта какво ви хареса в обучението и какво бихте приложили в работата си.

На синята карта запишете, това, което не ви хареса, или не бе изяснено по начина, по който сте очаквали това да се случи.

Всички лица индивидуално попълват своите карти. Картите се поставят на флип чарта и се дава обратна връзка от учителя по отношение на проведеното обучение.