

СОЦИАЛНАТА ПЕРЦЕПЦИЯ В ПРОФЕСИОНАЛНАТА ДЕЙНОСТ НА СОЦИАЛНИЯ РАБОТНИК

Антон Стойков

*Тракийски университет, Медицински факултет, Катедра „Социални дейности“
Стара Загора-6000, България
e-mail: stoykov70@abv.bg*

SOCIAL PERCEPTION IN THE SOCIAL WORKER PROFESSION

Anton Stoykov

*Social Activities Department, Medical Faculty, Trakia University,
Stara Zagora, Bulgaria*

ABSTRACT

The article deals with social perception in the aspect of the social worker profession and also with its development stages. Described are also its specific features in connection with the social worker's professional communication. Special attention is paid to the connection between the socio-perceptual aspect of the social worker profession and the social worker's personal qualities. Analyzed is the term "socio-perceptual competency" in terms of its importance for raising the efficiency of the professional interactions accompanying the practical activity of the social worker.

Key words: *social perception, professional communication, social worker's personal qualities.*

Съвременният етап от развитието на обществото ни е свързан с протичащи в него промени във всички сфери на обществения живот, в това число и в социалната работа. Това води до непрекъснато повишаване на изискванията към професионализма на социалния работник, от когото се изисква да владее и умения, свързани със създаването на обстановка, подкрепяща взаимното разбиране, сътрудничеството, установяването на доверителни отношения. Създаването на подобен тип обстановка се определя до голяма степен от особеностите на социално-перцептивната му компетентност, включваща не просто обмяната на информация между него и клиента, а доброжелателното възприемане и върнатата личностна преценка, осъзнаването на собственото и на клиента състояние, правилното разбиране и прогнозиране на поведението му. В този смисъл тя се явява като важен компонент от неговата професионална компетентност, който обезпечава взаимното разбиране и построяването на хуманни отношения с лицата, попаднали в трудна житейска или социална ситуация.

Развитата социално-перцептивна компетентност е задължително условие за успешното реализиране на аксиолого-продуктивното и на функционално-креативното нива, стоящи на върха на йерархическата система на културата на професионалното общуване на социалния работник

Аксиолого-продуктивното ниво предполага личностна насоченост на социалния работник към категорията на професионалната отговорност, като форма на проява на нравственост. В основата на комуникативните взаимодействия лежат субект-субектните отношения, придаващи на диалога характера на процес, в който за основа се приемат комуникативната толерантност, съучастието, съпреживяването. Комуникативните стратегии са ориентирани към субекта.

Функционално-креативното ниво е най-висшето ниво на културата на професионалното общуване. То съответства на ориентацията на социалния работник към комуникативно взаимодействие, построено на основата на справедливостта, милосърдието, професионалният дълг, личната и социалната отговорност. Резултат от комуникативното взаимодействие

„социален работник-клиент-социален работник-социален институт“ се явява способ за възприемане на социалния проблем. Социалният работник в случая владее богат набор от комуникативни знания и чрез собствената си комуникативна дейност подхожда творчески към решаването на професионалните си задачи.

Могат да се посочат няколко специфични фактора, оказващи своето влияние върху социалното взаимодействие между социалния работник и нуждаещите се от определена социална интервенция лица: нужното в определени случаи проникване в най-интимните сфери на вътрешния свят на тези лица; принудително общуване с лица, които напълно пренебрегват законите и общоприетите социални ценности; публичността при изпълнението на професионалните действия; неадекватното на полагания труд материално обезпечаване.

Успешността на тези взаимодействия зависи и от изградената вече у социалния работник комуникативна нагласа, която се намира в пряка връзка със социално-перцептивната му компетентност. За А. Маркова комуникативната нагласа представлява интелектуалната предразположеност, настройката за определено разбиране, отношение към хората, предметите и събитията, с които индивидът встъпва в комуникация или като цяло общата настройка за комуникация, или напротив, стремеж да се избегнат вербалните контакти.[4]

Високото ниво на стресогенност на професията на социалния работник влияе негативно върху социалната му перцепция, като предизвиква много често понижаване на междуличностната му чувствителност, както и стереотипност на поведението му, в резултат на което настъпва загуба на интерес към дейността, емоционално прегаряне, което в крайна сметка води след себе си и общо снижаване на ефективността от професионалната му дейност.

Терминът „социална перцепция“ е въведен от американския психолог Джером Брунер през 1947 година в рамките на психологията на познавателните процеси за обозначаване на факта за социалната обусловеност на възприятията и неговата зависимост не само от обекта на познание, но и от целите, намеренията и миналия опит на субекта. На по-късен етап в социалната психология социалната перцепция започва да се разглежда като цялостно възприятие от страна на субекта на предметите от материалния свят и на социалните обекти /другия човек, социалната група, социалната общност/. На тази основа се установява, че възприемането на социалните обекти има своите специфични черти, които го отличават от възприеманите неодушевени предмети а именно-активност, цялостност и мотивираност.

За А. Бодалев социалната перцепция е многопластов процес, включващ в себе си не само възприемането и оценката на получаваната информация (вербално равнище на общуването), но и човека като цяло, неговите външни прояви и емоционални състояния (невербално равнище на общуването).[1, с.93]

При изучаването на структурата на социалната перцепция се посочват няколко механизма на междуличностното възприемане, чрез които се осъществява процеса на възприемане и оценка на другите, а също така изпълняващи ролята на проводник от външното възприемане на човека към оценката на неговите вътрешни качества. Към тези механизми на социалната перцепция се отнасят рефлексията, идентификацията, емпатията, атракцията, стереотипизацията и каузалната атрибуция.

Развитието на социално-перцептивната култура на социалния работник преминава през две основни равнища. Първото включва уменията му да интерпретира точно действията и постъпките на клиента, като на тази база съумява да възприема адекватно личностното му своеобразие. На второто, по-високо равнище се проявява неговата способност да установява и да поддържа междуличностни професионални контакти на основата на взаимното разбиране и съпреживяване.

Като фактор с важно значение относно формирането и проявата на позитивно отношение към хората, към възприемането на тяхната личностна самоценност се явява самооценката. Наличието на адекватна самооценка и позитивно отношение към себе си от страна на

социалния работник оказва позитивно въздействие върху позитивната самооценка и на нуждаещите се от неговата професионална помощ лица или групи. Това кореспондира и с развитието на уменията му за рефлексия, които според В. Шошева, К. Бенкова и С. Динчийска „са важен елемент в професионалната му дейност, защото осигуряват обратна информация за степента и качеството на извършеното.“ За същите автори „рефлексията е усещане за пулса на дейността, която извършва социалния работник: Какво видях?; Какво направих?; Какво се случи с мен?“[5, с.104]

У голяма част от социалните работници в България по данни от различни изследвания преобладава ниската самооценка и неувереността в себе си. Като възможна причина за това може да се посочи, че професионалната дейност по социална работа се явява като една от най-напрегнатите в чисто психологически план. Изследване, проведено от Т. Жекова на територията на гр. Русе, свързано със значимостта на някои от факторите обуславящи равнището на професионален стрес в социалната сфера, обобщава, че „социалните работници преживяват по интензивно стресорите влияещи на психичното им здраве. Те изпитват често силно безпокойство и тревожност, което създава предпоставка за развитие на стрес. Тази специфика вероятно е свързана с неудовлетвореността от работната среда и ситуации, и със спецификата на дейността, която е емоционално натоварена“.[3]

Социалната перцепция е тясно свързана с общуването. Като се изхожда от постановката, че в най-общ план уменията за професионално общуване на специалиста по социална работа включват способността му да осъществява пълноценен диалог с другите хора, да осъществява творческо взаимодействие с тях, то сред трудностите, свързани със социално-перцептивната компетентност в този процес би следвало да се посочат неумението за установяване на контакт, за построяване на процеса на общуване, проблемите със самоконтрола в процеса на общуването, недоброто разбиране на индивидуално-психологическите особености на клиента, неприемането на различната гледна точка.

Съществува тясна връзка между социално-перцептивната страна на професионалната дейност на социалния работник и неговите личностни качества. Личността на социалния работник може да бъде разглеждана като личност, притежаваща система от определени качества, които са необходими за успешното изпълнение на професионалната и дейност.

В. Келасиев посочва следните основни групи професионално-значими качества на социалния работник: професионална информираност; доброжелателно отношение към хората; организационно-комуникативни способности; високо морално-етично ниво; нервно-психическа устойчивост; адекватно отношение към себе си. Високото ниво на сформированост на тези групи от качества му позволява от гледна точка и на социалната перцепция да проявява компетентност на високо равнище по широк кръг от професионално значими проблеми, да влияе върху позициите и убежденията на хората, да спечелва доверието към себе си, да предразполага към себе си, да създава благоприятен психологически климат, да проявява снизходителност.[2]

Друг важен компонент в структурата на професионализма на социалния работник, явяващ се и като едно от най-важните условия за развитието на социално-перцептивната му компетентност е развитието на осъзнатата потребност от самоанализ, от професионално самоусъвършенстване. Процесът на самопознание се базира на идентификацията /способността да се поставиш на мястото на партньора си по общуване/ и на рефлексията, разглеждана като способност за самопознание, за анализ на собствените мисли и чувства.

Връщайки се отново към проблема за професионално-значимите личностни качества на социалния работник, повлияващи пряко особеностите на неговата социално-перцептивна компетентност е необходимо да бъдат отбелязани следните по-важни нейни съставляващи:

- Емпатична чувствителност. Свързана е със способността на социалния работник да чувства и адекватно да оценява състоянието на клиента, както и да умее да го прогнозира от гледна точка на влиянието на различни фактори;

- Сензорна чувствителност. Подпомага правилната интерпретация на вербалното и невербалното поведение на клиента в процеса на междуличностното взаимодействие.

- Способност за безусловно позитивно приемане, разбирана като безрезервно приемане и отношение към човешкото у клиента;

- Рефлексивност. Включва способността за осъзнаването на собствените чувства, цели, емоции;

- Стереотипните способности за поведение и общуване, характерни за социалния работник, придаващи спецификата на взаимодействията, които той осъществява с нуждаещите се от социална помощ, защита или закрила.

При опит да се обобщят мненията на изследователите /Г. Андреева, М. Каган, В. Агеев/ могат да се изведат следните условия за ефективност на процеса на социална перцепция, в това число и в сферата на професионалните взаимодействия в социалната работа:

- *Високо културно ниво*, позволяващо да се интерпретират външните прояви на хората в тяхната връзка и зависимост от личностните им особености;

- *Високо интелектуално ниво*, позволяващо абстрахиране от егоцентричната позиция в оценката на действията на наблюдавания;

- *Високо ниво на личностна зрелост*, позволяващо абстрахиране от собствените проблеми и процеси на интерпретация на поведението на другия човек;

- *Богат репертоар от поведенчески реакции*, позволяващ реализирането на адекватно за дадената ситуация на общуване поведение.

Обобщавайки казаното до тук по разглеждания проблем може да се твърди, че социалната перцепция, проявявана от социалния работник може да се разглежда като важен компонент от професионалната му дейност, свързан с общуването и взаимното разбиране в процеса на взаимодействията му с другите. Възникването на проблеми в този случай често пъти се дължи на недостатъчното ниво на развитие на социално-перцептивната му сфера. Стресогенните фактори, съпътстващи професионалната дейност в социалната работа значително понижават и, могат да окажат деформиращо влияние върху дейността на социалния работник, а от там и върху личността му.

Анализът на научната литература сочи, че в днешно време отсъстват достатъчно научни разработки, посветени на проблемите на социално-перцептивната компетентност на социалния работник. Този проблем следва да бъде решен в бъдеще, с оглед на доказаното позитивно влияние на високата социално-перцептивна компетентност на работещите в сферата на помагащите професии върху взаимодействията, които осъществяват в рамките на професионалната им дейност.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Бодалев А.А. (1983) Личность и общение, Москва.
2. Диагностика профессиональных способностей, система отбора социальных педагогов и социальных работников. Под ред. В.Н.Келасьева. Москва, 1994.
3. Жекова, Т. Профессионален стрес. <http://studiomilen.com>
4. Маркова, А. К. (1996) Психология профессионализма Москва, Изд. Наука.
5. Шошева, В., К. Бенкова, С. Динчийска. (2008) Умения за социална работа /помагало за социален тренинг/, Стара Загора.