

ВЕРИЖНАТА РЕАКЦИЯ – ПЕТИЯТ ЕЛЕМЕНТ НА ГРУПОВАТА ДИНАМИКА

Стела Стоянова*

THE CHAIN REACTION – THE FIFTH ELEMENT OF GROUP DYNAMICS

DOI:

Stela Stoyanova

Abstract: Small groups have enjoyed sustained research interest since the beginning of the twentieth century. They are a successful tool for problem-solving in social work. The management styles, dynamics, and most of the recurring phenomena have been described. The mechanism by which the small group captivates its members – the chain reaction – remains a mystery. The following material shares a perspective on the combination of factors that contribute to the chain reaction.

Keywords: small groups; chain reaction; group dynamic.

През 1932 г. Кърт Левин решава много въпроси, свързани с хората, които търсят подкрепа, като насочва вниманието си към малките групи. Като анализира индивидуалното поведение в рамките на груповата динамика, той изследва механизмите за динамично развитие, които улесняват, както колективния, така и индивидуалния напредък. Като немски емигрант в Съединените щати, Левин става основател на груповата динамика. В началото на XX в. той разкрива потенциала на малките групи в процеса на помагане.

* **Стела Стоянова** – доц. д-р, преподавател в катедра „Организация и методология на социалните дейности“, Стопански факултет, ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“.

За Левин „полето“, създадено от малката група, е също толкова важно, колкото и структурата на самия процес на помагане, който включва различни етапи, групови роли, лидерство и др. В рамките на това поле могат да се постигнат колективните групови цели. Той наблюдава, че малките групи подобряват не само групата като цяло, но и състоянието на отделните членове в нея.

Левин идентифицира основното предимство на групите пред индивидите: тяхната взаимозависимост. Той описва групата като „динамично цяло“, в което промените в състоянието на един член се отразяват на цялата група. Степента на взаимозависимост между членовете може да варира от свободен сбор от индивиди до силно сплотена единица.

Левин описва способността на малката група да ангажира дори по-пасивните участници в процеса на подпомагане като „верижна реакция“, наричайки я „феномен“. Той прави аналогия с физическата верижна реакция, наблюдавана на субатомно ниво. Тази аналогия обаче е използвана единствено за концептуализиране и демонстриране на предимствата на работата в малки групи. По онова време Левин не е дал подробно обяснение на това как този физически феномен може да се пренесе в междуличностните отношения в рамките на малката група.

Приблизително по същото време, но с напълно различни цели, датският физик Нилс Бор открива, че след като електроните и протоните си взаимодействат, тези субатомни частици запазват „знания“ един за друг. Те оказват мигновено взаимно влияние, независимо от разстоянието, което ги разделя. Забележително е, че това се случва без обмен на това, което физиците традиционно смятат за основа на всички взаимодействия – сила или енергия. Когато частиците са заплетени, състоянието на едната, например магнитната ѝ ориентация, винаги ще влияе на състоянието на другата, независимо на какво разстояние се намират (Мактагърт, 2013: 80–81).

Друг физик, Ервин Шрьодингер, определя откриването на нелокалността като решаващ момент в науката, като я определя като ключово свойство и предпоставка за по-нататъшни проби-ви. Той оприличава дейността на заплетените частици на поведе-

нието на близнаци, разделени при раждането си, които, въпреки че са разделени, запазват сходни интереси и връзки през целия си живот.

Алберт Айнщайн обаче отхвърля концепцията за нелокалност, наричайки я **Spukhafte Fernwirkungen** („призрачно действие на разстояние“). Той твърди, че такава мигновена комуникация би изисквала информацията да се движи със скорост, по-голяма от тази на светлината, което би нарушило неговата теория на относителността. Според Айнщайн скоростта на светлината (300 000 километра в секунда) представлява абсолютната граница, при която един обект може да влияе на друг.

Въпреки скептицизма на Айнщайн съвременните физици, като Ален Аспект и неговите колеги в Париж, доказват, че скоростта на светлината не е крайна граница в субатомния свят. Експериментът на Аспект, който включва изолиране на два протона от един атом, показва, че измерванията на единия протон незабавно се отразяват на състоянието на другия. Този феномен, наречен от физика-математик Чарлз Н. Бенет „обратна съдба“, разкрива, че двата протона остават свързани помежду си: каквото и да се случи с единия, то едновременно се отразява и на другия или обратното.

През ХХІ век дори най-консервативните физици приемат нелокалността като „странно свойство на субатомната реалност“. Ирландският физик Джон Бел разработва инструменти за изучаване на поведението на субатомните (по-късно наречени **квантови**) частици и провежда експерименти за проверка на тяхното поведение. Първоначално Бел очаква разминавания в измерванията на две заплетени частици, което би показало тяхното „неравенство“. Вместо това резултатите му не разкриват такива различия. Невидима връзка между частиците ги карала да се отразяват огледално една на друга. Нарушаването на неравенството на Бел показва, че частиците са заплетени.

Нарушаването на неравенството на Бел довежда до преосмисляне на утвърдени научни постулати в различни дисциплини. Приемането на нелокалността като теория предполага, че влиянието не се осъществява във времето и пространството в об-

щоприетия смисъл. Вместо това частиците - а оттам и всички, съставени от тях - не съществуват независимо една от друга.

Механизмът на „влияние“, изследван от Аспект и други, се е превърнал в ключова концепция в областите, които изучават човешките взаимоотношения. В груповата динамика, социологията и социометрията влиянието е основен принцип, който определя резултатите от работата с тези научни методи. Тази връзка обяснява актуалността на посочения по-горе литературен обзор, който се отнася до дисциплини, често наричани „точни науки“.

Видът на наблюдаваното влияние може да се определи и като *намерение*. Според тълковния речник „намерението“ се описва като „съзнателен план за извършване на действие, което ще доведе до желания резултат“. Това се различава от желанието, което се фокусира само върху резултата, без да има планиран курс на действие. Мерилин Шлиц, вицепрезидент по изследванията и образованието в Института по ноетични науки и пионер в изучаването на дистанционното влияние, определя намерението като „насочена и ефективна проекция на съзнанието към определен обект или резултат“.

Според принципа на неопределеност на Хайзенберг една от причините, поради които елементарните частици са трудни за изучаване е, че тяхната енергия постоянно се променя. Те приличат по-скоро на струпвания от вибриращи вълни, отколкото на статични обекти. Всички елементарни частици взаимодействат помежду си, като обменят енергия чрез временни или виртуални квантови частици. Тези частици се появяват от нищото, комбинират се и взаимно отменят случайни енергийни колебания без очевидна причина. Виртуалните частици или състоянията на отрицателна енергия не приемат физическа форма и не могат да бъдат наблюдавани. Дори „истинските“ частици са само малки снопчета енергия, които се появяват за кратко и след това изчезват в енергийното поле.

Тези факти хвърлят значителна светлина върху „феномена“ на верижните реакции, който прави малките групи предпочитан избор в много процеси на подпомагане. Верижните реакции правят дори най-устойчивите участници в процеса на оказване на

помощ податливи на влияние. Благодарение на взаимното взаимодействие, описано по-горе, се катализират процеси, които биха били по-трудно постижими.

Въпреки че са проведени и продължават да се провеждат изследвания върху функционирането на малките групи, за да се изяснят техните процеси и ефективност, остават неизследвани механизми, които биха могли да се окажат важни за процеса на подпомагане. Фокусът на изследванията включва груповите роли и тяхното формиране, лидерството и статута на отделните участници, етапите, през които преминават малките групи, груповите норми, груповите взаимоотношения и възможността за влияние върху тях, процесите, свързани с влиянието в групата, вземането на решения в групата и др.

Концепцията за влиянието, изследвана от Аспект и други автори, оттогава се е превърнала в неразделна част от областите, изучаващи човешките взаимоотношения. В груповата динамика, социологията и социометрията влиянието е основополагащ принцип, който определя резултатите от работата, извършвана с тези методи. Тази връзка обяснява значимостта на горните открития дори за дисциплини, които често се смятат за „точни науки“.

Комуникацията като ключов механизъм

Всеки от гореспоменатите елементи на груповата динамика се реализират до известна степен чрез комуникацията. Ето защо разбирането на спецификата на комуникационния процес е от решаващо значение за разкриване на уникалните характеристики на малките групи.

Понастоящем комуникацията остава основното средство, чрез което помагащите специалисти разбират нуждите на своите клиенти, като се разчита в голяма степен на вербалната комуникация. Въпросът дали комуникацията между клиентите и социалните работници може един ден да бъде заменена от софтуерен продукт, предлагащ подобни функции, остава хипотетичен - и много малко вероятен. Въпреки нарастващото интегриране на технологиите в професията, социалните работници, а не маши-

ните, продължават да посещават клиентите лично. Дори бих се осмелил да твърдя – без да имам основания за това - че това е за добро.

Въпреки това не отхвърлям нарастващата роля на комуникацията чрез онлайн платформи за чат.

Процесът на комуникация може да се опише най-общо като предаване и приемане на информация между клиента и помагачия професионалист. Ролите на подател и получател на информация могат да се сменят и процесът продължава в този динамичен поток. Според проучвания върху комуникацията вербалната комуникация представлява само 30% от цялостния процес, а останалите 70% разчитат на невербалната комуникация. Това е довело до многобройни теории и хипотези по отношение на показването, възприемането и анализа на невербалната комуникация. За разлика от много по-ранни трудове, в настоящото изследване няма да се задълбочаваме в нюансите на невербалната комуникация, а ще я разгледаме в контекста на процеса на оказване на помощ, който се основава на етичния принцип *„Приемането не означава съгласие“*.

Вербалната и невербалната комуникация са основните средства, с които разполагаме в момента, за да разберем нуждите на клиентите. Според теорията на комуникацията е от решаващо значение тези два елемента да останат последователни, като предоставят съгласувана, а не противоречива информация, за да се осигури гладка комуникация. Това е особено важно, когато се вземат предвид потенциалните грешки при интерпретирането на информация по време на онлайн чатове. При липсата на видеоклип невербалните сигнали често се подценяват или пренебрегват.

За да бъде ефективна комуникацията и процесът на оказване на помощ, трябва да се вземат предвид както вербалната, така и невербалната комуникация. Телепатичното общуване остава експериментално и не е включено тук. Смята се, че възприемането на мислите и чувствата на другия може да доведе до значителни грешки в тълкуването, най-вече поради липса на емпатия -

по-конкретно, тенденцията да се тълкуват другите през призмата на собствените очаквания, предпочитания и нужди. Това може да доведе до грешки в комуникацията, които подкопават ефективността на процеса на оказване на помощ, а в някои случаи дори вредят на клиента.

За да се адаптира теорията за комуникацията към практическите приложения, е определен набор от умения, известни като *основни социални умения*. Смята се, че използването на тези умения увеличава ефективността на процеса на оказване на помощ, особено в „разговорния режим“ на събиране на информация. Поради това в обучението на социалните работници се набляга на тези умения като професионална основа, подобно на „таблицата за умножение“. Тези умения също така подобряват емпатичното възприемане на информация.

Тази „база данни“ функционира като алгоритъм за качествена комуникация, където „качествена“ се отнася до информация, която е освободена от собствената референтна рамка на специалиста и вместо това насърчава непрекъснатата комуникация по време на процеса на подпомагане.

Трябва да се отбележи, че ако процесът на комуникация преследва цели, които не са свързани с помагачия процес, се прилагат различни правила и умения. По-долу са изброени десетте основни социални умения, като се има предвид, че сме на етап на трансформация в процеса на комуникация и тази „таблица за умножение“ може скоро да се промени или да даде различни резултати поради включването на умения за онлайн комуникация. Динамичният характер на процесите на комуникация ме принуждава да включа този отказ от отговорност. Възприемане/интерпретиране, Изслушване, Обобщаване, Изясняване, Задаване на въпроси, Разбиране на чувствата на клиента, Предоставяне/получаване на обратна връзка, Изказване на мнение, Асертивност, Предоставяне на обратна връзка. тези умения са организирани по двойки, за да се отрази тяхната взаимозависимост.

Универсални комуникационни модели

Въпреки предизвикателствата, общият модел на общуване, използван от помагащите специалисти, е универсален за различните етнически общества и култури. Той отчита факта, че всички етнически групи имат общи основни комуникационни потребности. Като разпознават и се съобразяват със специфичните културни и контекстуални нюанси, помагащите специалисти могат да повишат ефективността си в транскултурна среда.

Различните култури работят с уникални референтни рамки - рамката, чрез която хората възприемат реалността, тълкуват преживяванията си и определят важните неща. Тези референтни рамки често се оформят от средата, историята и ценностите на човека. Социалният работник, който идва от различен културен или социален контекст, не може просто да се прехвърли в ценностната система на клиента. За да разбере ефективно гледната точка на клиента, социалният работник трябва първо да изясни собствената си референтна рамка, като очертае задачите си и подхода, който смята за правилен за ситуацията.

За да постигне това, помагащия специалист използва конкретни въпроси и обобщения, като винаги се съобразява с личните граници на клиента. Според общия модел на разговора взаимодействието се развива в четири фази:

- 1. Начална фаза:** Установяване на контакт с клиента.
- 2. Фаза на формулиране на проблема:** Разбиране на начина, по който клиентът възприема своя проблем.
- 3. Фаза на специфициране на проблема:** Определяне и специфициране на проблема.
- 4. Фаза на обсъждане:** Анализирание и осмисляне на поведението по време на разговора.

Емоционално интелигентна комуникация

Въпреки че четирифазният модел е полезна рамка за структуриране на разговора, добавянето на емоционално интелигентна комуникация може значително да подобри процеса на оказване на помощ. Емоционалната интелигентност (ЕИ), ключов

аспект на социалната интелигентност, включва способността да се възприемат, разбират и управляват емоциите както у себе си, така и у другите. В помагащите професии емоционалната интелигентност може да помогне при наблюдението и реагирането на емоционални сигнали, което позволява на социалния работник да се ангажира по-дълбоко с чувствата и нуждите на клиента.

Социалната интелигентност, която включва натрупаните знания за обществото и способността за ефективно ориентиране в социалните взаимодействия, е важен инструмент за социалните работници. Като наблюдават и разбират емоционалната динамика в играта, социалните работници могат по-добре да адаптират реакциите си и да подобрят качеството на взаимодействието. Интегрирането на емоционалната интелигентност с установения на модел на разговор може да бъде от огромна полза, като подобри комуникацията и гарантира, че нуждите на клиента са напълно разбрани и удовлетворени.

Предлагаме ви усъвършенствана версия на вашия текст, която е по-ясна и по-плавна:

Емоционалната интелигентност и нейната роля в комуникацията

Емоционалната интелигентност (ЕИ) е общодостъпна, тъй като се основава на социалната интелигентност – знанията и уменията, които придобиваме чрез взаимодействието си в обществото. Докато някои аспекти на интелигентността имат наследствено влияние, емоционалната интелигентност не се определя от генетиката. Вместо това тя се развива с течение на времето, започвайки от момента, в който започнем да общуваме и да взаимодействаме с другите. Определени фактори, като семейните ценности, емпатичното родителство и ранният опит, могат да подпомогнат оптималното развитие на ЕИ. Тези влияния обаче не са толкова детерминирани, колкото генетичните фактори, които влияят върху общата интелигентност. Проучванията показват, че лицата, които активно работят за развиване на своята емоцио-

нална интелигентност, обикновено имат по-добри резултати от тези, които разчитат единствено на вродена емпатия.

Моделът на Майер и Саловей, състоящ се от 16 стъпки, очертава развитието на емоционалната интелигентност от детството до зрелостта, като е разделен на четири ключови области: **Възприемане на емоциите:** Способността за точно разпознаване на емоциите в себе си и в другите. **Използване на емоциите за улесняване на мисленето:** Използване на емоциите за фокусиране на вниманието и подпомагане на решаването на проблеми. **Разбиране на емоциите:** Способността за разбиране на емоционалния език и значението на емоционалните сигнали. **Управление на емоциите:** Умението да се регулират емоциите, за да се постигнат желаните резултати.

Интерпретационни грешки в процеса на оказване на помощ

Вниманието и доверието в процеса на оказване на помощ

Ключов елемент на ефективната комуникация е да се гарантира, че клиентът се чувства чул и оценен. Липсата на внимание от страна на помагачия професионалист може сериозно да повлияе на доверието на клиента в процеса. Този проблем често се наблюдава при социални работници с голям опит или такива, които са свикнали с рутината. Макар че подробностите на всеки случай могат да бъдат различни, приликите могат да доведат до обобщени предположения, които могат да пренебрегнат уникалните нужди на клиента. Може да е изкушаващо да се прилагат вече съществуващи решения към случаи, които изглеждат сходни, но това е форма на погрешно тълкуване. Нуждите на клиента винаги трябва да бъдат отправна точка. Задаването на въпроса: „На кого помагам?“ помага да се пренасочи процесът на помагане към индивидуалността и нуждите на клиента, като се избягват грешките при интерпретацията.

Транскултурната комуникация и предизвикателствата пред нея

Значителен източник на грешки при тълкуването е **транскултурната комуникация**. Съвременният свят все по-често поставя в контакт различни култури, езици и обичаи, особено чрез миграцията. За бежанците, имигрантите или дори туристите срещата с непознати социални и поведенчески норми може да предизвика стрес и неразбиране. Дори когато хората говорят един и същ език, сблъсъкът на културите може да затрудни комуникацията. Това е особено вярно, когато Изтокът и Западът, с техните различни исторически и културни среди, се срещат в глобален контекст.

Избягване на проблеми в транскултурната комуникация

Възможно ли е да се установи безпроблемна комуникация между културите? Отговорът е сложен. Класическата теория на комуникацията предполага, че комуникацията включва изпращач и получател, като всяка страна интерпретира съобщенията по свой собствен начин. Един от подходите за намаляване на проблемите в транскултурната комуникация е да се разбере и уважава културата на „домакина“. Като научим и възприемем правилата за общуване на културата, с която взаимодействаме, можем да подобрим разбирането и да сведем до минимум недоразуменията. Този подход обаче не е безотказен, тъй като „човешкият фактор“ внася променливост. Рене Декарт, философ от XVII в., твърди, че съзнанието и мозъкът са отделени от тялото, което предполага, че правилата, управляващи човешкото поведение, могат да бъдат статични. Когато става въпрос за комуникация обаче, тези правила не са фиксирани. Те са динамични и трябва да се адаптират към контекста на всяко взаимодействие.

Общият модел на разговора в межкултурен контекст

Общият модел на разговор, който традиционно се използва от помагащите специалисти, е създаден така, че да бъде универ-

сален, независимо от културния или етническият произход. Той отчита, че хората от различни култури често имат различни референтни рамки - как възприемат реалността, какво ценят и какво смятат за важно. Социалният работник не може просто да приеме ценностната система на клиента, а трябва първо да изясни собствената си референтна рамка. Това включва очертаване на своите цели и определяне на най-подходящия подход към ситуацията. След това помагачият специалист може да използва конкретни въпроси и стратегии, които зачитат личните граници на клиента, като същевременно установяват общи позиции.

Моделът следва четири фази: **Начална фаза:** Установяване на контакт и гарантиране, че клиентът се чувства разбран. **Формулиране на проблема:** Разбиране на начина, по който клиентът възприема своя проблем. **Спецификация на проблема:** Допълнително изясняване и дефиниране на проблема. **Обсъждане:** Отразяване на разговора и изследване на поведението.

Следвайки тези фази и фокусирайки се върху емоционалната интелигентност, помагачият професионалист може да подобри комуникацията, да се справи с предизвикателствата на транскултурните взаимодействия и да сведе до минимум грешките при тълкуването. Този холистичен подход гарантира, че индивидуалността на клиента се зачита, като същевременно се обръща внимание на неговите уникални нужди и обстоятелства.

Представяме ви усъвършенствана и по-съгласувана версия на текста, в която са запазени първоначалните идеи, но е подобрена яснотата:

Емоционалната интелигентност и нейната роля в груповата динамика

Моделът на емоционалната интелигентност на Майер и Саловей дава ценни насоки за развитие на емоционалната интелигентност. Въпреки това при по-внимателно разглеждане някои аспекти на модела могат да се окажат двусмислени. Например фразата „способност за точно разбиране на емоциите“ повдига фундаментален въпрос: как можем наистина да определим емоциите си, особено ако изобщо решим да ги определим? В най-до-

брия случай чрез задълбочен самоанализ можем да придобием някакво разбиране за това какво предизвиква нашите емоции, но този процес рядко дава ниво на точност, сравнимо с математическа формула.

На практика хората често използват общи термини, за да опишат емоциите си, придружени от субективни оценки като „Чувствам се добре“ или „Чувствам се зле“. Тези широки определения понякога могат да се окажат ненужни, особено когато предлагаме обратна връзка на самите себе си. Най-често срещаният сценарий обаче е свързан с липса на емоционална яснота. Изявления като „Не знам какво не е наред с мен“, „Не знам как се чувствам“ или дори парадоксалното „Чувствам се така“ са чести примери.

В резултат на тази неточност третият компонент на модела на Майер и Саловей – „способността да се разбират емоциите, емоционалният език и сигналите, предавани от емоциите“ - също няма ясни насоки. Моделът не предлага конкретни указания за това как да се тълкуват емоциите, като оставя място за индивидуална интерпретация (Даниъл Голдмън, 2001: 102-103). Този пропуск означава, че дори психологията като област предлага повече общи насоки, отколкото точни правила, когато става въпрос за разбиране на емоциите.

Когато емоционалната интелигентност се комбинира с комуникационни умения, тя се превръща в мощен инструмент за улесняване на верижната реакция в малка група. Практиката показва, че макар тези елементи да са от решаващо значение за груповата динамика, те не представляват непременно пълния набор от изисквания за ускоряване на груповите процеси. С други думи, макар че емоционалната интелигентност и комуникационните умения са ключови съставки, те не действат като гарантиран катализатор за ускоряване на груповата работа.

Заклучение

Работата с хора рядко се характеризира с простотата и прецизността, които предоставят точните науки. Въпреки това усилията за усъвършенстване на концепцията за „верижна реакция“

в груповите процеси със сигурност си заслужават. Разбирането на начина, по който емоционалната интелигентност взаимодейства с общуването в групова среда, може да помогне за подобряване на динамиката и насърчаване на по-ефективното сътрудничество, но едва ли някога ще успеем да създадем фиксирана формула за оптимизиране на тези процеси.

БИБЛИОГРАФИЯ / BIBLIOGRAPHY

Голман, Д. (2001) Емоционална интелигентност. Издателство „Кибей“, София// **Golman, D.** (2001) Emotsionalna inteligentnost. Izdatelstvo „Kibeya“, Sofiya

Мактагърт, Л. (2013) Полето. Издателство „Бард“, София// **Maktagart, L.** (2013) Poleto. Izdatelstvo „Bard“, Sofia.