

Когнитивные искажения в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы

Бывшева Марина Валерьевна

канд. пед. наук, доцент

Руководитель образовательной программы «Социальная работа»

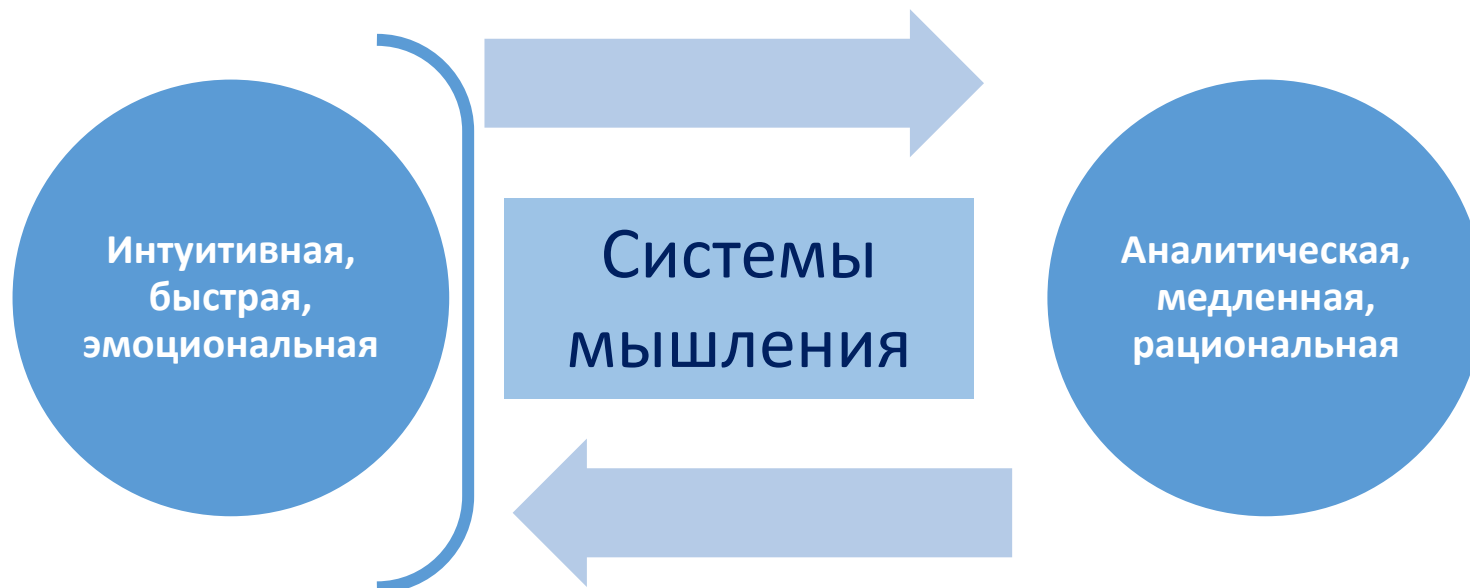
Доцент кафедры социальной работы и управления персоналом

Уральский федеральный университет

имени первого Президента России Б.Н. Ельцина

Что такое когнитивные искажения и почему они возникают?

Когнитивные искажения – это устойчивые ошибки мышления, которые возникают при восприятии информации и принятии решений за счет преобладания эмоций.



Причины когнитивных искажений работников сферы Человек-Человек

- Высокая неопределенность
- Эмоциональная нагрузка
- Дефицит времени
- Эффект накопления усталости

Ошибка подтверждения

Суть: склонность искать, интерпретировать и запоминать информацию так, чтобы она подтверждала уже существующие убеждения.

Как проявляется в работе:

- Специалист, убежденный, что клиент «не мотивирован», замечает только опоздания и пропуски, игнорируя попытки клиента измениться.
- Работник, считающий, что «эта семья не справится с опекой», находит аргументы для своего мнения, игнорируя позитивные изменения.

➤

➤



Фундаментальная ошибка атрибуции

Суть: склонность объяснять поведение других людей их личностными качествами, а свое собственное поведение — внешними обстоятельствами.

Как проявляется в работе:

- Упор на личность: «Он опоздал — это потому, что он безответственный» (вместо «он пришел позже, потому что попал в пробку»).
- Перекладывание ответственности на клиента: «Ему просто не хватает силы воли», игнорируя системные барьеры (отсутствие доступа к транспорту, бюрократические сложности).



➤

➤

Предвзятость оптимизма и катастрофизация

- **Предвзятость оптимизма:** переоценка вероятности позитивного исхода.

Ведет к тому, что специалист недооценивает реальные риски, создает «иллюзию безопасности» вокруг клиента.

- **Катастрофизация:** преувеличение негативных последствий.

Например, страх, что «если я приму неверное решение, это погубит клиента», приводит к параличу действий и откладыванию важных шагов



Стереотипизация и ярлыки

Суть: использование упрощенных представлений о целых группах людей, которые сужают картину мира и мешают видеть уникальность каждого клиента.

Как проявляется в работе:

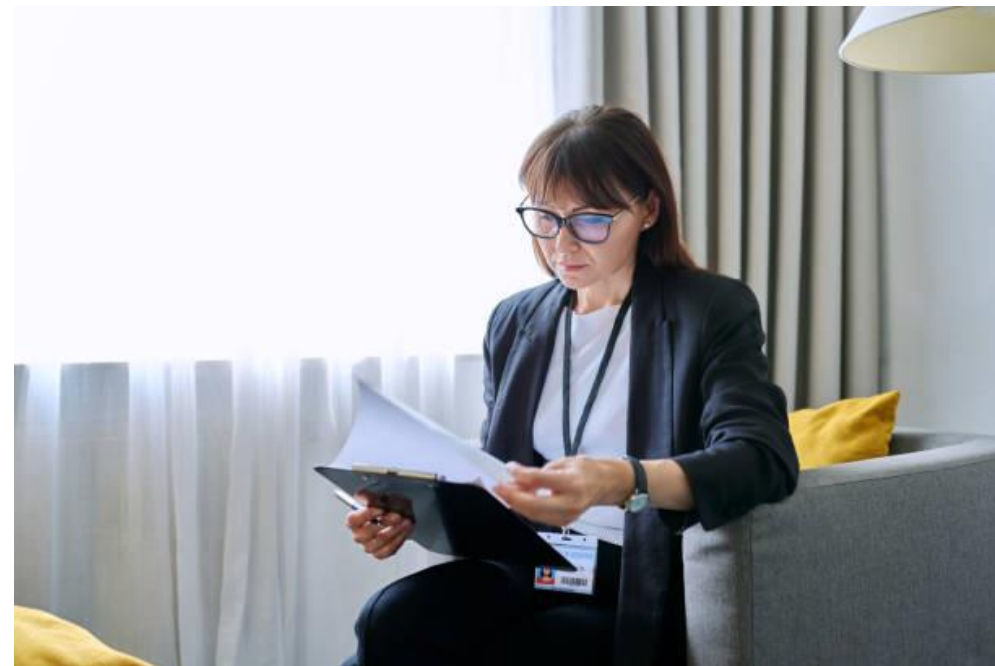
- Мнение: «Семьи из неблагополучных районов — все проблемные».
- Мнение «Клиенты — все нуждаются в опеке, а не в партнерстве».



.....



.....



Нарративное искажение

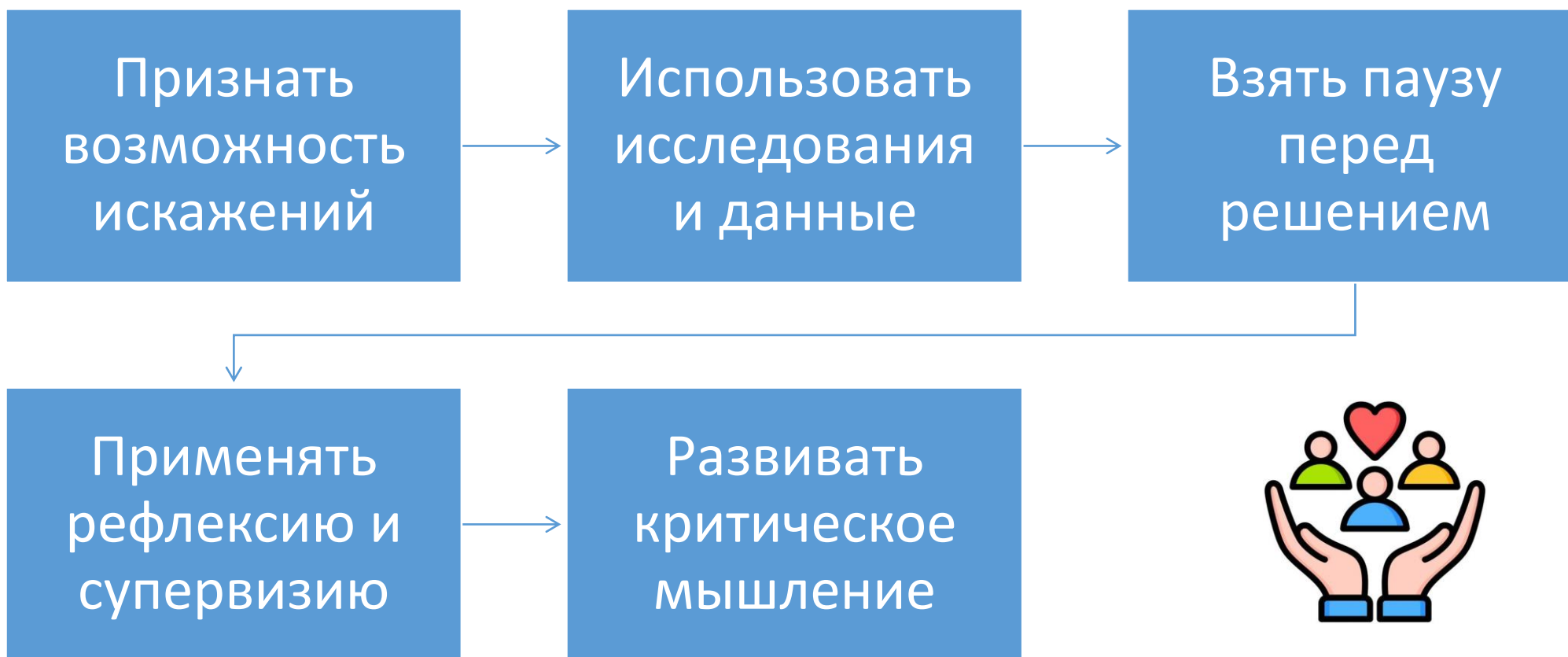
Суть: восприятие реальности через упрощенные последовательные рассказы клиента, мешает системному анализу случая и позволяет выстроить удобную линию поведения

Как проявляется в работе:

- Вывод: «Бедная мать-одиночка получила помощь и стала счастливой».
- Вывод: «Асоциальный отец никогда не изменится».



Как снижать влияние когнитивных искажений?





Попробуйте сделать так

Цель: Поймать момент, когда система 1 (быстрое мышление) включилась, чтобы дать слово системе 2 (медленное мышление).

Прием «Точка отсчета»

Перед приемом сложного клиента задайте себе вопрос «Что жду от этой встречи?» и запишите ответ в блокнот (займет 1 минуту)

Прием «Красная карточка»

Выберите какой-либо символ.

Каждый раз, когда вы чувствуете сильную эмоцию (раздражение, жалость, страх) по отношению к клиенту, смотрите на этот символ.

Это поможет зафиксировать момент, когда вы можете допустить искажение, и вовремя взять паузу.



Попробуйте сделать так

Цель: Борьба с ошибкой подтверждения — заставить себя искать информацию, которая опровергает вашу гипотезу.

Прием «Три альтернативы»

1) Составьте три объяснения поведения клиента:

внутреннее (*ленив, не хочет работать*).

внешнее (*нет автобуса, нет денег на проезд*).

системное (*его пассивность – защита от неприятностей*).

2) Поставьте галочку напротив того объяснения, в которое вы верите больше всего.

3) Специально найдите 2 факта, которые доказывают две другие версии.

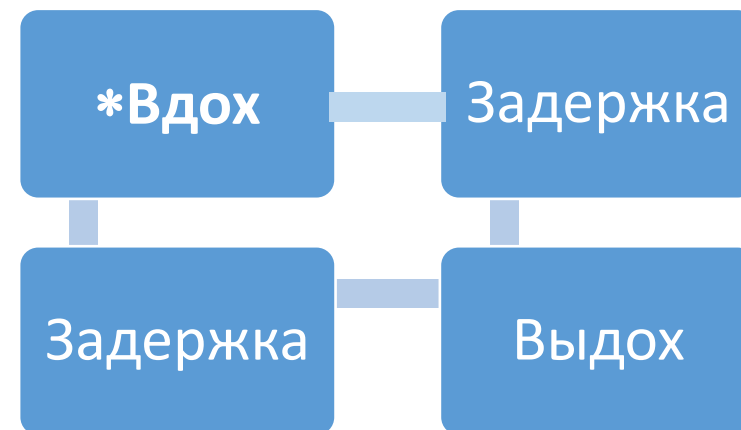
Если у вас нет фактов для альтернативных гипотез,
значит не хватает данных и решение принимать рано.

Попробуйте сделать так

Цель: Прервать эмоциональную реакцию и перейти из состояния «оценщика» в состояние «наблюдателя».

Прием «Дыхание квадратом» = пауза и саморегуляция
Пауза на 60 секунд и специальное дыхание

- Вдох (4 секунды)
- Задержка (4 сек)
- Выдох (4 сек)
- Задержка (4 сек)



Попробуйте сделать так

Цель: Отслеживать динамику своих ошибок и учиться на них, а не игнорировать.

Прием «Разбор полетов»

- **С (Ситуация)** — Что произошло?
- **Т (Тезис)** — Какая мысль промелькнула у меня в голове мгновенно (это и есть искажение)?
- **О (Объективность)** — Какие объективные данные подтверждают или опровергают эту мысль?
- **П (План)** — Что я сделаю иначе завтра в похожей ситуации?

«Самоконтроль требует внимания и усилий.»

Даниэль Канеман
«Думай медленно... Решай быстро»

Когнитивные искажения в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы

Бывшева Марина Валерьевна

канд. пед. наук, доцент

Руководитель образовательной программы «Социальная работа»

Доцент кафедры социальной работы и управления персоналом

Уральский федеральный университет

имени первого Президента России Б.Н. Ельцина

тел.: +79221302644