

## **РЕЦЕНЗИЯ**

От проф. д-р Гинка Андонова Механджийска  
Софийски университет „Св. Климент Охридски“

На дисертация за придобиване на образователна и научна степен „доктор“  
Научна област 3. Социални, стопански и правни науки  
Професионално направление 3.4. Социални дейности

Тема: „БАРИЕРИ В КОМУНИКАЦИЯТА НА СОЦИАЛНИЯ РАБОТНИК  
С БЛИЗКИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ“

Докторант: Анна Михайлова Георгиева

### **Представяне на процедурата и докторанта**

Депозираният за защита научен труд е разработен от докторант Анна Михайлова в рамките на редовна докторантура в Катедра Социална работа към Факултета по педагогика на софийски университет „Св. Климент Охридски“ под ръководството на доц. д-р Силвия Цветанска.

Приложените документи дават необходимата информация за хода на докторантурата от зачисляването на 28.06.2019г. до успешното отчисляване с право на защита на 20.06.2022г. по решение на Факултетния съвет на Факултета по педагогика и след положителната оценка, дадена от катедрения съвет на Катедра Социална работа, за завършването на труда и готовността за защита. Приложена е и справка, която свидетелства за изпълнението на националните минимални изисквания за придобиване на образователната и научна степен „доктор“.

По отношение на качествата и профила на докторанта бих изтъкнала няколко момента, които представят Анна Михайлова като стойностен и опитен специалист в полето на изследваната материя. Видно и от автобиографичната справка, в продължение на двацет години докторант Михайлова е следвала устойчиви и последователни интереси, посветеност, образование и професионална практика в областта на психологията и социалната работа. Тя е натрупала опит в работа с хора в напреднала и старческа възраст. Също така е надградила компетентностите и терапевтичните си умения със специализация по Геронтологична социална работа, след което е съсредоточила енергията на познанието и

професионалната си продуктивност върху научното търсене на отговори и резултати чрез дисертационната си работа.

### **Представяне на дисертационното изследване**

Изложението на дисертационния труд е подготвено и представено прецизно и структурирано. Основният текст е в достатъчен обем от 175 страници, като обхваща увод, две глави, изводи и заключение, придружени от приложение, справка за научните приноси, списъци с използваната литература и собствените публикации на докторанта по темата на дисертацията. Включения към документите автореферат коректно отразява методологията на изследването и получените научни резултати.

Трудът е построен и представен в две части – теоретична и емпирична – на които са посветени съответно двете глави. Съдържанието и логиката на **теоретичния преглед** са издържани и представени на много добро научно ниво като стил, структура, терминология и преходи от обзор към анализ и заключения. Теоретичното измерение на изследването се опира на съответстващ на естеството на социалната работа концептуален модел. Той в същината си е интегративен, професионално специализиран и поставен в контекста на дейността на социалния работник в сферата на социалните услуги. Съответно на предмета и целите на изследването специален акцент в теоретичната глава е поставен върху анализа на комуникацията като социално явление, моделите на социалната комуникация, теорията на комуникацията. На тази основа следва теоретичното проучване и интерпретирането на проблема за бариерите в комуникацията. Стилът и съдържанието на теоретичната част показват познания и разбиране на темата на високо ниво. Докторантката познава, ползва, позовава се и анализира теории, позиции, научни резултати в областта на комуникационните феномени и демонстрира както широта, така и дълбочина на интерпретирането им.

Интерес представлява изборът на концептуална ориентация и подход в изследването на теоретично ниво. Анна Михайлова прилага свое авторско концептуално подхождане към теоретичното проучване, при което разпределя акцентите и вниманието към общото и специфичното в теорията и практиката на комуникацията и теорията и практиката на социалната работа. Първоначално изследването тръгва от теориите и моделите на комуникацията, след което пътят на научното мислене и

проучване ги пренася в контекста на теорията и практиката на социалната работа. По този начин в изложението са представени теоретично задълбочени и обвързани с пряката социална работа параграфи, в които са развити преносите и приложенията в практическата социална работа на обяснителните ресурси на анализиранияте теории и модели.

Ключово значение за формиране на модела на променливите и дизайна на емпиричната част от изследването има параграфът върху бариерите в комуникацията. Тук, паралелно с анализа, се използват категоризиране, групиране на бариерите, класифициране. Отново привлича внимание подходът на преход между психологическо въвеждане и приложно пренасяне и тълкуване на феномените на терена на социалната работа. Добра концептуална опора са и някои констатации и резултати от включените в обзора публикации на проучвания върху особеностите на стареенето и профила на потребностите на хората в напреднала и старческа възраст.

**В емпиричната част** чрез метода *case study* се проучват „отношенията в социалните институции между социални работници и близки на настанените в заведения за резидентни услуги възрастни хора“. Методологията на изследването е пространно аргументирана. Обосновава се използването и на други включени методи – рефлексия в хода на действието, наблюдение, интервю. На избора на качествени методи за провеждане на изследването се разчита за откриването на бариери в общуването чрез проследяване на случаи, на модели на поведение и взаимодействия в естествената среда на терена на социалните дейности.

Интегрирането на теории и модели в теоретичната част тук, на емпиричното ниво на изследването, е намерило релевантни на практическата социална работа точки на пресичане и фокусиране. Въз основа на това са уточнени променливите на изследването. Във фокуса попадат например доверието, обратната връзка, помагачите отношения.

Може да бъде отбелязано, че изследването на случаите е предприето и проведено методично, структурирано и с ясно определени единици на анализ. Интервютата и наблюденията са съобразени с основните за такъв тип методика изисквания. Изследвани са не само психосоциални, но така също организационни и икономически механизми и фактори. Проучването на случаите води до заключения за ролята на уменията за даване и получаване на обратна връзка при възникването на бариери в общуването между участниците в помагачия процес. Установени са и тенденции във

влиянието на доверието, когнитивните и диспозиционните особености, поведенческите модели. Таблично са представени компонентите на проучването и анализа, както и критериалната система, по която са правени изводите.

Както в теоретичния, така и в емпиричния етап на изследването се забелязва в значителна степен паралелно разглеждане на особеностите и бариерите в общуването на социалните работници с клиентите и с техните близки, като това е използвано продуктивно за интерпретиране на динамиката и системните механизми на повлияване.

### **Публикации по темата на изследването**

Докторант Михайлова е представила по процедурата за защита на дисертацията си 7 публикации, от които 1 студия и 6 статии в издания с научно рецензиране. От гледна точка на националните минимални изисквания са натрупани 75 точки (при минимално изискване за 30). Студията и статиите имат научен характер и са тясно свързани с дисертационната тема. Те дават публичност на постиженията и отразяват постиганите резултати от процеса на изследователската работа. В тях се предлагат позиции, отговори и научни обяснения на въпроси и проблеми, засягащи комуникативното измерение на пряката социална работа с потребителите на социални услуги и техните близки. Чрез съдържанието си, както и чрез избора на издания и форуми, на които са представяни, публикациите на докторант Михайлова са непосредствено адресирани към аудиторията на социалните работници.

### **Научни резултати и приноси**

Оценяването на качествата на представеното изследване ми дава основание да потвърдя и приема формулираните от автора научни приноси, като наред с това бих изтъкнала следните основни резултати, които имат приносен характер със своята теоретична и приложна стойност:

- С теоретичния си модел изследването демонстрира конструиране и прилагане на оригинален подход за интердисциплинарен преход. Свързват се теории и модели за разбиране и тълкуване на особеностите, динамиката и бариерите в човешката комуникация от една страна, с теорията, методиката и практиката на социалната

работа - от друга. При това последната се разглежда като помагача професия, в която общуването е не просто фон, а процес и фактор в помагачата интервенция. С работата, извършена на теоретично ниво, докторантката е показала как психологическите теории обясняват възникването, действието и проявлението на механизмите на възникване на бариери в професионалните ситуации на общуването между социални работници, потребители и техни близки.

- Методологията и моделът на теоретично интерпретиране на темата са силна и оригинална част в дисертационния труд. Те показват път и способ за мислене и разбиране на комуникативните феномени и ситуации в интеракцията между социални работници, клиенти и техни близки.
- Цялостната теоретико-емпирична база и продуктът от дисертационното изследване могат да служат при изработване на програми за квалификация на специалисти и за усъвършенстване на комуникативните умения на практикуващи социални работници.
- Изработена е таблично оформената система за идентификация на възможни бариери, като системата е развита с ориентация към условията и факторите за противодействие, за минимизиране на бариерите пред работните отношения и доверието – това са и двете условия, поставени в хипотезата.
- Емпиричните резултати и направените въз основа на тях констатации, изводи и заключения, предлагат на практикуващите социални работници научно проверени способности и начини на действие в предизвикателни комуникативни ситуации в практическа среда. Резултатите от изследването на Анна Михайлова внасят повече доказателственост и сигурност в прилагането на адекватни методически решения и приложни техники за обратната връзка, поведенчески анализ и други.
- Чрез емпиричното изследване фактически докторантката демонстрира как работи на практика системата за идентифициране на бариери. С това тя дава пример и модел, относими към специфични ангажименти на социалния работник като например изготвянето на оценки по случаите в социалната работа, построяването и поддържането на помагач тип работни отношения с потребителите и техните близки, засилване на индивидуалния

подход, създаване и запазване на подходяща атмосфера в заведения за предоставяне на резидентни грижи за възрастни хора.

### **Заключение**

В заключението си давам положителна оценка на дисертационния труд. При тази оценка се основавам на показаната продуктивност, умения за теоретичен анализ и емпирична работа на терен, за обвързване на теория и практика. Резултатите от изследването и начинът, по който са получени и проверени, показват реални възможности за приложимост в пряката професионална дейност.

Предлагам и подкрепям докторант Анна Михайлова да получи образователната и научна степен „ДОКТОР“ по професионално направление 3.4. Социални дейности.

15.09.2022г.

Рецензент:

Проф. д-р Гинка Механджийска