

РЕЦЕНЗИЯ

На дисертационен труд на тема:

„Бариири в комуникацията на социалния работник с близки на потребители на социални услуги“

Докторант: Анна Михайлова Георгиева

Научен ръководител: доц. д-р Силвия Цветанска

Професионално направление **3.4. Социални дейности,**

Докторска програма **„Социални дейности“ – Комуникативни и поведенчески стратегии,**

изготвена от проф. дн Красимира Петрова, ВТУ „Св.св.Кирил и Методий“

1. Данни за докторанта.

Анна Михайлова е родена на 08.12.1969 г. През 1992 г. е завършила актьорско майсторство в НАТФИЗ „Кръстьо Сарафов“, специалност актриса в класа на Стефан Данаилов. През 2007 г. завършва магистратура във ВСУ „Черноризец Храбър“ – Приложна психология. През 2017 г. – Специализация в СУ „Св.Климент Охридски“ – „Геронтологична социална работа“, а от 2019 г. е редовен докторант към Катедра „Социална работа“ във Факултет по Педагогика в СУ. Работила е на свободна творческа практика в САЩ, ЕС и България от 1992 и понастоящем, 6 години е психолог-консултант в Резиденция „Сердика“ – гр. София до 2022г. Има 7 публикации – една студия и 6 статии и 8 участия в научни форуми, свързани с дисертационното ѝ изследване. По-значими са: „Образование за цял живот“, иницииран от ВТУ „Св.св. Кирил и Методий“ и реализиран с помощта на проф. Хаджийски /обмен на различни терапевтични техники между Италия и България за работа със зависимости и емигранти /; Европейски проект по инициатива на община Сливен за интегриране на ромите и овладяване на неграмотността; Форум

театър, организиран от частни училища в гр. София за превенция на агресивното поведение сред учениците. Участва и в доброволчески инициативи - включване в кампании по случай национални и християнски празници за подпомагане на социално слаби семейства, възрастни хора, самотни родители, хора с увреждания, чрез доставки на хранителни продукти по домовете им /инициатива на „Холидей Хироус“ /.

2. Данни за докторантурата.

От получената документация на Анна Михайлова, докторант към Катедра „Социална работа“, Факултет по Педагогика при СУ „Св. Климент Охридски“, заявявам, че предложените за рецензиране документи са прецизно изготвени и по процедурата не се констатират нарушения, съгласно Нормативната база за придобиване на научни степени в Р България и в Софийски университет. Покрити са минималните изисквания по наукометричните показатели за докторанти в България.

3. Данни за дисертацията и автореферата.

Предложената за защита дисертация безспорно буди научен интерес и е актуална, с оглед на факта, че една от основните причини за некачественото предлагане на социални услуги, се корени в наличието на редица комуникативни бариери при социалните работници и при клиентите. Неразбирането, липсата на доверие и неадекватните форми на поведение са предпоставка за сериозни затруднения в помагания процес.

Мотивацията за избора на проблематиката е продиктуван от конкретната работа на докторанта, което е предпоставка за успешно реализиран дисертационен проект.

Дисертационният труд има класическа структура – увод, две логически свързани глави, заключение, изводи, приложения и използвана литература, разположени на 196 страници. В текста се съдържат 23 фигури

и 6 таблици. В библиографията са включени общо 121 източника, от които 94 на кирилица и 27 на латиница. Прави добро впечатление коректното им цитиране в текста.

Уводът се отличава с есеистичност, но в съдържателен план притежава необходимите компоненти като цел, задачи, хипотеза, предмет, обект.

В първа глава: „**ТЕОРЕТИЧНИ ИЗМЕРЕНИЯ НА ПРОБЛЕМА ЗА КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ СОЦИАЛЕН РАБОТНИК И КЛИЕНТ**“ се дефинират основните понятия, свързани с комуникацията и общуването, с видовете комуникация и с теоретичните обяснителни модели за тези феномени. Добро впечатление прави историческата и съвременната интерпретация на процеса на комуникация. В същата глава са положени и базисните трактовки, отнасящи се до социалната работа и по-конкретно до общуването в помагания процес. От предоставения за рецензиране текст личи добрата теоретична подготовка на докторанта, развитите способности за работа с научен текст и търсенето на съотносителност на познати теоретични модели с практическото им приложение в социалната работа. Стилът на докторанта е строго научен, в същото време разбираемо поднесен, подплатен с множество илюстративни примери, добре визуализиран с фигури, което е предпоставка за успешен научен продукт. Концептуализацията, свързана с комуникативните бариери, стремижът да се типологизират, позволява да се достигне плавно до специфичните прояви на комуникативни бариери в социалната работа. Психологическата грамотност на Анна Михайлова допринася до пълното разгръщане на анализирания проблематика и дообогатява знанията в сферата на социалната работа. Бих определила като принос и това, че докторантът не се задоволява само с констатации за комуникативните бариери, а предлага и начини за тяхното преодоляване. Позоваването на литературните източници е коректно, а изводите в края на

главата са своеобразен преход към последващите. Във втора глава е поместена и програмата за емпиричното изследване с етапи, методически инструментариум и ограниченията, произтичащи от специфичните особености на хората от третата възраст. Изборът на работа /изследване/ по случай /case-study/ определям като подходящ, с оглед на факта, че в старческа възраст, измененията, които настъпват във физическото и психичното развитие на личността, са строго индивидуални и неподлежащи на количествени интерпретации.

Втората глава: **„ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА БАРИЕРИ В КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ СОЦИАЛЕН РАБОТНИК И КЛИЕНТ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНА УСЛУГА“** разкрива развити аналитични способности на докторанта за работа с емпирични данни. Представени са подборно методите при провеждане на проучването, които определям за релевантни на изследователския проблем, а именно – работа по случай, полустандартизирано интервю, изследване в хода на действието и наблюдение. Описани са двете социални услуги в общността, където е проведено изследването, като е направен сравнителен анализ на по три случая от услуга, разграничени като държавна и частна. Към всеки случай е конструирана схема на изследване, включваща наблюдаемо поведение, социално включване, нагласи, очаквания и открити бариери. На основата на тези параметри, се анализира поведението на потребителя на услугата, на близките му и на социалния работник. Видно е от получените данни, че комуникативните бариери в социалната работа с възрастни клиенти е детерминирана от множество фактори, които са свързани, както с личността и професионалната квалификация на социалния работник, така и с личността като здравословно и психично състояние на клиента, така и с взаимоотношенията между социалния работник и близките на клиента. Трудно могат да се изведат значими закономерности в помагания процес, особено, когато говорим за стари хора. Така че определям проучването

като първи етап в изследователската работа, който следва да бъде допълван от по-голям брой случаи и по-продължително във времето изследване. Това не омаловажава труда на докторанта, напротив, констатациите, до които се достига, са изводи и препоръки, които могат да превантират комуникативните бариери в помагация процес, от една страна и от друга – да се разработят модули, които да мотивират социалните работници, които да подобряват комуникативните умения на потребителите на услугите и които да оптимизират взаимодействието „социален работник – потребител-близки на потребителя“. Това може да се постигне чрез групови, индивидуални и семейни форми на работа, подчинение на идеята за оптимизиране на социалната услуга.

Заключението е стегнато, информативно, в достатъчна степен обобщаващо и аналитично, като в съкратен вид представя изводите, обобщенията и препоръките на автора към бъдеща работа в сферата на комуникацията в социалните услуги. Изводите са премерени и доказват издигнатата хипотеза, че „...откриването навреме и предотвратяването на комуникативни бариери подобряват условията за общуване и обезпечават трайно доверие към специалистите и институциите“.

Авторефератът напълно съответства на дисертационната разработка и в синтезиран вид презентира основните моменти от съдържанието на дисертацията.

4. Научни приноси.

Формулираните от докторанта приноси за дисертационния труд приемам напълно и коментирам по следния начин:

1. Теоретико-научни приноси:

1. Систематизирани са и са научно аргументирани основни теоретични обяснителни модели за същността и разбирането на социалната

комуникация в конкретно поле на приложна дейност, каквото е социалната работа.

2. Грамотно структуриран и ясен изказ на автора, богата теоретична основа и отлично открояване на понятията в текста.

3. Добро познаване на интерпретираната проблематика, като допълнителна стойност на труда предава и професионалната експертиза на автора.

4. Във всяка глава и подглава са обобщени изводи, което придава завършеност на всяка теза на докторанта, поставена в началото на главата, развита като разсъждения и обобщена в края.

II. Практико-приложни приноси:

1. Проведеното емпирично изследване се отличава със системност, комплексност, отличен подбор на инструментариум и представлява добре реализирано и анализирано проучване, което е с висока готовност за приложимост и в друг вид социални услуги.

2. Богатият набор от методи за изследване, аргументирани и прецизно приложени, показват развити аналитични способности на докторанта да интерпретира и презентира резултатите от направеното изследване.

3. На емпирично равнище е открито многообразието от комуникативни бариери, които възпрепятстват успешната социална работа с възрастни клиенти и са посочени механизми за осъзнаване и саморегулиране на поведението на социалните работници в процеса на общуване, които да благоприятстват преодоляването на бариерите в професионалната комуникация в социалната работа.

4. Направените изводи, обобщения и препоръки могат да послужат за основа на конструиране на модули за работа с клиентите и техните близки, за повишаване на квалификацията на социалните работници и като цяло –

за подобряване на социалните услуги в общността за хора от третата възраст.

5. Бележки, въпроси, препоръки.

Нямам забележки към труда, а само препоръки: с цел популяризиране на дисертационния труд, препоръчвам той да бъде издаден в книжно тяло, тъй като ще бъде полезен, както за специалисти в сферата на социалната педагогика и социалната работа, психологията, най-вече на специалисти, които пряко работят с близки на потребители на социални услуги.

Другата ми препоръка се отнася до бъдещи разработки на докторанта – да се задълбочи проучването, като се включат повече потребители и техните близки, а работата по случай да бъде по-продължителна във времето, за да имат по-висока стойност проучванията.

6. Публикации и участия в научни форуми.

Докторантът има 7 публикации, които напълно съответстват на темата на дисертационното изследване и са публикувани в престижни специализирани издания. Излезли са от печат. Посочените участия в научни форуми, изброени в биографичните данни и допълнени от творческата ѝ автобиография, съответстват на темата на дисертацията. Наукометричните показатели са достатъчни за такъв тип научна степен. /125т./

7. Заключение.

На основата на гореизложения анализ, предлагам на уважаемите членове на Научното жури да гласуват положително за присъждане на ОНС „Доктор“ на Анна Михайлова с дисертация на тема: *„Бариери в комуникацията на социалния работник с близки на потребители на*

социални услуги“ в направление: **3.4. Социални дейности**, Докторска програма „Социални дейности“ – Комуникативни и поведенчески стратегии, като аз давам своя **ПОЛОЖИТЕЛЕН** вот.

28.08.2022г.

Гр.В.Търново

Рецензент:

/проф.дн Кр.Петрова/