



СТАНОВИЩЕ

от доц. д-р Веселина Илиева
за дисертационен труд на тема:
**„БАРИЕРИ В КОМУНИКАЦИЯТА НА СОЦИАЛНИЯ РАБОТНИК С
БЛИЗКИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ“**
за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ в
професионално направление 3.4. Социални дейности
с автор Анна Георгиева Михайлова

Информация за докторанта

Анна Михайлова е родена през 1969 година.

През 1992 г. завършва НАТФИЗ, „Кръстю Сарафов“ в град София, а през 2007 г. завършва своята магистратура по психология със специализация-приложна психология, професионална квалификация-магистър по психология, ВСУ „Черноризец Храбър“. След това продължава своето образование със специализация „Геронтологична социална работа“, СУ „Св. Климент Охридски“, София. Зачислена е на 28.06.2019 г. като редовен докторант в Софийски университет „Свети Климент Охридски“, по професионално направление 3.4. Социални дейности, докторска програма „Социални дейности“ и е отчислена предсрочно, считано от 20.06.2022 г. Анна Михайлова работи на свободна творческа практика като актьор – театър, кино, телевизия в България, ЕС, САЩ, а в периода 2014 г. – 2020 г. заема длъжността психолог-консултант в Резиденция „Сердика“, гр. София.

Анализ на дисертационната разработка

Представената ми за изготвяне на становище дисертация е структурирана в увод, две глави, изводи и заключение.

В УВОДА се фокусира върху това, че комуникацията на социалния работник се разглежда като професионална комуникация, изискваща непрекъснато регулиране и модифициране на собственото поведение така, че да е възможно постигането на максимално ефективни взаимодействия с разнообразни клиенти или техни близки. Изискванията към социалния работник от една страна се дефинират от задълженията и отговорността към институциите, от друга от спецификите на потребителите и техните потребности, а това поставя въпроса за създаване на собствена система от похвати и умения, които биха улеснили дейността му.

В първата глава „ТЕОРЕТИЧНИ ИЗМЕРЕНИЯ НА ПРОБЛЕМА ЗА КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ СОЦИАЛЕН РАБОТНИК И КЛИЕНТ“ на първо място се прави теоретичен обзор на комуникативните модели и подходи за описание на комуникацията като социално явление. Тук се центрира не само върху обмена на информация, но и върху уменията да се прави това. Способността да се общува по определени модели, но и да се следват правила, показва тенденцията за създаване на качествено социално взаимодействие. В тази глава се прави дефиниране на понятията общуване и комуникация и се определят видовете комуникация - според националната принадлежност се диференцира национална и межкултурна комуникация; в зависимост от средствата комуникацията бива вербална (писмена, устна) и невербална (език на тялото, мимика, жест). Според друг начин, по който се разглежда комуникацията е неформална, формална, вертикална, хоризонтална. Интерес за темата на разработката представлява формалната и хоризонтална комуникация, която е рамкирана от професионалните правила и изисквания.

По-нататък в главата се разглеждат теории за комуникацията, социална комуникация и модели на общуване. В този контекст тук са разгледани: комуникационен модел на Аристотел; модел по К. Бюлер. Показани са теоретични направления и съвременното им приложение в социалната работа - модел на Шанън и Уивър, модел на Ласуел, комуникационен модел на Шрам, модел на Берло, Модел на Хаймц, модел на Шифрин и др.

Авторът на дисертацията развива тезата за социалната работа и обяснителни модели на социалната комуникация отнасящи се до отношения с близки и клиенти. Тук се посочва, че отделните школи разглеждат различни аспекти на комуникацията. Нито една от теориите не успява напълно да изясни цялостното проявление на този феномен. Различните концепции не си противоречат, а взаимно се допълват и надграждат. Посочва се, че от Аристотел до наши дни учените са открили над 40 подхода към това явление, например: Символен интеракционизъм - изследва влиянието на обмяната на символи и отражението им върху динамиката на взаимоотношенията между хората в обществото.; Теория за управление на впечатленията на Ървин Гофман – насочва вниманието към управлението на впечатленията и как то се отразява на хората, наблюдава взаимоотношенията в рамките на социалните им игри, в социалните отношения хората са актьори на сцената на живота и играят спектакъл пред публиката.; Атрибутивна теория - занимава се с това как възприемащият социалната информация я използва, т.е. разглежда причинно-следствените връзки на събитията; Хуманистичен модел – разглеждат се концепциите на Роджър и Маслоу.; Психодраматичен модел – гешталтпсихология, Вертхаймер, Кьолер, Кофка и Левин.

Докторант Анна Михайлова центрира и върху въпроса за релевантността на теориите и моделите в социалната работа към комуникацията и разкриване на ресурси за приложение в практическата дейност на социалните работници, като посочва, че от социалния работник се изисква със своята намеса и подкрепящо поведение да стимулира онези способности в клиента си, които да му позволят да подобри качеството си на живот. Голямото разнообразие от случаи, с които се сблъскват специалистите в ежедневието си изграждат в тях разнородни умения за създаване на собствени стратегии в работата си с различни типове клиенти. Тя отделя внимание на значението на

комуникативните умения в професионалната дейност на социалния работник; активността на клиента за преодоляване на комуникативни бариери; подходите в практичната работа на социалните работници за постигане на доверие; помагачното поведение като важен елемент от социалната работа.

Специално внимание авторът на дисертацията отделя и на бариерите в комуникацията, като посочва, психологическите бариери са най-често срещаните. И в тази светлина представя класификация на видовете бариери. Посочват се често срещани бариери в работното взаимоотношение между социалния работник и потребителя на социални услуги. Идентифицира се отражението на бариерите в общуването в социалната работа.

Във Втора глава се представя „ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА БАРИЕРИ В КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ СОЦИАЛЕН РАБОТНИК И КЛИЕНТ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНА УСЛУГА“.

Докторант Анна Михайлова съвестно описва дизайна на изследването, заедно с типовете въпроси, които са използвани в него. Също така са описани и методите, чрез които се регистрира емпиричната информация – работа по случай, изследване в хода на действието, полуструктурирано интервю, метод за наблюдение в социалната работа. След това обосновава емпирично изследване за често срещани бариери в общуването на социалния работник и близките на клиентите, настанени в резиденции за възрастни. Аргументира подбора на институции, в които да се наблюдават реални случаи от практиката.

Прави се описание на наблюдаваните случаи и диференциране на бариери в комуникацията. Това описание става по следните параметри: наблюдаемо поведение, социално включване, нагласи и очаквания, идентифицирани бариери, като с оглед на самото емпирично изследване се акцентира на последното. Таблично се представя обобщена информация за взаимоотношения и бариери в общуването между социалния работник и семейството на домиващия. По същия начин са представени факторите за възникването на комуникативни бариери. Аргументирана е Система за маркиране на комуникативни бариери в социалната работа. Реализирано е обобщение на изследвания процес.

С професионализъм е направен анализ на получените изследователски данни. В него се подчертава, че откриването и минимизирането на комуникативните бариери подобрява качеството на общуването между близки и специалисти, създава по-голямо доверие към услугите, предлагани в домовете за резиденти грижи. Това подпомага, подобрява взаимодействията и спомага за постигане на спокойствие и благополучие. Доказва се синтезът на бариери в комуникацията въз основа на изследваните случаи.

Авторът на дисертацията дава изключително ценни препоръки за преодоляване на проблемите в общуването на базата на изводите от изследвания процес.

В края на дисертацията докторант Михайлова прави единадесет ценни извода от предложения дисертационен труд, които представляват интерес не само за научните среди, но и за общността на социалните работници в България.

Критични бележки и въпроси

Нямам критични бележки и въпроси към докторанта.

Заклучение

С убеденост давам положителна оценка на дисертационния труд на тема: „Бариери в комуникацията на социалния работник с близки на потребители на социални услуги” и препоръчвам на уважаемите членове на Научното жури да присъдят на Анна Михайлова образователната и научна степен „доктор” в област на виеше образование 3. Социални, стопански и правни науки“, професионално направление 3.4 “Социални дейности“.

Дата: 05.09.2022 г.

Изготвил:

доц. д-р Веселина Илиева

