

## **СТАНОВИЩЕ**

**от доц. д-р Росица Симеонова**

**СУ „Св. Климент Охридски“**

**за дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“**

**по професионално направление 3.4. Социални дейности**

**с автор Анна Михайлова Георгиева**

**на тема „ Бариери в комуникацията на социалния работник**

**с близки на потребители на социални услуги“**

### **1. Общо представяне на докторанта и процедурата**

Кандидатът Анна Георгиева има богата професионална биография, основана на няколко придобити професионални квалификации и специализации - актьорско майсторство за драматичен театър от НАТФИЗ „Кръстьо Сарафов“, магистър по психология със специализация приложна психология от ВСУ „Черноризец Храбър“ и специализация по „Геронтологична социална работа“ от СУ „Св. Климент Охридски“,

Анна Михайлова Георгиева е зачислена като редовен докторант в Докторска програма „Социални дейности“ на Факултета по педагогика, Катедра „Социална работа“ със заповед на Ректора на СУ „Св. Климент Охридски“ №РД20-1120 от 28.06.2019 г. с научен ръководител доц. д-р Силвия Цветанска.

Представеният от докторанта комплект от материали, необходими за участие в процедура за защита на дисертационен труд е в съответствие с изискванията на Правилника за развитие на академичния състав на СУ и включва всички изискуеми документи. Кандидатът отговаря на националните минимални изисквания за ОНС “доктор” и е предоставил справка за липса на плагиатство, съгласно приетата процедура в СУ.

### **2. Актуалност на проучваната проблематика**

Представеният дисертационен труд е посветен на актуална тема, като в същото време проблематиката е недостатъчно изследвана в България, особено в емпиричен план, което очертава приносния теоретичен и приложен характер на труда в контекста на социалната работа като наука и професионална практика. Проучва се специфичен процес – професионалната комуникацията между социалния работник, клиента и неговите близки, която е много важна част от компетенциите на социалния работник като помагач професионалист.

### 3. Характеристики и достойства на дисертационния труд

Представеният дисертационен труд е с общ обем от 196 стр., които са структурирани в увод, 2 глави, изводи, заключение, използвана литература и 1 приложение. Използваната литература включва 121 научни източника, актуални и релевантни на проучваната тема, от които 94 на кирилица и 27 на латиница.

Фокус на теоретико-емпиричното изследване са особеностите на комуникативното взаимодействие в професионалната социална работа, а в емпиричен план - професионалната комуникация на социалния работник с възрастни хора в надтрудова възраст и с техните близки в организационна среда на резидентни социални услуги, и в частност - влиянието на бариерите в комуникацията върху доверието на близките и потребителите към представяната социална услуга.

Уводът (с. 5 - 18) много успешно въвежда в проучваната проблематика, като очертава значението на професионалната комуникация в помагачия процес между социалния работник и неговите клиенти, включително важната роля на близките и възможните бариери пред ефективното протичане на този процес. Обектът, предметът, целта, задачите и хипотезата на дисертационното проучване са много добре формулирани и коректно отразяват изследователските намерения, отразени в адекватно избраната структурата на труда. Още във въведението дисертантът е представил в синтезиран вид теоретичната обосновка на проведеното дисертационно изследване, включваща основните теории и модели на социалната комуникация и произтичащите от тях детерминанти, принципи и потенциални бариери в професионалната комуникация на социалния работник с клиентите и техните близки.

В първа глава на дисертационното изследване (с. 19-130) са анализирани теоретичните измерения на проблема за комуникацията между социален работник и клиент, като въз основа на ползван богат набор от актуални и релевантни научни източници са систематизирани, анализирани и онагледени основни подходи, модели и теории за комуникацията като социално явление и процес на социално взаимодействие със специфични елементи и етапи, като адекватно и саморефлексивно са коментирани техните възможности, ограничения и възможни приложения в практиката на социалния работник. Много добре са акцентирани особеностите и характеристиките на професионалното общуване и свързаните с него умения за ефективно помагане в професионалните полета на социалната работа. Логично в контекста на проучваната проблематика, в първа глава е анализиран и въпросът за бариерите в междуличностното общуване и уменията на социалния работник за ефективното им преодоляване. Много добре са класифицирани и синтезирано онагледени бариерите в професионалното общуване в социалната работа, както и предпоставките за възникването на тези бариери, като успешно са обобщени най-често срещаните бариери в работното взаимоотношение между социалния работник и потребителите на социални услуги. Специално внимание е отделено на възможностите на различни подходи и техники за преодоляване на комуникативните бариери в практиката

на социалната работа (театрални и драма техники/психодрама, развитие на емоционалната интелигентност).

*Основни достойнства на теоретичната част на дисертационния труд са научният стил и четивен изказ на изложението, демонстрираното високо ниво на аргументираност на авторските тези, на синтеза и онагледяването на теоретичните концепции, основани на задълбочен анализ на широк като обхват и актуален подбор на научни публикации по темата и на професионална саморефлексия.*

Във втора глава (с. 131-177) са представени дизайнът и резултатите от проведеното от докторант Георгиева емпирично изследване на бариери в комуникацията между социален работник и близките на потребители от третата възраст при предоставяне на резидентни социални услуги. Методологията на изследването, подходящо и адекватно на изследователските цели, комбинира качествените методи работа по случай (анализ на случаи) и полуструктурирано интервю, както и включено наблюдение и изследване в хода на действието (базирано на професионална саморефлексия).

Комплексното емпирично изследване е реализирано в два дома за стари хора, като са проучени общо 6 случая в реална работна среда, съответно три в държавна и три в частна резидентна социална услуга. Домовете от извадката са подробно представени като статут и финансиране, организационна среда и професионален контекст, като се изследва влиянието и на тези фактори върху бариерите в професионалното общуване между социалните работници, клиентите и техните близки. Описаните случаи са наблюдавани и проучвани лонгитудно (в продължение на една година), чрез регулярни и многократни срещи. Всеки случай е представен чрез обобщено описание на наблюдаемо поведение, социално включване, очаквания и нагласи и идентифицирани бариери в комуникацията.

Въз основа на данните от много добре планираното и реализирано комплексно качествено емпирично изследване са синтезирани най-често срещаните бариери в професионалната комуникация между социалния работник и близките на индивидуалните клиенти от извадката, като са акцентирани причините и въздействащите фактори. На базата на изследователските резултати от проучваните случаи, докторантът отлично е обобщил индикаторите, критериите и показателите, чрез които са открити основните бариери в комуникацията в социалната работа (табл. 5, с. 161).

Обобщените изводи от проведеното емпирично изследване и формулираните препоръки за преодоляване на идентифицираните бариери в професионалната комуникация на социалния работник са адекватни и релевантни на поставените изследователски цели и *допринасят за обогатяване на теорията на социалната комуникация в контекста на организациите за социална работа.*

Постигнато е отлично обобщение на резултатите от проведеното теоретико-емпирично изследване в частта „Изводи“, като е акцентирано влиянието на проявленията на очертаните бариери в зависимост от етапа на професионалното взаимодействие между

социалния работник, клиента и неговите близки, от трудовия опит на помагащите специалисти, от институционалния контекст и организационно-управленските фактори при предоставянето на социалните услуги, както и комплексното проявление на бариерите.

#### **4. Автореферат**

Коректно отразява структурата и основните съдържателни акценти на дисертационния труд.

#### **5. Публикации и приноси на докторанта**

Кандидатът представя впечатляващ брой публикации по темата на дисертационния труд – общо 7, от които 1 студия в ГСУ, книга „Социални дейности“ и 6 статии (от които 3 в реферирани и индексирани списания). Публикациите се отличават с високо качество и имат приносен характер за проучваната проблематика и за теорията, практиката и обучението по социална работа.

Приемам напълно формулираните от докторанта приноси на дисертационни труд – те са релевантни на постиженията на реализираното теоретико-емпирично изследване по темата.

#### **6. Препоръки**

Бих отправила няколко препоръки към дисертационния труд и за продължаване на изследователската работа по тази проблематика:

- 1) Параграф 3.6 от първа глава – включва разнородно съдържание, част от което може да се отнесе както към емпиричната част (методологията на емпиричното изследване), а друго – към теоретичната част (напр. характеристики на хората от третата възраст и специфики на социалната работа и професионалната комуникация с тях).
- 2) Инструментариумът за проведените интервюта с трите групи респонденти да се реферира по-ясно (в приложенията), а изследваните променливи и тяхната операционализация да бъдат по-експлицитно очертани, включително по отношение на хипотезата.
- 3) Бих препоръчала представеното от Анна Георгиева теоретико-емпиричното дисертационно изследване да бъде адаптирано и издадено като монографичен труд, с което негови достойнства да станат по-широко достояние на професионалната колегия и на помагащите специалисти от практиката.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Разработеният от Анна Георгиева дисертационният труд представя научни, научно-приложни и приложни резултати, които представляват оригинален принос в научните изследвания по професионалното направление Социални дейности и за практиката на социалната работа.

Представеният дисертационният труд е завършено и приносно за проучваната проблематика научно изследване, което демонстрира качествата и уменията на докторант Анна Георгиева за самостоятелно провеждане на научно изследване на много високо ниво, за професионална саморефлексия, аргументирано да защитава позиция и успешно да синтезира заключения и препоръки за качествената професионална дейност на социалния работник в организационна среда при предоставянето на социални услуги. Резултатите и препоръките от изследването биха били ценни и за целите на обучението и продължаващата квалификация на специалисти в професионалното направление 3.4. Социални дейности, както и при разработването на учебни програми и следдипломни специализации, фокусирани в полето на социална работа с хора от третата възраст.

Всичко отбелязано до тук ми дава основание да дам своята положителна и висока оценка за качествата на дисертационния труд, за постигнатите от него резултати и приноси. **Убедено предлагам на уважаемото научно жури да присъди образователната и научна степен „Доктор“ на Анна Михайлова Георгиева по ПН 3.4. Социални дейности.**

15.09.2022 г.

Изготвил становището: .....

(Доц. д-р Росица Симеонова)