

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

КАТЕДРА „СОЦИАЛНА РАБОТА“

АВТОРЕФЕРАТ

на 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“

по професионално направление 3.4. Социални дейности,

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

Докторант:

Анна Михайлова Георгиева

Научен ръководител:

доц. д-р Силвия Цветанска

София

2022 г.

Дисертационният труд е обсъден и насочен за защита от Катедра „Социална работа“ във Факултета по педагогика.

Дисертацията е в обем от 196 страници и е структурирана в увод, две глави, заключение и приложения. 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.

Научно жури:

1. Доц. д-р Росица Симеонова Илиева - Софийски университет "Св. Климент Охридски"
2. Проф. д-р Гинка Андонова Механджийска - Софийски университет "Св. Климент Охридски"
3. Проф. дн Красимира Петрова Колева-Минева – Великотърновски университет "Св. св. Кирил и Методий"
4. Доц. д-р Веселина Николаева Илиева – Шуменски университет „Епископ Константин Преславски”
5. Доц. д-р Лиляна Иванова Русанова - Технически университет - Габрово

Публичната защитата на дисертационния труд ще се състои на 07.10.2022 г. от 13 ч. Материалите по защитата са на разположение на интересуващите се в кабинет № 56, етаж 3 на Софийския университет „Св. Климент Охридски”.

СЪДЪРЖАНИЕ

УВОД	5
-------------------	----------

ПЪРВА ГЛАВА

ТЕОРЕТИЧНИ ИЗМЕРЕНИЯ НА ПРОБЛЕМА ЗА КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ СОЦИАЛЕН РАБОТНИК И КЛИЕНТ

1. Теоретичен обзор на комуникативните модели и подходи за описание на комуникацията като социално явление	10
1.1. Дефиниране на понятията общуване и комуникация	11
1.2. Видове комуникация	12
1.3. Теории за комуникацията, социална комуникация и модели на общуване	12
2. Теоретични направления и съвременното им приложение в социалната работа.....	14
2.1. Модел на Шанън и Уивър.....	14
2.2. Модел на Ласуел.	15
2.3. Социална работа и обяснителни модели на социалната комуникация отнасящи се до отношения с близки и клиенти.....	15
2.3.1. Символен интеракционизъм	16
2.3.2. Теория за управление на впечатленията на Ървин Гофман	16
2.3.3. Атрибутивна теория	17
2.3.4. Хуманистичен модел.....	17
2.3.5. Психодраматичен модел.....	18
2.4. Релевантност на теориите и моделите в социалната работа към комуникацията и разкриване на ресурси за приложение в практическата дейност на социалните работници	18

3. Методология за провеждане на емпирично изследване – описание на бариери в общуването в домове за стари хора между помагащи, близки и резиденти.....	29
--	----

ВТОРА ГЛАВА

ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА БАРИЕРИ В КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ СОЦИАЛЕН РАБОТНИК И КЛИЕНТ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНА УСЛУГА

1. Дизайн на емпиричното изследване	33
2. Диференциране на бариери в общуването от наблюдаваните случаи.....	38
3. Анализ на получените изследователски данни	44
ИЗВОДИ	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	53
ПРИНОСИ	55
ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА	56
ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИЯТА.....	57

УВОД

Комуникативните проблеми несъмнено са предизвикателство и могат да създадат изключително напрежение не само в ежедневието, но и в професионалната работа. Налице са сериозни изследвания и постижения в изясняване същността на процесите в комуникацията. Търсят се и се разкриват различни фактори, увеличаващи или възпрепятстващи комуникативните отношения.

В настоящата разработка фокусът е насочен върху появата на комуникативни бариери като следствие от един информационен акт, обусловен от психологичните особености и личностовите характеристики на участниците в комуникативната ситуация. Често тези специфики остават недооценени или недостатъчно анализирани в процеса на общуването, а това може да деформира или възпрепятства взаимодействието. Комуникацията може да е спонтанна, обусловена от несъзнателни импулси или съзнателно планирана, когато се изисква професионална намеса. Теоретичните подходи към същността на комуникацията разглеждат различни нейни аспекти, поставят акцент върху различни нейни страни.

Концептуалната рамка на теоретико-емпиричното изследване се основава на разбирането, че проблемът за проявата на бариерите в комуникацията е интердисциплинарен и не би могъл да се разглежда изолирано в социалната работа, тъй като е свързан със спецификите на поведението и нивото на разгръщане на човешките отношения. Интердисциплинарната гледна точка предполага съчетаване на теоретични парадигми от сходни области на хуманитарните и социални науки, основно базирани на психологията и социологията, даващи обобщен поглед върху разглеждания проблем. Авторското разбиране е, че най-напред трябва да се изясни същността на социалната работа и оттам да се направи аналогия към проявата на бариери в общуването, като изследователският фокус пада върху изграждането на качествени отношения, изпълнени с доверие, за да може ефективността от предлаганата и получавана социална услуга да е на ниво по-високо от очакваното.

Природата на професионалната комуникация е силно повлияна от индивидуалните особености на общуващите, от равнището на тяхното себепознание и от развитието на комуникативните им умения. Субективната детерминираност на комуникативните процеси предполага задълбочено изучаване на личностните структури и респективно откриване на възможности за оптимизиране на комуникативното поведение на социалните работници,

тъй като те определят основната линия и поддържат необходимата посока и динамика на общуването. 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.

Характерът на комуникацията между социалния работник и клиента определя в голяма степен качеството на предоставяната социална услуга, както и процеса на помагане. Регулацията на отношенията, които се пораждат, се осъществяват от социалния работник, тъй като се очаква той да е професионално компетентен. Високата емоционалност на работните взаимоотношения в сферата на помагането нерядко поставят професионалистите в ситуация на труден избор как да регулират собственото си поведение и да контролират емоционалните си реакции. В контекста на социалната работа психологичното познание може да обогати инструментариума, с който се разрешават определени проблеми, при овладяване на бариери в комуникацията между професионалистите и близките на клиентите, ползващи социални услуги и респективно клиентите да получат по-качествена и удовлетворяваща потребностите грижа. Фокусирането върху емоционалната страна на труда допуска разгръщането на емоционалната интелигентност по начин, подходящ за развитие на социалната култура на социалните работници в работата с потребителите и близкото обкръжение. Така се създава възможност в личността да се интегрират повече качества за постигане на професионалните цели и усвояване на подходящите умения, необходими за справяне със ситуациите, пред които е принуден да се изправи социалният работник.

Актуалност на изследвания проблем

Наблюдението на взаимоотношенията в контекста на социалната работа дава възможности за разширяване на съществуващите теоретични аспекти и създаване на нов подход, проучващ препятствията в общуването с цел улесняване и повишаване качеството на услугите, които се предоставят в социалната работа. Така помагащите отношения имат

възможност да се развиват и обществените нагласи към тях да се подобряват. Това повишава ефективността в ежедневната работа и напрежението на социалните работници, потребители и близкото обкръжение в чисто практичен аспект може да се понижи, а нивото на стрес или професионално изтощение да е по-слабо изразено. По-високото качество на общуване насърчава търсенето на социални съдействия, а това води до нарастване на доверието, повишаване рейтинга на социалните услуги и няма как да не се отрази и върху удовлетвореността от работата.

Структура на изследването

Интересът към проявлението на бариерите в комуникацията е продиктуван от тяхното влияние върху професионалното взаимодействие в социалната работа не само с потребителите на социални услуги, а и с техните близки. Комуникацията не е елементарен, а многоспектърен процес, структуриран от взаимодействието на множество различни обстоятелства, зависими от ситуативни, социални, психологични или личностови особености. Едно такова допускане почива върху някои теории и концепции за естеството на комуникацията, всяка от които има своите основания и принос при изясняване на това явление. Схемата от фиг.1 показва нагледно структурата, по която се оформя теоретичната обосновка на настоящото изследване.



Фиг.1.Обобщаваща схема на модели на комуникацията, на които се основава теоретичната концепция на дисертацията

В социалната работа професионалистите са изправени пред предизвикателството да вземат бързи и ефикасни решения, да се справят с кризисни ситуации, да анализират поведението на своите клиенти или близкото им обкръжение. По тази причина от тях се изисква рационално, овладяно поведение, за да е възможно създаването на работещи взаимоотношения между помагачия специалист и потребителя на социални услуги, което само подчертава ключовата роля на комуникацията в изграждането на качествени и изпълнени с доверие отношения.

Обект на изследването е професионалната комуникация в социалната работа, а

предмет – бариерите в комуникацията на социалния работник при взаимодействието му с потребителя на социална услуга и представител на близкото му обкръжение, който полага грижа за него.

Цел на дисертационната разработка е да се изследват бариери в професионалната комуникация на социалния работник с възрастни хора в надтрудоспособна възраст и близки от тяхното обкръжение, като се проучи влиянието на бариерите върху доверието към предоставяната социална услуга.

Задачи на дисертационното изследване:

1. На теоретично равнище да се опишат особености на социалната комуникация и тяхната проекция в междуличностното взаимодействие при оказване на социална подкрепа.
2. Да се представят модели на комуникация, приложими в професионалното взаимодействие между специалистите и потребителите на социални услуги и техни близки, когато случаят налага общуване с повече участници в процеса на помагане.
3. Да се проучи спецификата на комуникацията при предоставяне на социална услуга от резидентен тип за хора в напреднала възраст в зависимост от доставчика и начина на финансиране на социалната услуга (съответно частни и общински доставчици на социални услуги).
4. Да се диференцират, систематизират и типологизират често срещани бариери в комуникацията между социалния работник и близки на потребителя на социална услуга в специализирана среда.

5. На приложно равнище да се анализира влиянието на бариерите в комуникацията върху доверието на близките и потребителя към представяната социална услуга и към екипа и институцията, която я предлага.

Цялостното теоретико-емпирично изследване е насочено към проверката на следната **хипотеза:**

Познаването, отчитането и минимизирането на влиянието на бариерите в комуникацията на социалния работник с потребители на социални услуги допринася за усъвършенстване на работното отношение и за повишаване на доверието към професионалната дейност на социалния работник.

ПЪРВА ГЛАВА

ТЕОРЕТИЧНИ ИЗМЕРЕНИЯ НА ПРОБЛЕМА ЗА КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ СОЦИАЛЕН РАБОТНИК И КЛИЕНТ

1. Теоретичен обзор на комуникативните модели и подходи за описание на комуникацията като социално явление

Процесите на комуникацията в социалната работа обективно трябва да се разглеждат в културологичен, философски, социален, психологичен, дори исторически контекст, както и през специфичния дискурс на теория на комуникацията. В полето на професионалната социална среда е важно да се изясни какво характеризират тези процеси и каква е съотносимостта на базовите комуникационни модели към професионалната социална дейност и как взаимодействието на елементите се проявява в специфичните комуникационни отношения, тъй като професионалната комуникация изисква съзнателно контролирано поведение. „Натрупването на различни значения и гледни точки към общуването е закономерен резултат от непрекъснатото усложняване на процеса на комуникация и все по-голямата зависимост на ефективността на действията на хората от умението им да установяват и поддържат междуличностни отношения“ (Цветанска, С.: 11). Способностите за общуване заемат централно място в културата ни и се определят като ключово човешко умение. Не би могло да се каже, че комуникацията в социалния трудов процес е достатъчно и пълноценно изследвана, но интересът на научното познание към нея се задълбочава и показва огромното влияние, което тя упражнява върху професионалната работа на социалния работник в работата му с клиентите и близките.

На много места в разработката вниманието е фокусирано не само върху обмена на информация, но и върху умението 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. Това включва притежаването на различни умения като владеене езика на тялото, тона на гласа, изказа и др. Когато страните, участващи в комуникативния процес, успеят да създадат впечатлението, което искат да внушат, да потиснат негативните нагласи и да поддържат положително отношение един към друг, започват да създават доверителни и качествени отношения със събеседника. Общуването в професионална среда разглежда комуникацията като израз на поведенчески реакции,

провокирани от спецификите на ситуациите. Ориентирите за функционалната и понятийната страна на комуникацията в социалната работа трудно биха се очертали, а това може да окаже влияние върху организационната страна на отношенията, системата за създаване, предаване и преработване на информацията. През по-голямата част от работното си време служителите общуват с ръководители, колеги, подчинени, клиенти, близки и др., което им налага да осъществяват планирано, насочващо, координиращо професионално общуване. Този процес е възможен само ако е качествено организиран и контролиран „...социалната работа трансформира статута си и придобива елементи на нормиране, регламентация, организация, стандартизация. Този процес повлиява върху методическия плурализъм в професията, като се изразява в прилагане и следване на методически указания, методически кодекси и ръководства, стандарти за социална работа“ (Механджийска, Г.: 48). Благодарение на тази планирана дейност се дава възможност на професионалистите да работят по-ефективно и перспективно, а в контекста на комуникацията чрез обратната връзка и да вземат по-разумни решения относно проблемите и потребностите на потребителите. Тогава комуникацията е ясна, съдържателна и се създава предпоставка за изграждане на отношения на доверие и сътрудничество с клиентите или близкото им обкръжение.

1.1 Дефиниране на понятията общуване и комуникация

В езиците, повлияни от латински, *communication* изразява определено действие и неговия резултат, т.е. може да се преведе, като „съобщение“. В нашият език многозначността на думата се губи и по-подходящо е да се ползва терминът „общуване“, а най-точно този процес и същността му изобразява думата „взаимодействие“. То от своя страна отразява целенасоченото действие между най-малко двама души за постигане на промяна в мирогледа, нагласите и поведението на другите. „В българския език интензивно се употребяват и двете думи – *комуникация* и *общуване*, които се различават по произхода си, но не и по значението“. (Цветанска, С.: 11) В научната литература понятията *комуникация* и *взаимоотношения* са взаимозаменяеми. От гледна точка на метаязика комуникацията се разглежда като система от кодирани взаимоотношения между слушащия и говорещия, които във всеки момент могат да сменят позициите си, т.е. слушащият става говорещ и обратно. Според други определения, за да се дефинира едно действие като комуникация, е

необходимо да има трансфер на информация и отражение в една или две страни, а не просто трансфер по канала за връзка. На базата на това и имайки предвид специфичния начин на пренасяне на информацията и мотивите на личността, се обуславя едно взаимодействие от социални норми, социално подходящи роли, социални правила, които улесняват преднамерения процес в професионалната комуникация. Добрите интеракции се определят от индивидуалните нагласи, минал опит, ценности, субективни преценки и др., което само подчертава сложния и комплексен характер на всяко общуване, при което има обмен на информация и обратна връзка. Различните школи разглеждат различни детерминанти, но нито една не обяснява целия феномен.

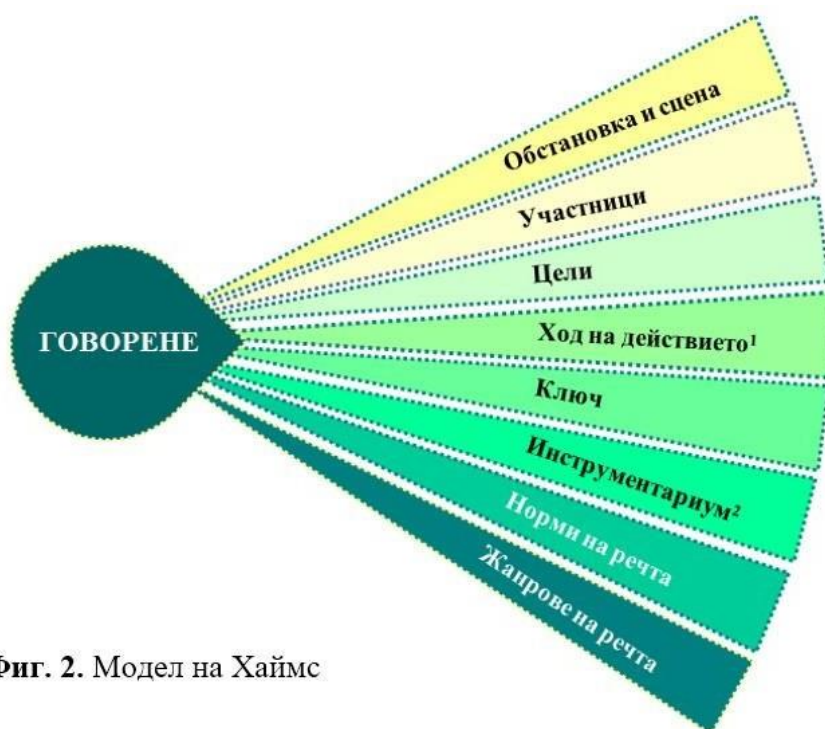
1.2 Видове комуникация

Интерес за темата на разработката представлява междуличностната комуникация рамкирана от професионалните правила и изисквания. Качественото протичане на една специфична, професионално обусловена комуникация се определя от доста фактори – обстановка, опит, възраст, мотивация, стил, регламентирани отношения за предотвратяване на усложнения в кризисни ситуации, индивидуални способности за въздействие и изграждане на доверителни отношения като предпоставка за коментар на незадоволителни или удовлетворителни постижения. Всеки един от тези фактори може да се яви предпоставка за отключване на комуникативна бариера в някакъв етап от взаимодействието.

1.3 Теории за комуникацията, социална комуникация и модели на общуване

В междуличностното взаимодействие се развива способността за социализация, разгръщане на различни способности, оказващи влияние на цялостната личност. В контекста на настоящото наблюдение върху комуникативните процеси в социалната работа, изглежда удачно интересът да се насочи към социално-психологическите причини, обуславящи особеностите на общуването в работна среда. Подробното разглеждане на модели и теории подкрепя тезата, че познаването на спецификите на един професионален комуникативен акт може да предотврати появата на бариери, както и да повиши доверието и качеството на социалната грижа. Пример който илюстрира многопластовите нюанси на общуването и показва неговата сложност е модела на антропологът Дел Хаймз с акценти в някои

компоненти: тема, сцена и ситуация. В този модел се подчертава контекста. Той конкретизира и илюстрира своя поглед за комуникацията чрез акронима *SPEAKING*¹.



Фиг. 2. Модел на Хаймс

¹ т.е. форма и съдържание на посланието

² т.е. канали за предаване на посланието и форма на речта: устна, писмена, диалект, стандартен език и т.н.

(по Hymes, Dell H. (1968). *The Ethnography of Speaking*)

В междуличностната комуникация е трудно да се проследят причинно-следствените връзки, причините, провокирали едно или друго поведение. Например, ако човек е убеден, че околните го negliжират, се държи недоверчиво и каквото и да е поведението на другия, той го тълкува като потвърждение за проявеното към него неуважение и съответно се държи враждебно, от което процесът на общуване не се улеснява.

Недостатък на повечето модели, освен линейността, е невъзможността да отчетат всички знакови системи, участващи в комуникационния процес. Различното ниво на комуникативни умения също би било определящо доколко неефективно или ефективно ще

¹ От англ. език: **S** – Scene and setting, **P** – Participants, **E** – Ends, **A** – Act Sequence, **K** – Key, **I** – Instruments, **N** – Norms, **G** – Genre.

протече една професионална комуникация. За качественото протичане на едно взаимодействие е необходимо да се обърне специално внимание и на някои поведенчески проявления в комуникацията. Способността да се комуникира е едно от онези качества, които трябва да притежава социалният работник, защото в по-голямата част от времето си той работи с други хора и с информацията, която се обменя между тях. Основно внимание заслужава не дали се общува, защото неоспорим факт е че се прави, а до колко качествено и ефективно се случва.

2. Теоретични направления и съвременното им приложение в социалната работа

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. Независимо че изглеждат подобни, разглеждането на различни елементи показва разнообразни гледни точки и фокусът пада върху специфични по важност области на комуникационния процес.

2.1 Модел на Шанън и Уивър

През петдесетте години на миналия век вече се появяват първите многокомпонентни модели, които се ползват в съвременността. Такъв е шестелементният класически модел на Шанън и Уивър, който разглежда общуването в по-широк смисъл, като система с два комуникационни процеса. Уивър доразвива модела, добавяйки елемента „шум“, а по-късно Винер го допълва с идеята за обратната връзка. По този начин се обособява един цялостен модел, приложим в повечето професионални отношения. Изпращащият съобщението държи обратна връзка със собственото си съобщение, за да получи потвърждение дали е прието от адресата по начина, по който е искал адресанта. Това разкрива комуникацията като социално взаимодействие, а въвеждането на обратната връзка се смята за начало на модерното разбиране на комуникацията като интерактивен процес. В социалната работа ударението пада върху процеса на декодиране, как се приема посланието от близкия или самия потребител на социална услуга и как се приема обратната връзка. Това обстоятелство помага на социалния работник да се ориентира в самия процес. Ако се получи изопачаване на полученото съобщение, тогава и обратната връзка е изопачена и социалното взаимодействие се деформира. Имайки предвид тази опасност, социалният работник може да фокусира част от вниманието си върху предотвратяването на такъв вид изкривяване.

2.2. Модел на Ласуел

В класическия модел на Ласуел фокусът е върху социално-психологичния процес. Това го нарежда сред модерните интерактивни модели, с което се потвърждава нарастващата важност на комуникацията в съвременността. Този модел представлява интерес за социалната работа, защото разглежда оценяването на резултатите в практиката и е широко приложим, защото изчерпва много аспекти в един комуникационен процес, но трябва да се има предвид, че на всеки етап може да се получи шум, което от своя страна може да деформира смисъла на съобщението и съответно да затрудни комуникацията, както и да провокира проявлението на комуникативни бариери. Всеки един от тези модели въвежда допълнителни действия или функции, които приложени в контекста на комуникацията между социалния работник и близките на потребителя способстват да се разкрият важни аспекти и специфични характеристики на процесите в професионалната комуникация.

2.3. Социална работа и обяснителни модели на социалната комуникация отнасящи се до отношения с близки и клиенти

Други модели в общуването, обясняващи социалната комуникация и значими за социалната работа и конкретно за дейността на социалния работник, се проявяват в Теория на социалната комуникация. Акцент се поставя върху предаването на смислово съобщение между две съзнания и наличие на движение на мисли в социалното време и пространство (по Соколов В. А., 2002). Това движение е възможно само между субекти, въвлечени в социалната сфера, и по подразбиране става ясно, че има комуникатор и реципиент. В социалната комуникация е важно да се отбележи смисълът, изпълващ съдържанието на съобщението, неговото значение. Специфичните отношения на социалния работник с потребителите определят и по-специфичните цели, които от гледна точка на социалната Теория на комуникацията се отнасят до предаването съобщение. В него се включват знанията и уменията на комуникатора (социалния работник), способността да споделя професионалния и личния си опит с други хора, да въздейства активно, да провокира емоционалността и да реагира според ситуацията (някои се нуждаят от емоционално разреждане, от проява на съчувствие), но почти винаги реципиентът търси емоционална подкрепа. Когато става дума за социална комуникация се има предвид точно това движение в социалното пространство и време – знания, умения, стимули, емоции. Що се отнася до

реципиента, той не просто приема информация или факти, а трябва да усвои смисъла, т.е. да интегрира в индивидуалните си психични процеси полученото съобщение, и да го разбере. В противен случай комуникацията не би могла да се осъществи.

2.3.1. Символен интеракционизъм

Чрез тази Теория на символният интеракционизъм Джордж Мийд изследва влиянието на обмяната на символи и отражението им върху динамиката на взаимоотношенията между хората в обществото. Значим е неговият принос в изучаването на това как социалната среда оказва влияние върху индивида. „Мийд черпел идеи от бихейвиоризма, но предефинирал човешкото поведение като отговор по-скоро на индивидуалните тълкувания на света, отколкото на самия свят.“ (Oliver, C., 2011). Респективно, ако един социален работник поддържа едно високо ниво на социално поведение независимо от ситуацията или абстрахирайки се, или потискайки някои свои личностови характеристики (като агресия например), то шансът за успеваемост нараства както в отношенията му с потребителите, така и във взаимодействието с колегите му, а и средата като цяло.

2.3.2. Теория за управление на впечатленията на Ървин Гофман

Социалното въздействие по своята същност е емоционално и съдържа психичен обмен от чувства, импулсивни или спонтанни идеи, образи, представи. Гофман развива символичната Теория на взаимодействията, използвайки идеята на Мийд, че Аз-концепциите се влияят от социалното взаимодействие и отразеното впечатление на околните. Неговите изследвания насочват вниманието към управлението на впечатленията и как то се отразява на хората, наблюдава взаимоотношенията в рамките на социалните им игри. Според него всяко действие се предприема, за да се поддържат някакви желани впечатления, които човек иска да създава и поддържа пред другите. В този смисъл социалните роли, които представя човек, разкриват ценностната система, чрез която филтрира поведението си. Чрез социалните роли може да се постигне предсказуемост в социалния живот. Социалната работа и дейността на социалния работник е вид социална структура и ако трябва да се защити някаква социална позиция, това може да се случи по-успешно през доброто владение на набора от социални роли и умелото им прилагане според ситуацията.

2.3.3. Атрибутивна теория

Атрибутивната теория се занимава с това как възприемащият социалната информация я използва, т.е. разглежда причинно-следствените връзки на събитията. Атрибутивната теория не е точно формулирана, тя обединява в себе си идеи, правила, хипотези за начина, по който се правят умозаклучения относно собственото поведение и това на другите. Фриц Хайдер е този, който се интересува от атрибуциите на хората, защото според него начинът, по който разбираме социалния свят през погледа на здравия разум, може да ни помогне да опишем опита и преживяванията си. Обикновено това, което мислим за ставащото около нас и неговото значение ни води до умозаклучения, с които да предвиждаме или контролираме социалната среда. Необходимостта да очакваме, предвиждаме и повлияваме на това, което ще се случи, се обяснява чрез поведението, което го е причинило и натиска на средата. Хората търсят причините за случващото се около тях. Това търсене и начините на анализ на средата и поведението на участниците в една ситуация може да са от полза в работния процес на социалния работник с потребителя.

2.3.4. Хуманистичен модел

Хуманистите изповядат идеята, че хората са мотивирани от желанието да актуализират себе си. Според Роджърс напълно функциониращият човек е себеактуализиращият се. Той ни завещава да оказваме подкрепа, помощ и разбиране, и това е залегнало в много от принципите на помагащите професии и на професионалистите, работещи с хора, в това число и социалните дейности. Това помага по-добре да се разбере и мотивацията в работната среда. Маслоу, като представител на хуманистичната школа, също се фокусира само върху положителните качества на хората. Основната теза, застъпена в теорията за йерархията на потребностите е, че хората непрекъснато изпитват желания. Ако са удовлетворени базисни потребности (физиологични нужди, нужда от сигурност), то тогава може да се появят желания от по-висш порядък (обвързаност, уважение, самореализация). Според Маслоу себеактуализиращите се хора имат по-вярно възприятие на действителността и изграждат по-спокойни отношения с нея. Придобива се една яснота, разграничава се бързо фалшивото и непочтеното, развива се по-правилна преценка за хората. В социалната работа и във всекидневното социално общуване придобиването на такъв широкоспектърен поглед върху

цялостния процес в една работна ситуация е възможно да е от полза както за професионалистите, така и за потребителите и техните близки.

2.3.5. Психодраматичен модел

В началото на XX в. Морено се фокусира върху методите и техниките на психодрамата за насърчаване на положителни отношения, за свързване на хората помежду им и за развитие на съпричастност при разрешаване на конфликти, за придобиване или повишаване на социални умения. Психодрамата може да бъде една добра практика и иновативен начин за подобряване на самосъзнанието и ефективно средство при решаване на комуникационни проблеми, възникващи в работата. Правени са експерименти с медицински сестри (Oflaz et al., 2011) за емоционалната страна на труда и влиянието на емоциите в развитието на самосъзнанието в обстановка на предлагани професионални грижи. Драма-методите, приложени в уроци по овладяване на различните емоционални състояния, помага за разкриването на неосъзнати емоции, нагласи, ценности, които са централни в комуникационната дилема.

2.4 Релевантност на теориите и моделите в социалната работа към комуникацията и разкриване на ресурси за приложение в практическата дейност на социалните работници

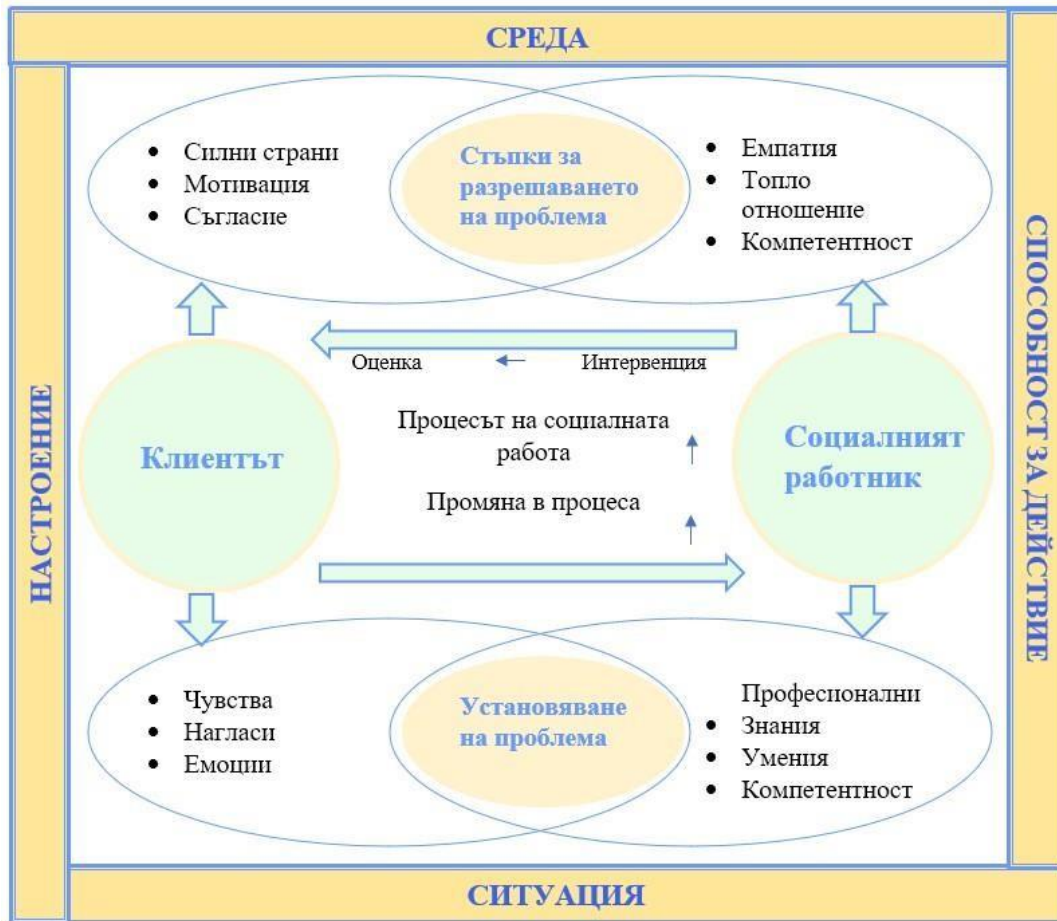
Очакванията към специалистите в социалната работа са завишени, тъй като проблемите на клиентите и близките са свързани с преодоляване на много кризи, дефицити от всякакъв характер и от специалиста се изисква да се ориентира бързо в ситуацияцията и да предложи компетентна подкрепа, удовлетворяваща всички участници в комуникативния процес. Средата, в която се развива дейността на социалния работник, е напрегната и изисква много знания и умения, за да се планират бъдещи действия и да се поддържат качествени отношения с клиента и близките му. „Социалната работа цели ограничаване на социалното неравенство и постигане на баланс във възможностите на хората за развитие, образование, минимизиране на неблагоприятията в живота на тези, които не могат да се справят сами със своя проблем – бедност, болест, старост, увреждане, безработица и пр.“ (Стракова, Л.,: 21).

В социалната работа комуникацията носи специфичните характеристики на социалната интеракция и качеството на общуване е сред най-съществените компоненти в

предоставянето на социални услуги. Обменът на определена информация в комуникативния процес и достигането до приемливо решение и в двете страни е от важно значение за постигане на успешна професионална комуникация. От взаимодействието на социалния работник с клиентите и близките зависи качеството на помагащата грижа, удовлетвореността на клиента, подобряването на неговото състояние и професионалната удовлетвореност на доставчика на социалната услуга. Със своето включване клиентите също имат съществен принос за постигане на качествена комуникация, защото техните комуникативни отговори могат да съдействат за отваряне на перспективи пред обгрижващия процес. Проявата на емпатия в социалната работа е част от специфичните професионални и личностни качества, необходими за упражняването на тази професия. В същността на личностния профил на социалния работник стои способността за проява на емпатия „... емпатията се описва като цялостна емоционално-когнитивна система в няколко плана – в емоционален като съпреживяване, в когнитивен план като разбиране, осмисляне и оценка на преживяното и в поведенчески план като действителен компонент и съучастие“ (Бояджиева, Н.: 63). Способността за проява на емпатия е начин за постигане на доверие и успешни отношения в социалната среда. В нашето съвремие това е основна характеристика за проява на емоционалната интелигентност и кореспондира със способностите за изграждане на качествени взаимоотношения с другите. В голяма степен се отнася за специалистите от помагащите професии, защото позволява фокусът да се съсредоточи върху настроеността, проявата на толерантност, включването на определени нагласи или мотивация на другите да общуват. Така различните прояви на комуникативни бариери могат да се сведат до минимум и да имат ограничено влияние върху процеса по възприемане на информацията, необременена от предразсъдъци, нагласи или стереотипи.

-изисквания към професионалната комуникация в социалната работа

В социалната работа обменът на информация между клиента и специалиста е от значение за процеса на помагане. Практичната работа изисква създаването на модел, който да улесни комуникативния процес. (Фиг. 3) по-долу показва от една страна клиента, който свързвайки се със социален работник, очаква да получи от това общуване възможност да сподели мисли, чувства, потребности, а от друга страна социалният работник, който от позицията на експерт има способността да разгърне и усъвършенства взаимоотношенията.



Фиг. 3. Модел на комуникацията в социалната работа (по IJRSA , 2019) International Journal of Research and Antropology

Социалният работник на базата на своите познания, компетентност и опит, събира данни от невербалното и вербално поведение на клиента, от обкръжението или ситуацията, за да оформи по-пълноценна експертиза и съответно да препоръча най-подходящите мерки за оказване на помощ и подкрепа. Следваща стъпка в този процес е да се предприеме промяна за подобрене състоянието на клиента. Подходящото реализиране на последващите действия показва доколко оценката на специалиста е била адекватна за момента и успешна в перспектива. Важно уточнение е, че за да има намеса от страна на професионалиста, трябва и двете страни (клиент, близки) да са съгласни с изготвения план на действие. Чрез това общуване се изясняват приоритетите, които водят до успешно ангажиране на клиента с реализиране на поставените задачи.

- специфики на комуникативните бариери в социалната работа

В социалната работа е от значение чувствителните полета, в които могат да се появят причини за бариери, да се заобикалят или избягват. Като описва модела на работно взаимоотношение в индивидуалната социална работа, С. Цветанска откроява някои от най-често проявяващите се комуникативни бариери на всеки етап от разгръщането на процеса на помагане. Един вид бариери се отнасят до влиянието на субективността в общуването и появата на перцептивни грешки при взаимното възприемане между социалния работник и клиента. Друга група бариери са свързани с употребата на езика на думите и езика на тялото при работата по случая на клиента (Цветанска, С., 2021б).

Бариерите в комуникацията в социалната работа са разнообразни по своя характер и са обособени от многообразни причини. Признаците, по които се определят предпоставките за възникване на бариери, могат да се обособят в две групи - външни и вътрешни.

Всяка от тези две големи групи предпоставки има своето специфично проявление в комуникацията в социалната работа и е причина на възникването на потенциални бариери, както е показано на Фиг. (4) по-долу.

Външните предпоставки за появата на бариери произтичат от ситуативния характер на междуличностната комуникация, която няма самостоятелно значение извън конкретните условия, които я пораждаат. Общуването в професионална среда, възниква по повод на конкретен проблем, който задава рамката на темата и съдържанието на общуването. Наред с това процесът на обмен на информация протича винаги в ситуационен контекст – време, място, продължителност, поради което всеки акт на комуникация дори по сходна проблематика протича различно и неповторимо. Неслучайно повечето теоретични модели, описващи процеса на общуване, съдържат като компонент шума – като отражение на ситуационния контекст. Шумът като бариера се свързва най-често с идващи от външната околна среда дразнители, които пречат на адекватното възприемане на речта на говорещия. Наред с това шумът може да се интерпретира и не така буквално, а като „шум“ по комуникационните канали между общуващите, шум в управлението на комуникацията в институцията, която предоставя социалната услуга. Възможни са различни интерпретации на шума, но при всички случаи те се обединяват от идеята за пречка, която заглушава

качественото възприемане на комуникативните сигнали и не позволява те да се осмислят цялостно и в чист вид.

Друг вид бариери, основани на външни предпоставки, са административните бариери. Те произтичат от нормативни, организационни и/или институционални ограничения и особености при предоставянето на социална услуга. Строгото регламентиране на условията, при които се оказва подкрепа на хората в нужда, формализирането на отношенията в общуването, придържането към регламентите без опит да се вникне в спецификата на конкретния случай на клиента биха могли да създадат бариера и да оставят впечатление за нехуманно отношение. Декларативното изразяване на подкрепа от специалистите е една от най-често срещаните бариери, които рефлектират върху снижаване на доверието в комуникацията в индивидуалната социална работа (Цветанска, С., 2021б). От друга страна, ако организацията на работа в една институция има несъвършенства, липсва добра комуникация и координация между служителите, не се демонстрира ефективно екипно общуване, това обикновено се отразява на качеството на работата с клиента. Административните бариери се отнасят и до степента на гъвкавост на организацията да реагира на непредвидени ситуации, на нетипични казуси, спешни случаи, които не са предварително описани в процедурите и стандартите за оказване на социална подкрепа, но изискват професионална намеса и специфична комуникация.



Фиг. 4. Предпоставки за възникване на бариери в социалната работа

Вътрешните предпоставки за бариери в комуникацията се проектират в начина на изпълнение на ролите на помагач и клиент и рефлектират върху характера на

взаимодействието в индивидуалната социална работа. Силно влияние върху процеса на комуникация имат дефицитите в комуникативните умения на участниците в общуването. Това е често срещана бариера, която е типична както за индивидуалната социална работа, така и за социалната работа с група (Цветанска, С., 2021а). Ниското равнище на притежавани социални умения се отразява на способността на клиентите да изразят своите преживявания и да постигнат дълбочина на осъзнаване на проблема в процеса на помагане. Специално внимание следва да се обърне на бариерите, които възникват при неефективното подаване на обратна връзка, тъй като това е основен механизъм за стимулиране на активността на клиента да направи стъпки за промяна (Цветанска, С., 2021а; 2021б). Ако има неточност във възприятието съответно разбирането или приемането на съобщението и начина на отразяване (подаването на обратна връзка), всяка цел на комуникацията може сериозно да пострада.

Езиковите бариери се проявяват при социална работа с хора, които не владеят езика на страната, в която получават подкрепа (напр. бежанци, мигранти), при клиенти, които имат различен майчин език; при деца или възрастни с речеви нарушения. Езиковите бариери могат да бъдат предизвикани и от дефицити в речниковия запас, от особености на стила на изразяване – употреба на жаргон, регионални диалекти, ограничен речников запас, терминологична натовареност на езика и др.

Една група бариери се отнасят до влиянието на индивидуалните характеристики на личността на общуващите като темперамент, концентрация на вниманието, тип личност, равнище на самооценка, откритост към нов опит и др. Това са психологични бариери и те се проектират в начина на вербално изразяване във взаимодействието на клиента с помагачия специалист, в степента на доверие към предлаганата помощ, във формирането на очаквания от процеса. Една подгрупа психологични бариери, значима за социалната работа, са емоционалните бариери, тъй като емоционалните състояния и темпераментът рефлектират върху начина на общуване и се отразяват на реакциите на общуващите. Те включват страхове, срам, чувство за вина, гняв, отвращение. Проявяват се при нарушаване на етични принципи, презрение, емоционална нестабилност, моментни състояния, отрицателни емоции. Разгръщат се и когато емоционалното състояние или прибързаната реакция доминират при информационния обмен, като засягат и двете страни в

комуникативния процес (социален работник - клиент); могат да бъдат филтър, през който сериозно да се промени начинът, по който се приема другият човек, ситуацията и това да повлияе на мнението им един за друг. Тъй като социалната работа е емоционално наситена, този вид бариери са предизвикателство пред саморефлексията и самоконтрола на специалиста.

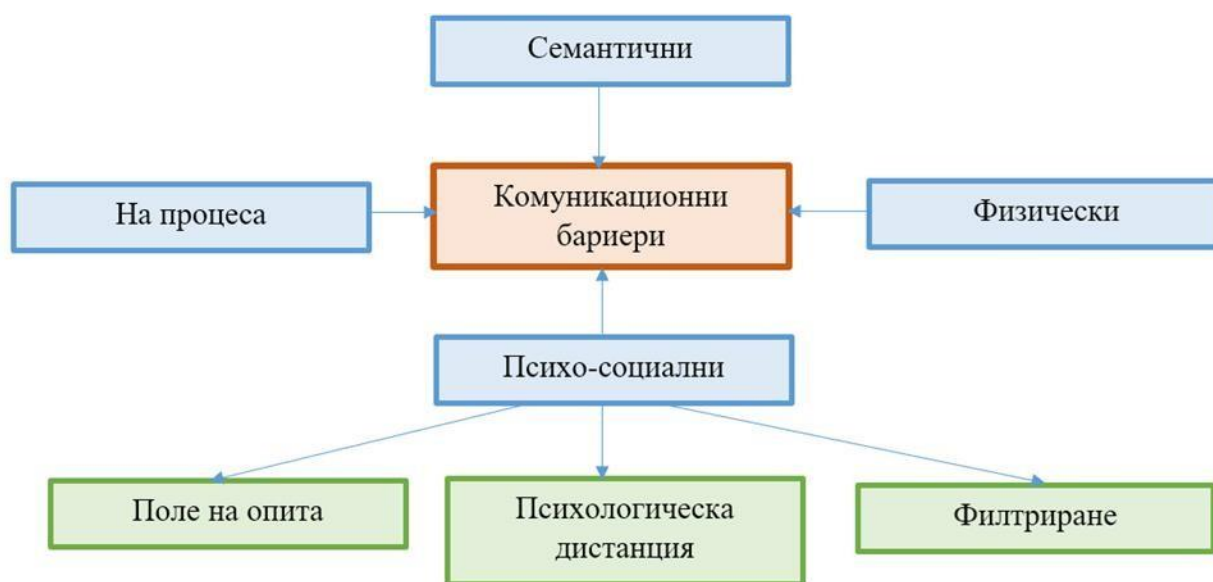
Изследването на предпоставките за поява на бариери позволява промяна на функционалните отношения, които „...конструират специфичен модел на взаимодействие и преживяване, който въвлича клиента в стимулираща и подкрепяща среда, както и в процес на вътрешно изменение, преодоляване на бариери и външно преустройство и vyplъщение на постигнатото ниво на развитие“ (Механджийска, Г.: 17). Познаването на типовете бариери и техните особености позволява да се разкрият затрудненията в процеса на общуване и да се задействат механизми за подобряване на взаимоотношенията и на цялостното индивидуално развитие на професионалиста и потребителя.

В социалната работа препятствията в общуването могат да се разглеждат като сериозно предизвикателство към професионалните умения на социалния работник. Способността да се отчитат специфичните особености на клиента може да помогне да се заобикалят проблемни отношения със семействата или други социални групи, с които общува клиентът.

Бариерите, провокирани от неразбиране на посланието, възникват когато информацията от комуникатора се интерпретира погрешно по някаква причина – фонетична, семантична, стилистична или логична.

Психологичните бариери пред междуличностната комуникация са всички съзнавани и несъзнавани трудности, които могат да възникват между субектите, щом те влязат в психологически контакт помежду си. В подобни ситуации тези пречки понякога се разпознават, но понякога не се осъзнават от участниците в комуникацията. Степента и естеството на тяхното осъзнаване също е различно. Отношенията са обусловени от необясними и често невидими психологични феномени като чувство на неприязън, недоверие към другия и това неизбежно рефлектира върху информацията.

В различни източници се срещат многообразни класификации на възможните комуникативни бариери, които могат да възпрепятстват общуването. Разглеждането на класификацията, която предлага Люненберг за проява на комуникативните бариери може да допълни обобщения поглед за сложните и многобройни аспекти, които ги определят „Редица бариери забавят ефективната комуникация. Те могат да бъдат разделени на четири категории: процесни бариери, физически бариери, семантични бариери и психо-социални бариери“ (Lunenborg, C. Fred, 2010: 10).



Фиг. 5. Комуникационни бариери според Луненбърг (Lunenborg C. Fred, 2010: 10)

- при процесните бариери на всяка стъпка от комуникативната ситуация може да настъпи срив (при подателя, кодирането, канала, декодирането, приемащия, обратната връзка), това да се отрази на трансфера на информацията и съответно да се наруши разбирането.

- при физическите бариери може да се получи разсейване от телефонен разговор, посетители, разстояние между хора и др.

- психо-социалните бариери се разглеждат като зависими от:

- поле на опит – произход на човека; възприятия; ценности; пристрастия; нуждите; очакванията;
- филтриране – получава се от нуждите, интересите и емоциите, през които човек вижда и чува не реалната ситуация или информация, а това, което би искал да види или чуе.

И въпреки факта, че се разглежда очевидното, много често процесът не може да бъде овладян и комуникацията се разпада;

- психологичната дистанция – често се получава и от действителната дистанция.

Участниците кодират или декодират съобщението в контекста на своя опит и ако има голяма разлика в опита между социалния работник и клиента, комуникацията може сериозно да пострада. Практичната социална работа е насочена към решаване на належащи проблеми и успехът зависи от подходящото общуване с клиента и обкръжението му.

-често срещани бариери в работното взаимоотношение между социалния работник и потребителя на социални услуги

В работата си професионалистите са изправени пред предизвикателството бързо и ефективно да вземат решения, да се справят с кризисни ситуации, да анализират поведението на своите клиенти или на хората от близкото им обкръжение. Фокусирането върху проявлението на психологическите слепи петна в професионалната комуникативна социална работа допринася за оформянето на релевантни дискурси за работа с тях и създаване на концептуална рамка, позволяваща овладяването или минимизирането на въздействието им, което помага за овладяването на някои комуникативни бариери. Всеки има слепи петна независимо от професията или интелектуалния си статус – те са неизбежни, защото представляват конструкт на човешката психика. Оптимистичното е, че подлежат на овладяване и начинът, по който може да им се противостои, е доброто себепознание. Механизмът, по който действат представлява спускане на преграда пред адекватното, рационално възприемане на информацията от заобикалящата действителност. Загубва се чувствителността, задейства се модел на поведение, причиняващ проблеми, тъй като информацията е деформирана. Така и без друго изкривеното субективно възприятие влияе на преценката и намирането на оптимални решения.

Нагледното разкриване на междуличностното взаимодействие през комуникационния модел на Шанън и Уивър показва опасната зона, уязвима към изопачаване на възприетата информация. Процесът на общуване може да се усложни от появата на сляпо петно както у този, който изпраща съобщението, така и у получателя. Ако при обратната връзка комуникаторът успее да различи сляпото петно в адресата и регистрира проявата на своето

сляпо петно, и ако това се има предвид през целия процес на взаимодействието, тогава между двете страни ще има по-малко препятствия и недоразумения. Важно е да се отчете рискът от проявата на слепи петна и у двете страни в комуникативния процес, защото в противен случай изкривената информация ще затрудни комуникацията.



Фиг. 6. Модел на Шанън и Уивър, допълнен с компонента „сляпо петно“

В социалната работа е важно как потребителят или близките приемат информацията и как я отразяват, защото това помага на социалния работник да се ориентира в самия процес. Няма значение по какъв канал се предава информацията – ако тя се деформира при декодирането, тогава и обратната връзка е деформирана. Това е уязвимата зона, в която може да се прояви някое от слепите петна – тогава се появява допълнителна бариера в социалното взаимодействие. В контекста на социалната работа, имайки предвид тази опасност, социалният работник може да фокусира вниманието си върху предотвратяването на такъв вид изкривяване. Целесъобразното регулиране на собственото поведение е предпоставка за постигане целите на комуникацията. В отношенията с другите поведението се променя и самоконтролът има решаващо значение. От съществено значение за нуждаещите се от професионални грижи, потребители и техните близки, е изграждането на стабилни отношения, отговарящи на изискванията или очакванията им.

Възможности за преодоляване на комуникативните бариери

Характерът на комуникацията между социален работник и клиент определя в голяма степен и качеството на предоставяните социални услуги, както и успехът на процеса на помагане. Регулацията на комуникацията и на отношенията, които се пораждат в нея, се осъществява

от социалния работник, тъй като се очаква той да е професионално компетентен в това отношение. Високата емоционалност на работните взаимоотношения на помагане обаче нерядко поставят професионалистите в ситуация на труден избор как да регулират собственото си поведение и да контролират емоционалните си реакции. В този план социалните работници се нуждаят от специализирана предварителна подготовка и усвояване на ролеви модели на поведение, които да прилагат гъвкаво в отговор на изискванията на професионалното взаимодействие.

Често реалното жизнено пространство на клиента е ограничено и стеснено, а на импровизирана „сцена“ то се разширява и допълва чрез свободата за интерпретация, творчество и преживяване. Така то става пространство за развитие и личностно израстване. Приложение на драма техники в професионалното взаимоотношение на социалния работник с клиента позволява изграждане на едно по-рефлексивно и гъвкаво общуване. Драма техниките могат да помогнат за свързването между социалния работник и клиента в процеса на комуникация. Елементите на театъра са широко приложими при изследването на личността, междуличностните отношения, конфликти и проблеми, породени от чувства и емоции. Богатото разнообразие от драматични средства (като монолога, проекцията, работата със съпротивите, размяната на роли, двойния Аз, огледалото, помощния свят, реализацията и т.н.) може да спомогне процеса на изобразяване и представяне на себе си. Целта на всички тези помощни механизми не е да превръщат социалните работници в актьори, а по-скоро да ги насърчат да бъдат убедителни на „сцената“ (професионалната среда), когато комуникират със своите клиенти. Драма техниките улесняват комуникацията, като я правят по-образна, метафорична, емоционална. Прилагането им би позволило на социалния работник да подобри уменията си за решаване на проблемите, споделяни от клиентите, да съпреживява и разбира по-добре състоянията, в които изпадат. Разглеждането на проблемни ситуации през призмата на театралната игра помага за намирането на нестандартни варианти за справяне със задачи от всекидневието, спомага за последващо прилагане на проиграните модели в реалния живот, за да се стигне до избор на повече от едно решение. Овладяването на измислени въображаеми конфликти се трансформира в нови знания и реакции, стимулира се вечно търсещият изследователски ум, разширява се самопознанието, разгръщат се по-ефективни социални контакти, развива се саморефлексията.

- стимулиране на емоционалната интелигентност

Разпознаването на чуждите емоции позволява саморегулиране на поведението, повишаване уменията за междуличностна комуникация, подобряване на уменията за оценяване на реалността, автмотивация, съпреживяване или сливане с другите. В работния процес демонстрирането на емоционална интелигентност позволява не само реална преценка за себе си и личните качества като предимства и недостатъци, но и способност за самоконтрол. Едно от основните качества на професионалистите в социалната работа е проявата на емпатия, но разбира се, това не е единственото необходимо качество. Има някои общовалидни качества, приложими в помагачия процес – комбинацията от екстровеерност, интуитивност, чувствителност, разсъдливост, възприемчивост характеризират психичния портрет на помагачия специалист; сред често споменаваните като личностни черти освен емпатийност се споменава отговорност, търпение, оптимизъм, чувство за хумор и др. За развитие на личностните качества и професионални умения обаче е важна практическата и рефлексивна подготовка.

При практикуващите социални работници, за да има трайна тенденция развитие на качествени отношения, необременени от комуникативни бариери, е необходимо разработване на концепции за емоционална стабилност и емоционална гъвкавост.

3. Методология за провеждане на емпирично изследване – описание на бариери в общуването в домове за стари хора между помагачи, близки и резиденти

Провеждането на изследване, проследяващо как възникват комуникативните бариери в процеса на общуване, позволява изучаването на проблемите в работата на социалните работници и на възможностите клиентите да получат по-пълноценна социална услуга.

Изследователският дизайн илюстрира логиката, по която се установява връзката между събираните данни с първоначалните изследователски въпроси и заключенията, до които стига изследването.

Събирането на информация е комбинация от интервюта, наблюдения и събития в институциите, благодарение на които по-ясно се очертават реални проблеми, подлежащи на подходящи оценки и замяна с алтернативи за подобряване разглежданата ситуация.

Емпиричното изследване се провежда с помощта на качествени методи – работа по случай (казус), изследване в хода на действието. „Изследователят и участниците съвместно свързват теорията с практиката, за да стимулират социална промяна“ (Bhandari, P.: 2022). Разглеждат се отношенията в социалните институции между социални работници и близки на настанените в резиденции за възрастни хора (case study). „Казусът е подробно изследване на конкретен предмет, като човек, група, място, събитие, организация или явление“. (McCombes, S.: 2022), методът е наблюдение на качествено изследване, обработка и анализ на данните. Провеждането на качествено изследване позволява да се проучват задълбочено основни характеристики и значения на дадено явление или проблем и „...включва събиране и анализиране на нечислови данни, за да се разберат концепции, мнения или преживявания“ (Bhandari, P.: 2020). В социалната работа с възрастни хора методът позволява задълбочен анализ на специфични комуникативни ситуации и фокусиране върху детайли, които да открият често срещани бариери в помагачното взаимодействие от гледна точка на поведението на участващите субекти. Особено внимание заслужава работата с възрастни, защото тази услуга става все по-търсена и заема голям сектор в социалната работа.

„Значителен дял от труда на социалните работници е работата с възрастни. А това е специфична дейност, която изисква знания за техните психически особености“ (Ильин, Е.: 2013). Качественото изследване се базира на теоретичния анализ на концепции, изясняващи същността на процеса на комуникация в социалната работа с акцент върху проявления на психологичните и личностови особености в изграждане на взаимоотношения на доверие между социалните работници и потребителите на техните услуги.

Методът изследване на случай е широко разпространен в областта на социалните изследвания. Характерно за него е, че винаги се разглежда в някакъв контекст. В конкретния случай се разглежда в контекста на комуникацията и проявата на бариери, които я възпрепятстват. Този метод в същността си не е строго структуриран и стъпките се определят от изследващото лице. Много е ефективен при изследване на процеси и феномени. Разбира се, и той не е лишен от някои недостатъци, които трябва да се имат предвид (относителната субективност, която зависи от качествата на изследователя и опита му с подобни изследвания; другият съществен недостатък е, че резултатите от изследвания случай са неприложими за друг случай, бил той и подобен).

Изследването на случаи в практиката на социалния работник дава ценна информация за спецификата на комуникативния процес, за начина, по който протича партньорството, и характера на появяващите се бариери. „Комуникационната бариера е всичко, което ни пречи да получаваме и разбираме съобщенията, които другите използват, за да предадат своята информация, идеи и мисли“ (Kumbakonam, U. 2016). Анализирването на поведенческата страна в комуникацията ясно очертава ограниченията при поддържането на качествени взаимоотношения в професионалната работа. Всеки от участниците в общуването осъществява контакт по определен начин в зависимост от нагласите, желанието за споделяне, емоционалността или социалния си опит.

Съществуващите концепции и обяснителни модели на комуникацията са приложими в социалната работа и помагат при изясняване на причините за възникване на комуникативни бариери в типични или специфични ситуации. Целта е да се провери как прилагането на комуникационните модели, помага в изясняване на пречките, които възникват във взаимодействията и начините за преодоляването им. Различните случаи дават насоки за задълбоченото и изчерпателно разглеждане на същността и присъщите особености на явленията свързани с проявените бариери, отнасящи се до общуването и планирането на следващи действия. Взаимоотношенията, разгледани в социалнопсихологичен контекст, позволяват едно по-широко тълкуване и планиране на различни цели, по-гъвкаво реагиране на проблемите не само на отделния човек, но на общуването в целия житейски процес. В съвременните домове за стари хора възможностите за активно социално взаимодействие са ограничени затова е от значение намирането на начини за подобряване на комуникацията и социалната среда. По проучване на Williams K. & all, около 5% от възрастните на възраст над 65 г. или 1,43 милиона души живеят в старчески домове (NHs) днес (Администрация на САЩ по въпросите на стареенето, 2000 г.), като се очаква този брой да нарасне до 3 милиона до 2030 г.(Siegel, 1996). Това показва необходимостта от създаване на условия за ефективна комуникация. Социалните контакти са важни за благосъстоянието на възрастните. На практика общуването се реализира най-вече с персонала и върху него се прехвърля отговорността за запълване и на тази житейска потребност. Качествените междуличностни отношения при старите хора оказват влияние върху продължителността на живота им.

Не бива да се подценяват и специфичните психологични особености на възрастните хора (страхове от самотата, състояния поради загуба на близък, пенсиониране, фиксиране върху болестни симптоми, чувства на оскърбеност, ненужност, тежест на близките, незачитане, страдания от влошено здравословно състояние, депресия, суицидни мисли). Тези характеристики имат отношение към изграждането на взаимоотношенията и се проявяват в очакванията на възрастните хора към резидентните грижи. Времето, което специалистите отделят за общуване, и начинът, по който го провеждат, оставят своя траен отпечатък върху комуникационните ситуации. Това още веднъж подчертава важноста на психологичните особености като предпоставка за изява на психологични бариери. По-доброто познаване на възрастовите особености при хората от последните етапи на онтогенезата улеснява не само общуването, но и овладяването на някои специфични особености на тяхната инвариантност. Активната социална работа с възрастни хора предполага създаването на компетенции за едно адекватно социално общуване. С подходящи въпроси може да се насочва и улеснява споделянето на мисли, съждения, чувства. Обратната връзка се оказва ключов механизъм за стимулиране на промяна в състоянието на клиента. Често обаче се налага социалните работници да подават негативна обратна връзка или да изразяват критично отношение и това изисква особено комуникативно майсторство така, че да не се нарани клиентът и да не се предизвикат съпротиви или отказ от сътрудничество. За хората в нужда се оказва трудно да приемат реалността такава, каквата е, без това да ги наранява или демотивира. Психологическите бариери неизбежно доминират в социалната работа, тъй като в повечето случаи са резултат от дефицити в социалната компетентност и трудности в емоционалното изразяване на преживяванията. Това налага и специфична подготвеност на социалния работник да реагира в ситуации на личностни кризи, неувереност или негативно отношение на клиентите към институциите за социална работа.

ВТОРА ГЛАВА

ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА БАРИЕРИ В КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ СОЦИАЛЕН РАБОТНИК И КЛИЕНТ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНА УСЛУГА

1. Дизайн на емпиричното изследване

Минимизирането на комуникативни бариери в професионалните взаимодействия на социалните работници с близките и клиентите са ключови за ефективността на социалната работа. Общуването на социалния работник с клиентите, потребители на неговите услуги, е недостатъчно проучено на теоретично и на емпирично равнище. Макар и много значимо, на концептуално ниво все още е слабо описано. Методологията за изследване на комуникативни бариери се изгражда на разбирането, че човешкото поведение, макар и детерминирано от общоизвестни социални закономерности, има специфично индивидуално проявление. За да се улови спецификата на индивидуално равнище във всеки отделен комуникационен акт е необходимо да се отчетат особеностите на социалния и професионалния контекст, при запознаването със случая на клиента и анализиране на доверието в общуването с него. На основата на запознаването с метода се оформя методиката за анализ, която да послужи за диференциране на често срещани бариери в комуникацията на социалния работник с близките и неговите клиенти.

-Работа по случай (казус)

Това е метод, който е широко използван в социалната работа, тъй като чрез него се проследява голямо разнообразие от индивидуални реакции и специфични поведения. В социалната работа откриването и разбирането на проблема на клиента се осъществява, чрез общуването и поддържането на активен контакт. Казусът в социалната работа е „...психо-социално, психо-възпитателно отношение, споделяне и връзка между помагачия и клиента, насочени към осмисляне на ситуацията, мобилизиране на вътрешните и външни ресурси за постигане на промяна към по-добър живот“ (МТСП: 48). Чрез анализа на конкретните случаи от практиката се проучват проявите на често срещани комуникативни бариери и причините за тяхното възникване. Чрез работата по случаите се наблюдават някои характерни психологични особености в поведението, които са предпоставка за възникване

на бариери. Изборът на този метод, позволява да се изучават задълбочено по-непопулярни явления и процеси, които се проявяват в процеса на общуване.

Другият метод, който се ползва в изучаване на проблема е:

- Изследване в хода на действието

Като метод, структуриран за учене от опита в хода на действието, чрез наблюдаване на собственото поведение се въвличат и социалните работници в процеса на изследване така, че те да проучват собствената си ежедневна професионална дейност. Рефлексията на социалните работници към тяхното професионално поведение в работата с близките на клиенти е съществен механизъм за систематизиране на характеристики на поведението в професионална среда и за осмисляне на тяхната ефективност по отношение на работата с хора в нужда. Изследването в хода на действието като метод позволява многопластово да се проучва поведението на социалния работник в комуникацията с потребители и близки по посока на съществуващи бариери, като тези бариери се анализират и систематизират по няколко взаимозависими критерии. Не би могло да се пренебрегне проявата на тревожност, нагласите, очакванията, проявата на емпатия в опитите да се заобиколят възможни комуникативни бариери. Изследването в хода на действието има за цел да диференцира някои психологически аспекти на поведението, свързани с емоциите, които влияят върху появата на бариери в комуникацията.

Друг метод, който обогатява гледните точки към разглеждания проблем са полуструктурираното интервю, което допуска обсъждане на въпроси, по които е трудно да се събере информация чрез други методи. Провеждането на полуструктурирани интервюта поотделно със социални работници, с клиенти и с членове на тяхното близко обкръжение позволява изясняване на субективното възприятие за бариерите в комуникацията и тяхното осъзнаване. Интервютата дават възможност на клиентите да разкажат историите си с детайлите, които желаят. В свободния разговор въпросите могат да бъдат от по-общ характер, като по този начин може да се поощри споделянето. Успехът от прилагането на този метод зависи от способностите на изследващия да селектира важни данни. Друга разновидност на този метод е недирективното интервю, което е базирано на идеята на Роджърс за клиент-центрираната терапия.

- Метод на наблюдение в социалната работа

Важен метод за събиране на информация. Събраните данни от наблюдението са основа за анализ на резултатите. Наблюдението може да е свободно, методично и др. Заглавието подсказва, че в свободното наблюдение не се планира предварително това, което се наблюдава. Успехът на това наблюдение се определя от качествата на провеждащия наблюдението да съзнава това, което наблюдава. В конкретния изследван случай наблюдаването се ползва за проследяване и оценка на процесите в общуването, които провокират комуникативни бариери. Целта е да се изучават бариери в комуникацията, които се появяват в ежедневието на възрастните, отчитат се индивидуалните реакции от отношения със служители, близки и съжителни. Отчитат се емоционални и поведенчески реакции, които са индикативни за определен тип поведение (агресивно, дистанцирано, приятелско).

Наблюдението е динамичен метод и се ползва паралелно и с други изследователски средства. Чрез наблюдението се проучват прояви на бариери, като през отношенията най-точно проличават и желанията за участие, проява на активност или пасивност, конфликтност, потиснатост или съпричастност, тревожност, проява на предразсъдъци, нагласи, очаквания, склонност за споделяне, проява на доверие или дистанцираност. Положително при този метод е, че наблюдението е пряко и изследващият наблюдава непосредствено интересуващите го процеси.

Планираното наблюдение включва същността на наблюдаваните процеси (проява на комуникативни бариери) и целта е чрез емоционални прояви или индивидуални (специфични) реакции на възрастните да се разкрие отношението им към всяка една от бариерите, които се наблюдават. Така се обособява оценка за основни характеристики на проявените процеси по очевидни показатели – спонтанни емоционални реакции, споделяне на лични преживявания, чувствителност към преживяванията на другите-емпатия, невербални реакции, трудности при отразяване на информацията (обратната връзка). Явлението, свързано с проявата на комуникативни бариери, изисква аналитично тълкуване на психологични феномени отвъд видимото поведение и емоционални реакции. Всяко наблюдение се протоколира непосредствено след проведените срещи, защото в противен случай може да се загуби част от информацията и това да повлияе на резултатите.

Провеждане на емпиричното изследване за откриване на бариери в общуването на специалистите с близките и потребителите на социални услуги

Изследването е фокусирано върху взаимодействието социален работник – близки, клиент(и) и по-специално на отделянето на бариери, които се основават на психологични механизми – равнище на емоционалност, субективност на възприемането и др.

Чрез работа на терен и провеждане на множество наблюдения в реална работна среда на процеса на предоставяне на социални услуги на възрастни в домове за стари хора и чрез полуструктурирани интервюта със социални работници и с техните клиенти и близки се разкрива спецификата на ситуациите, свързани с проблеми във взаимоотношенията, нарушена комуникация или специфични проявления на субективизъм в общуването, които се отразяват съществено върху развитието на случая. Проявата на комуникативни бариери влияе пряко върху ефективността на социалната подкрепа и върху удовлетвореността на социалните работници от тяхната професионална дейност. Същността на добрите отношения се крие в изясняване причината, заради която общуват близки, клиент и социален работник и това е необходимо уточнение за създаване на положителна и качествена връзка в процеса на помагане. Барьерите пред комуникацията в социалните грижи могат да се проявят под много форми и това трябва да се има предвид при планиране и предоставяне на грижата.

От специалистите се изисква да проявяват съпричастност, да имат овладяно поведение и да са хладнокръвни при разрешаването на различни и сложни казуси. Въпросът, свързан с качествената комуникация в грижата за възрастните хора, е от съществено значение за социалната работа поради емоционалното състояние, което предизвикват институциите, осигуряващи тази грижа.

Описание на емпиричното изследване за проява на бариери в комуникацията на социалния работник с близки на потребителите на резидентна грижа за възрастни

Разширяващото се познание за комуникативните бариери спомага за усъвършенстване взаимодействията на междуличностно ниво, помага за минимизирането и овладяването им, за функционална промяна в подхода към работата. Това може да повлияе положително на близки, клиенти и на социални работници да изразяват по-добре емоции, мнения, опасения

или желаниа с търпение, уважение, разбиране. Проучените случаи на комуникация между социален работник, и клиент и близки позволяват да се изведе спецификата на комуникативните бариери в зависимост от контекста, в който се предоставя резидентният тип грижа. Изследването на комуникативните бариери се фокусира върху един от важните аспекти на социалната работа, предоставящи резидентни грижи за възрастни хора. Разглежданият проблем показва специфичния начин, по който емоционални или други психологични състояния се явяват пречка в комуникацията. При предлагане на социална услуга свързана с откъсване на човека от обичайната му семейна среда и трайно настаняване за целогодишна грижа в домове за стари хора, помощта е в посока социална реинтеграция.

-подбор на институции, в които да се наблюдават реални случаи от практиката

Изследването е конструирано около два случая на предоставяне на социалната услуга резидентна грижа за възрастни хора в институции, които се различават по начина на финансиране на социалната услуга. В първия случай клиентът (или неговите близки) заплащат таксата съответстваща на реални разходи за издръжка или по договор с управителя на съответното заведение, а в другия случай – същата услуга се финансира със средства от държавния бюджет, като се добавят най-често 70% от месечните доходи на кандидата за настаняване. Под случай ще разбираме институциите, в които се реализира комуникацията в процеса на помагане на възрастните. Всеки случай включва т.нар.

„подслучаи“ – свързани с комуникацията с конкретни клиенти, ползватели на социалната услуга от резидентен тип.

Проучени са общо 6 подслучая в реална работна среда, като са подбрани по начина на заплащане, специфичността на институцията, според желанието за участие, статус (пол, възраст, социален статус), социална активност на изследваните лица и отношенията с близките. Вниманието е фокусирано върху особените характеристики на потребителите с акцент върху взаимоотношенията и онези комуникативни актове, чрез които се констатира наличието на комуникативни бариери. Работата е насочена и към сравнение на случаите от гледна точка на критерия финансиране на услугата и как това се отразява на механизмите на комуникацията с потребителите, които заявяват потребността от социална подкрепа. Тук се откроява тезата, че финансирането и условията на работа и живот на субектите в комуникацията имат потенциал да създават бариери в общуването и затова случаите се

подбират и по този признак. Индивидуалните особености на участниците в комуникативния процес се отразяват върху стратегиите и начините на управление на взаимоотношенията и реализирането на задачите, както и върху възможността специалистите да намират смисъл в работата си. Наблюдавани са ежедневни, често срещани комуникативни ситуации, като процесът е достатъчно сложен и обусловен от множество особености, затова се проследяват два относително ясно разпознаваеми индикатора като нагласите, през които се филтрира информацията и субективността на възприятието.

2. Диференциране на бариери в общуването от наблюдаваните случаи

Пролет (държавна институция)

С. М. 81г; мъж

ИДЕНТИФИЦИРАНИ БАРИЕРИ

Емоционални, индикирани от вътрешни преживявания на срам, страх или вина. Проявени през невербалното поведение и чрез вербални умозаклучения изпълнени със чувство за вина. Психологични, които се отразяват на социалната активност, на тревожността от контакта с хората, а това рефлектира върху предприемането на различни по своя характер действия и върху стила на общуване. Ситуацията се подсилва от проблема за самотата в неговото ежедневие – негативна нагласа към себе си.

А. Л. 74 г.; мъж

ИДЕНТИФИЦИРАНИ БАРИЕРИ

Влошеното физическо състояние от болестите, които го измъчват често го уморяват и физическия дискомфорт се явява бариера за общуването, защото става неуверен, потиснат, че не функционира на пълни обороти. Настроението му става нестабилно и отказва да общува. Остаряването се приема болезнено и трудно се интегрира в психичните процеси, а това рефлектира върху субективното приемане на себе си.

В. Р. 68г.; мъж

ИДЕНТИФИЦИРАНИ БАРИЕРИ

Предимно личностни, обусловени от особеностите на характера, психологични (нагласите, очакванията), емоционални и поведенчески. Също така провокирани от негативни нагласи към институцията от дефицита на социални и комуникативни умения.

От наблюдаваните случаи се открояват бариери, провокирани от чувства, нагласи, очаквания, прибързани изводи, което пречи на обективното приемане на информацията. Те се проявяват, когато се нарушава балансът на общуването, точността при предаване на съобщението и бързината, с която се скъсява дистанцията, т. е. възпрепятства се установяването на отношения, изпълнени с доверие.

Лято (частна институция)

Трите подслучая, чрез които се цели по-задълбочено разбиране на бариерите, са подбрани, също както и при държавната институция въз основа на проявения от тях интерес и желание да съдействат на изследването

Д. Р. 82г.; жена

ИДЕНТИФИЦИРАНИ БАРИЕРИ

Слаба обратна връзка, ниска концентрация, липса на интерес за разговори, дефицит на вниманието, негативни нагласи към по-нататъшния живот, силни емоционални реакции и неспособност да се овладява емоционално.

Н. Ч. 79г.; мъж

ИДЕНТИФИЦИРАНИ БАРИЕРИ

Когнитивните нарушения влияят много на общуването, защото информацията се приема избирателно и се осмисля трудно. Наблюдава се обърканост, дезориентация, неумение за изслушване, загуба на ментални способности, специфични индивидуални реакции, проява на характер и негативна нагласа към другите.

Б. Б. 85г.; жена

ИДЕНТИФИЦИРАНИ БАРИЕРИ

Нарушението на говора създава предпоставка за бариера при предаване и разбиране на посланието. Тази особеност вследствие на заболяване се отразява на характера, очакванията

за бързо и напълно възстановяване повлияват на много психични и емоционални процеси и върху цялостното поведение. Така бариерите, които се отключват (освен езикови, породени от самия процес или поведението), се оказват поредното предизвикателство в ежеднезната работа.

В описаните случаи целта е да се открият предпоставки за възникването на комуникативни бариери в процеса на общуване. По време на наблюденията се открояват тези породени от недоверие, страх, емоционална нестабилност и спецификата на институциите като социална среда. Това, което най-ясно показва как се проявяват бариерите, е нарушената структура на отношенията, която компрометира комуникацията. Проявява се през конфликти и от необективните оценки и изкривяване на информацията. Случаите показват, че бариерите възникват от различното усвояване на съобщенията (неправилно предаване, приемане, разбиране).

Таб. 1. Фактори за възникването на комуникативни бариери

Физиологични	Психологични
Влошено физическо състояние, нарушени сетивни и когнитивни функции, отпадналост, задълбочаване на уврежданията	Очаквания, нагласи, емоции, предразсъдъци, когнитивни заблуди

И двете институции (Пролет, Лято) предлагат социална грижа, която носи много силен емоционален заряд както у близките, които изпитват вина или срам, че не успяват да се справят с грижата за своя роднина, така и у резидентите, изправени пред безрадостната перспектива от задълбочаващи се заболявания, недостатъчни срещи с близките, страх от неизвестността. Това задълбочава безпокойството, тревожността, депресивните състояния – все елементи, които могат да се отразят на начина, по който се обработва информацията и се появяват бариери в общуването. На пръв поглед може да изглежда очевидно, че отношението, емоциите, търпението са ключови за появата на бариери, но от значение е и разочарованието на клиента от оказване на недостатъчна грижа, защото това може да попречи на споделянето и така да пострада доверието.

Таб. 2 Взаимоотношения и бариери в общуването между социалния работник и семейството на домуващия

Вид социална подкрепа	Дом „Пролет“		
	Случай 1	Случай 2	Случай 3
Близки	Починала съпруга, две дъщери (живеят в САЩ), сърдечни семейни отношения	Две деца – момиче и момче (живеят в ЮАР), бивш съпруга (живее в Испания, не поддържат отношения)	Бивша отскоро трета съпруга и брат, няма деца; в лоши отношения с брат си
Социален работник	Затруднения в общуването поради технически проблеми	Съсед на клиента, в добри отношения с него, трудна комуникация с близките – неразбиране за разходите по лечението	Трудно общува както с клиента, така и с брата, поради отрицателната нагласа на брата към персонала; социалният работник избягва контакт на свой ред
Комуникативни бариери	Забавената комуникация създава усещане за незаинтересованост и накарнява доверието	Лоша обратна връзка, липса на доверие	Дефицит на социални и комуникативни умения
Вид социална подкрепа	Дом „Лято“		
	Случай 1	Случай 2	Случай 3
Близки	Син – повечето време живее в чужбина; напрежение в отношенията им	Съпруга и две дъщери; едната дъщеря живее в чужбина, другата пътува често в командировка; трите полагат грижи според възможностите си	Една дъщеря, която не живее в България, сестра във влошено здравословно състояние
Социален работник	Отношения, изпълнени с добронамереност и търпимост	Поддържа постоянен и активен контакт с близките	Не поддържа контакт с дъщерята, поддържа връзка със сестрата
Комуникативни бариери	По-скоро между роднините, като причините за тях са повече от емоционално естество.	Бариерите в самото се пренасят се пренасят в общуването със специалиста.	Бариери, породени от предразсъдъци по отношение на етническата принадлежност на персонала

През конкретните случаи от практиката се наблюдават някои характерни психологични особености в поведението, които са предпоставка за възникване на бариери. Това са равнището на емоционалност на участниците в общуването, умението на социалния работник да овладява своята емоционалност и способността му за разбиране на емоционалните сигнали, подавани от близките на клиента в процеса на комуникация. Наблюдаването на поведението в естествена жизнена среда дава възможност да се изследват неприкрити чувства, спонтанни реакции, да се прониква в преживяванията и възприятията и реалните проблеми на изследваните лица, близките и специалистите.

Специфичните случаи и особеностите на възрастовите изменения допълнително утежняват работата на специалистите от помагащите професии. Отчуждението, проявата на недоверие, предизвикват страдание и недоволство, а това неминуемо затруднява и деформира комуникацията. Успешната организация в социалните институции е пряко зависима от качествена комуникация между специалистите, клиентите и близките им, затова задълбоченото разглеждане на елементите в този процес е от ключово значение. Неэффективната комуникация затруднява и отношенията в екипа и предизвиква недоверие и сред работещите. Комуникацията при дългосрочни грижи се затруднява от множеството съпътстващи болести и поредиците от усложнения вследствие това. Здравословните срывове, предизвикват и комуникационен спад.

Емпиричните данни за типовете бариери в професионалната дейност на социалните работници при взаимодействието им с близките на потребители на социални услуги, проведената проучвателна дейност и анализът на казусите с фокус върху изследване на емоциите като предиктор за появата на психологични бариери, наблюденията на средата и начина на разгръщане на отношенията във времето, помагат при изясняване на индикаторите, критериите и показателите, чрез които се открояват бариери в комуникацията в социалната работа.

Таб. 3. Система за маркиране на комуникативни бариери в социалната работа

Индикатори	Критерии	Показатели
Доверие	Откритост Теми за разговор Усилия за скъсяване на дистанцията във взаимоотношенията	Честота на срещите Интерес към темите Интензивност и продължителност на взаимодействията Степен на споделяне
Обратна връзка	Реакция на казаното Ненавременно действие Филтрирана ли е информацията Изкривява ли се съобщението	Действие в съответствие със съобщението Искане на помощ Пълноценно приета информация Логичност на отговора Ориентация към целта на комуникацията Неверни допускания
Нагласи, очаквания	Емпатия тревожност агресия самота оценка мотивация за действия промяна в нагласата	Разбиране, усещане за контрол, склонност към конфликтност, формиране на мнение, Нежелание за общуване, Объркани социални нагласи, Повишена потребност от социални контакти
Поведение	Преживявания, настроения, особености на характера, разсеяност, неувереност	Изграждане на партньорства промяна на поведението Адаптивност към околната среда Проявява ли се неразбиране в каква степен и колко
Невербално	Визия, жестикулиране, облекло, изражение, контакт с очи, поза	
Вербално	Стил на говорене, термини, жаргон, обмен на идеи, мисли, символи	
Възприятия	Селективно приемане на информацията Интерпретация през впечатленията Предишен опит Обстановка	Претоварване с информация Погрешно първо впечатление Объркани социални нагласи, нереална самооценка Некомпетентно формулиране на съобщението Време и място на случващата се комуникация

Наблюдаваните взаимовръзки между служителите и клиентите, между самите клиенти, между професионалистите и близките, между клиентите и близките им, позволява да се заложи на едно естествено развиващо се изследване с първични и вторични ефекти от резултати, влияещи на значимостта и приносния му характер. Получените резултати целят улесняване на социалната комуникация чрез систематизиране на различни типове бариери в професионалната дейност на социалния работник. През анализа на различните случаи се проучват събития от ежедневието на изследваните лица, които дават обобщен поглед върху взаимодействията, позволяват по-задълбочено разглеждане на обстоятелствата и цялостната социална среда, активиращи комуникативните бариери.

3. Анализ на получени изследователски данни

Очакванията на възрастния, неговите възприятия за потенциала на социалната система и по-конкретно за степента на подкрепа, която би могъл да получи, нерядко се разминават с действителността поради занижените му функции и проявата на неадекватност по отношение на реалното му място в социалната среда. Изследване процеса на комуникация и причините за появата на комуникативни бариери в социалната работа с хора, настанени в домове за възрастни, показва сериозната необходимост от намиране на начини за бързо преодоляване на кризите, предизвикани от трудната им адаптация към новата социална реалност. В центъра на вниманието е поставен въпросът, отнасящ се до личностните особености, специфичните емоционални реакции, психологически травмиращи събития, които водят до проблеми при оказваната психо-социална подкрепа от страна на специалистите.

Променената комуникация между възрастните хора и обкръжението им се наблюдава на всички нива на взаимодействие. От елементарните битови и ежедневни отношения до по-сложните емоционални, когнитивни връзки, в които се появяват непреодолими „пропасти“ от неразбиране, огорчение и разочарование за всички участници в самата комуникация. Често тези непреодолими конфликти довеждат до ескалиране на отношенията с близките, които притеснени от дълбоки угризения поради сложната ситуация, в която се намират, биват принудени да се обърнат за помощ към социалните институции.

Всичко това дава основание да се търсят варианти, програми за такъв вид работа и удовлетворяване на потребностите, които да подпомагат постепенната адаптация не само

към новата ситуация и социална среда, но и към другите и себе си както на възрастния, така и на семейството и близките му. Целите и принципите на дейността на социалните работници трябва да се обединяват около поддържане на хармонично единство между институциите, близките и потребителите.

Разработването на емпиричната част води до резултати, които носят добавена стойност към дейността в социалната работа и концептуализирането на професионалните измерения на поведението на социалния работник. По-конкретно постиженията от изследването намират приложение в реалната практика на социалните работници. Изясняването на проблема за комуникационните бариери и механизмите за тяхното формиране подпомага осъзнаването им и дава насоки към действия за тяхното неутрализиране. Професионалното помагане рядко е във фокуса на изследванията, тъй като се счита, че това не е проява на доброволна отзивчивост, а засяга възнаграждение, кариера или социален просперитет, мотиви, важни за професионалната дейност. Специфичното в тази професионална дейност е в степента на компетентност, отговорността за контрол на процеса, планиране на действията, което рефлектира върху помагащите взаимоотношения. Социалният работник има за задача да разрешава проблеми, да организира дейността си в институционални системи, които се съсредоточават в удовлетворяване на специфични, често емоционално наситени потребности. В професионалната си работа социалните работници усвояват компетентности и умения, които непрекъснато изискват актуализиране, за да се постигне експертност, високо качество на предлаганата услуга, владение на ситуациите, развиване на способности за вземане на подходящи решения.

-предложения за преодоляване на проблеми в общуването на базата на обобщения от изследвания процес

Създаването на социо-културални програми, в които социалните служби могат ефикасно да се включват за стимулиране и обновление на духовността на възрастния човек, ще доведе до подобряване на взаимоотношенията и повишаване на доверието. Ако чрез качествена социална работа съвременните социални системи успеят да покрият субективните, персоналифицирани нужди на възрастните хора, то вероятно ще се появяват и похвати, чрез които да се овладее тревожността като следствие от невротични състояния. Физическата

активност би била особено ефективна за намаляване нивото на тревожност, забавяне процесите на стареене и съхраняване качество на живот за по-дълъг период от време.

Изграждането на качествена комуникация и подходящо професионално поведение изисква непрекъснато развитие на уменията за мотивация, актуализиране на знанията и способност за управление на отношенията. Развитието на тези качества е от значение за практиката в социалната работа и за перспективите, които се отварят пред професията, и възможностите за една по-качествена подготовка на кадри. Възможността за упражняване на комплекс от различни поведения позволява да се увеличи способността за качествена и бърза работа при подобни или повтарящи се ситуации. Така се подобрява самото поведение, практикувано от комуникатора. Повтарящото се подходящо поведение в конкретни социални ситуации, помага на комуникиращите по-майсторски да избират онова поведение, което считат за удачно. Ако комуникаторът е сигурен в своя избор на поведение, ще е по-спокоен и концентриран в изпълнението на комуникативния процес, ще слуша по-внимателно и няма опасност да е фокусиран върху това какви отговори би дал на потенциални въпроси и по този начин да пропусне фактология или ключови данни, подадени от близките на клиента. Също така би могъл по-добре да играе ролята си, да прилага действителния си опит. Премаващ по този начин, процесът на общуване ще подобри практиката и самата ефективност на комуникацията.

Като се имат предвид някои фактори като социална фрустрация, характерологични предразположености, желание за доминиране, агресивни прояви като защитна реакция или прояви на самоутвърждаване, може да се предвиди типът реакции в затруднена или конфликтна ситуация. Това може да се има предвид при изработване на програма, чиято цел е да развива и разширява комуникативните умения и способности на професионалистите.

На базата на проведеното изследване и проследяване протичането на комуникативните процеси може се разработят отделни модули, които да се съчетават свободно, според индивидуалните нужди или интереси. Модули, в които да се обръща внимание на различни видове поведение и подготовка за справяне с различни трудности от ежедневието на клиентите, превърнали се в неотложна необходимост. В работата социалните работници се срещат с клиенти или близките им с различни комуникативни умения и ниво на

комуникация. За да се избегнат социално-психологични кризи, от значение е доколко навременна е и в какво се изразява намесата. Това също би могло да залегне в изработването на програмите за обучение и стратегиите на общуване.

От компетентността на специалистите зависи да създават предразполагаща атмосфера, когато се наблюдава проява на гневни изблици, напрегащи обстановката, да стимулират търпимостта и добротата, да контролират своите емоции, да подтикват старите хора към трансформация на негативното в позитивно, да активират любопитството им към някаква дейност, да изграждат доверие и като цяло да поощряват и стимулират към положителни промени. Тук могат да се отбележат занимания с игрови характер, които имат отношение към изграждане на стабилни социални отношения и подобряване на социалното функциониране. Например различни настолни игри като шах, които сближават живущите и създават ведра атмосфера. Специфичните случаи и особеностите на възрастните изменения допълнително утежняват работата на специалистите. Отчуждението, проявата на недоверие, предизвикват страдание и недоволство, а това неминуемо затруднява и деформира комуникацията. Работата на социалните работници с възрастните клиенти изисква сериозно и задълбочено познаване на спецификите в поведението им. Добрата подготовка на специалистите позволява да подберат най-подходящите средства за оказване на помощ съобразно индивидуалните нужди на възрастния клиент, а оттам да организират занимания като хобита например, които да стимулират общуването.

ИЗВОДИ

Дисертационното изследване е насочено към открояване на специфични бариери в комуникацията на социалните работници в процеса на предоставяне на социални услуги. Избраната проблемна област е изследвана на теоретично и на емпирично равнище с помощта на комплекс от взаимнодопълващи се методи – анализ, синтез, обобщение, наблюдение, работа по случай. Изследователските данни потвърждават предварително формулираната хипотеза и дават основание за заключението, че поставените цели и задачи са изпълнени. Цялостното теоретико-емпирично проучване очертава интересни особености на професионалната комуникация в социалната работа и позволява да се направят следните изводи и обобщения.

1. Работното взаимоотношение между социалния работник и потребителя на социална услуга се основава на активно общуване, което е детерминирано от изпълняваните социални и професионални роли на участващите субекти. Често пъти то налага включването на родственици или близки на потребителя, които полагат грижи или заплащат при необходимост социалната услуга. Това прави моделът на общуване многокомпонентен и създава предпоставки за възникване на повече бариери в предаването и получаването на информация.

2. Комуникацията между социалния работник и потребителя на социална услуга (или свързаните с него лица) се определя като професионална комуникация. Тя е насочена към реализиране на процес на помагане в отговор на конкретни потребности на клиента. Към социалния работник като професионалист основателно има високи очаквания да умее да регулира собственото си поведение и взаимоотношенията с клиента, така че да осигури качество на социалната услуга чрез позитивно и подкрепящо общуване. В този план съществува очакване социалният работник да бъде професионално подготвен да не допуска бариери в комуникацията, както и да владее механизми за преодоляване на естествено възникващи трудности, предизвикани от индивидуалните различия и възприятия на клиентите.

3. Комуникацията в социалната работа е проявление на социалната комуникация в професионалния контекст на помагащите отношения и носи нейните белези. На теоретично равнище тя може да бъде описана чрез съществуващи базисни модели на социална комуникация. Проучването на тези модели в дисертационното изследване показва като най-подходящ за описание на комуникацията в социалната работа класическият модел на Шанън и Уивър. На основата на теоретичния анализ моделът на комуникативно взаимодействие между социален работник и клиент изведе на преден план обратната връзка като водещ компонент за структуриране на процеса на общуване. От гледна точка на спецификата на проявление на модела в социалната работа той бе обогатен с компонента „сляпо петно“ като често проявяваща се бариера, която повлиява комуникативния процес.

4. В резултат на работата по случай в институции за предоставяне на социални услуги на възрастни и стари хора се откриха специфични бариери в комуникацията, които се отнасят до различни етапи от процеса на взаимодействие между социалния работник и неговия клиент. Една част от бариерите се наблюдават в началния етап на комуникацията – при договарянето на взаимоотношенията между специалиста и клиента. В това договаряне активна страна са и представители на семейството на клиента. Близките на потребителя на социалната услуга често имат високи очаквания за оказваната подкрепа, която се заявява неясно или с агресивен тон, на всекидневен език, който звучи предизвикателно. Несъответствието във взаимните очаквания се отразява в избора на езикови средства за изразяване и поражда неточности във възприемането на посланията в общуването. Проблемите с кодирането на информацията създават и последващи проблеми с декодирането, което води до изкривени резултати от целия процес на общуване и поставяне на граници във взаимоотношенията.

5. Анализирането на случаи от практиката показва, че бариерите в комуникацията могат да се провокират от всички участващи субекти, ако има дефицит на социални умения и недостатъчно високо ниво на комуникативна компетентност. Предпоставки за възникването на бариери са индивидуалните различия на общуващите и психологически особености на личността, както на социалния работник, така и на клиента. Субективизмът

в междуличностното възприемане, наличието на стереотипи или предразсъдъци, равнището на себепознание са най-често диференцираните предпоставки за бариери в комуникацията в професионална среда. Наред с това качеството на професионалния опит на социалния работник също се оказва фактор за появата на бариери. При социални работници с дълъг опит се наблюдава устойчив стил на общуване, който е стандартизиран поради повтаряемостта и сходството на ситуациите. Някои професионалисти имат отработено поведение, което допуска по-малка гъвкавост и вариативност в комуникацията. А очакването на клиента и на неговите близки е за индивидуален подход и за специално отношение. Ако това не се демонстрира в комуникацията, то това обикновено създава недоволство и разрушава доверието.

6. Пречка при изграждане на сътрудничество в комуникацията са негативните нагласи, които семействата и служителите в социалните институции имат един към друг. Членовете на семействата имат нереалистична представа за възможностите на екипа в домовете за възрастни хора и смятат, че те трябва да бъдат проверявани какви грижи полагат за близките им. Когато е налице ниска степен на доверие или негативна нагласа от страна на клиентите, това се разбира от социалните работници и те повишават своята тревожност и раздразнение, което се отразява на начина им на комуникация.

7. Идентифицираните бариери в комуникацията в дисертационното изследване имат комплексен характер и не се проявяват самостоятелно. Те са свързани помежду си и могат да бъдат групирани в категории по различни критерии. Като базисни категории в класификацията на бариерите се очертават: психологическите бариери, външните и вътрешните бариери, езиковите бариери. Те се проявяват по специфичен начин в общуването при предоставяне на социална услуга на стари хора, поради особеностите на третата възраст и работа с клиенти, които имат множество съпътстващи заболявания, които се отразяват и на начина на общуване. Характерно за целевата група наблюдавани лица е засилена тревожност, страх от смъртта, фиксиране върху минали преживявания в доста по-ранни етапи от жизнения цикъл, емоционална чувствителност, трудности при изразяване на чувствата и мислите. Това налага социалните работници да подхождат много внимателно към комуникацията със своите клиенти, като отчитат техните индивидуални особености и моментно здравословно състояние. Проявите на емпатия, умението за овладяване на

критични и непредвидени ситуации без това да предизвиква страх у клиента, способността да се избягват конфликти са от изключителна важност за професионалната комуникация на социалния работник с хора от третата възраст. Наред с това комуникацията има за цел да създаде усещане за психологическа защитеност и сигурност у възрастните, особено в случаите, когато има нарушени връзки между тях и членове на тяхното семейство. Нарушената комуникация между близките рефлектира върху работното взаимоотношение при предоставянето на социалната услуга в домовете за стари хора. На социалните работници се налага да полагат усилия за минимизиране на ефектите от напрегнатите отношения в семейната среда и да помагат на всички членове на семейната система да преодоляват поредица от бариери в своята комуникация.

8. Изследователските данни от работа по случаи показват, че комуникацията се влияе от институционалния контекст, в който протича предоставянето на социалната услуга. В организациите за социална работа, в които клиентът (или неговите близки) заплащат социалната услуга, се наблюдава по-висока степен на взаимно уважение и спокоен тон на комуникацията. В случаите, в които потребителят не заплаща социалната услуга, се демонстрира повече недоволство и съмнения за предоставяната грижа. В тези случаи се налага екипът, който обгрижва възрастния човек, да полага повече усилия в комуникацията, за да спечели доверието и да изгради отношения на сътрудничество.

9. Появата на бариери в комуникацията е провокирана от фактори на организационната среда и цялостното управление на дейностите по предоставяне на социални услуги за възрастни. Така например, когато социалните работници са претоварени със задачи или работят едновременно по случая на повече клиенти, се стига до дефицит на време за пълноценно разгръщане на комуникационните актове. Кратките и ограничени взаимодействия повишават тревожността на хората в напреднала и старческа възраст и те започват да реагират емоционално в комуникацията и с нарастващо безпокойство. Засилената емоционалност става бариера за комуникацията и блокира процеса на адаптация към средата, особено при клиенти, които отскоро са потребители на социалната услуга. Наличието на подобни бариери налага да се преосмисли организацията на дейността в институциите за социална работа с възрастни, начина на разпределение на работните задачи, така че да се освободи повече време за общуване с възрастните хора, за тяхното

изслушване и оказване на емоционална подкрепа. Потребността от общуване, от споделяне на спомени и преживявания е базисна потребност за старите хора и равнището на нейното удовлетворяване влияе върху удовлетвореността от предлаганата социална услуга.

10. Появата на бариери в комуникацията е естествен процес, който може да се наблюдава във всички типове социални взаимодействия. Ключовият въпрос е не толкова защо се появяват бариери, а как те да се преодоляват по начин, който да подпомага постигането на целите на комуникацията. Ефективното преодоляване на бариерите и недопускането те да влияят негативно върху реализирането на помагачното отношение е от съществена важност за практическата социална работа. Умението на социалните работници да тушират влиянието на бариерите в комуникацията кореспондира пряко с доверието към социалната институция, към предлаганата социална услуга и към смисъла на социалната работа.

11. Изследователският фокус върху бариерите в комуникацията и възможностите за тяхното преодоляване насочва вниманието към професионалната подготовка на социалните работници и към необходимостта от продължаваща квалификация в областта на комуникативните умения. Социално-комуникативната компетентност е съществена част от компетентностния профил на съвременния специалист в помагачите професии. Помагачият процес се осъществява чрез активна, двупосочна комуникация, при която се създават отношения, обменят се оценки и очаквания, регулират се взаимните възприятия между участниците. Този процес е силно индивидуализиран, ситуативен и трудно се поддава на абсолютно точно стандартизиране и описание като алгоритъм на протичане. Това налага професионалистите в социалната работа да бъдат предварително добре подготвени да реагират адекватно на непредвидимите обрати в комуникативното взаимодействие и да овладяват високо емоционалните ситуации, в които попадат. Освен първоначалната професионална подготовка важен дял в професионализирането на комуникацията в социалната работа имат дейностите по професионално усъвършенстване – тренинги за развитие на социални умения, супервизия за социални работници и други, чрез които да се работи за изграждане на нагласи към клиентите, за опознаване на себе си и овладяване на техники за редуциране на влиянието на бариерите в комуникацията.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Без съмнение комуникацията има определяща роля в отношенията, но тъй като естествено е вплетена в ежедневието, не се оценява сложността и същността на този процес. Спецификата на комуникативния процес е такава, че и двете страни, участващи в обмена на съобщението, може да не отчетат много от факторите, които им оказват влияние, и по този начин сами да създадат предпоставка за появата на бариери. Ако фокусът е насочен към поведението на хората, към способността им да споделят възгледи, тогава съмненията за изграждане на доверие помежду им чувствително биха намалели. Колкото и добри да са комуникативните умения, винаги може да се появи несигурност при обмена на информация, както и сигнали за изкривяване на начина, по който се тълкуват идеите. Въпреки възможностите, които дава комуникацията, погрешните възприятия може да провокират емоции, които да създадат сериозни пречки и да възпрепятстват успешното им преодоляване.

Значимото място на социалната работа в социалната система се определя от функциите, които осъществява чрез различните си организации за социално подпомагане. Прегледът на научната литература и анализите от проучваните процеси в комуникацията с клиенти и близки показват различни аспекти на проблема, свързан с проявата на бариери в общуването. Общата представа за ролята на психологичните и индивидуални особености и влиянието на емоционалните преживявания, свързани с промените в социалния и жизнен статус на клиентите и отражението им върху близките, обясняват завишеното търсене на социалните услуги; на това се дължи и популярността и високото доверие в качеството, което предлагат. В практиката си социалните работници, особено в работата с възрастни хора се налага да се намесват спешно в разрешаването на проблеми и успехът зависи от подходящата комуникация с клиента и обкръжението му. Добрата комуникация е съставна част от процеса на решаване на проблеми, което налага необходимостта социалните работници да развиват комуникативните си умения. Развитието на личностните и професионални качества (активно слушане, подаване и приемане на обратна връзка с подходящо перифразирание през професионалния и личен опит, проявата на емпатия, загриженост, търпение и т.н.) показват компетентността на социалния работник и респективно това се отразява на консултативния процес, подобряване на ситуацията и

повишаване на доверието. Цялостният подход, избран в контекста на проучването на комуникативните бариери, позволява тяхното регистриране, осъзнаване и трансформиране на поведението, както на клиентите, така и на близките им. За прецизното интерпретиране на комуникативните ситуации от значение е да се има предвид многозначността на всички елементи в протичащия процес. Трябва да се имат предвид емоционална реакция, поведение, ситуация и изобщо не бива да се пренебрегва комплексността на човешкия характер – в противен случай преценката се гради въз основа на непълна информация. През изследването на комуникативните бариери и влиянието им върху доверието в работата със специалистите може да се търсят пътища за преодоляването им. Междупersonностните отношения провокират процеси за развитие и израстване и в този смисъл моделират социалната среда и оказват влияние върху начина на функциониране на индивидите в съвременността.

ПРИНОСИ

1. Обогатена е теорията на социалната комуникация чрез описание на специфичните проявления на общуването в професионалния контекст на социалната работа.
2. Създадена е систематизация за идентифициране на потенциални бариери в професионалната комуникация на социалния работник, която е ориентирана към открояване на основни предпоставки за минимизиране на тяхното влияние.
3. На теоретично и на емпирично равнище са изяснени различни типове бариери в професионалната комуникация на социалния работник при предоставяне на социални услуги за възрастни и стари хора.
4. Изяснени са 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. Те са изведени и обосновани по оригинален начин - от практиката към теорията: изследването на случаи на комуникация на социални работници с потребителите на социални услуги и с техните близки става основа за обобщения на концептуално равнище за професията на социалния работник.
5. Резултатите от анализиранияте емпирични данни допринасят за развитие на квалификационни програми за практикуващи специалисти в областта на комуникативните умения. Те могат да послужат като отправна точка за конструиране на програми за обучение и продължаваща подготовка на социални работници, насочени към изграждане на нагласи и регулиране на поведението при взаимодействие с клиенти в процеса на предоставяне на социални услуги.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

1. **Бояджиева, Н.** (2018) Емпатия и личностен профил на специалиста в помагащите професии – В: Годишник на Софийския Университет „Св. Климент Охридски“ Факултет по Науки за Образованието и Изкуствата, Книга Педагогически Науки, Том 113, София.
2. **Методическо ръководство** (2015) Министерство на труда и социалната политика- за предоставяне на услугите „формиране и развитие на родителски умения“ и „семеино консултиране и подкрепа“, София. [прегледано 18.05.2022 г.]
3. **Механджийска, Г.** (2021) За същността и класификациите на методите на социалната работа. Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, София.
4. **Механджийска Г. и др.** (2016) Социалният работник и клиентът – помагащите отношения. . Социалният работник, Клиентът, Средата – във фокуса на методиката на социалните услуги, Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, София.
5. **Стракова, Л.** (2018) Ценностният подход в социалната работа. Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, София.
6. **Цветанска, С.** (2006) Предизвикателства в педагогическото общуване. Издателство „Просвета“, София.
7. **Цветанска, С.** (2021а) Барииери в комуникацията при социалната работа с група. - В: Сборник доклади от Юбилейна научно-практическа конференция с международно участие „Социална работа – минало, настояще, бъдеще“. Благоевград.
8. **Цветанска, С.** (2021б) Особенности на комуникацията в работното отношение между социален работник и клиент. - В: Сб. Социална работа, мениджмънт и социално развитие – доклади от четвърта научно-практическа конференция, Варна.
9. **Ильин, П.Е.** (2013) Психология помощи. Алтруизъм, егоизъм, емпатия. Издательский дом „Питер

10. **Соколов, В. А.** (2002) *Общая теория социальной коммуникации*. Издательский дом „Михайлова В.А.“, Санкт-Петербург
11. **Bhandari, P.** (2020) *What is Qualitative Research? Methods & Examples*. <https://www.scribbr.com/methodology/qualitative-research> [прегледано 16.05.2022 г.]
12. **Farukuzzaman, Md, Mahbubur, A.H.M., Rahman** (2019) *Communication Pattern in Social Work Practice: A Conceptual Framework* *International Journal of Research in Sociology and Anthropology* 2019, 5(2): 32-43.
13. **Haak, T.** (2020) *Communication Models: From Aristotle to White* <https://hrtrendinstitute.com/2020/09/28/communication-models-from-aristotle-to-white/> [прегледано 17.05.2022 г.]
14. **Kumbakonam, R.U** (2016) *Conference: National conference on communication skills*.
15. **Lunenburg, F.** (2010) *Communication: The process, Barriers, And Improving Effectiveness; shooling v.1, N1, Sam Houston State University*.
16. **McCombes, Sh.** (2022) *Case Study/Definition, Examples & Methods*. <https://www.scribbr.com/methodology/case-study/> [прегледано 25.05.2022 г.]
17. **Oflaz, F., Meric, M., Yuksel. C., & Ozcan, C. T.** (2011) *Psychodrama: an innovative way of improving self-awareness of nurses*. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 18, 569-575.
18. **Oliver, C.** (2011), *The Relationship Between Symbolic Interactionism and Interpretive Description*, SAGE Publications.
19. **Siegel, J.S.** (1996) *Aging into the 21st century*. Washington, D. C.: U.S. Department of Health and Human Services.
20. **Williams, K. and all** (2003) *Improving Nursing Home Communication: An Intervention to Reduce Elderspeak*. *The Gerontologist*, V. 43, issue 2, April 2003, p.242-247 <https://academic.oup.com/gerontologist/article/43/2/242/636164> [прегледано 09.05.2022 г.]

ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИЯТА

Студии

Михайлова А. (2022) Изследване на бариери в комуникацията при предоставяне на социалната услуга резидентна грижа за възрастни – В: Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“, Факултет по Педагогика, Книга Социални дейности, Том 115 (приета за публикация).

Статии

Михайлова А. (2022) Предпоставки за възникване на комуникативни бариери в социалната работа – В: Е-списание СОЦИАЛНА РАБОТА, брой 1, година X, 32-50.
<https://www.swjournal-bg.com/article.php?id=122>

Михайлова А. (2022) Помагащото поведение като основа на професионалната дейност на социалния работник. – В: 35 години Факултет по педагогика-приемственост и бъдеще. Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, София, с. 432-443, ISBN 978-954-07-5345-4.

Михайлова А. (2021) Комуникативни бариери и слепи петна в поведението на социалния работник. – В: Е-списание Социална работа, брой 1, година IX, с. 24-39.
<https://www.swjournal-bg.com/article.php?id=105>

Михайлова А. (2021) Комуникативни бариери в дейността на социалния работник. – В: Годишник Конференция за студентско научно творчество, Том XLIII, Бургаски Свободен Университет, Бургас, с.25-32, ISSN: 1311-221X

Михайлова А. (2020) Тревожността като бариера в комуникацията на хора в напреднала и старческа възраст. – В: Академично списание Управление и образование, Кн. 4, Том 16, Университет „Проф. д-р Асен Златаров“, Бургас, с.88-96, ISSN 13126121

Михайлова А. (2020) Приложение на драма техниките за подобряване на комуникацията в професионалната дейност на социалните работници. Образование и изкуства: Традиции и перспективи. Научно-практическа конференция, посветена на 80-годишнината от рождението на проф. д-р Георги Бижков. Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, София, с.939-955, ISBN 978-954-07-5061-3