

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

Книга Социални дейности

Том 114–115

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTY OF EDUCATION

Social work

Volume 114–115

ИЗСЛЕДВАНЕ НА БАРИЕРИ В КОМУНИКАЦИЯТА ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА РЕЗИДЕНТНА ГРИЖА ЗА ВЪЗРАСТНИ ХОРА

АННА МИХАЙЛОВА*

***Резюме.** Студията представя резултати от емпирично изследване чрез анализ на случаи, свързани с предоставяне на социална услуга от резидентен тип за възрастни и стари хора. Приложението на качествени изследователски методи позволява да се наблюдават и анализират спецификите в комуникацията между социалния работник и неговите клиенти в случаите на предоставяне на резидентна грижа в частна институция и в такава, в която финансирането се осигурява като държавно делегирана дейност. Изследването се основава на теоретично проучване на комуникацията в социалната работа, насочено към открояване на бариери в професионалното взаимодействие между социален работник и клиент. В резултат на теоретичния и емпиричен анализ се правят изводи за значимостта на доверителното общуване за качеството на помагания процес.*

***Ключови думи:** социална работа, резидентни грижи за възрастни, комуникативни бариери*

* Имейл: anna_mihailova_gr@abv.bg

RESEARCH ON COMMUNICATION BARRIERS IN THE PROVISION OF THE SOCIAL SERVICE OF RESIDENTIAL CARE FOR THE ELDERLY

Anna Mihaylova

***Abstract.** This article presents the results of an empirical study through case analysis related to the provision of residential care social services for adults and the elderly. The application of qualitative research methods allows to observe and analyze the specifics of the communication between the social worker and his or her clients in cases of provision of residential care to a private institution and institutions funded through activities delegated by the state. The research is based on a theoretical analysis of communication in social work, aimed at revealing barriers in professional interactions between a social worker and a client. As a result of theoretical and empirical analysis, conclusions are drawn about the significance of the confidential communication for the quality of the assistance process.*

Key words: social work, resident care for adult, communicative barriers

Въведение

Изследването, разглеждащо появата на комуникативни бариери в професионалната социална работа, е насочено към обстойно изучаване на процесите, които ги пораждаат, и съответно мерките, които могат да се предприемат за тяхното преодоляване. Разширяването на познанието за комуникацията в социалната работа позволява да се оптимизира взаимодействието между социален работник и неговия клиент(и) и за минимизиране на пречките, които затрудняват помагането. Идеята е да се създават възможности за усъвършенстване на поведението на участниците в процеса на подкрепа и постигане на атмосфера, изпълнена с доверие и сигурност. Изясняването на бариерите в комуникацията и механизмите за тяхната регулация на емоционално и поведенческо равнище благоприятства усъвършенстването на умения за редуцирането им и оптимизиране на комуникацията между социален работник и клиент.

Настоящата студия се занимава с проблема за бариерите, които се появяват в комуникацията при предоставяне на социалната услуга резидентна грижа за възрастни хора. На теоретично равнище са представени някои особености на общуването в социалната работа, като професионална дейност, свързана с установяване на взаимодействие на доверие с клиента и неговото близко обкръжение. На емпирично равнище чрез метода на работа по случаи са проучени два случая на комуникация между социален работник и клиент, които позволяват да се изведе спецификата на комуникативните бариери в зависимост от контекста, в който се предоставя резидентният тип грижа.

Особености на комуникацията в социалната работа и предпоставки за възникване на бариери

Разглежданият проблем показва специфичния начин, по който емоционални или други психологични състояния се явяват пречка в комуникацията. Изработването и адаптирането на подходящи механизми за прилагане в работния процес може да се отрази позитивно върху по-нататъшните решения, стратегии и поведение, които избират специалистите в своята работата. Резултати от проучвания показват, че умението на социалния работник да овладява емоциите си оказва съществено влияние върху начина на протичане на комуникацията с клиента – „логично се вписва концептът за емоционалната интелигентност като хармонизиране и балансиране между когнитивните и афективни поведенчески механизми на личността“ (Мерджанова, Я., Б. Господинов, 2003: 24). Самоконтролът и саморегулацията на собственото поведение е важен фактор за ефективността на взаимоотношенията в социалната работа. 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. Анализирането 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. На базата на това социалният работник по своя преценка планира срещите, съдържанието на темите и наситеността на разговорите, от което зависи и качеството на оказваната подкрепа; „социалната подкрепа има ярко емоционално въздействие върху всеки член на групата, което, от своя страна, е условие за по-интензивно усвояване на умението за общуване“ (Витанова, Н., 2003: 36). Това влияе на отделната личност и свободните избори, които прави. Въпросите, които се появяват на различни етапи в изследвания процес, се отразяват на работната рамка и на необходимостта да се наблюдава, документира, описва и анализира поведението, за да се разкрият повече механизми, обясняващи появата на комуникативни бариери. „Обикновено става въпрос за тълкуване на имплицитни идеи, за даване видимост на неща, разбиращи се от само себе си, тоест за „дешифриране“ на съдържания, които са били шифровани с помощта на различни вербални или невербални кодове. Едва разкриването на схемите, заложените в действията и отношенията на общуващите индивиди води до истинско разбиране на актуалното съприкосновение“ (Рот, Ю., К. Рот, 2007: 23). През анализа на различните случаи се проучват събития от ежедневието на изследваните лица, които дават обширен поглед върху взаимоотношенията, позволяват по-задълбочено разглеждане на обстоятелствата

и цялостната социална среда, активиращи комуникативните бариери. Провеждането на качествено изследване в социалната работа с възрастни хора позволява да се анализират специфични комуникативни ситуации, които разкриват психологичните и личностни особености в изграждане на доверителните взаимоотношения между социалните работници и потребителите на техните услуги.

Социалната работа в своето динамично развитие непрекъснато променя облика си под натиска на нарастващите потребности от специалисти, оказващи подкрепа на хора, които се затрудняват в своето социално функциониране. „Общуването има свойството да преобразува. Общувайки, ние се променяме, ставаме различни, но и едновременно по-близки с другия“ (Докучаев, И., 2013: 16). Комуникативните аспекти на професионалните взаимодействия на социалните работници са ключови за разбирането на ефективността на социалната работа. „При това става дума не за оптимизация на физическата среда, а за атмосферата на междуличностните отношения. Защото актуализиращата тенденция при хората като социални индивиди се нуждае преди всичко от подходяща човешка среда“ (Георгиева, Р., 2012: 100). При изясняване на поведенческите детерминанти на комуникацията се прилагат съществуващите психологични теории и концепции за личността: „...всяко действие е детерминирано от всеки и от всички синдроми на личността...“ (Маслоу, Е., 2001: 400). По отношение на бариерите в комуникацията, и по-специално на ролята на емоциите като предиктор за бариери, съществено значение има диференциалната теория за емоциите и концепцията за „сценариите“ като форма на стереотипизация на емоционалността в поведението.

В български изследователски контекст повече се набляга на комуникативните умения, които следва да притежават специалистите, отколкото на процеса на комуникация и взаимодействие между професионалист и клиент или върху изработване на инструменти, чрез които да се намалят усилията на социалните работници в постигането на ефективни резултати. В международен план през последните години интересът към спецификата на комуникацията в социалната работа се засилва и се разработват предимно приложни изследвания. Резултатите от тези изследвания са полезни, но не са валидни винаги и не могат да се отнесат към всяка ситуация поради наличието на междукултурни и други различия в комуникацията, породени от типа на предлаганата социална услуга. Затова е особено важно да се провеждат изследвания в национален контекст, които да отчитат своеобразието на традициите, ценностите и нагласите на участниците от популацията в България. „Общите социално-икономически условия, изграждащият се тепърва статус на професията в България, личните жизнени обстоятелства въвличат в тази гилдия и хора без достатъчно силна мотивация или тя понася малформации в процеса на професионалната практика и съпътстващите я проблеми“ (Мерджанова, Я.,

Б. Господинов, 2003: 21). Настоящото изследване разглежда комуникативните бариери като специфично препятствие за ефективното протичане на комуникационния процес. То е фокусирано върху взаимодействието социален работник–клиент(и) и по-специално на отделянето на бариери (и потенциални трудности), които се основават на психологични механизми – равнище на емоционалност, субективност на възприемането и др. „Философията на човека (неговата природа, цели, заложби, осъществяване) се променя, тогава се променя всичко – не само философията на политиката, икономиката, етиката и ценностите, междуличностните отношения и самата история, но и философията на образованието, психотерапията и личностното израстване, теорията как да се помогне на хората да станат онова, което могат и имат дълбоката потребност да станат“ (Маслоу, Е., 2018: гл. 14).

Във всеки един от комуникационните модели проблемът, който се наблюдава, е свързан с кодирането, обработката на информацията, интерпретацията ѝ, т.е. с комуникативната ситуация, която представлява „свкупността от елементи и фактори, при които се осъществява в даден случай общуването между хората“ (Добрева, Е., 2004: 60). 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 цялата институция. Така се откриват възможности за създаване на перспективни поведенчески модели, които подобряват качеството на професионалната комуникация.

В социалната работа комуникацията носи специфичните характеристики на социалната интеракция. Тя е своеобразно проявление на междуличностни отношения в професионален контекст, при които силно влияние оказват социалните роли, изпълнявани от участниците в общуването. Ролята на помагач професионалист прави поведението на социалния работник зависимо от проявите на емпатия, разбиране и приемане. Ролята на клиент или на човек в нужда пък предопределя някои субективни прояви на агресия или пасивност, които променят характера на взаимодействието. „Взаимоотношението винаги има свой предмет и своя динамика на протичане. Предметната определеност на отношенията очертава основните им характеристики и задава позициите на участниците в тях“ (Карагяурова, Д., 2010: 121). Наред с ролевото детерминиране в комуникацията социален работник–клиент от съществено значение са индивидуалните различия и проявите на субективност във взаимното възприемане на участниците в актовете на общуване. Комуникацията, освен субективна, е и твърде ситуативна – променлива и зависима от контекста, в който се реализират помагащите отношения. Обяснителни модели на комуникативните процеси в социалната работа се явяват теориите за междуличностното взаимодействие, теорията за символния интеракционизъм, теорията за управления на впечатленията

и клиент-центрираната теория на К. Роджърс, а теорията за мотивацията на А. Маслоу, основана на йерархичния модел на човешките потребности, дава отговор на много въпроси, свързани с потребността от общуване и различната степен на активност на клиентите в социалната работа. Често влияние върху тази потребност оказва способността на клиента да се справя самостоятелно с ежедневието си. „В геронтологичната социална работа функционалната автономия се разглежда и оценява предимно в по-тесен смисъл като способност за самостоятелно и удовлетворително справяне с ежедневни дейности и задачи, попадащи в кръга на основните човешки потребности, осигуряващи едно основно ниво на удовлетворително и пълноценно качество на живот на възрастния човек“ (Механджийска, Г., 2013: 38). Спецификата във функционирането на този тип потребители е предизвикателство за специалистите и действията, които те трябва да планират, за да може тяхната помощ да е навременна и достатъчна.

Фокусът на настоящото наблюдение върху комуникативните процеси в социалната работа е насочен към социалнопсихологичните причини, обуславящи особеностите на общуването в работна среда. Разглеждането на един професионален комуникативен акт от тази гледна точка може да предотврати появата на бариери, както и да повиши доверието и качеството на социалната грижа. „Особената сложност на контактите при човека произтича от ролята, която играе при него езикът. Като усъвършенстван „жест“, свойствен на човешкия род, като носител на емоции, но и на идеи, на образи, езикът пренася комуникацията на символно равнище“ (Московичи, С., 2006: 458). Изборът на символи за изразяване на идеи, ценности, мотиви и намерения предопределя характера на контакта. Употребата на сложни думи, термини от страна на социалния работник, честото позоваване на текстове от наредби, чрез които се определят рамките на социалната помощ, обикновено затруднява клиентите и нарушава взаимодействието в индивидуалната социална работа. От друга страна, равнището на комуникативна компетентност на потребителите на социални услуги и тяхното умение да декодират посланията, които изпращат помагащите специалисти в комуникацията се отразяват на обратната връзка и цикличното протичане на процеса. Личностните особености на общуващите са ключов фактор и предпоставка за възникване на бариери в комуникацията, затова не е случайно, че повечето обяснителни модели са психологически и/или социално-психологически по своя характер. Чрез работа на терен и проведени 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 техни клиенти 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. Трудностите в комуникацията влияят пряко върху ефективността на социалната подкрепа и върху удовлетвореността на социалните работници от тяхната професионална дейност. Емпиричният материал може да послужи в разработване на програми за усъвършенстване комуникативните умения на практикуващи социални работници и подобряване на цялостната социална среда в институциите.

Параметри на емпиричното изследване чрез работата по случай

Целта на емпиричното проучване е да се реализира изследване в хода на действието – чрез наблюдението на конкретни случаи да се открие проявлението на бариери в комуникацията между социален работник и клиент. 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 услугата, а в другия случай – същата услуга се финансира със средства от държавния бюджет. За събиране на данни се разчита на метода „работа по случай“ (case study), като метод за качествено изследване в социалната работа. Под случай ще разбираме институциите, в които се реализира комуникацията в процеса на помагане на възрастните. Всеки случай включва „подслучай“ – свързани с комуникацията с конкретни клиенти, ползватели на социалната услуга от резидентен тип. Проучени са 6 подслучая в реална работна среда, като са подбрани според желанието за участие, статус (пол, възраст, социален статус), социална активност на изследваните лица. Работата по случаите е с доброволното съгласие на участниците и на ръководителите на институциите, предоставящи социалната услуга. Споделената информация се ползва като индикативна, само за научни цели в рамките на настоящето изследване.

При изследването и описанието на случаите се спазват всички правила за конфиденциалност, поради което в изследването не се споменават имената на институциите и лични данни за участниците. Вниманието е фокусирано върху особените характеристики на потребителите с акцент върху онези комуникативни актове, които могат да бъдат обхванати и анализирани. Работата е насочена и към сравнение на случаите от гледна точка на критерия финансиране на услугата и механизмите на комуникацията с потребителите, които заявяват потребността от социална подкрепа. Описаните случаи са наблюдавани за период от една година (11.02.2021–20.02.2022 г.). Изводите са направени на базата на влиянието на средата, субективните реакции на участниците и развитието на ситуацията по отношение на предоставянето на социалната

услуга на клиентите. „Многообразието от институции за социална работа и услугите, които те предлагат, оказват влияние върху характера на работата на социалните работници, но обща остава рамката на социалната работа като помагача професия и посредническата роля на социалните работници“ (Симеонова, Р., 2003: 102). Тези професионални социални институции работят с клиенти със специфичен психо-социален профил, който налага комплексна подготовка на специалистите, за да се постигне ефективна комуникация, сътрудничество и доверие между общуващите.

Проучените в социалните институции случаи са различни като проблематика, но призмата, през която се изследват, позволява да ги обединим около няколко базисни комуникативни модела на помагачното отношение. Представени са разнообразни случаи на хора, които получават резидентна услуга. Целта на описанието на случаите е да се акцентира върху характера на комуникацията, да се открият доминиращи модели, чрез които тя се реализира и да се разкрият повече фактори и предпоставки за възникването им в процеса на общуване.

В изследването участват и социални работници, които работят по наблюдаваните случаи. Фокусът на работата е върху формулирането на някои примерни въпроси и тяхното тестване със социални работници. Първоначално задаваните въпроси се организират така, че да улавят максимално възникващите в хода на работа по случаите впечатления. Оказва се, че придържането към точно дефинирани въпроси действа ограничаващо, затова се акцентира на включено наблюдение на терен и уточняващи въпроси по случая. Въпросите се отнасят до практическата дейност и комуникацията на практикуващите социални работници. Основно въпросите гравитират около затруднения, които социалните работници изпитват в комуникацията си с потребители на социални услуги или близките им, индивидуалната интерпретация за най-често срещаните комуникативни бариери и връзката между характера на комуникацията и въздействието ѝ върху развитието на случая. В социалната работа се среща голямо разнообразие от индивидуални реакции и специфично поведение. 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 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. По време на работата по случаите са провеждани интервюта със социални работници, за да се изясни тяхното субективно въз-

прияние за бариерите в комуникацията и степента на осъзнаване на затрудненията в комуникативните актове. Проследяването на случаите позволява да се придобие цялостен поглед не само върху начина, по който възникват трудни за преодоляване проблеми в общуването, но и върху мненията, нагласите на професионалистите и клиентите в този трудно прогнозируем процес. Описаните случаи възпроизвеждат жизнени ситуации на изследваните лица и носят информация за реалните им преживявания и социалните отношения и връзки.

Описание на наблюдаваните случаи в частен дом за предоставяне на социална услуга от резидентен тип

Случай 1

Д.Р. е на 82 години. Последните години здравословното ѝ състояние и това на съпруга ѝ се влошава и двамата избират да се настанят в дом за възрастни, като до този момент не са се разделяли и не са ползвали услугите на никакви социални институции. Заявката за тази социална подкрепа от страна на възрастните хора идва в следствие на невъзможността им да се справят автономно със социалното си функциониране. След запознаването на социалния работник със ситуацията на Д.Р. и съпруга ѝ М.Р. и след оценка на рисковете от ежедневието, специфичните личностни способности, влияещи на настоящата ситуация, и наблюдаемото поведение социалният работник отбелязва проблемните сфери, които влошават жизненото равнище, и предлага възможни решения, които да обсъдят заедно.

Случай 2

Н.Ч. е на 79 години. За последните няколко години е бил настаняван в няколко различни институции заради проява на агресивно поведение и трудно адаптиране към новата за него социална среда. Прогресиращата деменция е причината, поради която съпругата му е потърсила социална подкрепа. След запознаване на социалния работник със случая и фактите от живота на Н.Ч. и след преценка на рисковете за самия него и положителното, което може да се направи за облекчаване на състоянието му, се планират следващи стъпки за удовлетворяване на ежедневните му потребности.

Случай 3

Б.Б. на 85 години. Досега не е ползвала социални услуги и за първи път е настанена в този дом заедно със съпруга си. Б.Б. и съпругът ѝ имат много близки и роднини, които се грижат за тях, но не могат да обезпечат цялостна и пълноценна грижа. Доскоро Б.Б. сама се е грижила за съпруга си, но за нея става все по-трудно, защото заболяването му прогресира и той се залежава. По настояване на дъщерята родителите ѝ са настанени в институцията. След известно време съпругът на Б.Б. почива внезапно, а тя продължава да живее в

дома и се чувства добре. За съжаление получава инсулт и след дълга рехабилитация възстановява до известна степен подвижността си и способността си да се обслужва сама, но говорът ѝ почти не се възстановява. Това дава основателен повод на социалния работник, след проведени срещи и наблюдения върху случая, да констатира подобряване на физическото и емоционално състояние, от една страна, но и незадоволителната автономност в посрещането на повечето от ежедневните потребности.

Описание на наблюдаваните случаи на предоставяне на социална услуга от резидентен тип в институция с държавно финансиране

Случай 1

С.М. на 81 години, по свое желание избира тази институция. Доскоро е упражнявал професията си. От 6 години живее сам, съпругата му е починала. Има две дъщери, живеещи в чужбина. Той не иска да напуска България. След като обсъжда с близките си решението да постъпи в дом, успява с помощта на приятели да реализира желанието си и да заживее в този дом. Обслужва се сам, излиза на разходки, но иска да се чувства обграден от повече хора, затова, въпреки че може да се грижи за себе си, избира този вариант. Социалният работник отбелязва, че често сменя настроенията си и е склонен да изпада в безпричинни депресивни състояния. Специалистите смятат, че тяхната професионална подкрепа може да има положително влияние в преодоляване на чувството му за самота.

Случай 2

А.Л. на 74 години, цирков артист. След преживян масивен инсулт остават сериозни затруднения в говора и в движенията. Социалният работник е съсед на А.Л. и помага за приемането му в болница, когато е бил зле и не е могъл да се обади в бърза помощ. Той няма близки и живее сам, което допълнително затруднява ежедневието му. Социалният работник добре познава ситуацията около А.Л. и преценява, че за осигуряване на постоянна грижа и подкрепа е добре да го настанят в дома, в който работи. А.Л. напълно осъзнава, че сам не би могъл да се справи извън институцията. Предвид настоящата ситуация и наблюденията на специалиста за потенциалните ежедневни опасности, но и предвид проявените личностни ресурси на А.Л. се препоръчва предприемане на стъпки, които могат да ускорят ресоциализацията и адаптацията му.

Случай 3

В.Р. е на 65 години и е писател. Няма деца. Имал е пет брака, приписва на последната си съпруга цялото си имущество. След скандал тя настоява той да постъпи в дома. Общува повече по задължение, отколкото от желание. Мисълта му скача от тема на тема, разпилява се в екзистенциални теми за сми-

съла на живота и смъртта. След запознаване със случая социалният работник е на мнение, че В.Р. не е застрашен от физическа неспособност да се справя с ежедневието си. Напротив, смята, че би могъл да има социално активен, светски и успешен живот. Социалният работник отбелязва, че трудно общува с него, въпреки това се опитва да съдейства за обезпечаване на битовите му потребности. Сериозни последици за психиката му има преживяването на отхвърляне от последната му съпруга. Социалният работник препоръчва работа с психолог за преодоляване на този стрес. В зависимост от начина и темповете, с които се справя, се планират следващи подходящи действия съобразно потенциала и показаните възможности за възстановяване.

Диференцирани бариери в комуникацията в резултат на работата по случай

Описаните случаи показват специфичните обстоятелства, в които се разгръщат взаимоотношенията и невъзможността да се предвидят повечето фактори, които могат да повлияят върху отключването на комуникативните бариери. Например ексцентричното отношение на клиента към живота го е отдалечило от чувството за общност. Така той се насочва навътре към своите преживявания и оставя впечатлението, че се занимава само със себе си, че пренебрегва околния свят и че negliжира проблемите на другите хора. Според специалистите това неизбежно води до погрешни преценки, последващи погрешни стъпки и липса на развитие в отношенията. Липсващата социална активност, волевата неустойчивост и личностните особености може да възпрепятстват професионалната помощ, но именно социалната подкрепа и интервенциите за поведенческа или личностна корекция могат да инспирират ефективна промяна и устойчиво преодоляване на социалните проблеми, с които се сблъсква потребителят. Колкото по-лесно се осъществява връзката с клиента в атмосфера на доверие и добронамереност, толкова работата на специалистите е по-качествена, удовлетворяваща и стимулира старанието и усърдието им. Предизвикателство в социалната работа е да се поставят и договорят задачи в съгласие с клиента, което показва способност за уверено приоритизиране на цели. Нерядко преживяването на вътрешен конфликт от клиента се отразява върху постигнатите положителни резултати в отношенията. Така бариерите, които се отключват (освен езикови, породени от самия процес или поведението), се оказват поредното предизвикателство в ежедневната работа на социалния работник.

Специалистите съпреживяват случая на всеки свой клиент. Работата им е свързана с много специални изживявания и чувства, което се отразява и на отношения в личния им живот. Безспорно е необходима превенция и профилактика на емоционално и когнитивно ниво, което прави наложително създа-

ването на интерактивни (игрови) начини и програми в помощ на професионалистите. Социалната работа е комплексна и показва колко умения се изискват за справяне с ежедневните дейности, за организиране на времето и подготвяне на подходящи комуникативни стратегии, за преодоляване на социалната дезадаптивност на потребителя и необходимостта от намеса на специалиста на личностно и поведенческо ниво за справяне с ежедневието и за повишаване на психологичната и емоционална устойчивост на клиента.

Описанието чрез работа по случай, която се използва в изследването, се гради 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 доверителното общуване с него. Това означава да се разчита на качествени показатели, а не на количествени натрупвания на данни.

Проведената проучвателна дейност и анализът на казусите с фокус върху изследване на емоциите като предиктор за появата на психологични бариери, наблюденията на средата и начинът на разгръщане на отношенията между социалния работник и клиент във времето помагат за изясняване на индикаторите, критериите и показателите, чрез които се открояват бариери в комуникацията в социалната работа.

Таблица 1. Система за маркиране на комуникативни бариери в социалната работа

Индикатори	Критерии	Показатели
Доверие	<ul style="list-style-type: none"> ✓ откритост ✓ теми за разговор ✓ усилия за скъсяване на дистанцията във взаимоотношенията 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ честота на срещите ✓ интерес към темите ✓ интензивност и продължителност на взаимодействията ✓ степен на споделяне
Обратна връзка	<ul style="list-style-type: none"> ✓ реакция на казаното ✓ ненавременно действие ✓ филтрирана ли е информацията ✓ изкривява ли се съобщението 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ действие в съответствие със съобщението ✓ искане на помощ ✓ пълноценно приета информация ✓ логичност на отговора ✓ ориентация към целта на комуникацията ✓ неверни допускания

Индикатори	Критерии	Показатели
Нагласи, очаквания	<ul style="list-style-type: none"> ✓ емпатия ✓ тревожност ✓ агресия ✓ самота ✓ оценка ✓ мотивация за действия ✓ промяна в нагласата 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ разбиране, усещане за контрол, склонност към конфликтност, формиране на мнение, ✓ нежелание за общуване, ✓ объркани социални нагласи, ✓ повишена потребност от социални контакти
Поведение	<ul style="list-style-type: none"> ✓ преживявания, настроения, особености на характера, разсеяност, неувереност 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ изграждане на партньорства ✓ промяна на поведението ✓ адаптивност към околната среда ✓ проявява ли се неразбиране в каква степен и колко
Невербално	<ul style="list-style-type: none"> ✓ визия, жестикулиране, облекло, изражение, контакт с очи, поза 	
Вербално	<ul style="list-style-type: none"> ✓ стил на говорене, термини, жаргон, обмен на идеи, мисли, символи 	
Възприятия	<ul style="list-style-type: none"> ✓ селективно приемане на информацията ✓ интерпретация през впечатленията ✓ предишен опит ✓ обстановка 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ претоварване с информация ✓ погрешно първо впечатление ✓ объркани социални нагласи, нереална самооценка ✓ некомпетентно формулиране на съобщението ✓ време и място на случващата се комуникация

Предприетите действия за разбор и интерпретация на изследваните комуникативни бариери през случаите изяснява доста проблеми, свързани с общуването на базата на концепциите за комуникацията и човешкото поведение.

Наблюдаваните взаимовръзки между служителите и клиентите, между самите клиенти, между професионалистите и близките, между клиентите и близките позволяват да се заложи на естествено развиващото се изследване с първични и вторични ефекти от резултати, влияещи на значимостта и приносния му характер.



Фиг. 1 Обобщен модел на изследвания процес

Всяка една от тези характеристики влияе на социалната среда и функционирането на социалната система. Така се очертават фактори от средата, които са взаимосвързани и помагат за разкриване на редица проблеми във взаимодействията и последиците от тях.

Не бива да се подценяват и специфичните особености на възрастните хора. Това изисква да се отбележат някои допълнителни характеристики, които имат отношение към изграждането на взаимоотношенията.

Старостта като етап от личностното развитие има отношение към трудните въпроси за естеството на адаптацията. Специфична особеност при хората в старческа възраст е трудната промяна на навиците, от което страда пълноценното задоволяване на потребностите. Неудовлетворените потребности от своя страна стават причина за възникване на психологически бариери в общуването. В ситуация, в която се променят социалните връзки, ролята на социалните работници се явява ключова при справяне с редица преживявания, с нарастващата степен на тревожност, със затрудненията в комуникацията с хората от близкото обкръжение. Старите хора не успяват да се откъснат от миналото, в този смисъл, ако няма ясна представа за бъдещето, тогава водеща роля в поведението играят ситуационни фактори и не

се очертават желани стратегии за постигане на удовлетворителни взаимоотношения. 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. Задоволяването на потребностите от общуване често е блокирано от колебания, съмнения, неудовлетвореност на дадена нужда, което е съпроводено с тревожност. „При тревожност се разрушава именно съзнаването на връзката между Аз-а и света“ (Мей, Р., 2018: 90). Тревожността крие в себе си тенденция да обръква перцепциите и съзнанието. Това повлиява поведението на възрастните хора и оказва влияние върху социалните им връзки, социалния им статус, а при неспособност да се модифицират някои нагласи и аспекти от поведението се стига и до по-сериозни социални загуби. За периода на старческата възраст са характерни редица своеобразни промени от емоционален характер: неконтролирани афектни реакции, склонност към безпричинна тъга, плачливост. Тази голяма дифузност на преживяванията неминуемо повишава тревожността. „Това, което отделните хора преживяват, не може да се припише на средата, а на отделния човек и на неговите нагласи към съответните му преживявания“ (Франкъл, В., 2000: 291). Преживяването на вътрешните конфликти е предизвикателство за човека в напреднала и старческа възраст. Той би успял да ги преработи, ако не създава комуникационни бариери и допуска взаимоотношения, които да го държат свързан с възможно повече хора от неговото обкръжение. В това отношение заслужава внимание още един сериозен проблем при хората в напреднала и старческа възраст – проблемът за самотата. Самотата обичайно се определя като негативно преживяване на неудовлетвореност от съществуващите взаимоотношения.

Според редица изследвания в международен план, описани и обобщени от Г. Механджийска (Механджийска, Г., 2015), съществува значима взаимозависимост между самотата и удовлетвореността от живота, както и между удовлетвореността от живота и качеството на социалните връзки с близки и приятели. Изследователите стигат до извода, че „не честотата на контактите, а тяхното качество и близостта са основен корелат с нивото на самота“ (по: Механджийска, Г., 2015: 38). Същевременно е установена и силна взаимовръзка между самотата на хората в напреднала и старческа възраст, които са ползватели на социални услуги, и потребността им от социални контакти (пак там). Този аспект е много съществен за социалната работа, тъй като насочва вниманието към необходимостта в процеса на предоставяне на социална подкрепа и обгрижване на хората от третата възраст да се осигурява възможност за общуване с по-млади хора.

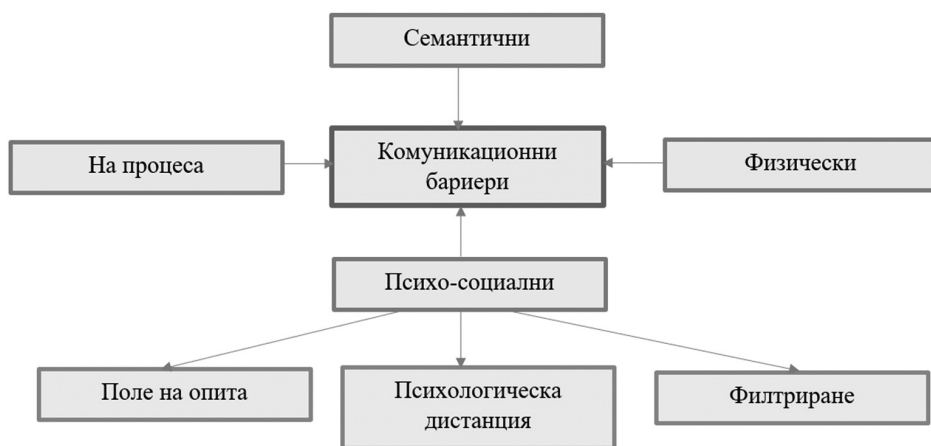
Данни от изследване в български контекст доказват наличието на корелация между самотата и удовлетвореността от живота. Зависимостите между

самота и удовлетвореност се забелязват в зоната на субективното преживяване на качеството на връзките с другите, личностната стабилност и чувството за сигурност (безопасност) и смисъл в живота (пак там: 43). Интересна е интерпретацията на изследователските данни, според които „разкъсаните или отслабнали връзки с деца, роднини и собствено семейство не са обвързани със самотата толкова, колкото тези с приятелите и с така наречените като цяло „други хора“ (пак там). Това дава ориентир как следва да бъде организирана и предлагана социалната подкрепа и как чрез комуникацията между клиента и социалния работник могат да се минимизират някои ефекти от релацията между самотата и удовлетвореността от живота и респективно да се избегнат проблеми в общуването.

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 характерните особености в поведението им.

Успешната организация в социалните институции е пряко зависима от качествената комуникация между специалистите, клиентите и близките им, затова задълбоченото разглеждане на елементите в този процес е от ключово значение.

На базата на всички тези действия, които се наблюдават и изследват, може да се позовем и на класификацията за проява на комуникативни бариери, която предлага Люненберг. Чрез нея се допълва обобщения поглед върху проявлението им и 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“ (Lunenburg, F. C., 2010: 10).



Фиг. 2. Комуникационни бариери според Луненбърг

- При процесните бариери на всяка стъпка от комуникативната ситуация може да настъпи срив (при подателя, кодирането, канала, декодирането, приемания, 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. Тук може да се отбележи едно противоречие, което е важно в практическата работа. От една страна, възрастните обичат да общуват с млади хора, допускат ги до себе си по-лесно, но от друга, твърде различният социален опит доста бързо създава дистанция в общуването.

В изследваните случаи в социалната работа значим превес за възникването на бариери има умението на участниците в процеса на помагане да подават и да получават обратна връзка. Тя 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, каквато е, без това да ги наранява или демотивира. Психологическите бариери обяснимо доминират в социалната работа, тъй като при нея нуждата от подкрепа се дължи на нарушено функциониране на индивида в социалната среда. В повечето случаи бариерите в комуникацията 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.

Изводи и обобщения от проведеното емпирично изследване

Характерът на комуникацията в помагащото отношение между социалния работник и клиентите в наблюдаваните случаи се определя в голяма степен от индивидуалните особености на общуващите. Забелязват се някои затруднения в комуникацията, които са типични като цяло за общуването с хора в напреднала възраст. Това са: слаба обратна връзка, ниска концентрация, липса на интерес за разговори, дефицит на вниманието, песимизъм, страх от смъртта, силни емоционални реакции и неспособност да се овладяват емоциите. В различните случаи нивото на здравословното състояние варира в големи граници. Наблюдава се обърканост, дезориентация, неумение за изслушване, загубата на когнитивни и ментални способности, проява на специфични личностни особености и нагласа към другите, които затрудняват общуването. Нарушението на говора вследствие на болест или друга причина създава предпоставка за бариера при предаване и разбиране на посланията. Тази особеност се отразява на характера, очакванията за бързо и напълно възстановяване повлияват на много психични и емоционални процеси и върху цялостното поведение. Друг вид бариери, които се открояват в изследване на случаите, са емоционални, индикирани от вътрешни преживявания на срам, страх или 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. В някои от случаите ситуацията е подсилила обстоятелствата, ускорили проблема за самотата в ежедневието. Това провокира негативна нагласа към себе си и способността да се поддържа интерес към някакъв вид общуване сериозно спада. Езикови бариери, породени от здравословното състояние (физическо неразбиране на думите). Това е дало отражение върху някои ментални функции, което поражда и семантични бариери. Бариери от лошата обратна връзка, от лошото социално функциониране. Проявата на неувереност се отразява на създаването на добро взаимодействие с другите. Наблюдават се и проява на личностни бариери, обусловени от особеностите на характера, психологични, емоционални и поведенчески. Също така провокирани от негативни нагласи към институцията поради дефицита на социални и комуникативни умения.

Изследването на случаи показва, че комуникацията е зависима от организационната култура на институцията, в която се предоставя социалната услуга. Клиентите имат по-високи очаквания в комуникацията към професионалистите, когато получават социална услуга, за която самите те или близките им заплащат.

Усилията на съвременното научно познание все още са недостатъчни по отношение разработките на експериментални методи за изследване на хората в напреднала и старческа възраст, особено по отношение на личността им.

„Емпиричните изследвания показват, че не само процесът на стареене е дълбоко социално и индивидуално явление, но и емоционалното отношение към него се изгражда освен на психически и широк фронт от социално-психологически условия“ (Александрова, Н., 2010: 146). Усилията, насочени към познаването на хората от напреднала възраст, може да облекчат тяхната болезнена адаптация към старостта и да помогнат на социалните работници да разработват нови подходи за осъществяване на една ефективна комуникация. Специалистите могат много да помогнат в този труден процес, като целенасочено реагират с разбиране на страховете и тревожността и чрез общуване, активно слушане, концентрирано внимание върху важни за възрастния човек теми да откриват начините за изграждане на взаимно доверие.

От социалните работници се очаква любезност, добро настроение, разбиране. Познавайки нуждите и желанията на потребителя, те трябва да изпълняват специфични задачи така, че обгрижващата услуга да осигурява достатъчен комфорт, спокойствие и сигурност. Към потребителите следва да се подхожда с търпение, толерантност, деликатност. 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. „Социалната работа с възрастни трябва да откликва адекватно на целия обхват от установени нужди“ (Печ, А., 2008: 257).

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 и близките се чувстват принудени от обстоятелствата да се обърнат към институции за настъпяване на възрастни. Така проблемните отношения са временно отсрочени. Близките се сблъскват с невъзприемане на рационалното и тълкуват поведението на възрастния човек като егоистично, агресивно, неадекватно. „А Желанието на Субекта е, първо, да бъде признат от Другия“ (Богданова, М., 2017: 264). Това се явява обезпокоителна бариера в едни относително уравнивесени в близкото минало отношения. Притеснени от неспособността си да се справят сами, безпомощни и изпитващи дълбоки угризения поради сложната ситуация, в която се намират, близките биват принудени да се обърнат за помощ към социалните институции.

Проблемите, които най-ярко се отразяват на комуникацията, са свързани с трудната адаптация на потребителите към социалната реалност, затрудненията, които срещат социалните работници в намирането на теми, с които да

заинтересоват клиента, да го убедят в полезността на предприеманите дейности, в овладяването на преживяванията и емоционалните изблици.

Всичко това дава основание да се търсят възможности 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 и клиентите.

Препоръки и насоки за преодоляване на проблеми в комуникацията социален работник–клиент

Чрез дейността си професионалистите от помагащите професии съдействат за облекчаване не само на ежедневието, но и в цялостния процес на адаптация към социалната среда и по-лесното ориентиране на възрастните хора в нея. Като резултат би могло да се очаква една по-устойчива и качествена комуникация.

Създаването на социокултурални програми, в които социалните служби ефикасно да се включват за стимулиране и обновление на духовността на възрастния човек, могат да доведат до подобряване на взаимоотношенията и повишаване на доверието. Ако чрез качествена социална работа съвременните социални системи успеят да покрият субективните, персонифицирани 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.

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. Квалификацията им изисква проява на компетентност, адекватна рефлексивност на актуални събития, хуманност, способност за съпреживяване на чуждата болка, вникване в индивидуалните потребности от социална помощ. За постигане на добри отношения с клиентите влияние оказват подчертани личностни качества като порядъчност, безкористност, честност, интуиция. „Под това понятие се разбира способността за непосредствено, нерелективно и пълно възприятие-познание (осъзнаване) от пряк опит, без помощта на разсъжденията“ (Блументал, Е., 2017: 142). Съществена за удовлетвореността от работата е

проявата на целеустременост, отзивчивост, трудолюбие, както и емоционална стабилност, спокойствие, приятен глас; това подпомага изграждането на доверие, от което се нуждаят клиентите.

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 потребители с различни комуникативни умения и ниво на комуникация. Някои се отличават с добри умения в предаване на послания, с добра вербална или невербална комуникация, други са способни да слушат добре или да възприемат добре, или да подават добра обратна връзка и от това зависи цялостният успех на взаимодействието. Това рефлектира върху поведението – „всяко поведение е вид комуникация“ (Collins, S., 2013). Ако социалните работници не намерят подходящия начин да общуват с потребителите, клиентът може да се дистанцира, да се затвори в себе си и това да доведе до срив на отношенията. Балансираните отношения с близките и конструктивният диалог могат да имат благоприятен ефект върху потребителя и неговите преживявания. За да се избегнат социално-психологични кризи, от значение е доколко навременна е и в какво се изразява намесата на специалистите. Това също би могло да залегне в изработването на програмите за обучение и стратегиите на общуване.

От компетентността на професионалистите зависи да създават предразполагаща атмосфера, когато се наблюдава проява на гневни изблици, напрегати 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. „Теорията на игрите остава една от най-бързо развиващите се области в науката икономика и все повече помага да се откриват фундаментални истини за човешкото поведение“ (Конуей, Е., 2010: 197). Тази теория е в развитие и изследва въздействията на хората един върху друг, начините, по които те разгадават действията на другия и евентуалните последици. Това се отразява положително на общуването между социалните работници и останалите хора от близкото обкръжение.

Специфичните случаи и особеностите на възрастовите изменения допълнително утежняват работата на професионалистите. Отчуждението, проявата на недоверие, предизвикват страдание и недоволство, а това неминуемо зат-

руднява 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.

Заклучение

Изследването на процеса на комуникация и причините за появата на комуникативни бариери в социалната работа с хора, настанени в домове за възрастни, показва необходимост от намиране на начини за бързо преодоляване на кризите, предизвикани от трудната адаптация на възрастните към новата социална реалност в дома. 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. Изследователските въпроси за поведенческите промени, които се наблюдават вследствие на нарушеното общуване и откриването на начини за справяне с емоционални преживявания вследствие променената житейска ситуация, задават рамката на цялостния подход в проучването на комуникативните бариери. Това позволява тяхното регистриране, осъзнаване и положителна промяна на поведението както на потребители, така и на специалисти. Общуването е многоаспектен процес, който освен предаването и получаването на информация включва още интеракцията и социалната перцепция между общуващите. Много са факторите, които оказват влияние върху комуникацията: личностни, семантични, невербални (интонация, изражение, жестове) и др. В процеса на динамичната смяна на ролите на изпращане и получаване на съобщения възникват множество бариери, които силно влияят на ефективността на процеса. Те се отнасят до емоционалното състояние, характера, начина на контакт, вътрешни психологически пречки или външни фактори като шума от околната среда. Някои бариери от психологическо естество се отразяват видимо на комуникацията между хора от така наречената трета възраст и техни чести партньори в комуникацията – хора от близкото им социално обкръжение, както и професионалисти от помагащите професии – социални работници и други, които предоставят социална подкрепа.

Внимателното насочване към социалните особености и многообразни потребности на хората в напреднала и старческа възраст, дава повече възможности и средства, с които да се облекчи, обогати и разнообрази стилът им на живот. Постигането на емоционално равновесие балансира социалната среда, води до преживяване на по-пълноценни междуличностни отношения, значими за възрастните хора.

Колкото повече нужди на потребителя покрива социалната услуга, толкова тези, които се възползват от нея, са по-доволни. Компетентността на професионалистите от помагащите професии им дава възможност да осигурят най-подходящата грижа и помощ съобразно индивидуалните нужди и предпочитания на възрастния клиент, а оттам да обезпечат всякакви специфични комуникационни потребности.

ЛИТЕРАТУРА

- Александрова, А. (2010) Стареенето психологически особености. София. [Aleksandrova, A. (2010) Stareeneto psikhologicheski osobenosti. Sofiya.]
- Блументал, Е. (2017) Да разбираш и да бъдеш разбиран. Практическо ръководство за успешни взаимоотношения. София. [Blumental, E. (2017) Da razbirash i da bŭdesh razbiran. Prakticheskoto rukovodstvo za uspesni vzaimootnosheniya. Sofiya.]
- Богданова, М. (2017) Франсоаз Долто В играта на желанията. София. [Bogdanova, M. (2017) Fransoaz Dolto V igrata na zhelaniyata. Sofiya.]
- Витанова, Н. (2003) Обучение на студентите в група за собствен опит и формиране на личностната им готовност за социална работа. – *Годишник на Софийския Университет „Св. Климент Охридски“ ФП, Книга Социални дейности*; т. 96. [Vitanova, N. (2003) Obuchenie na studentite v grupa za sobstven opit i formirane na lichnostnata im gotovnost za sotsialna rabota. – *Godishnik na Sofiŭskiya Universitet „Sv. Kliment Okhridski“ FP, Kniga Sotsialni deŭnosti*, 96.]
- Георгиева, Р. (2012) Психотерапията на Карл Роджърс. Емпатичното терапевтично интервю. София. [Georgieva, R. (2012) Psikhoterapiyata na Karl Rodzhars. Empatichnoto terapevtichno intervyyu. Sofiya.]
- Добрева, Е. (2004) Увод в общото езикознание. Издателство: УИ „Епископ Константин Преславски“, Шумен. [Dobreva, E. (2004) Uvod v obshtoto ezikoznanie. Izdatelstvo: UI „Episkop Konstantin Preslavski“, Shumen.]
- Карагяурова, Д. (2010) Просоциалното поведение като междуличностно отношение. Варна. [Karagyaurova, D. (2010) Prosotsialnoto povedenie kato mezhdulichnostno otnoshenie. Varna.]
- Конуей, Е. (2010) 50 големи икономически идеи, които трябва да знаете. София. [Konuey, E. (2010) 50 golemi ikonomicheski idei, koito tryabva da znaete. Sofiya.]
- Маслоу, Е. (2018) Към психологията на битието. София. [Maslou, E. (2018) Kŭm psikhologiyata na bitieto. Sofiya.]
- Маслоу, Е. (2001) Мотивация и личност. София. [Maslou, E. (2001) Motivatsiya i lichnost. Sofiya.]
- Мей, Р. (2018) Смесът на тревожността. София. [Meu, R. (2018) Smisalat na trevozhnostta. Sofiya.]
- Мерджанова, Я., Б. Господинов (2003) Професионален профил на Социалния работник. – *Годишник на Софийския Университет „Св. Климент Охридски“, ФП, Книга Социални дейности*, т. 96. [Merdzhanova, YA., Gospodinov, B. (2003) Profesionalen profil na Sotsialniya rabotnik. – *Godishnik na Sofiŭskiya Universitet „Sv. Kliment Okhridski“, FP, Kniga Sotsialni deŭnosti*, t. 96.]

- Механджийска, Г. (2015) Самота и удовлетвореност от живота при потребители на социални услуги в напреднала и старческа възраст. – *Социална работа*, III, 1, 29–24, <https://www.swjournal-bg.com/issue.php?id=12&lang=1>. (Прегледано на 24.04.2020) [Mehandzhiyska, G. (2015) Samota i udovletvorenost ot zhivota pri potrebiteli na sotsialni usluzhi v naprednala i starcheska vuzrast. – *Sotsialna rabota*, III, 1, 29–24.]
- Механджийска, Г. (2013) Функционална автономия в напреднала и старческа възраст-оценяване и планиране на подкрепа и грижа. – *Годишник Софийския Университет „Св. Климент Охридски“ ФП, Книга Социални дейности*, т. 106. [Mehandzhiyska, G. (2013) Funktsionalna avtonomiya v naprednala i starcheska vazrast-otsenyavane i planirane na podkrepa i grizha. – *Godishnik Sofiyskiya Universitet „Sv. Kliment Okhridski“ FP, Kniga Sotsialni deynosti*, t. 106.]
- Московичи, С. (2006) Социална психология под редакцията на Серж Московичи. София. [Moskovich, S. (2006) Sotsialna psikhologiya pod redaktsiyata na Serzh Moskovichi. Sofiya.]
- Печ, А. (2008) Работа с потребители на услуги за възрастни. В: Антология Социална работа. Съставител Мартин Дейвис. София. [Pech, A. (2008) Rabota s potrebiteli na usluzhi za vazrastni. V: Antologiya Sotsialna rabota. Sastavitel Martin Deivis. Sofiya.]
- Рот, Ю и Рот, К. (2007) Студии по интеркултурна комуникация. София. [Rot, Yu I Rot, K. (2007) Studii po interkulturalna komunikatsia. Sofiya.]
- Симеонова, Р. (2003) Набиране и подбор на персонала в организации за социална работа. – *Годишник Софийския Университет „Св. Климент Охридски“ ФП, Книга Социални дейности*, т. 96, София. [Simeonova, R. (2003) Nabirane i podbor na personala v organizatsii za sotsialna rabota. – *Godishnik Sofiyskiya Universitet „Sv. Kliment Okhridski“ FP, Kniga Sotsialni deynosti*, t. 96, Sofiya.]
- Франкъл, В. (2018) Теория и терапия на психичните разстройства. София. [Frankal, V. (2018) Teoriya i terapiya na psikhichnite razstroystva. Sofiya.]
- Докучаев, И. (2013) Основы теории коммуникации: Учебное пособие. М. [Dokuchayev, I. (2013) Osnov teorii kommunikatsii: Uchebnoye posobiye. M.].
- Collins, S. (2013) *Effective Communication: A Work book for Social Care Workers*. UK.
- Lunenburg, F. C. (2010) *Communication: The process, Barriers, And Improving Effectiveness*. Shooling, v.1, N1, Sam Houston State University.