

ЕЗИК И КОМУНИКАЦИЯ НА СОЦИАЛНИЯ РАБОТНИК – АСПЕКТИ НА ОБУЧЕНИЕТО ВЪВ ВИСШИТЕ УЧИЛИЩА

**Проф. д-р Радка Василева,
доц. д-р Силвия Цветанска**

Софийски университет „Св. Климент Охридски“

Резюме. Статията представя оригинална гледна точка към малко проучван проблем – използването на българския език в професионалната комуникация на социалния работник за постигане на помагачи взаимоотношения и подкрепа за справяне със социални проблеми. Специален фокус е поставен върху обучението на студентите във висшите училища за придобиване на грамотност, която да ги формира като професионалисти със собствена позиция, чувствителни и емпатични към преживяванията на другите. Докладват се резултати от емпирично изследване със студенти, които разкриват възможности за обучение в комуникативни умения с помощта на драма техники. Представени са езикови кодове, конструирани в процеса на изследването, които маркират спецификата на професионалния език на социалния работник. Изводите насочват към ползите от приложението на комуникативно ориентирани образователни практики при подготовката на бъдещите специалисти във висшите училища.

Ключови думи: език; комуникация; социална работа; висше образование; образователна драма

Увод

В „Душевно здравото общество“ социологът психоаналитик Ерих Фром допълва идеята си за парадоксалното бягство от свободата на съвременния човек в условията на демокрация и тотална индустриализация чрез описанието на една нова и съществена опасност за функционирането и развитието на човека, която нарича „безчовечност“ (From, 2004). Той я определя като доброволното и ненасилствено отчуждение на всеки индивид от собствената му човешка същност, което свързва най-вече с отказа му да показва обичта си към другите и да разсъждава самостоятелно. В контекста на нашето изследване в сферата на висшето образование откриваме подобно дистанциране на част от преподавателите да прилагат емоционално ангажирани практики за обучение, модели

или техники, които не са академично аргументирани и рационално обусловени. Оказва се, че по-удобно и без особен риск се живее и работи в общество, в което всеки може да се интегрира посредством модел, който е вече утвърден, познат и признат от другите за успешен или адекватен. Така не се пораждат смущаващи въпроси за различията, особеностите в поведението, мислите и чувствата ни относно съществуването на някаква неясна, различна, особена индивидуалност или уникална човешка същност, която провокира различно поведение. Хората постепенно приемат идеята, че е по-добре да бъдат еднакви, подобни или направо автоматизирани до степен на роботизация, отколкото да се представят като отличаващи се субекти със собствени мисли, чувства и индивидуални действия, които могат да предизвикват недоверие, критично отношение и проблеми. Механизмът на тази доброволна човешка роботизация може да се види в постепенното пристрастяване на все повече хора към технологиите, които започват да придобиват изключително влияние върху всекидневието на съвременния човек. Самият обществен живот във всичките му аспекти на индивидуално, семейно, групово, общностно, национално и интернационално функциониране става все по-стандартизиран: идеологически – чрез универсални политически концепции и открита пропаганда; икономически – чрез стандартизирано проникване на стоковото брандиране на всичко и неговото рекламиране; професионално – чрез компетентностно дефиниране във всички области и процедурно определяне на набор от добри практики; всекидневно – чрез социално-битово идеализирани сценарии и прагматични идеи за живота. Наративите вече са написани и се разпространяват от безбройните мрежи на медийното пространство чрез директни, скрити и научно обосновани рекламни стратегии, проникващи отвъд виртуалното общуване. Всичко, в контекста на съвременния човек, вече може лесно да бъде представено като готов търговски продукт, който успешно да се реализира на световния пазар. Опасността е в това, че този вид технологично-медийна и политико-икономически мотивирана стандартизация произвежда един-единствен тип човешка същност, която Е. Фром нарича „социален характер“, като той става приложим към всички типажии хора (From, 2004). Хората, като личности и като професионалисти, започват да приличат на един универсално конструиран и утвърден от неизвестен източник модел, който е проектиран да мисли, чувства, говори и действа по сходен начин във всички ситуации и събития на обществените и дори личния живот. Превръщаме се постепенно в роботи, които могат лесно да бъдат манипулирани точно заради отказа от публично споделяне на различното си мислене и сетивност. Според Е. Фром се е появила една нова сила за прогнозируемо поведение в стандартизираната и профилирана по точно определен начин обществена среда, която отдавна и извън самия човек е изяснила вече всичко за всеки. Тя е всепроникваща и улесняваща комуникациите и функционирането на отделния субект сила. Страхът от споделена индивидуализация и чувственост

е победил способността за човечност и творчество. Механичният Робот е победил Чувствения Човек. Роботът се е превърнал в Аватар на Човека, който се е спотаил в него, отчуждавайки се от собствената си същност.

Роботизацията (по From 2004) постепенно прониква и във висшето образование, което също започва да използва точно определен набор утвърдени като успешни и приети от научната общност образователни стандарти, модели, технологии, които улесняват постигането на цели и водят до очакваните високи постижения. Това пристрастяване към вече технологично постигнатото е за сметка на сътворяване на диференцирано и индивидуализирано обучение, което да помага на обучаваните да откриват смисъла от придобиване на знания за тях самите и за бъдещите им клиенти, пациенти, сътрудници, партньори, ученици или последователи. Ще определим това състояние като *отказ от човечност*, породена от дефицит на културни образователни политики и практики, които могат да се асоциират със „структурите на усещането“, които са най-деликатните и трудно осезаеми части на нашите действия (Williams, 1980). Тези „структури на усещането“ според Р. Уилямс се откриват само в истинския живот на хората, отвъд общоприетите модели на поведение, които публично прилагаме; извън утвърдените рационално конструирани технологии, овладени в обучението.

Тази статия е насочена към проучване на възможностите за обучение на студентите в комуникативни умения, благоприятстващи чувствителността към другия и оказването на подкрепа. Във фокуса на вниманието са езикът и начинът на изразяване на бъдещите професионалисти в сферата на социалните дейности. Професионалната комуникация на социалния работник е детерминирана от предоставяната социална услуга и въплъщава в себе си очакването за прояви на емпатия и разбиране на състоянието на потребителя (клиента) на социалната услуга. Спецификата на социалната работа като помагача дейност изисква практикуващите специалисти да поддържат адекватна комуникация „лице в лице“, така че да съберат необходимата информация по случая на клиента, без да предизвикват тревожност, да навлизат прекалено в личното пространство на клиента или пък да звучат дистанцирано и безучастно, като се придържат главно към административните норми. Във връзка с това ще бъдат анализирани данни от емпирично изследване с качествени методи (работа по случай), което проследява възможностите за овладяване на балансирана комуникация чрез приложение на драма методи при студенти, които се подготвят за социални работници.

За значимостта на езиковото и комуникативно ориентирано обучение на студентите

Целенасоченото приложение на комуникативно ориентирани подходи в обучението на студенти може да провокира формирането на нов професиона-

лен профил на бъдещия специалист. В резултат на това той освен компетентен в своята област ще бъде изграден като личност, която осъзнава силата на комуникацията за оказване на въздействие върху хората, с които общува. Обучението, насочено към личностна осъзнатост и чувствителност на студентите, се фокусира не само върху професионално компетентността, технологично рационализиран профил на специалиста, но и върху индивидуалната човешка визия за комуникация в различен контекст. Високо образованият медик на пример ще се обучава да вижда пациентите като страдащи или изпитващи специфично страдание, болка и страх; да комуникира с тях като с хора, които в определени комуникативни ситуации не са способни на адекватни комуникативни обратни връзки и реакции; да предприема или да предлага лечение, което да комуникира с тях като с хора, които трябва да вземат трудни решения в ситуации без особено богат избор. Социалният работник ще се учи да създава комуникативна връзка с нуждаещите се хора, така че да достига до несъзнаваните им страхове и безпокойства, стопирали жизнената активност. Тези примери са малка илюстрация за възможностите, които подобен подход би могъл да провокира в процеса на обучение, което традиционно се приема за зона, открита единствено за рационалните, академично ориентирани образователни парадигми.

Подготовката на съвременния специалист в посочения аспект на хуманизация и социална чувствителност може да стане чрез използването на техники от областта на театралното изкуство, свързани с ролеви игри, образователна драма или театър в образованието в специален учебен предмет или серия от дисциплини. Важното е да бъде осигурено на обучаемите въображаемо сценично пространство за влизане в професионални роли, което да стимулира създаването на въображаеми ситуации, в които бъдещите специалисти да усетят своите клиенти като живи човешки същества. Едновременно с това да могат да преживеят своята бъдеща професионална роля в нейното чувствено измерение, проектиращо се в комуникативните компоненти на различните взаимодействия. Няма да се спираме изрично на доказаните ефекти и предимства на драматичните подходи в образованието, но ще ги използваме като основание на убеждението, че студентите ще се научат да изпълняват своята професионална роля в реалните ситуации, като съчетават специализирана експертиза и чувствителност на човешки същества, които могат да комуникират, като слушат внимателно, за да идентифицират чувства на събеседниците си, дават адекватна на чувствено създамата се ситуация обратна връзка и уважават чувствата им.

Лично сътворените в обучението материални и духовни творчески продукти се трансформират в символни продукти на нови култури. В симбиоза с вече възникналата културна ситуация те могат да дадат началото на нови практики в образованието, личностно ориентирани и базирани на нови цен-

ности, значими за съвременния човек. В това се изразява и т.нар. човешки парадокс, споменаван от Едуард Бонд (Bond, 2000). Според него в процеса на образованието ние се научаваме да живеем по правилата и в разказите на другите за културата на обществото ни, но и трябва да имаме куража да сътворим нова култура, основана на правила, ценности и смисъл, стойностни за обучаващите се в момента. Наложително е да създадем свой собствен, културен разказ за обществото и за своето място в него като хора, които са човешки същества със собствена чувствителност.

В настоящото изследване изхождаме от няколко основни **предпоставки**, които са важната причина да се търсят възможности за приложение на образователен подход, основан на специфична езикова комуникация в различни театрални и драма техники. Концептуалният му смисъл е да се прекъсне линията на самодостатъчно формализиране с произтичащите от него проблеми за бъдещите специалисти. Предпоставките, които ще коментираме по-долу, пораждаят *въпроси*, чийто отговор е в полето на образованието.

1. Тенденция във висшето образование за прояви на непреднамерено влияние върху обучаваните чрез включването им в процеси, наподобяващи движението на стоките на световния пазар. Доминиращите разкази за обществото като силно зависимо от търговски взаимоотношения и стремеж към печалба поставят обучаваните в ролята на „продавачи“ на своята компетентност. Това търговско ориентирано обучение – като съдържание и като процес – все по-често се представя в университетската общност като стандартизирана по модерен начин нова образователна парадигма, която е приета като научно доказана и поради това доминираща.

Въпрос към образованието: Дали комуникативното измерение в образованието, което можем да присъединим към тези икономически разкази може да обогати представата за истинското общество и мястото на обучаваните в него? Възможно ли е пазарно фокусираното обучение да се трансформира в комуникативно дефинирано образование, което да е насочено и към приложение на специфично езиково екстраполирани ценности на личността в бъдещата им професионална реализация?

2. Професионалното формиране в обучителна среда е силно повлияно от предлагането на определени стоки и услуги на пазара на образователните политики, стратегии и технологии по подобие на своеобразната потребителска кошница със стоки и услуги от първа необходимост. Използват се апробирани, схематизирани подходи и модели, които само се прилагат от обучителите. Така както потребителят купува различни стоки в търговските центрове, обучителят „купува“ и заимства готови образователни модели, към които се привързва като към свои притежания и те създават облика му като специалист и като личност.

Въпрос към образованието: Дали този стоково ориентиран потребителски профил на лектора (обучаващия) може да бъде трансформиран в нов тип професионално-личностен профил, основан на професионална компетентност, съчетана с ценностно ангажиране с потребителите на този, за когото преподава. Комуникативните езикови компоненти могат ли да подпомогнат създаването на оригинални обучителни техники, които да обогатят профила на обучаващия в посока на неговата ориентация към ценности, свързани с човешката чувствителност и нейното влияние върху качеството на съвместния ни живот.

3. Образователните цели са насочени понякога върху усъвършенстването на обучаваните не само като продавачи на стока, но и като стока. Тяхното стандартизирано брандиране в специфична образователна среда е все повече във фокуса на обучението. Има осезаемо усещане за отсъствие на акценти върху уникалните качества на личността като поведенчески, етични и естетически ценности. Моралните ценности като доброта, състрадание, справедливост и защитата на човешката уязвимост се изместват за сметка на формирането на специалист, който да се реализира лесно на пазара на труда, защото съответства повече на формални изисквания, а не защото е добро и сътрудническо човешко същество.

Въпрос към образованието: Дали академичните компетентности и инструментите за тяхното приложение в социалния свят са съвместими с моралните компетентностни измерения на човешкия живот? Дали специфичната комуникативна изява, която се отличава със своята етична детерминанта, може да бъде ефективно включена в обучението?

В своята изследователска работа изхождаме от убеждението, че точно етичното детерминиране гарантира високо качество на образованието заради специфично очовечаване, което се постига чрез критичната рефлексия и промяната на използваните изразни средства в комуникацията, стимулирани чрез използване на драма методи в обучението.

Постановка на изследването

Участници и процедура на изследването

Изследването е проведено през м. май 2025 г. в присъствен формат. В него участват 48 студенти, които се обучават в специалност „Социални дейности“, ОКС „Бакалавър“, редовна форма на обучение в Софийския университет „Св. Климент Охридски“. Експерименталната процедура включва два етапа. В първия етап студентите се запознават с конкретен казус от практиката, който представя случая на безработна млада жена – майка на двегодишно дете, която сама отглежда детето си и изпитва редица житейски трудности. Като част от работата по случая на студентите се поставя индивидуална задача да конструират собствен вариант на сценарий със скрипт на среща между соци-

алния работник и майката, като потребител на социална услуга. След това студентите преминават през специално организирано обучение от специалисти по образователна драма, насочено към развитие на комуникативни умения за нуждите на професията социален работник. След приключване на обучението студентите отново работят по казуса и създават нов сценарий за комуникация между социален работник и клиент. В резултат на експерименталната работа всеки участник в изследването създава два писмени сценария по казуса, които се подлагат на анализ.

Целта на изследването е да се проучи потенциалът на специално конструиран театрално ориентиран подход на обучение за промяна на езика в професионалната комуникация на социалния работник чрез анализ на текстове на студенти, които се подготвят да практикуват социална работа.

Методи и инструментариум

Проведено е качествено изследване, основано на метода работа по случай. За нуждите на изследването специално е конструиран инструментариум, основан на *образователна драма като стратегия от различни театрални и драма техники*, интегрирани в артистично ориентиран образователен подход за рефериране на комуникативното измерение в образователна среда. Специфичното приложение на образователната драма е насочено към стимулиране на обучаваните да създават собствени продукти в сферата на комуникацията, като разкази, монолози и диалози по повод на решаването на проблем, заложен в работата по случая на потребителя на социална услуга. В обучението чрез драма и театър са използвани следните арт техники, за да обогатят анализа, синтеза и оценката на изследвания проблем:

- театрални етюди със собствено драматично начало, процес и край;
- кризисни и конфликтни взаимодействия, които имат трансформиращ характер;
- пърформанси, които възстановяват автентични драматично фокусирани изследователски ситуации;
- монологични форми на презентация с драматичен характер.

Изследването е замислено и конструирано въз основа на следния **изследователски въпрос**: Дали ролите, в които влизат обучаваните по време на образователна драма, се използват, за да подпомогнат осъзнаването на пропуските в разбирането на специфичната комуникативна и социална ситуация, или работят, за да могат обучаваните да откриват нови и конкретни познавателни, емоционални и психомоторни проекции в резултат на тях? Този изследователски въпрос е отправна точка да се открийт възможностите на образователната драма и театъра в образованието като компоненти на един по-цялостен, артистично ориентиран подход, който да осигури езикова и социална компетентност на бъдещите специалисти, наред с тяхната специализирана професионална подготовка в избраната предметна област на социалните дейности.

Анализ на получените изследователски резултати

За обработка и анализ на данните от сценариите, конструирани от студентите, е използвано уеб базирано приложение Taguette¹. Това е изследователски инструмент, предназначен за качествен анализ на текстови данни, които се събират по специален начин от изследваните лица. Той се прилага, когато на изследователите им се налага да анализират голям обем информация, събрана в писмен или устен вид, като например текстове, интервюта, фокус групи и други данни. Използва т.нар. отворен код, който се формира от авторите на изследването, които се запознават с текстовете и техните особености. Определени, повтарящи се езикови изрази, думи, фрази или по-големи езикови откъси се маркират и на база на това се създава изследователски доклад. На дискурсивен анализ се подлагат вариантите на комуникация, създадени от участниците в изследването, в които се проектира начинът на възприемане и осмисляне на обучението чрез театрални и драма техники.

Теоретична основа на анализа е рамката на комуникативния процес на Ringer and Gillis (Ringer & Gillis, 1995) и свързаната с нея комуникативна таксономия на Р. Василева (Vasileva, 2025). Процесът на комуникация се представя чрез йерархичен модел, който включва пет нива, подредени от най-ниско ниво на сложност към най-високо – от лек разговор към сближаване на отношенията и силно влияние. Преминаването към по-високо ниво на комуникация изисква повече усилия и задълбочаване на рефлексията, за да се постигне съпреживяване, като основа за оказването на подкрепа.

В съответствие с таксономията при анализирането на текстовете на сценарии по казуса в изследването са диференцирани **пет езикови кода**, които бележат специфично съдържание на комуникацията в професионалните отношения между социален работник и клиент. На фиг. 1 езиковите кодове, наречени „въпроси“, „факти“, „преценки“, „чувства“ и „отношения“, са описани с техните характеристики и най-чести проявления в текстовете на сценарии на студентите по социална работа. Тези кодове маркират съдържателни насоки на водене на разговор, които студентите смятат за важни, за да постигнат успех във взаимодействието. Под успешно взаимодействие се разбира способност за възприемане и преработване на информация, което скъсява дистанцията между социален работник и клиент и води до осъществяване на близък контакт. На практика това е преход от размяната на формална информация към задълбочено емоционално преживяване на състоянието на клиента, отразено в проучвания случай. Приемаме, че модификацията на езиковия код от фактология към близък контакт е съществена предпоставка за напредък в процеса на помагане на потребителя на социалната услуга да постигне стабилност в своето социално функциониране.

--

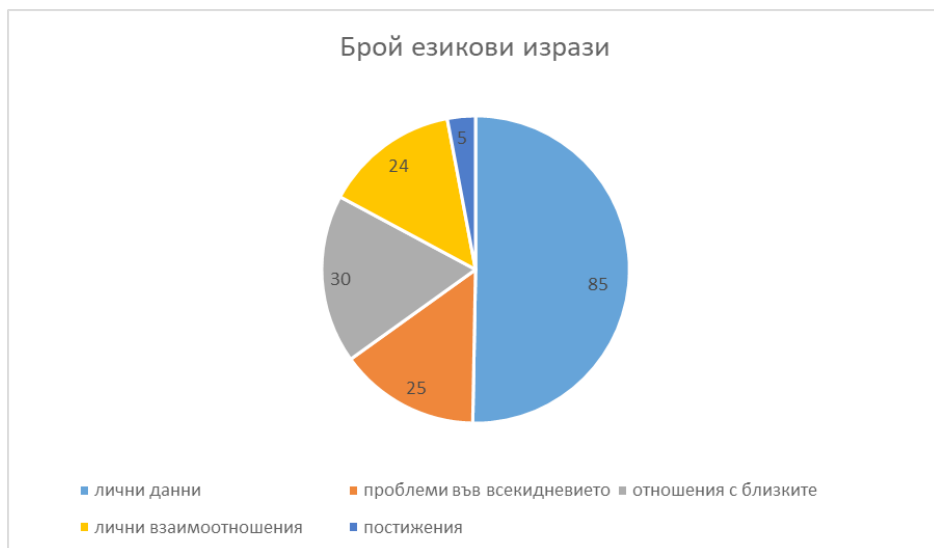
Код 1. Въпроси	Код 2. Факти/ информация	Код 3. Идеи/ преценки	Код 4. Чувства/ емоции	Код 5. Близък контакт
• За лични данни • За отношения с близки хора • За търсене на връзка • За постижения • За проблеми в ежедневието • За здравето • За работата	• Обмен на данни • Конкретни предложения за подобряване на състоянието • Определение на случващото се • Доказателство за достоверност • Изразяване на колегиалност в съчувствието • Предвиждане на адекватни действия	• Да се анализира случилото се • Да се задълбочи анализът • Да се открие скрит смисъл • Да се очертае съвместна стратегия • Да се утвърди партньорско взаимодействие • Да се създаде доверие	• Да могат да интерпретират спокойно преживяванията си • Да споделят лична гледна точка • Да очертават бъдещо различие • Да се радват на своята уникалност • Да виждат нюанси в чувствата си	• Да споделят деликатна информация и чувства • Да са склонни към съхраняване на нежност • Да не се страхуват от скрити мисли • Да са готови за ново поведение • Да могат да достигнат до разкритие • Да се насочват към самопроникновение

Фигура 1. Отворени езикови кодове в комуникацията, отразени в съдържанието на скрипта на сценариите на изследваните лица

Първи езиков код: въпроси

Студентите, участници в изследването, преди обучението чрез театрални и драма техники позиционират своите разбирания за комуникация само в първия езиков код, дефиниран като „въпроси“. Това е код, чрез който се търси конкретна информация по случая, привидно се симулира диалог, но на практика няма данни за свързване с клиента на емоционално ниво. В своята комуникация социалният работник е фокусиран върху проверяване или потвърждаване на факти и обстоятелства от биографията на клиента, без да се търси решение на случая или споделяне на чувства и съпреживяване. В никой от сценариите чрез езиково формиран скрипт не се откриват езикови изрази, чрез които да се прави опит за разбиране на чувствата и преживяванията на потребителя на социалната услуга. Езиковият изказ е изключително формализиран, директен и избилстващ от кратки въпроси и отговори, които отричат или потвърждават исканата информация. Това административно ориентирано начало, отразено в сценария за работа по случая, се приема като норма от всички изследвани лица. То сякаш е самодостатъчно както за „разчупване на ледовете“, така и за рутинно, в смисъла на професионално снемане на данни за клиента. Друго, което прави впечатление, е акцентът, който студентите поставят върху изясняване на отношенията с близките и търсенето на връзка между тях и клиента. Този интерес е пряко свързан с проблемите в ежедневието, които са зависими

от тези проблематични отношения с близките. Да се говори за личните постижения на клиентите, за тяхното индивидуално възприемане на ситуацията, не се приема като добра практика от голяма част от студентите преди обучението и има регистрирани твърде малко изрази, в които ролевото взаимодействие се насочва в тази посока. Малък брой от участниците са склонни да се интересуват от онова, което може да се окаже силна страна на клиента или ресурс за справяне с трудностите. Количественото групиране на типовете въпроси според съдържателната им ориентация е отразено на фиг. 2.



Фигура 2. Съдържателна насоченост на въпросите

Както се вижда, преобладават въпросите, свързани с потвърждаване на лични данни, които са видими и в предоставените документи по случая.

„Къде живеете в момента? Имате ли собствен дом? Самостоятелно ли живеете? Имате ли съпруг, приятел? С какви средства разполагате? Работите ли? С какво се препитавате? На колко години сте? Детето ваше ли е?“ (*лични данни*)

„Имате ли базисни нужди от нещо? Какъв ви е проблемът?“ (*проблеми с ежедневието*)

„Имате ли близки, приятели, роднини? Някой може ли да ви помага?“ (*отношения с близки*)

„Преминали ли сте курс за бъдещи майки?“ (*постижения*)

Прави впечатление, че всички въпроси са позиционирани в някаква подредена хронологична последователност, започвайки с адреса и статута на кли-

ента като заетост. Не се откриват ясно типичните за помагащата професия съчувствие или деликатно отношение към клиента като човешко същество.

Втори код: факти и информация

Вторият код очертава навлизането в зоната на детайлната документалистика, която насочва обучаемите към търсене на повече достоверност и адекватност на информацията, събрана чрез въпросите. Честотата, с която се срещат групирани езикови изрази, е визуализирана на фиг. 3.



Фигура 3. Групиране на езиковите изрази, свързани с търсене на факти и информация

Извличането на биографични и житейски данни и произтичащата от тях промяна са сред най-комуникираните с клиентите в рамките на този езиков код. И при неговата употреба се запазва тенденцията, проявена при предходния – за задаване на въпроси и получаване на отговори, които са нужни повече на социалния работник, отколкото на клиента. След проведеното обучение с драма методи се забелязва появата на категории, които са липсвали преди обучението, а именно белези на съчувствие чрез търсене на потенциала у клиента да се справи сам. Посочените по-долу примери от сценариите на студентите илюстрират това.

„Разбирам, че ви е трудно. Какви затруднения имате при отглеждането на детето? Детето ви има ли някакви специални потребности?“ (*съчувствие, достоверност, промяна*)

„Какво правите обичайно, когато сте в затруднено положение? Знаете ли как да се справите с трудностите?“ (*адекватност в действията*)

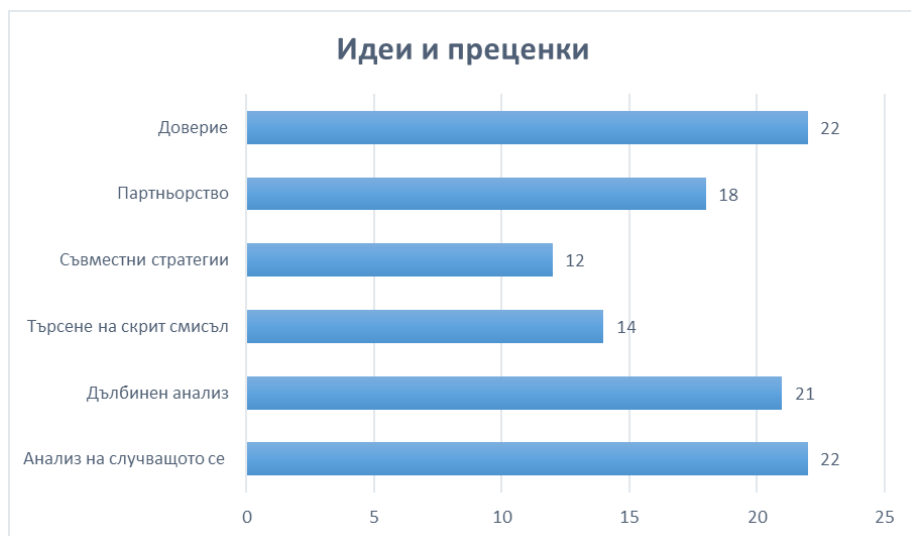
„Бихте ли ми се доверила, ако ви дам съвети как да се справите?“ (*очакване за приемане*)

„Как вие определяте тази ситуация? Като трудна или като невъзможна?“ (*определение на положението*)

Концептуално никой от студентите не прави формулировки на въпроси, които да задълбочат разговора за ситуацията, в която е попаднала майката, и нейната специфично лична интерпретация на случилото се. Социалният работник се позиционира по-високо от клиента и доминира в разговора. Майката и нейното дете са в зоната на обикновен казус, който се е случвал на много жени, които отглеждат сами децата си и изпитват проблеми. В изиграваните ситуации по модела на образователната драма беше забелязано, че на този етап участниците се придържат към административната лексика и се въздържат от по-емоционален език, за да не звучат като разпитващи за твърде лични детайли. Комуникацията се възприема като делова, която трудно прекрива границите на изясняването на фактологията.

Трети код: идеи и преценки

В процеса на обучение чрез драма методи това ниво според теоретичната рамка на Ringer & Gillis (1995) и на комуникативната таксономия на Р. Василева (Vasileva, 2025) е определено като аналитично, но и предконцептуално. Групата от студенти вече се нуждае от обяснителни модели за социалната работа, които да позволят формирането на нов разказ за майката и нейното дете в изследвания случай. Този нов разказ го виждаме в репликите на сценария, който студентите съставят след обучението в театрални и драма техники. Комуникацията се съсредоточава в пет категории (фиг. 4), като преобладават анализът на случващото се и опити за изграждане на доверие в работното взаимоотношение. Въпросите се насочват към търсене на решения, които са индивидуализирани и аргументирани и от двете страни в комуникацията като възможни.



Фигура 4. Честота на езиковите изрази в сценариите, изразяващи идеи и преценки

„Хайде да направим нов анализ на случващото се с вас!“ (*Анализ, задълбочаване*).

„Аз искрено искам да ти помогна! Ти искаш ли?“ (*Партньорство*).

„Какво ще означава детето за теб не само днес, а в бъдеще? Не е ли това най-важният въпрос за теб?“ (*търсене на скрит смисъл, задълбочаване*).

„Можеш да намериш щастие в детето си. Аз го вярвам!“ (*доверие*)

Това ново ниво в комуникацията е директно заимствано от комуникирани казуси в обучението чрез импровизационни театрални техники. Актьорите, водещи обученията чрез театър и драма, поставят студентите в роли на майки, деца, зависими хора, които разговарят с различни социални работници. В тези драматични етюди студентите, влизайки в роли, преживяват заедно с водещите ситуации от позицията на потребители на социални услуги и по-късно вече могат ясно да определят кои са онези въпроси и взаимодействия в ролята, които са били ключови за тях. Проектирането в аналитичните текстове и формулираните след обучението въпроси, които участниците предлагат, са с драматичен ефект, който се надяваме да стане устойчив във времето. Споделеното от студентите след обучението чрез образователна драма е показателно за промяната във възприемането на ролята на социалния работник като емоционално подкрепящ специалист.

„Драмата във всички роли, в които влязох, ме накара да се чувствам като човек в нужда, който се нуждае от помощ и доверие, а не от регистратори“ (*дълбинен анализ, партньорство*)

„Бях в шок, когато играех, но усетих колко е голямо значението на съчувствието и любовта, с която гледаха на мен актьорите в играта на роли“ (*доверие, съчувствие*)

Четвърти код: чувства и емоции

Споделянето на чувствата и разкриването пред другите е ниво, което не прилича на споделянето при психотерапевт. Тук не става въпрос да се навлиза в анализ на Аз-а, дълбинни проблеми във взаимоотношенията, несъзнаваното или подсъзнанието. Социалният работник не действа като психолог, нито като педагог. Той е този, който трябва да даде сили за продължение на живота в неговата несправедливост, и да бъдат намерени социалните инструменти, които ще подкрепят движението напред. Това ниво в разговора студентите идентифицират чрез въпроси, в които насочват клиентите сами да интерпретират чувствата си и да ги осъзнаят като уникални в тяхната нюансираност. Най-много са въпросите, които участниците формулират към вътрешната сила на клиента (фиг. 5).



Фигура 5. Насоченост на езиковите изрази в сценариите на студентите към чувства и емоции

В резултат на обучението нараства броят на въпросите, които стимулират вътрешния ресурс за справяне у клиента. Основен механизъм в комуникацията е проекцията – фокусирана към бъдещето, вместо фиксиране в миналото или в настоящето.

„Какво ви дава сили в трудните моменти? Как сте се справяла в друга трудна ситуация?“ (*интерпретация на чувствата*)

„Разкажете ми за един ваш хубав ден с детето.“ (споделяне)

„Каква професия мислите, че ще има, като порасне вашето дете?“ (чертаят бъдещето)

Чрез подобни въпроси студентите се научават да ориентират преживяванията на клиента от настоящето към бъдещето. Така се постига откъсване от негативните емоции, свързани с проблемната ситуация и преход към описание на бъдещо желано поведение на справяне. Когато изговорят и опишат картината на въображаем бъдещ момент, в който е възстановено балансираното функциониране в социалната среда, хората в нужда по-лесно овладяват емоциите си и предприемат стъпки за справяне с проблема.

Пети код: близък контакт

Това ниво в комуникативния процес е белязано с въпроси, които целят да провокират у потребителя на социалната услуга размисли, които той не е готов да сподели с всеки. Социалният работник вече е в състояние да постигне близък контакт, заради който клиентите ще са готови за ново поведение. Това те го постигат като отговор на очакванията, които се възлагат на тях за тяхната смелост и откритост (фиг. 6).



Фигура 6. Езикови изрази в комуникацията, ориентирана към близък контакт

Влизането в роля по време на обучението е дало обогатяващо знание на студентите за това, че този стадий е партньорски, но и приятелски, личен, но

и делови. При него социалният работник изпитва удовлетворението на човек, изпълнил не просто своите професионални задължения, а мисията, заради която е избрал да упражнява тази професия, както е видно от цитатите от студентските работи.

А. Ето, това ни отвежда до извора на злото и доброто. Ти си на страната на доброто. *(проникновение)*

Б. Ти можеше ли да постъпиш по друг начин? Не. Ти си отговорна майка. *(личностно разкриване)*

М. Случили са ти се много неприятни неща, но от утре започва нов ден за теб. Съгласна ли си? *(разкритие, нежност)*

Р. Готова си за нов живот. Аз съм с теб, а ти? *(готовност за ново поведение)*

Комуникацията между социален работник и клиент се реализира като свързаност, основана на доверието и професионалната подкрепа. Езиковите изрази съдържат послание за разбиране и приемане на човека такъв, какъвто е, с всички негови слабости и силни страни. Комуникацията се реализира не само чрез въпроси и отговори, а повече като споделяне на опит, разказване на истории за успешна промяна, визуализиране на мечти и открито търсене на подкрепа. Помагането идва като резултат от активно слушане за сметка на по-малко питане и детайлизиране в житейския сценарий на клиента. Съдържанието на сценариите е ориентирано към усилията да се овладеят социални умения и да се постигне устойчиво ново поведение.

Заключение

Анализираните изследователски данни потвърждават очакването, че езикът на социалния работник е силно повлиян от професионалния контекст, в който протича комуникацията, и от уменията за водене на случай в социалната работа. В съзнанието на студентите комуникацията на специалиста в помагащите отношения следва да бъде ориентирана преди всичко към изясняване на ситуацията на клиента, което провокира два от езиковите кодове да бъдат свързани с уточняваща информация от биографията и всекидневието на клиента – код „въпроси“ и код „факти“. Това създава риск от прекалено формализиране на езика и създаване на впечатление у клиента, че социалният работник се интересува главно от спазването на административните процедури, а не толкова от човешката страна на ситуацията. Затова и често се среща неудовлетворение на потребителите от предоставените социални услуги, дори когато е направено всичко необходимо. Впечатлението за подкрепа и разбиране у клиента се създава на база начин на изразяване, а не толкова от материалния или финансов характер на подкрепата. Емоционалната страна на работното взаимоотношение между социален работник и клиент е ключова за стимулиране на промяна у клиента да положи усилия и да си помогне сам, вместо да очаква постоянна външна подкрепа от социалните служби. Студен-

тите, които са в процес на овладяване алгоритмите на помагане на хора в нужда, знаят и отчитат значимостта на чувствата и създаването на отношения на близост и доверие с клиента. Трудно обаче те го осъществяват на практика и в езиковия си изказ се фокусират повече върху информационния обмен и повтаряне на известни факти. Това води до употребата на езикови клишета под формата на рутинни въпроси, които нямат особена стойност за комуникацията. Овладяването на езикови средства за превръщането на комуникацията от административна процедура в емоционална среща на приемане, разбиране и подкрепа е истинското предизвикателство за бъдещите специалисти. Как да се балансира между професионалната комуникация и човешкото излъчване на емпатия, доброта и съпричастност чрез подходящ език, е ключово за обучението по социална работа.

Проведеното качествено изследване потвърждава влизането в роля като възможен подход за обогатяване на комуникативните умения на студентите и осмисляне на техния комуникативен опит. Овладяването на професионалната комуникация се благоприятства от приложението на образователна драма, стимулираща емоционалното преживяване и рефлексията. Използването на драма техники в обучението на студенти стимулира постигането на когнитивни и афективни нива на развитие, които водят до формирането на комплексен професионалист. Той ще е с профила на високо подготвен в сферата на академичната си и строго професионална компетентност, но и готов да приложи принципите на пълноценното човешко общуване, което ще му донесе удовлетворението, че се реализира, и помага чрез адекватна комуникация. Образованието чрез театрални, културно-образователни проекти е конструирано за областите на социалната компетентност, междуличностната компетентност, формирането на критично мислене и умения за групова и индивидуална работа в сферата на социалните дейности. На практика то може да бъде проектирано и в други професионални направления на висшето образование за подготовката на специалисти, за които комуникацията е ключово важна за професионалната им изява – психолози, педагози, учители, медици, терапевти, бизнес консултанти и други.

Благодарности и финансиране

Това изследване е финансирано от Европейския съюз – NextGenerationEU, чрез Националния план за възстановяване и устойчивост на Република България, проект № BG-RRP-2.004-0008-C01.

БЕЛЕЖКИ

1. Taguette – инструмент за качествени изследвания и анализ на данни с отворен код, свободен за ползване. Достъпно на: <https://www.taguette.org/> (посетено на 13.08.2025).

ЛИТЕРАТУРА

- Василева, Р. (2025). Конструирание на комуникативна таксономия, базирана на техники от образователна драма и театър. *Педагогика*, 4, 317 – 336. <https://doi.org/10.53656/ped2025-3.01>
- Фром, Е. (2004). *Душевно здравото общество*. Захарий Стоянов.

Acknowledgments & Funding

This study is financed by the European Union-NextGenerationEU, through the National Recovery and Resilience Plan of the Republic of Bulgaria, project № BG-RRP-2.004-0008-C01.

REFERENCES

- Bond, E. (2000). *The hidden plot. Notes on theatre and the state*. Methuen Drama.
- Vasileva, R. (2025). Konstruirane na komunikativna taksonomia, bazirana na tehniki ot obrazovatelna drama i teatar. *Pedagogika*, 4, 317 – 336. <https://doi.org/10.53656/ped2025-3.01>
- From, E. (2004). *Dushevno zdravoto obshtestvo*. Zahariy Stoyanov.
- Ringer, M. & Gillis, H.L. (1995). Managing Psychological Depth in Adventure Programming. *The Journal of Experiential Education*, 19(1), 41 – 51. <https://doi.org/10.1177/105382599501800109>
- Williams, R. (1980). *Problems in Materialism and Culture*. Verso Books.

LANGUAGE AND COMMUNICATION IN SOCIAL WORK: ASPECTS OF PROFESSIONAL TRAINING IN HIGHER EDUCATION

Abstract. This article presents a novel perspective on an under-researched area - the function and significance of the Bulgarian language in the professional communication of social workers, particularly in the context of building effective helping relationships and addressing complex social issues. The analysis foregrounds the role of higher education in cultivating linguistic and communicative competence among university students, viewed as essential to the development of professional identity, personal sensitivity, and empathy. Drawing on data from an empirical research involving social work students, the article explores pedagogical opportunities for enhancing communicative skills through the application of drama-based educational techniques. The study identifies and categorises specific language codes that characterize the professional discourse of social workers, thereby contributing to a deeper understanding of the linguistic dimensions of social work practice. The findings support the integration of communication-oriented practices within the curricula of social work programs in higher education institutions. Such approaches are shown to facilitate the development of reflective, responsive, and ethically grounded practitioners capable of navigating the linguistic demands of their profession.

Keywords: language; communication; social work; higher education; educational drama

✉ **Prof. Dr. Radka Vasileva**

ORCID iD: 0009-0004-9410-3883

Faculty of Education

Sofia University "St. Kliment Ohridski"

E-mail: rvasileva@uni-sofia.bg

✉ **Dr. Silvia Tsvetanska, Assoc. Prof.**

ORCID iD: 0000-0002-9665-1072

Faculty of Education

Sofia University "St. Kliment Ohridski"

E-mail: s.tsvetanska@uni-sofia.bg