



ТРАНСФОРМАЦИЯ НА РОЛИТЕ НА ПРОФЕСИОНАЛИСТИТЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА В ПОМАГАЩИТЕ ПРОФЕСИИ¹

доц. д-р Силвия Цветанска
Софийски университет „Св. Климент Охридски“

TRANSFORMING THE ROLES OF THE PROFESSIONALS IN THE COMMUNICATION AT ASSISTING PROFESSIONS

Assoc. Prof. Silvia Tsvetanska, PhD
Sofia University „St. Kliment Ohridski“

***Abstract.** The article addresses the problem of the impending changes in the roles played by the professionals in assisting professions in a modern society, such as: psychologists, career counselors, social workers and teachers. The changes in the professional roles are clarified in terms of the communication, which is realized between the participants in the process of training and consulting. Professionals are expected to transform their understanding of their involvement in this process: from sources of information previously to become a greater degree change inspirers and designers of learning resources. Some of the factors that cause such a transformation are commented on, such as: the digitalization of the learning and work environment, the rapid introduction of new technologies and the change in the patterns of communication between the representatives of diverse generations.*

***Key words:** professional roles, digital age, communication, pedagogy, social work*

Въведение – професии, стимулиращи промяната на личностно ниво

Професиите на учителя, на социалния работник, на кариерния консултант, на психолога са част от голямата група професии от типа „човек – човек“. Те се реализират чрез активно междуличностно взаимодействие, при което се осъществява обмен на социален опит и общочовешки ценности. Не случайно това са професии, които се наричат помагачи. Чрез тях професионалистите подкрепят личностното развитие на хората, които имат нужда от усъвършенстване и придобиване на нови знания и умения. Всяка от изброените професионални области има различно изследователско и практическо поле и съответно практикуващите я специалисти притежават специфичен професионален профил. Това, което ги обединява е общата им насоченост към *промяната* в човека. По различни пътища и с различни средства учителят, педагогът, психологът, социалният работник, кариерният консултант се фокусират върху една сходна цел – възможностите за разгръщане на човешкия потенциал. Разгледани в социалнопсихологична перспектива, тези възможности се интерпретират в контекста на връзката между човека и средата. Взаимодействието на човека със средата е насочено към постигане на оптималното им функциониране. При появата на нарушения в

¹ Настоящата публикация се осъществява с финансовата подкрепа на фонд Научни изследвания на Софийския университет „Св. Климент Охридски“ (Договор № 80-10-67/13.04.2020 г.)

това функциониране (напр. различни форми на дезадаптация, социална депривация и др.) се налага намесата на специалист, който да подпомогне процеса на постигане на баланс в социалното функциониране. Оказването на подкрепа преминава през своеобразно обучение – усвояване нови умения, Аз-познание, изграждане на когнитивни схеми и др. Подобна личностна трансформация изисква стимули и компетентно направляване, основано на партньорски взаимоотношения. Професионалистите се превръщат в ролеви модели за хората, с които работят, и така улесняват пътя им към промяната. В този смисъл работещите в помагащите професии изпълняват комплекс от професионални роли, които са сравнително устойчиви, като консултант, експерт, учител, комуникатор. Под влияние на динамиката в социалната среда и появата на нови предизвикателства пред професионалистите се налага тези роли да се трансформират и да се интегрират с нови, които разширяват значително ролевия диапазон.

Социалнопсихологично детерминиране на промените в ролевия репертоар в помагащите професии

Променящите се роли на практикуващите в помагащите професии са обективно детерминирани от динамиката на съвременния начин на живот, която води до появата на разнообразни социални промени и проблеми – честа смяна на работни места, необходимостта да правим множество избори, да променяме начина си на действие, да поемаме отговорност, да учим непрекъснато, да се адаптираме към променящи се условия, да се ангажираме със социално значими каузи и т.н. Технологичният напредък наред с многото улеснения води до появата на редица предизвикателства от психологично естество за съвременния човек, свързани с живот в неопределеност и несигурност, бързо разрушаване на социални връзки, трудно постигане на устойчивост в общуването, засилено желание за личностна изява. Човешката личност функционира в доста по-несигурен социален, икономически и политически контекст, в сравнение с миналото, което поражда дисбаланс и нарушаване на връзките между личността и социалната среда. Подобно нарушено функциониране се преживява като криза, изразява се в неуспехи на практическо равнище в различни аспекти от живота – напр. загуба на работа, затруднения в намиране на нова; конфликти във взаимоотношенията с околните; социална изолация; дезадаптация; отпадане от училище и др. Трудното разрешаване на подобни ситуации налага оказването на професионална подкрепа от специалисти, които да подпомогнат изграждането на необходимите умения за справяне.

Социалните промени водят и до нови очаквания към училището и към образованието. Новата икономика изисква коренно различен подход към образованието и към управлението на хората в организациите. В рамките на своята идея за управление чрез тотално качество У. Деминг подобно излага своите възгледи за това как трябва да се промени образованието, ако искаме то да създава служители, които работят качествено и поддържат стабилни системите. Според него в образователните институции е необходимо да се премахнат оценките и всякаква форма на сравняване между ученици или учители на база постигнати резултати. Оценяването в училище той вижда като опит за постигане на качество чрез инспекция. В своите предложения за решения на ключовите проблеми, Деминг споделя разбирането си, че инспекцията не води до качество. Важно е да се съхрани вроденото желание за учене и удоволствието от самото учене. Съответно – да се търси удоволствието от работата. „Насладата от работата не идва чак толкова от резултата и продукта, а от приноса за оптимизиране на системата, в която всеки печели“ [1, с. 125]. Деминг защитава идеята, че класирането и оценяването водят до изкуствен недостиг (недостиг на печеливши, т.е. на



добре справящи се ученици, студенти или служители). Страхът от оценяването и страхът от загубата блокира естествената мотивация за учене. Затова е нужно да се наложи система при която *всички печелят*. Не състезанието, при което се излъчва един победител, а образование, което превръща всички в победители би имало смисъл за обществото и за икономиката. При управлението на хора е необходимо да се залага на естествената мотивация, достойнството, сътрудничеството и удоволствието от работата, а не страха от наказания и самозащитата. „Трансформацията ще освободи силата на човешкия ресурс, съдържаща се в естествената мотивация. На мястото на конкуренцията за висок рейтинг... ще има сътрудничество по проблеми от общ интерес между хората, отделите, компаниите, конкурентите, правителствата, държавите. Резултатът в даден момент ще бъде повече иновации, приложна наука, технология, разширяване на пазара, по-добро обслужване, по-добри материални награди за всеки. Ще има радост от труда и радост от ученето“ [1, с. 106]. В контекста тази концепция естествено и ролята на мениджъра на хора се вижда по различен начин. Той предава смисъла на системата и обяснява целите, учи хората да разбират начина, по който да работят за да ги постигат. Мениджърът се съобразява с различията между хората. Той не спира да се учи. „Той е треньор и съветник, а не съдия“ [1, с. 108].

Трансформацията на ролите се вижда най-отчетливо като че ли в учителската професия, тъй като училището е натоварено с редица социални очаквания. То се възприема като отговорно за диалога между поколенията. Функцията на училището и на образованието като свързващо звено между култури, поколения, ценности предопределя и широките очаквания към учителя. Очаква се чрез своя ролеви репертоар учителят да направи възможна реализацията на медиаторската и модераторска функция на училището в обществото и в индивидуалното развитие.

Трансформация на ролите на учителя – учителят като медиатор

Проследяването на подходите към проучване на професионалния профил на учителя води до извода, че при изследване на ролите и функциите на учителя компетентността на профил непрекъснато се разширява с нови компоненти. Те далеч не се изчерпват само с професионални умения, свързани с преподаването, оценяването на знанията на учениците и овладяването на взаимоотношенията в класната стая. В профила на учителя неизменно присъства социалнопедагогическата компетентност, комуникативните умения, способностите за използване на разнообразни средства и канали за комуникация, както и умението за оказване на подкрепа в личностното развитие на учениците. На базата на проучени модели от немски изследователи се открояват тенденции за утвърждаване на ролята на учителя като лидер. А. Мюлер (по Мизова, Б., С. Цветанска, 2013) дефинира новите лидерски функции на учителя на три взаимно свързани равнища [6]:

- Управление на класа като учеща и развиваща се общност – на това равнище от учителя се очаква да изгради партньорски отношения между учениците в класа и между учениците и учителя, които да мотивират за учене и да изграждат увереност в собствените сили и възможности за развитие.

- Равнище на управление на информационните и комуникационни процеси в обучението – на това равнище се разчита учителят да покаже своята дигитална и диагностично-изследователска компетентност, които са необходими при разработване на учебни материали, подбор на информация и начин на нейното вербално и невербално представяне.

- Равнище на управление на човешките ресурси – на това трето равнище се реализира ролята на учителя като консултант, ментор, съветник, който оказва подкрепа на учениците в тяхното личностно развитие.

Очевидно е, че съвременните модели за конструиране на професионално-педагогическата компетентност на учителя отразяват нарастващите и разнообразни отговорности на педагозите, разширяващите се очаквания към тях като агенти на промяната, а не само като специалисти, които се изявяват чрез преподаване на определена научна област. В информационно наситената среда, в която растат днешните ученици, на предни позиции излизат роли, свързани с личностното развитие, с мотивирането за постижения и себепознанието на учениците. Предполага се, че информацията може да достигне до съвременните деца по различни канали, но особено важно е те да знаят какво да правят с нея, как да я обработят и интерпретират, така че да я превърнат в знание и след това да се научат да прилагат това знание в различни ситуации. Ролята на учителя е не само да бъде източник на информация и знание, а да придружава учениците по пътя на осъзнаването и приучаването как да използват информацията с цел учене и развитие. Учителят отдавна не е само преподавател, източник на информация, експерт в определена научна област, която преподава на учениците. Той е мениджър на класа, регулатор на взаимоотношенията в класа като социална група. Учителят преговаря с външни партньори – родители, работодатели, комуникира с представители на общности извън училището. В професионалната си дейност той реализира разнообразни интеракции, които бележат и многоаспектността на ролево му поведение. Я. Мерджанова диференцира четири групи взаимодействия на педагозите в училище, които кореспондират с нови роли, очаквания и компетентности на учителя [5]:

- **Консултативно-педагогически взаимодействия с класа** – при това взаимодействие с учениците на индивидуално равнище и като група учителят влиза в ролята на информатор, съветник, координатор, събеседник, наблюдател и най-вече на *консултант*.

- **Професионални вътрешноучилищни колегиални взаимодействия**

Това са взаимодействия с останалите учители и с ръководството на училището, при решаване на организационни и управленски въпроси за функционирането на институцията, при които учителят е главно в ролята на *експерт* и *партньор*.

- **Професионални взаимодействия за професионално ориентиране и квалификация**

Този тип взаимодействия се отнасят до подкрепата, която учителят оказва на учениците при избора на кариерен път, при опознаването на своите силни страни и тяхното съотнасяне с изискванията на пазара на труда. Това предполага активна връзка на училището с работодатели и други образователни институции за придобиване на квалификация, затова и приоритетно учителят е в ролята на *медиатор* и *модератор*.

- **Професионални извънучилищни взаимодействия**

Тези взаимодействия са свързани с външната комуникация на учителя като представител на училището – с колеги и експерти на местно, регионално, национално или международно равнище. Те предполагат изяви в ролята на *експерт*, съчетани с интеркултурна компетентност.

Посочените групи взаимодействия и произтичащите от тях променени роли на педагозите изискват и нови компетентности от учителя. На тази основа Я. Мерджанова дефинира четири ключови компетентности – експертно-консултантска; медиаторно-модераторна; социо-културна; аксиологическо-възпитаваща. Те се надграждат над съществуващите компетентности – информационна, комуникационна, организацион-



на, контролна, диагностична, интегрират се в тях и съставляват професионално-компетентностен комплекс [5].

Ролите на учителя се реализират във връзка помежду си. Чрез своята медиаторска и модераторска функция учителят опосредява връзката между образователните степени и отделните етапи в личностното развитие и осигурява така необходимото единство между училището и обществото. Това позволява учителят да се види като партньор не само на междуличностно равнище, но и на институционално - между училищната образователна и учебна среда и семейната среда, социалната среда, работната среда. Взаимното проникване на тези среди дава синергията, симбиозата без която личностното формиране няма смисъл и не би могло да се изяви пълноценно. Задължително се оказва отварянето на училището към работодателите, бизнеса, към доброволчески и други организации в общността. Преплигането на формалното и неформалното образование, на училищните и на извън училищните форми на учене предполага и обогатяване на ролевия репертоар на учителя, който няма как да бъде само преподавател в класическия смисъл на тази роля. Той е много повече посредник (медиатор) между различни учебни среди и учещи общности. Защото ученето не е запазена територия само и единствено на училището и образователните институции, които по традиция са натоварени със социалната мисия да обучават новите поколения. Ученето днес е през целия живот и става както организирано в класове, курсове и програми, така и от опита, на работното място, чрез самостоятелно учене и множество други форми.

Трансформация на ролите на помагачите професионалисти от гледна точка на социалната интеракция

Рedefинирането на ролите на професионалистите, които влияят на личностното развитие и реализация, е провокирано и от промените в моделите на комуникация на съвременния човек. В последното десетилетие активно се коментира темата за „сблъсъка на поколенията“ [4] – с цел подобряване на социалното взаимодействие между представителите на различните поколения. За младите хора от поколението „У“ и децата от поколение „Z“ умните устройства са ежедневие. Технологиите не просто променят начина на общуване, а създават паралелна реалност, в която преминава голяма част от живота на потребителите. За все повече хора животът протича в мрежата, във виртуалния свят, оформящ се като метавселена [2]. В тази метавселена има правила на поведение, своеобразни кодове на взаимодействие и разбиране, които се пренасят и в реалните взаимоотношения. Логично е активно ангажираните в интернет среда хора да очакват в начина на обучение във физическата среда на класната стая да се възпроизвежда същата динамика и образност, присъща на дигиталните ресурси. Това налага на учителя не само да използва новите технологии в обучението, но и да бъде дизайнер на учебни ресурси, да създава нов дизайн на образователната среда, за да подпомогне ученето. Електронната комуникация започва постепенно да измества някои от класическите форми на общуване и при консултирането. Улесненият достъп до информация чрез технологиите като цяло променя отношението към информацията и знанието. Информацията не е нужно да се помни, тя може лесно да се открие с търсачка и да се възпроизведе чрез технически средства, а не чрез човешката памет. По-важни стават връзките между отделните информационни ядра. Учителят и кариерният консултант губят значимостта си като единствен и незаменим източник на информация. Това обаче не означава, че не са необходими, търсени или уважавани. Тяхната роля вече е различна – от това да дават фактологична, добре обоснована информация към това да насочват към самостоятелно търсене и критично

мислене. Да стимулират процеса на селектиране и обработване на информация, така че да се достигне до учене чрез откриване. Ключов въпрос в този план е как информацията се превръща в знание. Променената роля на специалистите в образованието е да подпомагат развитието на умения за преработване на информацията с цел учене и създаване на нови продукти. В този смисъл учителят е ментор, който обучава на умения за учене. Същевременно той е медиатор между света на науката, който преподава, и реалния и виртуален свят, в който се изявяват обучаемите. Медиаторската роля се отнася не само до елементите на задължителното обучение и учебното съдържание, а и до себепознанието, откриването на силните страни на личността и съотнасянето им в широкия социален контекст. В отделните етапи на себепознание и усъвършенстване личността се нуждае от ориентири за това как да изгради взаимодействието си с другите в динамично променящата се социална среда, какви средства за комуникация да избира, за да се реализира пълноценно. Това се демонстрира много ясно при професионалното ориентиране и кариерното консултиране на хора от различни възрасти. Кариерният консултант е свързващо звено между различни образователни и работни среди в общността и в контекста на бизнеса. За да се стигне до осъзнат кариерен избор се преминава през информиране, наблюдение, създаване на контакти, насочване към доброволчество и други дейности, в които търсещият да тества своята готовност за определена професия.

Трансформацията на ролите на специалистите в помагачите професии е свързана с преход от роли, които предполагат директно взаимодействие с клиентите и потребителите на обучителни и консултантски услуги към посреднически роли, които поставят клиента в активна позиция. Промененият тип професионална интеракция се изгражда на принципа „отвътре навън“ [3]. Той разчита на вътрешните ресурси на клиента и на овластяването му да влияе на процеса според своите възможности и нужди. Точно тук се явява ключовото място на професионалиста, който влиза в ролята на фасилитатор и вдъхновява за промяна. Без да налага собствена гледна точка, той улеснява овластяването чрез осъзнаването на собствените граници и ресурси. Помагачият специалист е в ролята на мотиватор за развитие на личностния потенциал на клиента. Това става чрез прилагане на модели на ненасилствена комуникация, основани на доверието и свързването между общуващите. Само на пръв поглед изглежда, че новите роли на специалистите ги правят по-пасивни или наблюдаващи процеса от страни. Всъщност тяхната активност и ангажираност остават високи, но са фокусирани не върху даване на готово знание, на проверени съвети и препоръки за действие, а върху *съпровождането* на човека в нужда да направи осъзната промяна и да си помогне сам. В този план професионалистът помага чрез задаването на точните въпроси, които ще провокират съмнение, мислене, желание за търсене на нова информация. Той помага също и чрез активно и емпатийно слушане – слушане с разбиране и безусловно приемане на събеседника такъв какъвто е. Чрез подобна неощенъчна комуникация на приемане се създава работно взаимоотношение, което е подчинено на ритъма, зададен от клиента. Регулацията на общуването и на взаимоотношението се извършва от професионалиста при следване на най-добрия интерес на клиента. Чрез демонстрирания от консултанта модел на комуникация клиентът усвоява умения и развива своята „Аз ефективност“. В процеса на интеракция с професионалиста той овладява един от основните принципи на емпатичното общуване – „стремете се първо да разберете, а след това да бъдете разбрани“, определен като ключов навик на високоефективните хора [3, с. 350].

От гледна точка на промените в общуването, които са провокирани от новите технологии, интерес представлява и въпросът за разнообразяването на формите, в



които протича комуникацията между консултант и клиент. Предизвикателствата, произтичащи от риска от коронавирус в целия свят през 2020-та година, наложиха бърза трансформация на начините на контакт. Присъственото общуване с цел консултиране или обучение, се наложи да се замени с онлайн варианти на контакт. Интересно би било да се изследва удовлетворението на участниците в този тип професионална интеракция и да се анализират ролите на специалистите при дистанционното обучение и консултиране. Професионалната практика в бъдеще ще покаже колко устойчиви са изпробваните нови модели на взаимодействие. Това, което е безспорно е, че в ситуации на социални кризи и повишен риск за живота и здравето нараства тревожността и хората имат нужда от подкрепата на специалисти като психолози и социални работници. Не по-малко важен обаче е и въпросът за оказването на подкрепа на специалистите да изпълняват множеството роли и функции, които се очакват от тях. Ролевото натоварване води естествено и до увеличаване на стреса в професията и до емоционално прегаряне. Затова от съществено значение става осигуряването на супервизия, вниманието към условията на работа, подходящата продължаваща квалификация на специалистите, която да даде сигурност в уменията за справяне със съпътстващото психологическо натоварване.

Литература:

1. Деминг, У. Е. Новата икономика за индустрията, правителството и образованието. С., 2014.
2. Ериксън, Т. В Мрежата: ръководство за блестяща кариера. С., Издателство „Изток-Запад“, 2012.
3. Кови, Ст. Седемте навика на високоефективните хора. Издателство „Кибеа“, С., 2010.
4. Ланкастър, Л. и Д. Стилман. Сблъсъкът на поколенията. С., Издателство „Изток-Запад“, 2004.
5. Мерджанова, Я. Синергетическа философия на образованието. С., УИ „Св. Климент Охридски“, 2017.
6. Мизова, Б., С. Цветанска. Изследователски гледни точки към проблема за социално-комуникативната компетентност на педагогическите специалисти – е-списание „Реторика и комуникации“ 8/2013 – <http://rhetoric.bg/>