

ГОДИШНИК
НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ
„СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

Факултет по педагогика

Книга Социални дейности

ANNUAL
OF SOFIA UNIVERSITY
“ST. KLIMENT OHRIDSKI”

Faculty of Education

Social Work

СОФИЯ 2019



SOFIA 2019

TOM/VOLUME 112

УНИВЕРСИТЕТСКО ИЗДАТЕЛСТВО „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ST. KLIMENT OHRIDSKI UNIVERSITY PRESS

Г О Д И Ш Н И К
НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ
„СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

Факултет по педагогика

Книга Социални дейности

A N N U A L
OF SOFIA UNIVERSITY
“ST. KLIMENT OHRIDSKI”

Faculty of Education

Social Work

Том/Volume 112

СОФИЯ • 2019 • SOFIA
УНИВЕРСИТЕТСКО ИЗДАТЕЛСТВО „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
UNIVERSITY PRESS „ST. KLIMENT OHRIDSKI“

РЕДАКЦИОННА КОЛЕГИЯ

проф. д-н *АЛБЕНА ЧАВДАРОВА*,
доц. д-р *ТОНИ МАНАСИЕВА*, доц. д-р *ГИНКА МЕХАНДЖИЙСКА*,
доц. д-р *РОСИЦА СИМЕОНОВА*, доц. д-р *БИСТРА МИЗОВА*

Редактор *ВЕРЖИНИЯ РАЙКОВА*

© Софийски университет „Св. Климент Охридски“
Факултет по педагогика
2019

ISSN 2367-4652

СЪДЪРЖАНИЕ

Атанас Генчев – Проучване на текучеството и удовлетвореността от труда на социалните работници в Дирекции „Социално подпомагане“, индикиращи недостатъци и проблеми в дизайна на труда / 5

Дашенка Вънчева Кралева – Резултати от апробация на модел за оценяване на качеството в Центрове за настаняване от семеен тип за деца / 30

Александър Христов – Социална защита в ранносредновековната българска държава (VII–XI в.) / 85

Симеон Иванов Сапунджиев – Дискриминация, стигма и превенция на социалното изключване при лица с психични разстройства / 126

CONTENTS

Atanas Genchev – Study of the staff turnover and satisfaction of the job of social workers in the Social Assistance Directorates indicating the factors and problems in job design / 5

Dashenka Vancheva Krалеva – „Quality for rights“ model – opinion of professionals from Family-type centers for children about the applicability of the model / 30

Alexander Hristov – Social protection in Early Medieval Bulgarian state (VII–XI century) / 85

Simeon Ivanov Sapundzhiev – Discrimination, stigma and prevention of social exclusion in mental disordered persons / 126

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

Книга Социални дейности

Том 112

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTY OF EDUCATION

Social work

Volume 112

ПРОУЧВАНЕ НА ТЕКУЧЕСТВОТО И УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ ТРУДА НА СОЦИАЛНИТЕ РАБОТНИЦИ В ДИРЕКЦИИ „СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ“, ИНДИКИРАЩИ НЕДОСТАТЪЦИ И ПРОБЛЕМИ В ДИЗАЙНА НА ТРУДА¹

АТАНАС ГЕНЧЕВ*

Резюме. Настоящата студия изследва въпроса за текучеството и удовлетвореността от труда на социалните работници в Дирекции „Социално подпомагане“ (ДСП) като индикатори на неефективен дизайн на труда. Представени са резултати от проведено емпирично изследване сред директори, началници на отдели и социални работници от ДСП, проучващо наличието/липсата на текучество на персонала и нивата на удовлетвореност от труда на социалните работници. Очертани са и други допълнителни условия, влияещи върху текучеството на персонала, като – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение–натоварване и имидж/престижност на професията в обществото.

Ключови думи: текучество на персонала, удовлетвореност от труда, дизайн на труда Дирекции „Социално подпомагане“

1 Настоящата студия е част от дисертационно изследване на тема „Проектиране и анализ на труда на социалния работник в държавната сфера на социалното подпомагане“.

* Имейл: atanas.genchev@fp.uni-sofiq.bg

STUDY OF THE STAFF TURNOVER AND SATISFACTION OF THE JOB OF SOCIAL WORKERS IN THE SOCIAL ASSISTANCE DIRECTORATES INDICING THE FACTORS AND PROBLEMS IN JOB DESIGN

Atanas Genchev

Abstract. *This paper presents study examines the issue of the turnover and satisfaction of the job of social workers in the Social Assistance Directorates (SADs) as of the indicators of ineffective job design. Results of an empirical survey among directors, heads of departments and social workers from Social Assistance Directorates are presented to study the presence/lack of staff turnover and the levels of satisfaction of the job of social workers. The study reviews the other additional conditions affecting staff turnover are also sought – opportunities for career development, payment - workload and prestige of the profession in society.*

Keys words: *staff turnover, satisfaction, job design, Social Assistance Directorates (SADs)*

УВОД

Трудът на социалните работници в Дирекции „Социално подпомагане“ през последните 10 години, в сравнение с предходните 20 в периода след демократичните промени, се измени в значителна степен. Тази промяна се състои най-общо в три направления:

- Първото е електронизиране (въведоха се Интегрирана информационна система (2015), програмен продукт Архимед (2016) въвеждане на електронни услуги).

- Второ, разшири се и силно се измени нормативната база, по която социалният работник работи (множество промени в досега съществуващите законони регламентирани социалното законодателство, поява на чисто нови закони като Закона за хората с увреждания (2018) Закон за личната помощ (2018), Закон за социалните услуги (2019).

- Трето, разшириха се видовете социални помощи и социални услуги, предоставяни от дирекциите, което увеличи и усложни труда.

Наред с измененията на труда се наблюдават и силни промени в пазара на труда в социалната сфера. Тези промени основно са:

- ✓ значително разширеният и разнообразен пазар на труда (появиха се множество социални услуги и предоставящи ги социални организации особено в неправителствения сектор);

- ✓ зароди се конкуренция за качествените кадри между организациите за социална работа;

- ✓ и съвсем естествено появиха се различия в предлаганите условия на труд, заплащане и кариерно развитие.

Всичко това създава предпоставки за необходимост от промяна в дизайна на труда на социалните работници в ДСП и по-гъвкаво управление на човешките ресурси, съобразено с измененията, за да се поддържа ефективна конкурентоспособност в областта на човешките ресурси пред другите организации за социална работа.

В настоящата студия се приема следната дефиниция за дизайн на труда: *творчески и управленски процес на проектиране и анализ на длъжности с цел осъществяване на целите на организацията по най-добрия и ефективен начин при използване на ресурсите ѝ (материални, технологични, финансови и човешки)* (Генчев, А., 2017б: 52). Приема се и че дизайнът на труда е част от управлението на човешките ресурси. От ефективността на дизайна на труда зависят организацията и разпределението на дейностите и процесите, работните места, мобилността на работата и други, чието качествено проектиране влияе върху наличието на текучеството на персонала и нивата на удовлетвореност от труда.

Целта на студията е проверката на теоретичната постановка, представяща връзката между текучеството на персонала и удовлетвореността от труда на социалните работници от ДСП с дизайна на труд.

Наличието на текучество на персонала в организацията е индикатор за проблеми в управлението на човешките ресурси и дизайна на труда. Текучеството на персонала често се свързва и със занижените нива на удовлетвореност от труда. По емпиричен път ще бъдат потърсени допълнителни условия, влияещи на текучеството на персонала, като – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение–заплащане и имидж/престижност на професията в обществото.

Текучество на персонала и удовлетвореност от труда като индикатори за проблеми в управлението на човешките ресурси и дизайна на труда

Текучеството може да се дефинира като „напускане на заеманата позиция в определена организация или придвижване на служителя извън пределите на заетостта в нея“ (Славянска, В., 2012: 57).

Това определение може да се допълни и с отчитане на бързо променящ се персонал на едни и същи длъжности в организацията. В. Славянска диференцира *няколко вида текучество* (пак там) в зависимост от това коя от страните го предизвиква:

✓ доброволно напускане – предизвиква се от страна на работника, но може и по взаимно съгласие между работника и служителя, просто двете страни престават да имат взаимноизгодни ползи един от друг;

✓ съкращение – тук текучеството е в следствие решението на работодателя, който в повечето случаи е принуден от различни обстоятелства (лошо икономическо състояние на организацията, намален обем на производство, сезонност на произвежданата продукция или предлаганата услуга и др.);

✓ уволнение или освобождаване – предизвиква се също от страна на работодателя, но вече по обстоятелства от личностно-правен характер, т.е. служителя е с поведение или личностни особености, които пречат на работния процес по някакъв начин или при нарушаване на трудовата дисциплина и законодателство, което също вреди имуществено или неимуществено върху организацията;

✓ други („прекръпяване на заетостта поради пенсиониране, смърт, трайна нетрудоспособност, бременност и раждане, емигриране, смяна на местоживенето и т.н“).

За организацията текучеството на персонала е доста сериозен проблем. Проблем, подобен и сравним с този на недостатъчни и ненавременни доставки на суровини, необходими за производството на даден продукт, или лошата техника, с която се произвеждат (дали тя е твърде остаряла, или често повреждаща се) например. Това е така, защото при наличието на който и да е от всички изброени по-горе проблеми, производственият процес сериозно се нарушава и организацията обикновено търпи големи загуби, т.е. засяга се цялата организация. В. Славянска посочва, че „високото равнище на текучество има съвсем ясно негативно влияние върху организацията“ (пак там: 58), като според нея най-силно влияние в тази посока имат доброволните напускания от страна на работника или служителя, които създават особено сериозни проблеми при планирането във всичките му нива в организацията. Това е факт, който трудно може да се отрече, особено като се има предвид, че при доброволното напускане служителят напуска в следствие на негово субективно решение, което е съобразено с неговите лични интереси. Обикновено то е внезапно (в смисъл, че става не по планиран ред, съобразен с производствения процес, а единствено със законоустановените срокове, предвидени за тази цел), което не дава големи възможности на работодателя да планира своите действия по предотвратяването на последиците от липсата на персонал и организирането, задействането на процедурите по наемане, подбор и обучение на нови служители. Когато това се случва, много често организацията започва да губи и от самия процес на наемане, подбор и обучение – процес, в чийто замисъл стои точно обратното – да се наемат и подберат най-добрите кандидати, след което да се обучат добре и съобразно изискванията на организацията, така че да се оптимизира максимално производствения процес. Вложените в този процес средства и време се инвестират за постигане на по-ефективната работа, по-голяма производителност и качество на произведената продукция или предлаганата услуга и оттам до по-добра печалба. Когато организацията е в

постоянно и продължително текучество, инвестицията за наемането, подбора, обучението и дори развитието на персонала започва да „тежи“ на организацията – първо, защото персоналът, преминал през нея, не остава достатъчно време, за да възвърне вложената в него инвестиция обратно в организацията под формата на произведена стока или предложена услуга, и второ, при излизането си от организацията инвестицията захранва много често конкурентната организация, произвеждаща същата стока или предлагаща подобна услуга, което засилва конкурента и допълнително намалява пазарния дял на организацията, в която се наблюдава проблемът с текучество. На практика организацията губи двойно. „Необходимо е да се подчертае, че непреките разходи от текучеството многократно превишават преките; счита се, че директните разходи съставляват едва около 15–30% от общите разходи, свързани със загубата на служители, а останалите 70–85% са скрити разходи поради изгубена производителност и пропуснати възможности“ (пак там). Освен това, когато организацията влоши своите условия на труд, финансовите си възможности и като цяло имиджа си, тя допълнително „гони“ своите специалисти и така се стига дотам, че се „създава един „порочен кръг“, в който текучеството се самовъзпроизвежда“ (пак там: 59).

Всичко казано по-горе е съобразено спрямо организации, които са производствени, с основна цел повишаване на тяхната печалба. Това не означава, че тези проблеми и процеси в следствие на текучеството не се проявяват в социалните организации. Спецификата е в тяхното проявление, което е доста по-бавно във времето и по-скрито (тъй като например директорите на ДСП нямат функциите по бюджетирането на самата дирекция и те не могат да отчетат веднага приходно-разходната си част, това се прави на по-високо равнище в Агенция „Социално подпомагане“). Скрито зад характеристиката им на организации с идеална цел, но чиито повишени разходи по-късно влияят върху бюджета, което отново оказва въздействие върху разполагаемите средства в бюджета за последващото финансиране. Особено когато се касае за постоянна тенденция на силно разходващи сектори, това от своя страна влияе върху капиталовите разходи, за разходите за подобряване на условията на труд, за заплати и т.н. Както се вижда, макар по-бавно и по-скрито, последиците от текучеството в дирекциите също се понасят с не по-малка сила.

Друга специфика на въздействието на текучеството в организациите за социална работа е свързана с качеството на предоставяните социални услуги. Наличието на текучество води след себе си до трудности в приемствеността и предаването на опит в работата между служителите, трудна адаптация и работа в непрекъснато намален състав, което може да окаже негативен ефект върху качественото предлагане на социалните услуги. От качеството на социалните услуги в голяма степен зависи и качеството и успехът на помагания процес.

Възможна ли е тезата за положителни последици от текучеството на персонал в организацията? Принципно то е неизбежно в определени граници (които могат да бъдат в зависимост от сферата на дейност на организацията и пряко длъжностите в самата организация) и дори нормално и полезно. Все пак чрез него се подменя персоналят, създават се условия за вливане на по-млади хора и с по-специфични или нови (дори в някои случаи иновационни) знания и опит от други организации, което подхранва организацията с нови идеи, сили и практики. Това допринася за добрата форма и актуализиране на организацията като цяло. Текучеството на персонала може да има посочените положителни последици само ако достигнатото ниво вече не води до неговите отрицателни последици. Ето защо неговото проследяване от ръководителите в организацията е много важна управленска задача. Особено бдителни трябва да бъдат управленците в кои звена или длъжности в организацията то се наблюдава. Много често това има особено значение като индикация за възникнали проблеми при тях, които го пораждат и до колко може да се позволи неговото negliжиране. Например в ДСП социалните работници са основните специалисти в този тип организация, на чиито плещи лежат повечето от функциите, което предполага особена чувствителност към появата на голямо текучество сред тези специалисти. Също така и в трите отдела дълговременното текучество би нарушило съществено цялостното функциониране на дирекциите.

Във връзка със социално-психологическата гледна точка текучеството или „напускането на служителите е основно проблем на неадекватни практики за тяхното управление“ (пак там: 61). Това могат да бъдат лошите условия на работа, прекаленото натоварване, множество конфликти (свързани с работния процес) в следствие от лошо проектиран труд, увеличен стрес, слабо заплатен и оценяван труд, лошо отношение между ръководство и служители, неспособност за създаване на добър работен климат и мотивация на служителите и други, които създават и ниска удовлетвореност от работата.

Съществува особена връзка между текучеството и нивото на удовлетвореност от работата на служителите. Тази връзка се основава на базата на причина и следствие, т.е., когато се наблюдават ниски нива на удовлетвореност от работата на служителите, се наблюдават високи нива на текучество. В. Славянска приема *удовлетвореността от работата в организацията като основен фактор за текучество на персонала*, докато второстепенни тя определя такива като възраст, пол, стаж, образование, семеен статус (пак там). Неефективно проектираният труд, неразчетеното работно време, прекомерният брой задачи, несъобразни с възможностите на работниците, и други *елементи на дизайна на труда могат да бъдат причина за голямо текучество на персонала*.

В по-обобщен вид недостатъците на управлението на човешките ресурси и дизайнът на труда влияещи върху текучеството на персонала и удовлетвореността от работата могат да бъдат следните:

- ✓ възможностите за кариерно развитие;
- ✓ добър баланс между възнаграждение и натовареност;
- ✓ подборът на персонала (несъобразен с личностните качества, изповядваните ценности и мироглед подходящи за организацията) и избраните методи на мотивиране на наетите служители в организацията;
- ✓ характера на труд;
- ✓ условията на труд.

Друго допълнително условие, от което текучеството на персонала се влияе, е имиджът/престижността на заеманата позиция в организацията, на самата организация и общественото отношение към професията.

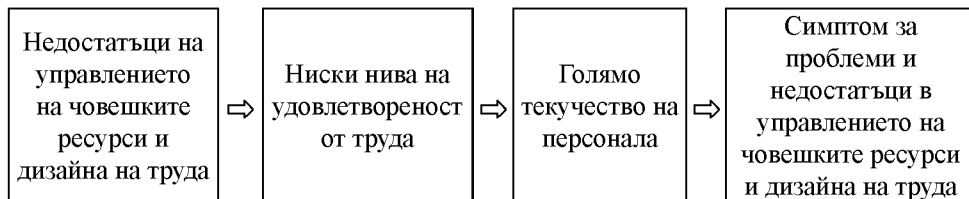
В. Славянска (пак там: 71) определя *удовлетворението от работата* като „комплексна концепция, което се илюстрира от множеството променливи, изучавани във връзка с нея“. Определя го още като „абстрактно понятие, тоест такова, което не може да се наблюдава директно, възприятията на служителите винаги опосредстват връзката между съществуващите обективни фактори и удовлетворението от тях“.

От психологическа гледна точка от нивото на удовлетворение от работата може да се изменя и нивото на проявление и съществуване на различни комплекси, например за малоценност, за несъстоятелност в професията (нереализиран като професионалист) и други, които в повечето случаи пречат на работния процес. Тези комплекси много често се отразяват най-вече при работата с хората, с колегите, с клиентите, което нанася допълнително вреда върху изпълнението на трудовите задачи, особено когато става дума за организации за социална работа, в които клиентите са част от работния процес.

Ниската удовлетвореност от работата води често до такова поведение на служителя, което е формално и дори negliжиращо, без дълбоко вникване в проблемите и обстоятелствата на клиента. Това вреди и на качеството на предлаганите социални услуги, т.е. „качеството на социалната работа зависи в много голяма степен от удовлетвореността от труда на социалните работници“ (Симеонова, Р., Божилова, В., Господинов, Д., М. Делева, И. Йовчева, 2010: 144).

От всичко казано дотук може да се изведе следната релация между дизайна на труда, удовлетвореността от труда и текучеството на персонала, представена в Схема 1.

Схема 1. Релация дизайн на труда – удовлетвореност – текучество на персонала



Където недостатъци на управлението на човешките ресурси и дизайна на труда могат да влияят върху нивата на удовлетвореността от труда, която от своя страна да стане една от причините за текучество на персонала. Наличието на голямо текучество на персонала и ниските нива на удовлетвореност от труда могат да са индикатор за проблеми и недостатъци в управлението на човешките ресурси и дизайна на труда в организацията.

Емпирично изследване в Дирекции „Социално подпомагане“ на текучеството на персонала (социалните работници), удовлетвореност от труда и допълнителни условия, влияещи на текучеството на персонала – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение–заплащане и имидж/престижност на професията в обществото

Дизайн на емпиричното изследване

Проверката на теоретичната постановка по отношение на връзката между текучеството на персонала и удовлетвореността от труда на социалните работници от ДСП с дизайна на труд породи необходимостта от създаването на следния дизайн на емпиричното изследване:

- **Цел на изследването** – с помощта на емпирични данни извеждане на индикаторите, показващи недостатъци и проблеми в дизайна на труда на социалните работници в Дирекции „Социално подпомагане“.

- **Задачи на изследването:**

1. Да се изготви инструментариум за установяване на текучество на персонала (социални работници) в ДСП.

2. Да се установи наличие/липса на текучество на персонала и нива на удовлетвореност от труда на социалните работници в трите отдела на проучваните дирекции.

3. Да се установят допълнителните условия, влияещи на текучеството на персонала (социални работници) – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение–заплащане и имидж/престижност на професията в обществото.

• **Хипотеза:** Допуска се, че съществува текучество на персонала (социални работници) и ниско до средно ниво на удовлетвореност от труда на социалните работници, които индикират за проблем в дизайна на труда в Дирекциите „Социално подпомагане“.

Методология и инструментариум на изследването

Емпиричното изследване беше реализирано, чрез:

Количествени методи

Анкетен метод – предимството му на метод за бързо набиране на информация е използвано за проучване мнението на изследваните лица по изведените променливи и показатели. За целта като инструменти бяха разработени и използвани два въпросника и една бланка за интервю.

Качествени методи

Интервю (полуструктурирано) – с изготвена бланка-протокол от интервю.

Бяха приложени и: **математико-статистически методи** за обработка на емпирични данни, **анализ на емпирични данни, сравнителен анализ, синтез.**

Операционализацията на променливите на изследването е представена в таблица 1.

Таблица 1. **Операционализацията на променливите**

№	Променлива	Индикатор
1	Текучество на персонала	Брой напуснали по различни причини социални работници Брой назначени социални работници за една календарна година Брой социални работници по щат
2	Кариерно развитие, Възнаграждение, Имидж/престиж на професията в обществото	Ниво/Оценка на кариерно развитие, възнаграждение, Имидж/престиж на професията в обществото
3	Удовлетвореност от извършваната работа	Нива на удовлетвореност от извършваната работа
4	Демографски показатели	Пол, образование, възраст, трудов стаж

В таблица 2 инструментите са представени съобразно заложените изследователските задачи, авторство, етап и източник на информацията.

Таблица 2. Изследователски инструменти

Етап на изследва-нето	Изследователска задача	Метод	Инструментарий и авторство	Източник на информация
Първи и втори	1. Да се изготви инструментариум за установяване на текучество на персонала (социални работници) в ДСП. 2. Да се установи наличие/липса на текучество на персонала и нива на удовлетвореност от труда на социалните работници в трите отдела на проучваните дирекции.	Анкетиране Полуструктурирано интервю	Авторска Бланка за установяване на текучество на персонала Въпросник за удовлетвореност от извършваната работа на Я. Мерджанова	Директори на изследваните дирекции Началници на отдели Социални работници,
Втори	3. Да се установят допълнителните условия влияещи на текуеството на персонала (социални работници) – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение – заплащане и имидж/престижност на професията в обществото.	Анкетиране Полуструктурирано интервю	Авторски Въпросник – кариерно развитие, възнаграждение, имидж/престиж на професията в обществото Авторска Бланка с въпроси	Началници на отдели Социални работници

• Бланка за установяване на текучество на персонала по отдели в ДСП

Този инструмент е във формат на таблица с две основни колони, като първата е променливата „Текучество на персонала“ (брой напуснали/назначени социални работници за една календарна година назад до провеждането на първия етап на емпиричното изследване), а втората колона „Отдел“. Първата колона се разделя на две подколони, като в първата са изведени 7 индикатора (брой на социалните работници по полагащи се отпуснати щатове от Агенция „Социално подпомагане“; брой напуснали по собствено желание; брой уволнени по вина на служителя; брой пенсионирани социални работници; брой повишени или преминали в други звена; брой социални работници излезли в майчинство или трудоустроени; брой назначени), във втората подколона срещу всеки от изброените индикатори се вписва числовото му изражение за съответната изследвана дирекция. Втората колона включва три подколони за отчитане на трите изследвани отдела Закрила на детето (ЗД), Хора с увреждания и социални услуги (ХУСУ) и Социална закрила (СЗ).

Така са сформирани общо четири бланки за всяка от участващите в емпиричното изследване Дирекции „Социално подпомагане“.

От тези четири бланки са сформирани обобщени таблици за условно разделените две групи извадки Голям град, Малък град и една обобщена, пред-

ставяща данните във всички участвали в изследването дирекции, които са поместени в анализа на емпиричната част на изследването.

• Въпросник „Карьерно развитие, възнаграждение, имидж/престиж на професията в обществото“

Въпросникът съдържа 3 въпроса, изследващи трите условия, съдържащи се в заглавието му. Твърденията могат да се степенуват по числова скала от 1 до 5, като 1 е най-ниската, а 5 – най-високата степен. Отбелязването на отговорите може да става с ограждане или с друг тип отбелязване само на едно от числата за всеки въпрос. Въпросникът беше създаден и използван за второто измерване с цел получаване на повече информация за вероятни допълнителни условия, влияещи на текучеството на персонала.

• Въпросник за удовлетвореност от извършваната работа

Въпросникът е на Я. Мерджанова (Мерджанова, Я., 2004: 151–157) и е съставен от кратка инструкция за попълване и 30 въпроса, всеки от които има по три възможности за отговор. На всеки въпрос трябва да се даде един отговор, единствено на 12 и 13 въпрос може да се даде множествен отговор. По оригиналната методика на въпросника отговорите се дават в „Колона за отговори“ и се преобразуват в точки от „Ключ за установяване на резултата“. Всеки отговор носи различен брой точки (1, 3, 5) съобразно ключа за установяване на резултата. Интерпретацията на резултатите става отново посредством ключа, където нивата на удовлетвореност от извършваната работа са три съобразно събрания бал – нисък резултат (18–80 т.), среден резултат (81–150.) и висок резултат (151 т. и повече).

• Бланка с въпроси за интервю с началници на отдели (СЗ, ХУСУ, ЗД) и директори в ДСП

Въпросите са разпределени в три теми: „Оценка на труда“ с два затворени въпроса, „Формиране и запълване на щата“ с един полузатворен въпрос, „Дейности по управление на човешките ресурси“ с един отворен и един полузатворен въпрос и завършва с „Предложения за оптимизация“ на работния процес. За втория етап на емпиричното изследване бяха добавени и два отворени допълнителни въпроса във връзка с темата за текучеството на персонала.

Извадка и организация на изследването

Емпиричното изследване е част от по-мощно дисертационно изследване и обхваща 68 изследвани лица от 4 Дирекции „Социално подпомагане“ – 1 в малък град и 3 в голям град. Дирекциите в голям град имат общо четири филиала, а в малък град е с две изнесени работни места.

Обемът на изследваната извадка е съобразен със стандартите за статистическа значимост спрямо генералната съвкупност. Извадката представлява 1,6% от общия обем на генералната съвкупност (68 изследвани лица от 4297²

² Данните са взети по Разяснения по чл. 29 от Закон за обществените поръчки).

или 4236³ генерална съвкупност обща численост на служителите работещи в 147-те ДСП). Това съотношение предполага да се правят обобщения и изводи, съотносими към генералната съвкупност.

Според разрешение, дадено от Агенция „Социално подпомагане“ (АСП) (№ 94А-00-0045/13.10.2016 г.), директорите на ДСП определят колко и кои от подчинените им социалните работници и други специалисти да участват в изследването. От статистическата обработка и извеждането на съотношението брой респонденти в извадка към общия брой на генералната съвкупност в изложението става видно, че качеството на данните предполага екстраполирането им и за цялата генерална съвкупност.

Изследването се проведе в два етапа. При първия етап (период октомври–ноември 2016 г.) на емпиричното изследване акцентът беше събиране на информация и установяване на моментното състояние на текучеството и удовлетвореността от труда в изследваните дирекции. При втория етап (период май–юни 2017г.) акцентът е по посока установяване на промени и търсене на допълнителни условия влияещи на текучеството на персонала (социални работници) – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение–заплащане и имидж/престижност на професията в обществото.

Има някои промени в състава на проучваната извадка между първия и втория етап на изследването поради следните обективни причини: напуснали, новоназначени, отсъстващи. Тези промени са несъществени и не повлияват в значителна степен получените данни.

Демографски характеристики на изследваните лица

Участващите в емпиричното изследване за всеки от двата етапа са 68 респонденти, от които:

- ✓ директори на ДСП;
- ✓ началници на отделите ЗД, ХУСУ и СЗ;
- ✓ социални работници и специалисти информационно обслужване (3-ма).

По пол изследваните лица общо за извадката са 10% мъже и 90% жени, само за групата на социалните работници това съотношение е 2% мъже и 98% жени. По възраст участващите в изследването общо за извадката се разпределят както следва: ✓ „под 30 г.“ – 6%; ✓ между „31–40 г.“ – 25%; ✓ между „41–50 г.“ – 40%; ✓ между „51–60 г.“ – 23%; ✓ „над 60 г.“ са 3% и 3% не отговорили. По възраст групата на социалните работници се разпределят както следва: ✓ „под 30 г.“ – 9%; ✓ между „31–40 г.“ – 24%; ✓ между „41–50 г.“ – 40%; ✓ между „51–60 г.“ – 22%; ✓ „над 60 г.“ са 5%. Много малки са измененията между първото и второто изследване по характеристиката възраст на социалните работници.

³ Данните са взети по устройствен правилник на АСП (с изм. и доп. от 20.07.2016 г.)

Демографските характеристики образование и стаж в сферата на социалното подпомагане са включени в инструментите, използвани при проучването на групата на социалните работници. С висше образование са 84%, с полувисше са 5%, със средно са 9% и посочили друго са 2% от изследваните социални работници. Стаж на социалните работници в сферата на социалното подпомагане за първото изследване се разпределят в следните диапазони ✓ „до 3 г.“ са 24,5%; ✓ между „3–6 г.“ са 13%; ✓ между „7–14 г.“ са 24,5% и „над 14 г.“ са 38%. Второто изследване показва леки изменения по тази демографска характеристика, дължащи се основно на естественото натрупване на стажа за периода между двете измервания и на текучеството на персонала. Стажът на социалните работници в сферата на социалното подпомагане за второто изследване се разпределя както следва: ✓ „до 3 г.“ са 16%; ✓ между „3–6 г.“ са 18%; ✓ между „7–14 г.“ са 24% и ✓ „над 14 г.“ са 42%.

Няма установени съществени различия в дадените отговори по поставените въпроси и проблеми в емпиричното изследване спрямо демографските характеристики на извадката.

Анализ на резултати от емпирично изследване на текучеството на персонала (социалните работници), удовлетвореност от труда и допълнителни условия, влияещи на текучеството на персонала – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение – заплащане и имидж/престижност на професията в обществото в ДСП

Структурата на анализа на емпиричните данни е обособена по следния начин: първо се представят общите тенденции за цялата извадка и всички участвали в изследването дирекции, след което се представят резултатите по групи извадки (голям и малък град; по отдели), където е приложимо или където има съществени различия в данните за анализ и коментар. Където има значими количествени и качествени разлики в резултатите от първия и втория етап на емпиричното изследване, те са коментирани и съпоставяни в сравнителни таблици.

Предмет на анализа ще бъдат наличието/липсата на текучество и нивата на удовлетвореност от труда на социалните работници в отделите на ДСП в периодите на провеждане на емпиричното изследване. Изведени са и някои допълнителни условия, влияещи на текучеството на персонала – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение–заплащане и имидж/престижност на професията в обществото.

По нататък анализът е представен по изпълнението на задачите, изведени в модела на емпиричното изследване.

Текучество на социалните работници в изследваните дирекции

Със следващия анализ се изпълнява изследователска задача 2 – да се установи наличие/липса на текучество на персонала и нива на удовлетвореност от труда на социалните работници в трите отдела на проучваните дирекции.

В следващите няколко абзаца са представени резултатите и анализът им. С повече от 1/4 се е изменил съставът на изследваните дирекции за последната една година или общо 37 социални работници от около 146 по щат за четирите изследвани дирекции са напуснали или не са на работа към момента на провеждане на първото изследване по различни причини. Най-голяма е промяната в персонала в отделите Закрила на детето – ЗД (14 социални работника) и Социална закрила – СЗ (15 социални работника), а по-малка в отдел Хора с увреждания и социални услуги – ХУСУ (8 социални работници) (вж. таблица 3).

Таблица 3.

Текучество на персонала в трите отдела на ДСП – първо изследване

Брой напуснали/назначени социални работници за една календарна година		Отдел		
Индикатор	В действително заети щата общо	ЗД	ХУСУ	СЗ
Брой на социалните работници по полагащи се отпуснати щатове от АСП	146	25	51	70
Брой напуснали по собствено желание	28	12	4	12
Брой уволнени по вина на служителя	2	-	-	2
Брой пенсионирани социални работници	3	-	3	-
Брой повишени или преминали в други звена	1	-	1	-
Брой социални работници излезли в майчинство или трудоустроени	3	2	-	1
Брой назначени	19	5	-	14

Таблица 4.

Текучество на персонала в трите отдела на ДСП – второ изследване

Брой напуснали/назначени социални работници за една календарна година		Отдел		
Индикатор	В действително заети щата общо	ЗД	ХУСУ	СЗ
Брой напуснали по собствено желание	17	10	3	4
Брой уволнени по вина на служителя	-	-	-	-
Брой пенсионирани социални работници	3	-	2	1
Брой повишени или преминали в други звена	1	1	-	-
Брой социални работници излезли в майчинство или трудоустроени	4	1	1	2
Брой назначени	12	5	3	4

Второто изследване (7 месеца по-късно) запазва тенденцията за текучество, като общо за четирите изследвани Дирекции „Социално подпомагане“ 20 социални работници вече не са на работа. Отново най-голяма е промяната в персонала в отдел ЗД (10 социални работници), а малка е в СЗ (4-ма социални работници) и в отдел ХУСУ (3-ма социални работници). През този период са назначени общо 12 социални работници, съответно 5 за ЗД, 3 за ХУСУ и 4 за СЗ. От тези данни става ясно, че се наблюдава незапълване на щата, особено в отделите „Закрила на детето“ (вж. таблица 4).

Най-голям дял на този общ резултат при първото изследване имат дирекциите от голям град (35 социални работници), от които за ЗД са 13, за СЗ – 14, и за отдел ХУСУ са 8 социални работници срещу малък град (2 по един от отделите ЗД и СЗ). Новоназначените социални работници общо за изследваните дирекции са 19. От тях в дирекциите в голям град са 17 новоназначените и само двама за малък град (вж. таблици 5 и 6).

Таблица 5. Текучество на персонала в трите отдела на ДСП – голям град

Брой напуснали/назначени социални работници за една календарна година		Отдел		
Индикатор	В действително заети щата общо	ЗД	ХУСУ	СЗ
Брой на социалните работници по полагащи се отпуснати щатове от АСП	128	22	46	60
Брой напуснали по собствено желание	28	12	4	12
Брой уволнени по вина на служителя	2	-	-	2
Брой пенсионирани социални работници	3	-	3	-
Брой повишени или преминали в други звена	1	-	1	-
Брой социални работници излезли в майчинство или трудоустроени	1	1	-	-
Брой назначени	17	4	-	13

Таблица 6. Текучество на персонала в трите отдела на ДСП - малък град

Брой напуснали/назначени социални работници за една календарна година		Отдел		
Индикатор	В действително заети щата общо	ЗД	ХУСУ	СЗ
Брой на социалните работници по полагащи се отпуснати щатове от АСП	18	3	5	10
Брой напуснали по собствено желание	-	-	-	-
Брой уволнени по вина на служителя	-	-	-	-
Брой пенсионирани социални работници	-	-	-	-
Брой повишени или преминали в други звена	-	-	-	-
Брой социални работници излезли в майчинство или трудоустроени	2	1	-	1
Брой назначени	2	1	-	1

Запазва се същата тенденция и при получените резултати от второто изследване, където промените в състава на наетите социални работници е променен само в голям град. През този период е отчетено и едно преминаване на социален работник от отдел „Закрила на детето“ в отдел „Социална закрила“. Важно е да се отбележи, че в малък град отново не се наблюдава текучество (вж. таблица 7).

Таблица 7.

Текучество на персонала в трите отдела на ДСП, голям град – второ измерване

Брой напуснали/назначени социални работници за една календарна година		Отдел		
Индикатор	В действително заети щата общо	ЗД	ХУСУ	СЗ
Брой напуснали по собствено желание	17	10	3	4
Брой уволнени по вина на служителя	-	-	-	-
Брой пенсионирани социални работници	3	-	2	1
Брой повишени или преминали в други звена	1	1	-	-
Брой социални работници излезли в майчинство или трудоустроени	3	1	1	1
Брой назначени	12	5	3	4

От тези резултати може да се направи изводът, че текуеството е силно изразено в дирекциите, намиращи се в голям град, и почти липсва такова в изследваната дирекция в малък град. Новоназначените социални работници не покриват броя на напусналите социални работници, поради което дейността се разпределя на по-малък брой служители и създава предпоставка за по-голяма натовареност, повишаване на стреса на работното място и социално

напрежение. Получава се един омагьосан кръг, проблемите в някои елементи на дизайна на труда и в организацията на труда водят до текучество на персонала, което допълнително влошава същите тези условия и води отново до текучество на персонала.

Ето защо тук централният момент са елементите на дизайн на труда и характеристиките на труда, които определят условията за поддържането на този затворен кръг. Другият подход е наемане на нови служители, което се прави през последните години от АСП, примери за който са проекти като „Укрепване на капацитета на Агенция за социално подпомагане за повишаване на качеството и ефективността на социалната работа“, чрез които има запълване на незаетите щатове за известен период, докато нова група от по-новите или от по-дългогодишно работещите в дирекции не се реши да напусне. Това е като каца с вода с изгнило дъно, в която има пробойни, които се запушват непрекъснато, но те пак се появяват независимо какъв материал се влага в тяхното запушване. Решението е да се смени дъното с ново (т.е. нов дизайн на труда), което, колкото и по-сложно да изглежда, ще спести много от водата (в случая професионалният опит), който изтича. Самото назначаване на нови хора е решение на проблема, както се вижда от наблюдението на личния състав при двете измервания, и то се предприема непрекъснато. Ако няма съществени промени в организацията на труда и условията на труд, се налага постоянно предприемане на това решение – назначаване, през което време обаче се губи много от професионализма и опита на работещите, особено важен в такива сложни професии като социалната работа, където именно те са в основата на качествено свършената работа.

При голямо текучество и недостатъчно време за обучение и трупане на опит на социалните работници е голяма вероятността от слабо професионално представяне на социалните работници, а оттам до лошо предоставяне на услугите и падане на качеството.

По-интересни са резултатите, разпределени по *причини на текучеството*. Причината „брой напуснали по собствено желание“ (28 социални работници при първото измерване и 17 при второто) е най-честата причина за напускането на социалните работници в изследваните дирекции. В същото време, повишен или преминал в други звена е само един социален работник, повишен в началник на отдел ХУСУ. Това означава, че има проблеми със задържането на социалните работници в ДСП, и то на по-младите и с по-малък стаж. Освен това, кариерното развитие е много ограничено и на практика почти не се усеща като възможност от социалните работници.

Удовлетвореност от труда

Анализът на резултатите за удовлетвореността на социалните работници, участници в емпиричното изследване от труда им, са съобразени със степените и интерпретацията, изведени от ключа на използвания за целта инструмент, като в същото време са описани и някои характерни специфики на настоящето изследване и извадка.

Събраните точки за променливата „удовлетвореност от труда“ обобщено за ДСП от първото измерване са 108,76, което се степенува като среден резултат, тъй като се включва в диапазона 81–150 т. (вж. таблица 8). Нужно е и допълнително пояснение по получения резултат преди същинския анализ – първо, този среден резултат попада в долната граница на средното ниво и, второ, трябва да се има предвид, че като силно централизирана държавна структура може да се наблюдава известно завишение на представянето на респондентите в по-добра светлина по поставения въпрос. Освен това може да се търсят причини и в структурата на извадката, която, както стана ясно от предходната променлива *текучество на персонала*, се изменя често, т.е. има нови служители с все още висока начална мотивация, влияеща и върху удовлетворението на труда, а по-дългогодишните работници, задържали се на работа, принципно са свикнали с недостатъците и проблемите в организацията и работния процес, харесват си силно работата и съответно изпитват изначало по-високи нива на удовлетвореност от работата. След направените пояснения този резултат може да се интерпретира като нормално, средно ниво на удовлетвореност от труда, която чувстват социалните работници. Това, разбира се, не означава, че всичко е напълно нормално и безпроблемно в работата. Например чрез другите изследователски инструменти и методи се установиха редица проблеми в изследваните дирекции като: сравнително голямо текучество на персонала (особено за отдел Закрила на детето), проблеми, свързани с дизайна и управлението на персонала в организацията, с условията на труд, агресивното поведение на част от клиентите. Изведената взаимовръзка между текуществото на персонала и удовлетвореността от труда не се проявява в пълния си обем, но се забелязва отчетливо в резултатите от голям град.

Таблица 8.

Стойности на удовлетвореността от труда в изследваните ДСП – първо изследване

Отдел	Общи средни стойности за ДСП	Общи средни стойности за голям град	Общи средни стойности за малък град
ЗД	112,54 т.	107,86 т.	120,75 т.
СЗ	110,11 т.	107,79 т.	116,6 т.
ХУСУ	104,27 т.	102 т.	113,33 т.
Общо	108,76 т.	105,69 т.	117,17 т.

Тази теза се потвърждава от разбивките на емпиричните резултати по отдели, и особено по голям и малък град. Така например общото ниво на удовлетвореност от труда на социалните работници от малък град е по-висока с над 8 т. до 117,17 т., което изразява тенденция на повишение. И обратно, общото ниво на удовлетвореността от труда на социалните работници в голям град е по-ниска (105,69 т.) спрямо общата за ДСП, където се наблюдават по-лоши условия на труд, наличие на голямо текучество. По отдели, както се вижда от резултатите, представени в таблица 8, се наблюдава тенденция на различия в чувството на удовлетвореност от труда на специалистите, като в ЗД е най-високо, в СЗ е малко по-ниско, а в ХУСУ е най-ниско. Тази тенденция се запазва и в двете групи на голям и малък град, което показва устойчивостта ѝ макар и с малки разлики. Тенденцията може да се обясни с откритата *взаимозависимост между нивото на удовлетвореността на труда и нивата, установени за характеристики на дизайна на труда*⁴, а именно – колкото по-голямо е разнообразието на задачите, по-голямо е усещането за значимост на задачите, повече и разнообразни са възможностите, които подпомагат разрешаването на проблемите, по-голямо е разнообразието от използвани умения, по-висока е специализацията, по-висока е социалната подкрепа, и по-голямо и разнообразно е взаимодействието с външни организации и повече е работата на терен, толкова по-високи са и нивата на удовлетвореност от труда, и обратно. Това само доказва колко силно е влиянието на дизайна на труда и неговите характеристики върху удовлетвореността от труда на работещите.

Установените тенденции и зависимости от резултатите след първото измерване се затвърждават и от получените данни от второто изследване, представени в таблица 9.

⁴ За резултати от емпирично изследване на характеристиките на труда по-подробно виж в: Генчев, А. (2017а) Изследване дизайна на труда на социалния работник в дирекции „Социално подпомагане“ – *Годишник на Софийски университет “Св. Климент Охридски”*, Факултет по педагогика, Книга Социални дейности, том 110, 111–168.

Таблица 9.

**Стойности на удовлетвореността от труда в изследваните ДСП -
второ изследване**

Отдел	Общи средни стойности за ДСП	Общи средни стойности за голям град	Общи средни стойности за малък град
ЗД	113,09 т.	106,43 т.	124,75 т.
СЗ	120,42 т.	116,93 т.	130,2 т.
ХУСУ	109,73 т.	108,08 т.	116,33 т.
Общо	115,06 т.	111,48 т.	124,92 т.

За второто изследване могат да се открият следните по-съществени промени спрямо първото, като:

- ✓ нивата на удовлетвореност на труда са изменени, но в малък диапазон, който обаче не предполага съществено качествено изменение в степента на удовлетвореност от труда;
- ✓ изменението, макар и в малък диапазон е по посока повишаване на удовлетвореността от труда;
- ✓ запазват се различията между двете групи извадки – голям и малък град.

Допълнителни условия, влияещи на текучеството на персонала – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение–заплащане и имидж/престижност на професията в обществото

При допълнително проучване на мнението на социалните работници, директорите и началниците на отделите след първото изследване за причините и възможните решения според тях, бяха изведени три допълнителни възможни условия, влияещи върху текучеството на персонала – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение–заплащане и имидж/престижност на професията в обществото.

В таблица 10 са представени резултатите от мнението на социалните работници за *възможностите им за кариерно развитие в системата*. За 4 дирекции или от около 146 социални работници само един, имащ развитие в кариерно отношение в рамките на над една година, може да се оцени като доста слаб резултат. Кадровата структура на Агенция „Социално подпомагане“ е доста ограничена в ниските нива.

Таблица 10.

Резултати за допълнителните условия, влияещи на текучеството на персонала – възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение–заплащане и имидж/престижност на професията в обществото

Общо ДСП	Средна стойност ⁵	Ме	Мо
Кариерно развитие		1	
В каква степен определяте възможностите, които Ви предлага ДСП за кариерно развитие?	1,7	1	1
Възнаграждение			
В каква степен считате, че възнаграждението, което получавате в ДСП отговаря на натоварването Ви?	1,5	1	1
Имидж на професията в обществото			
В каква степен определяте имиджа/престижа на професията „социален работник“ в обществото?	1,5	1	1
По отдели	Средна стойност		
Кариерно развитие	ХУСУ	ЗД	СЗ
В каква степен определяте възможностите, които Ви предлага ДСП за кариерно развитие?	1,5	1,9	1,7
Възнаграждение			
В каква степен считате, че възнаграждението, което получавате в ДСП отговаря на натоварването Ви?	1,5	1,5	1,5
Имидж на професията в обществото			
В каква степен определяте имиджа/престижа на професията „социален работник“ в обществото?	1,1	1,8	1,6

Може да се помисли за добавянето на още едно длъжностно ниво, като длъжността социален работник се раздели на две – младши и старши социален работник, подобно на образователната сфера, където има младши и старши учител. В момента социалният работник си остава на тази длъжност за дълго време и не се вижда перспектива, особено ако няма висше образование, той не може да стане главен социален работник. Приемането на социални работници без изискване за висше образование, а изискването му след това за повишение, което е само едно ниво нагоре, води до тези проблеми в кариерното развитие. Друга причина е ограниченият брой щатове за позицията главен социален работник, който е от 1 до 3-ма при средно около 12–15 социални работници в отдел. При едно разделяне на младши и старши това съотношение може да бъде 60/40%, което би довело до повече възможности за развитие, до увеличаване на структурните нива в организацията, ще намали съотношението в броя служители между длъжността социален работник и главен со-

⁵ Отговорите са в скала от 1 до 5.

циален работник. С последните увеличения на трудовите възнаграждения на новоназначените социални работници, иначе правилно и добро активиращо мотивацията управленско решение, се получава дисбаланс в заплащането на дългогодишните социални работници спрямо новоназначените. Оказва се, че новоназначените получават по-голямо трудово възнаграждение от по-старите и опитни служители, което ги демотивира и подхранва допълнително тежестта на персонала в структурата.

Особено тежко в кадрово отношение е състоянието на отдел ЗД, където съставът е сравнително млад, но и най-малко постоянен във времето. За обучението на социален работник е необходима почти една година, а при честата му смяна се губи голяма част от ефективността на работата и най-вече приемствеността при предаването на опита, от което социалните работници трудно навлизат в работата и което води до проблеми с осъществяването на самата работа, довежда до по-голям стрес на работното място.

Интересна е една друга *съпоставка* – *между нивото на удовлетвореността от труда и променливата текучество на персонала*, която може да се изведе като характерна за ДСП и по-специално отдел ЗД. Установеното високо ниво на текучество в ЗД не е като следствие от пониженото ниво на удовлетвореността от труда, тъй като работещите в отдела са с най-високо ниво спрямо останалите. Ето защо причините за текучеството на персонала трябва да се търсят в други насоки, някои от които могат да бъдат личностни особености (например в отдела работят предимно по-млади колеги, които от една страна се стремят към по-високо заплащане и кариера, което както показват данните от изследването не се случва в ДСП и същевременно с това са във възраст, в която по-лесно могат да си намерят работа на друго място, по-образовани са, което ги прави по-гъвкави на пазара на труда), особено в големите градове.

От разговорите със социалните работници, участвали в изследването, може да се изведе и друго важно заключение, характерно особено за отдел ЗД, че: „Разнообразието от задачи в отдела ти дава страхотна школовка, срещаш се непрекъснато с множество хора и съдби, предизвикателства, които те изграждат като професионалист и ти разширяват мирогледа.“ Именно тази теза на специфичния характер на труда държи изпитваната удовлетвореност от труда на по-високи нива в Закрила на детето въпреки множеството установени проблеми и трудности в работата и дизайн на труда. В малките градове възможностите за работа са много по-малки и това до голяма степен задържа социалните работници за по-дълго време. В случая на настоящето емпирично изследване могат да се добавят и други задържащи причини като по-доброто техническо обезпечаване⁶ (броят на компютрите спрямо броя на социалните

⁶ Виж: Генчев, А. (2018) Проучване на въздействието от въвеждането на интегрирана информационна система в дирекции „Социално подпомагане“ върху условията на

работници е 1/1 в малък град, независимо от факта, че това съотношение не е постигнато непременно само с нови компютърни конфигурации), условията на труд като осветеност, климатизация, мебелно осигуряване са значително по-добри от тези в голям град.

Резултатите след статистическата обработка показват изразеното мнение по тези три условия – силно занижени стойности и по трите (възможности за кариерно развитие, съотношение възнаграждение–заплащане и имидж/престижност на професията в обществото), което в голяма степен обяснява текущото на персонала (вж. таблица 10).

В проведените интервюта с началниците на отделите Закрила на детето те добавиха допълнителни причини извън посочените от изследователя в инструментите, указващи влияние върху текущото на персонала като: липса на хора с подходяща квалификация, икономическата активност в района на града, („много компании от аутсорсингов тип с високо заплащане и добри условия на труд, които привличат по-качествените кадри“); голям обем от работа („6 пъти повече в отдела спрямо тази на другите два отдела“); липсата на достатъчно въвеждащо обучение; сложност на работата и липса на достатъчна професионална подкрепа („липсата на достатъчно правна помощ, малко на брой юрисконсулти“).

Наред с посочените допълнителни причини за текущото, директорите и началниците на отдели се обединяват в мненията си за три възможни решения на проблема: подобряване на нивата на заплащане на труда; подобряване условията на труд; по-голяма правна подкрепа, особено за отдел Закрила на детето, т.е. повече възможности за консултации и правна помощ от специалисти по право, които да са на разположение на социалните работници в работния процес.

Заклучение

В заключение, хипотезата в емпиричното изследване се потвърждава. Установи се текучество на персонала (социални работници) в голям град. Това текучество е силно изразено в отделите Закрила на детето в изследваните дирекции. В малък град не се установява текучество на персонала. Нивото на удовлетвореност от труда на социалните работници е средно. Едни характеристики на труда (например разнообразието на задачите) въздействат положително върху удовлетвореността от труда и противодействат на отрицателното въздействие на други. Това играе в някаква степен балансираща роля по отношение на изпитваното удовлетворение от труда на социалните работници, което емпирично се доказва с отчетените негови нива макар и в

труд на социалните работници. – *Годишник на Софийски университет „Св. Климент Охридски“, Факултет по педагогика, Книга Социални дейности*, том 111, 5–50.

долната граница на средното. Голямото текучеството на персонала индикира и за проблеми и недостатъци в дизайна на труда в Дирекциите „Социално подпомагане“ в голям град.

В обобщение, могат да се изведат следните *основни условия за голямото текучество на персонала в голям град*:

- ниско заплащане;
- натоварване;
- липса на достатъчно възможности за кариерно развитие;
- липсата на добър имидж на професията в обществото;
- лоши условия на труд.

Допълнително дадените причини от интервютата с началници на отдели Закрила на детето са следните:

- липса на хора с подходяща квалификация;
- икономическата активност в района на града;
- голям обем от работа;
- липсата на достатъчно въвеждащо обучение;
- сложност на работата.

Предложени възможни решения според директори и началници на отдели в изследваните дирекции са:

- подобряване на нивата на заплащане на труда;
- подобряване условията на труд;
- по-голяма правна подкрепа, особено за отдел ЗД.

Основните резултати от реализираното теоретико-емпирично изследване обобщено са следните:

- конструиран авторски инструментариум на проучването;
- емпирично доказване и потвърждаване на теоретичната постановка представяща връзката между текучество на персонала и дизайн на труд;
- проучване на актуалното състояние на текучеството на персонала (социалните работници) и удовлетвореността от труда в изследваните дирекции;
- извеждане на основни причини и условия за голямото текучество на персонала в голям град и специфични за отдел Закрила на детето.

ЛИТЕРАТУРА

- Генчев, А. (2017а) Изследване дизайна на труда на социалния работник в дирекции „Социално подпомагане“. – ГСУ, Факултет по педагогика, Книга Социални дейности, том 110. [Genchev, A. (2017a) Izsledvane dizayna na truda na sotsialnia rabotnik v direktsii „Sotsialno podpomagane“. – GSU, Fakultet po pedagogika, Kniga Sotsialni deynosti, tom 110.]
- Генчев, А. (2017б) Проектиране и анализ (дизайн) на труда и натоварване на социалните работници в дирекции „Социално подпомагане“. – Социална работа, 2. [Genchev, A. (2017b) Proektirane i analiz (dizayn) na truda i natovarvane na sotsialnite rabotnitsi v direktsii „Sotsialno podpomagane“. – Sotsialna rabota, 2.]

- Генчев, А. (2018) Проучване на въздействието от въвеждането на интегрирана информационна система в дирекции „Социално подпомагане“ върху условията на труд на социалните работници. – ГСУ, Факултет по педагогика, Книга Социални дейности, том 111. [Genchev, A. (2018) Prouchvane na vazdeystviето ot vavezhdaneto na integrirana informatsionna sistema v direksii „Sotsialno podpomagane“ varhu usloviyata na trud na sotsialnite rabotnitsi. – GSU, Fakultet po pedagogika, Kniga Sotsialni deynosti, tom 111.]
- Закон за личната помощ Обн., ДВ, бр. 105 от 18.12.2018 г., в сила от 1.01.2019 г. [Zakon za lichnata pomosht Obn., DV, br. 105 ot 18.12.2018 g., v sila ot 1.01.2019 g.]
- Закон за социалните услуги Обн., ДВ, бр.24 от 22 Март 2019г., в сила от 01.01.2020 г. [Zakon za sotsialnite uslugi Obn., DV, br.24 ot 22 Mart 2019g., v sila ot 01.01.2020 g.]
- Закон за хората с увреждания Обн., ДВ, бр. 105 от 18.12.2018 г., в сила от 1.01.2019 г. [Zakon za horata s uvrezhdania Obn., DV, br. 105 ot 18.12.2018 g., v sila ot 1.01.2019 g.]
- Мерджанова, Я. (2004) Професионална педагогика – в традиция и в перспектива. София. [Merdzhanova, Ya. (2004) Profesionalna pedagogika - v traditsia i v perspektiva. Sofia.]
- Официален сайт на Агенция "Социално подпомагане" – Разяснения по чл. 29 от ЗОП по документация за участие в обществена поръчка с предмет: „Осигуряване на комплексно обслужване на служителите на Агенция социално подпомагане и териториалните ѝ подразделения от служба по трудова медицина“, изх. №26-351/21.07.2015г. – file:///C:/Users/USER/Downloads/ASP_Files%252FOP%252F%D1%85%D1%85-26_0351_%D0%BE%D1%82_21.07.2015__10_28_0%20(3).pdf (посетен ноември 2017 г.). [Ofitsialen sayt na Agentsia „Sotsialno podpomagane“ – Razyasnenia po chl. 29 ot ZOP po dokumentatsia za uchashtie v obshtestvena porachka s predmet: „Osiguravane na kompleksno obsluzhvanе na sluzhitelite na Agentsia sotsialno podpomagane i teritorialnite ѝ podelenia ot sluzhba po trudova meditsina“, izh. №26-351/21.07.2015g. – file:///C:/Users/USER/Downloads/ASP_Files%252FOP%252F%D1%85%D1%85-26_0351_%D0%BE%D1%82_21.07.2015__10_28_0%20(3).pdf (poseten noemvri 2017g.).]
- Симеонова, Р., В. Божилова, Д. Господинов, М. Делева, И. Йовчева (2010) Управление на качеството в организациите за социална работа. София. [Simeonova, R., V. Bozhilova, D. Gospodinov, M. Deleva, I. Yovcheva (2010) Upravlenie na kachestvoto v organizatsiite za sotsialna rabota. Sofia.]
- Славянска, В. (2012) Текучеството на персонала като организационен феномен. Бургас. – http://research.bfu.bg:8080/jspui/bitstream/123456789/360/1/BFU_2012_T_XXVII_%20Slavianska.pdf. [Slavyanska, V. (2012) Tekuchestvoto na personala като organizatsionen fenomen. Burgas. – http://research.bfu.bg:8080/jspui/bitstream/123456789/360/1/BFU_2012_T_XXVII_%20Slavianska.pdf.]
- Устройствен правилник на АСП, от официален сайт на Агенция „Социално подпомагане“. – http://www.asp.government.bg/ASP_Files/ustroistven_pravilnik_ASP.rtf с последно изм. и доп. от 20.07.2016г. (посетен на 18 декември, 2018). [Ustroystven pravilnik na ASP, ot ofitsialen sayt na Agentsia „Sotsialno podpomagane“. – http://www.asp.government.bg/ASP_Files/ustroistven_pravilnik_ASP.rtf s posledno izm. i dop. ot 20.07.2016g. (poseten na 18 dekemvri, 2018).]

Постъпила април 2019 г.

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

Книга Социални дейности

Том 112

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTY OF EDUCATION

Social work

Volume 112

РЕЗУЛТАТИ ОТ АПРОБАЦИЯ НА МОДЕЛ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО В ЦЕНТРОВЕ ЗА НАСТАНЯВАНЕ ОТ СЕМЕЕН ТИП ЗА ДЕЦА¹

ДАШЕНКА ВЪНЧЕВА КРАЛЕВА*

Абстракт. Темата за качеството на социалните услуги в последните няколко години показва своята актуалност както в проектите за нормативни документи, така и в практиката на социалната работа. Оценяването на качеството, като част от управлението на качеството, изисква използването на цялостни модели, предназначени за самооценка и оценка на качеството. Такъв авторски модел – моделът „Качество за права“ – беше приложен в услуги от резидентен тип за деца. Резултатите от неговото практическо прилагане са представени в настоящата студия.

Ключови думи: оценяване на качеството, социални услуги от резидентен тип, качество на социалните услуги, права на децата, усъвършенстване на качеството

¹ Настоящата студия е част от дисертационно изследване на тема „Оценяване на качеството на социални услуги за деца от резидентен тип“

* Имейл: dashat@abv.bg

„QUALITY FOR RIGHTS“ MODEL – OPINION OF PROFESSIONALS FROM FAMILY-TYPE CENTERS FOR CHILDREN ABOUT THE APPLICABILITY OF THE MODEL

Dashenka Vancheva Kraleva

Abstract. *The theme of the quality of social services in the last few years shows its relevance both in the drafts of normative documents and in the practice of social work. Quality assessment, as part of quality management, requires the use of complete models designed for self-assessment and quality assessment. Such a author model , the "Quality for Rights", was applied in resident-type childcare services. The results of its practical application are part of a scientific-applied study.*

Keywords: *quality assessment, residential social services, quality of social services, children's rights, quality improvement*

Увод

Към настоящия момент не съществува вече съмнение, че качеството в социалната работа е централна тема, която трябва да занимава всеки участник в процеса на оказване на помощ: както предоставящите услуги, така и потребителите на такива. Без значение къде се намира професионално ангажираният работник – на входа на услугата, в процеса на оказване на помощта или при приключването ѝ; без значение от позицията му в йерархията на системата за социална подкрепа, той трябва да познава точно какви изисквания или стандарти съществуват за реализиране на услугата, която той предоставя. От изключително значение са и неговата подготовка и компетентности по отношение на методологията за работа, които му дават възможност да контролира процеса и да работи точно и в предвидения обем и детайли.

От голямо значение за подобряването на качеството е също така обратната връзка от потребителите, които според своите възможности могат да допринесат за създаване на обективна картина за степента на задоволяване на техните потребности. Не може да съществува система за оценяване на качеството на социална услуга, която да не предвижда търсене на мненията на клиентите, въпреки някои трудности, които биха могли да съществуват, за да се реализира този процес. Хелен Дикинсън в своя статия казва, че „хората със сложни или хронични проблеми не са в състояние за съжаление активно да оценяват качеството на услугите, които получават, или имат нищожна база за сравнение. Необходимо е тези услуги да бъдат оценявани, за да се гарантира, че хората ще имат достъп до качествени услуги, от които се нуждаят“ (Dickinson, H., Glasby, Partnership working: evaluation, 2015). С пълна сила това твърдение се отнася и до услугите за деца, защото и там поради

уязвимостта и незрелостта на децата те не биха могли самостоятелно да контролират и преценяват качеството си на живот и реализирането на техните права в резидентните услуги, в които живеят. Поради тази причина моделът, който авторът предлага, изследва мнението на деца и младежи над дванадесет годишна възраст.

За да е сигурно: първо, че работещите в услугите ще имат ясна представа за изискванията към тях в контекста на предоставянето на услугата, и второ – че ще бъдат гарантирани възможностите за обратна връзка от страна на клиентите по отношение на качеството. А за тази цел е важно законодателството да включва свързани с качеството правила и процедури. Освен законодателното обезпечаване, осигуряването на качеството изисква и набор от модели, които да „превеждат“ и реализират тези изисквания и възможности в практиката на социалните услуги.

В европейски контекст изискванията за качеството на социалните услуги се осигурява чрез разписване на добре структурирани стандарти, ясни индикатори (критерии), изисквания за периодично оценяване и като резултат – изработване на план за подобряване на качеството на услугата. Големите доставчици на услуги имат специалист по качеството, който не само изготвя доклади от оценяване на качеството, но и има задължение да разработи, заедно с ръководителите на услугите, „План за осигуряване на качеството“ и да следи за неговото изпълнение.

В България още от 2003 г. има влязла в сила „Наредба за критериите и стандартите за социалните услуги за деца“; всяка услуга за деца има разработена методика за нейното предоставяне, съгласувана между председателя на Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) и Агенцията за социално подпомагане (АСП); скоро беше приет и Закона за социалните услуги, в който се предвижда създаване на специален орган – Агенция по качеството. Някои водещи неправителствени организации от няколко години вече са създали в резултат на проекти, обикновено с чуждестранно партньорство, свои собствени модели за самооценка. Тези добри практики обаче са малко – бели лъстовици на фона на общото и недостатъчно ясно говорене за качеството. Качеството обаче е винаги конкретно и е свързано със съответствие, което може да бъде измерено. За това „измерване“ или „оценяване“ са необходими добре структурирани модели, стъпили на изпитани подходи. Тъй като разработването на такива модели тепърва предстои в нашата страна, конструирането и апробирането на този авторски модел стана основна цел на дисертационен труд „Оценяване на качеството на социални услуги за деца от резидентен тип“.

Настоящата студия има за цел да представи резултатите от апробирането на авторския модел за оценяване на качеството „Качество за права“ (Кралева, Д., 2016) в пет центъра за настаняване от семеен тип за деца, в три населени места. Моделът беше представен не само в България, но и на международни

форуми (D. Kraveva, FICE-International, 2017). В студията ще се анализира постигнатото при използването на модела, но поради конфиденциалността на резултатите от оценяването на качеството, няма да се посочва конкретно за кой доставчик или услуга се отнасят. Изследователската задача ще бъде фокусирана върху възможностите, които предлага моделът, а не върху проблемите на отделните социални услуги. Изводите, които ще публикуваме в края на студията, ще имат научно-приложен характер и ще обслужват както развитието на науката за качеството, така и практиката на социалната работа.

Основни понятия и дефиниции

За целите на научно-приложното изследване приемаме следните работни дефиниции на основните понятия, свързани с проучваната проблематика:

Качество – характеристиките на продукт или услуга, които отговарят на определен стандарт и създават възможности да задоволят установени или подразбиращи се нужди. Това определение е изведено на базата на определението, дадено от английската авторка Триш Хаворд-Лечфилд в книгата ѝ „Управление и организация на социалната работа“: „Продукт, който със своите характеристики задоволява напълно потребностите на клиента.“

Качество в социалната работа според Адамс (Р. Симеонова, Д. Господинов и др., 2010) се определя като: „Отличната/съвършената социална работа е социална работа, която гарантира достъпа на хората до висококачествени услуги, които осигуряват посрещане на потребностите им.“

Управление на качеството в социалната работа – подход към организирането на услугата, фокусиран върху качеството, основан върху участието на членовете на екипа и целящ дългосрочен успех чрез удовлетвореност на клиента и ползи на всички членове на екипа на услугата и обществото (Симеонова, Р. и др., 2010: 31).

Система за управление на качеството на социалната работа – последователност от дейности (включително анализ и оценка) и тяхното управление чрез сравняване с определени стандарти.

Оценяване на качеството – процес на сравняване на предоставяната услуга по определени стандарти и критерии със зададените, изискуеми от държавен или обществен орган, такива.

Модел за оценяване на качеството – специфично съчетание на подходи, принципи, процедури, методи и инструменти за оценяване на качеството.

Система за оценяване на качеството – система от индикатори за сравняване на предоставената услуга по определени стандарти и критерии със зададените, изискуеми от държавен или обществен орган, такива.

Самооценка на резидентна услуга за деца – система за оценяване на качеството на резидентна услуга, предназначена да бъде осъществявана от работещите в нея.

Стандарти: указание/изискване за извършване на определена дейност или наличие на желана ситуация, което се базира на теоретични постулати/принципи и случаи от практиката.

Права на детето: „Правата на децата се свързват най-вече с благосъстоянието на децата и с това, че децата са хора и като всички хора – притежават права. Това, което е специално при едно дете е неговата младост и ранимост. Децата са непораснали възрастни, без възможност да се защитават сами“ (Die Bedeutsamkeit der Kinder und der Kinderrechte <https://www.humanium.org/de/kinderrechte/>).

Понятията, свързани с качеството, са много и се развиват и променят толкова бързо, че постоянното им актуализиране е наложително. Въпреки настъпващите промени в социалната работа и навлизането на все по-точни и ясни критерии за нейното оценяване понятия като оценяване, ефективност и ефикасност ще запазят смисъла си за дълго време. Това, което се очаква да се променя, е отговорът на въпроса: Какво е качествена услуга към настоящия момент, към настоящите стандарти за социална работа, към настоящото ниво на благосъстояние на обществото?

Качеството на социална услуга от резидентен тип за деца „Център за настаняване от семеен тип“ – изисквания на нормативната база

Какво казва нормативната база по отношение на качеството на социалните услуги? За да се осигури качество за социалните услуги и в частност, тези за деца, в България се изисква изпълнението на Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (НКССУД), където в чл. 2 ал. 1 се казва, че: „Стандартите за социални услуги за деца определят изискванията за качество в социалната услуга“. Ал. 2 на същия член пък дефинира индикаторите за изпълнение на стандартите или: „Критериите за социални услуги за деца са показателите, по които се оценява съответствието между предоставяната социална услуга и утвърдените с наредбата стандарти за социални услуги за деца“.

Наличието на Наредба за критериите и стандартите за социалните услуги за деца, влязла в сила още през 2003 г. и допълвана до сега многократно, на базата на която се разработват методическите ръководства за отделните социални услуги за деца, е важна предпоставка за качество, но не е достатъчна за създаване на конкурентна среда с цел увеличаване ползите за клиентите. Разработени са двадесет и три стандарта, които обхващат всички аспекти на

живота на децата и професионалното развитие на персонала. Това предполага по-добро насочване и съответно по-добро качество на предоставяне на услугата. Като обобщение можем да кажем, че в Методическото ръководство за условията и реда за предоставяне на социалната услуга „Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи“ намираме описан основния метод за работа, който се използва в тази услуга, а именно развитие на случай във връзка със стандартите за социални услуги от резидентен тип: вход и изход от услугата, правила и процедури, както и документацията към тях; видове информация, видове срещи, техните цели, видове планове и работата по случай; професионалистите, техните роли и професионални компетентности, план за професионално развитие, супервизия и т.н. Предоставянето на социалната услуга е съобразено с документите, свързани с качеството на услугата, начините за нейното разкриване и функциониране, със здравно-хигиенните изисквания, благоустройство и строителство и административното управление.

Липсва обаче по-нататъшен наръчник или практическо ръководство за изпълнение на всички тези заложили стандарти и препоръки. Това създава проблем с тълкуването на стандартите, тяхното изпълнение и контрола в последствие.

В българската нормативна база не се предвижда изискване към доставчика на услугата за задължително външно оценяване от независим сертифициран оценител и представяне на оценка и доклад за функционирането на услугата. Това не създава предпоставка финансирането на услугата да бъде обвързано пряко с нейното качество.

В настоящата статия ще боравим с определения от Закона за социалното подпомагане (ЗСП) и правилника към ЗСП (ППЗСП) с последни изменения от 2017 г. В чл. 16 на ЗСП определението за социални услуги ги разглежда като дейности в подкрепа на лицата за социално включване и самостоятелен начин на живот, които се основават на социална работа и се предоставят в общността и в специализирани институции. Социалните услуги, за които е създаден авторският модел за оценяване на качеството, резултатите от чиито апробиране ще изследваме, са услугите за деца от резидентен тип. В Чл. 36.(2) от Правилника за прилагане на ЗСП т. 4 са описани социални услуги от резидентен тип. Видовете Центрове за настаняване от семеен тип са:

а) център за настаняване от семеен тип (ЦНСТ);

аа) център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания;

бб) (в сила от 1.01.2018 г. – ДВ, бр. 17 от 2017 г., изм., бр. 89 от 2017 г., в сила от 1.01.2018 г.) център за настаняване от семеен тип за деца и/или младежи с увреждания;

вв) (в сила от 1.01.2018 г. – ДВ, бр. 17 от 2017 г., отм., бр. 89 от 2017 г., в сила от 1.01.2018 г.).

Тъй като научно-приложното изследване беше реализирано в ЦНСТ за деца без увреждания, е важно да уточним, че Методическото ръководство за предоставяне на услугата ЦНСТ за деца, действащо от 2009 г., е валидно и към днешна дата. Това уточнение е необходимо във връзка с излязлото през 2014 г. Методическо ръководство, уреждащо новата форма на ЦНСТ, а именно Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи (ЦНСТДМ).

На интернет страницата на АСП е публикувано следното определение за услугата ЦНСТ: „Център за настаняване от семеен тип“ (Социални услуги, финансирани от държавния бюджет; Център за настаняване от семеен тип, АСП) е място за живот в среда, близка до семейната, за ограничен брой лица – не повече от 15. Центърът може да се ползва в комбинация с други социални, здравни, образователни и други услуги и в съответствие с потребностите на настанените лица. В центъра се предоставя подкрепа на деца със/без увреждания.“

Услугата ЦНСТ за деца е „насочена към децата, които имат нужда от грижа извън тяхното семейство. Това са социални услуги от резидентен тип, която се разкрива на база на оценка на специфичните характеристики на децата в общността и потребностите от социални услуги на потенциални ползватели“ (Методическо ръководство ЦНСТ за деца, цели на методическото ръководство, АСП, 2009).

Принципите и ценностите на ЦНСТ са свързани с:

- „Гарантиране на най-добрия интерес на детето, съгласно Конвенцията на ООН за правата на детето;
- Зачитане на достойнството и личността на детето;
- Уважение на личната история и етническата и културна идентичност на детето;
- Предоставяне на възможности за пълноценно развитие на потенциала на децата, съобразно техните потребности и възможности;
- Насърчаване на взаимоотношенията между детето и значими за детето хора и външния свят;
- Подпомагане на детето за вписването му в социалната среда;
- Предоставяне на възможност на детето да прави избор и да взема решения съобразно възможностите и възрастта си;
- Поддържане на следа близка до семейната и предлагане на отношения на сигурност и доверие, трайни във времето;
- Осигуряване на значим за детето възрастен, с който детето създава значима доверителна връзка“ (Методическо ръководство ЦНСТ за деца, цели на методическото ръководство, АСП, 2009).

Тези принципи и ценности, базирани на Конвенцията за правата на детето, служат като ориентир за създаване на модела „Качество за права“, по който по-късно ще бъде оценено качеството на пет ЦНСТ, като съответно ще се изследват шест права на децата.

Центърът за настаняване от семеен тип за деца осигурява подходящо място за живеене и възможност за поддържане на връзка със семейството и значимите хора на децата, когато това е в техен интерес. ЦНСТ гарантира правото на ползвателите да получават качествена услуга.

Капацитетът на ЦНСТ е до 15 деца.

Целевите групи, които могат да станат ползватели на услугата, са: деца от 3- до 18-годишна възраст, за които до момента на настаняването им в ЦНСТ няма възможност да бъдат отглеждани в биологичното им семейство, в семейството на близки и роднини, или в приемно семейство.

В ЦНСТ се разкрива в населени места, в които функционират здравни, образователни и социални услуги и са в състояние да отговорят на потребностите на децата и където има условия за осъществяване на културни и спортни дейности.

Доставчикът, който предоставя услугата, разработва и прилага процедури за мониторинг и вътрешен контрол на предоставяната услуга. *Доставчикът има писмен план за подобряване на качеството на услугата.* Контролът на услугата се осъществява от Инспектората на АСП и Главна дирекция „Контрол по правата на детето“ към ДАЗД.

За осигуряване на по-добро качество на предоставяне на социалната услуга е заложено обучение и възможности за развитие на персонала, който работи в услугата, като за целта има разработена програма. Ръководителят е длъжен да предостави на всеки член от персонала въвеждащо обучение при започване на работа, както и продължаващо такова. Всеки член на екипа, включително ръководителят, има личен план за професионално развитие. *На работещите професионалисти се осигурява професионална и методическа подкрепа и супервизия за изпълнение целите на услугата.*

Разработените двадесет и четири стандарта, които обхващат всички аспекти на живота на децата и професионалното развитие на персонала, са отразени в методическите ръководства на услугите. Това предполага по-добро качество на предоставяне на услугата.

Липсва обаче по-нататъшен наръчник или практическо ръководство за изпълнение на всички тези заложиени стандарти и препоръки. Това създава проблем с тълкуването на стандартите, тяхното изпълнение и контрола в последствие. Съществуващите методически ръководства, които се основават на ЗСП, ППСЗП и НКСПСУД, подкрепят доставчиците в изясняване на техните задължения. Изготвянето на методиката на услугата обаче остава в ръцете на ръководството и зависи от неговата компетентност поради факта, че в НКСПСУД няма стандарт, който да изисква Система за управление на качеството (СУК). В Закона за социалните услуги е упоменато, че ще бъде разработен и стандарт за качество, но това тепърва предстои.

В българската нормативна база не се предвижда изискване към доставчика на услугата за задължително външно оценяване от независим сертифициран оценител, както и представяне на оценка и доклад за функционирането на услугата. В Германия, за да бъде подновен договорът на доставчика за предоставяне на услугата, се изисква такъв доклад. Когато той е изготвен методично и от опитен одитор, неговата тежест е голяма и това подпомага вземането на положително решение от страна на финансиращия (обикновено община или регионална структура – провинция). В България липсата на изискване за външен одит и система за управление на качеството не създава предпоставка финансирането на услугата да бъде обвързано пряко с нивото на нейното качество.

Без да е наличен този стандарт, препоръките ми към Наредбата за критерии и стандарти за предоставяне на социални услуги за деца са следните:

- Да се създаде стандарт за система за управление на качеството в социалните услуги с критерии за съответствие към него.

- В нея да бъдат предвидени три критерия за съответствие:

- ✓ при управление на повече от 5 социални услуги от една организация за социална работа – назначаване на методически ръководител/специалист осигуряване на качеството;

- ✓ изискване за модел за самооценяване на качеството на услугата;

- ✓ изискване за ежегодно външно оценяване на качеството от независим одитор.

Все още и законодателството, и практиката в това отношение са длъжници на децата в риск и техните семейства. С изключения на отделни неправителствени организации (НПО), особено тези с чуждестранно участие, доставчиците на социални услуги, в това число и такива от резидентен тип, рядко имат в своята методология за предоставяне на социалната услуга текстове, изцяло посветени на качеството, или са разработили и прилагат цялостен модел за неговото управление. В НКССУД, например, се изисква задължителна документация, представляваща правилници, процедури и формуляри; атестационни формуляри за оценяване на служителите и планове за тяхното развитие. Оценяването на качеството на услугата и постигнатите резултати обаче в българската практика се свежда предимно до контрол на услугите: от страна на общината, като принципал, инспектората на Агенцията за социално подпомагане (АСП) или Дирекцията по контрол по правата на децата към Държавната агенция за закрила на детето. Поради липсата на специални ясни и точни изисквания към качеството на услугата няма и достатъчно конкурентни български модели за управление или оценяване на качеството на социалните услуги. Няма и специализирани „оценители“ в България, които да предлагат такива, доказали своята приложимост в практиката.

Регламентирането на изискване за разработване и прилагане на Система за управление на качеството от доставчиците на социални услуги в бъл-

гарското законодателство все още не съществува. Няма и така популярното в други европейски страни (Германия, Нидерландия) задължително изискване за доказване на качеството на социалната услуга пред финансиращия орган (най-често общината или структура на регионално ниво) в края на всяка календарна година. Част от това доказване се осъществява с представяне на доклад от оценяване качеството на услугата от външен оценител. „За да реализират своите задачи, свързани с помощта към деца и младежи по параграф 2, доставчиците на публични услуги имат задължение и основание да оценяват качеството и да предприемат съответните мерки за неговото постигане, що се отнася до:

- ✓ предоставянето на услуги;
- ✓ изпълнението на други задачи;
- ✓ процеса на оценка на риска съгласно § 8a;
- ✓ сътрудничество с други институции.

За тази цел се изисква разработване, прилагане и редовно преразглеждане на мерки за подобряване на качеството. Това включва изследване на качествени характеристики за гарантиране на правата на децата и юношите в услугите и тяхната защита срещу насилие. Обществените доставчици на социални услуги за деца и младежи се ръководят от професионалните препоръки на отговорните органи съгласно раздел 85 (2) на закона и от вече прилаганите принципи и стандарти за оценка на качеството...” (Sozialgesetzbuch, 8, Jugendhilfe, 2018).

По-горе посочените причини станаха основание за създаване на модел за оценяване на качеството в услуги за деца от резидентен тип и изследване на неговата приложимост. Моделът беше създаден във връзка с разработване на докторска теза на тема „Оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца“ и като резултат на цялостен анализ на съществуващите в други, водещи в социалната работа, европейски страни и в България, като това беше добра предпоставка за използване на много чуждестранни достижения в българския контекст. Моделът беше приложен в Центрове за настаняване от семеен тип и изследването на неговата приложимост беше основната цел на планираното приложно-научно изследване.

Модел за оценяване на качеството в услуги за деца от резидентен тип „Качество за права“

Моделът „Качество за права“ е създаден от автора на студията и се базира на дългогодишния му опит в директна работа, консултиране и супервизиране на социални работници от ЦНСТ. Той е предназначен за оценяване на ЦНСТ за деца на възраст от 7 до 18 г. За да бъде използван в друга услуга от резидентен тип за деца от възрастова група: 0 – 3 или 4 – 7, както и в услуги

от резидентен тип за възрастни, е необходимо да бъде адаптиран инструментариумът за събиране и обработване на информацията.

Моделът „Качество за права“ оценява качеството на предоставяне на услугите според степента на познаването на *Конвенцията за правата на детето (КПД)* и реализирането на следните шест права от нея:

- ✓ *право на сигурна и безопасна среда на развитие;*
- ✓ *право на здравеопазване;*
- ✓ *право на образование;*
- ✓ *право на защита от дискриминации;*
- ✓ *право на семейство;*
- ✓ *право на участие.*

Избраните права са базисни, посочени в Конвенцията за правата на детето.

За да бъде направен извод за степента на реализиране на съответното право, се изследва *документацията на услугата и работата по случай, процесът на работата с клиентите и резултатите от предоставената услуга.*

Времево обезпечаване на оценяването на качеството: извършването на *фактическото събиране на информация*, свързано с оценяването, е предвидено да има продължителност от 12 часа (един работен ден и половина): 4 часа – преглед на документация, 4 часа – провеждане на стандартизирани интервюта и 4 часа наблюдение на директна работа с клиенти. За *обработването на информацията и изготвянето на Доклад* с препоръки са предвидени 32 часа (четири работни дни).

Човешки ресурси: оценяването се извършва от екип: един оценител и един асистент, които работят паралелно, като си разпределят задачите, свързани с реализиране на основните етапи от оценяването.

Работни задачи на оценителя: извършва преглед на документацията, попълва формулярите за събиране на информацията, обработва попълнените данни с Инструмента за обработване на информацията, анализира резултатите и изготвя Доклад от оценяване на качеството. Оценителят има ръководна функция в екипа.

Работни задачи на асистента: провеждане на анкетиране на предвидените в модела, целеви групи, по въпросниците за клиенти, персонал, родители и представители на институции.

Необходими компетентности на членовете на екипа:

Оценител:

Образование: магистър или бакалавър по социална работа, психология или педагогика; предимство: завършена магистратура в областта на управлението на социални услуги; задължително завършено обучение в прилагането на модела по оценяване на качеството „Качество за права“.

Професионален опит: минимум 2-годишен опит в услуга за деца или лица от резидентен тип; участие като асистент на оценител на минимум две социални услуги за деца от резидентен тип.

Компетентности – умения за:

- ✓ общуване с деца и възрастни;
- ✓ наблюдение и регистриране на информация от наблюдение;
- ✓ анализ и синтез на информация;
- ✓ обобщаване и извеждане на заключения;
- ✓ изготвяне на доклади и др. писмени документи.

Асистент:

Образование: магистър или бакалавър по социална работа, психология или педагогика, социология; завършено обучение в прилагането на модела по оценяване на качеството „Качество за права“.

Професионален опит: минимум 3-месечен стаж в услуга за деца или лица от резидентен тип.

Компетентности – умения за:

- ✓ общуване с деца и възрастни;
- ✓ наблюдение и регистриране на информация от наблюдение;
- ✓ провеждане на интервю;
- ✓ точно изпълнение на инструкции и технологията на оценяването.

Всяко оценяване на социална услуга се извършва на място, в услугата. Винаги се стартира с въвеждащ разговор с ръководителя на доставчика в рамките на половин час. За провеждане на разговора се използва „Въпросник за персонала“, тъй като на по-късен етап отговорите на ръководителя на доставчика ще бъдат съпоставени с тези на управителя на услугата и член на персонала. Ако отговорите се разминават и не съвпадат, това би било признак за липса или изкривяване на информацията между отделните йерархични нива и признак на недобра екипна работа.

Това означава, че:

- ✓ комуникацията между различните йерархични нива е на много добро ниво – информацията се предава успешно отдолу – нагоре и отгоре – надолу;
- ✓ изградено е общо разбиране за предоставянето на услугата;
- ✓ всеки специалист на своето ниво е запознат с основните документи на услугата и получава навременна информация за промени в законодателството, нови изисквания и инструкции за изпълнение на конкретна дейност.

Методи за събиране на информация, свързани с оценяването:

• **Проучване на документация:** реализира се чрез фактически преглед на цялостната документация на услугата: Методика за предоставяне на услугата, както и всички приложения към нея: правилници, процедури, заповеди. Проучват се две произволно избрани досиета на клиенти като част от оби-

чайно прилаганата документация за работа по случай. В тях се проследява реализирането на методологията на доставчика в практиката и се проследява качеството на попълването на предвидените документи. Основната цел на използването на този метод е да се открият *създадените условия от доставчика на услугата* за реализирането на изследваното право, както и отразените мероприятия, които вече са се случили в тази връзка.

При извършване на прегледа на документацията се използва методът на дедукцията: от общото към частното. Стартираме изследването от документа, който има по-широк обхват:

1. Методология на доставчика за предоставяне на услугата ЦНСТ;
2. Етичен кодекс;
3. Правилник за вътрешен ред;
4. Други правилници;
5. Процедури;
6. Документация, свързана с изпълнение на процедурите: книги, формуляри и др. за организиране на ежедневието;
7. Документация за работа по случай;
8. Документация, свързана с функционирането на персонала.

Провеждане на интервю с работещите в услугата, клиентите, членовете на техните семейства, представители на други институции, работещи по случаи на деца, отглеждани в ЦНСТ.

За интервюирането на клиенти, персонал, ръководители и други са разработени *въпросници*, които са различни за всички целеви групи и включват въпроси, свързани с изследването на предвидените в модела права. Интервюират се:

- ръководител – представител на доставчика на социалната услуга (служител ръководна длъжност, отговарящ в НПО за социалните услуги, директор на КСУДС, ръководител на социални услуги в общината);
- управител на ЦНСТ;
- двама членове на екипа, директно работещи с деца: възпитатели, социални работници, социални терапевти, детегледачи;
- двама клиента;
- двама родители на клиенти;
- двама представители на институции, работещи по случаи на клиенти на СУДРТ.

Въпросниците за горепосочените целеви групи са разработени за:

- деца между 12–18-годишна възраст, живеещи в услугата не по-малко от 6 месеца;
- ръководни кадри – представляващи доставчика на услугата;
- ръководни кадри – управители на услугата;
- членове на екипа на услугата: педагози, психолози и социални работници, работещи в нея не по-малко от 3 месеца преди оценяването на качеството;

- родители и членове на семействата на деца на възраст от 12–18-годишна възраст, ползващи услугата за не по-малко от 6 месеца;

- представители на ОЗД, ДПС, училище и други партньори на услугата; НПО, общини и др. доставчици на социални услуги в ролята на експерти.

Въпросниците съдържат шест групи въпроси, насочени към: *познаването на КПД; познаване и реализиране на правото на сигурна среда на развие; познаване и реализиране на правото на здравеопазване; познаване и реализиране на правото на образование; познаване и реализиране на правото на защита от дискриминация; право на семейство; право на участие.*

Интервюто се осъществява от асистента на оценителя в рамките на предвидените 4 часа, както следва:

Ръководител – представител на доставчика на услугата	30 м.
Управител на услугата	30 м.
Член на персонала	20 м.
Клиент 1	20 м.
Клиент 2	20 м.
Родител 1	20 м.
Родител 2	20 м.
Представител на институция	20 м.
Представител на институция	20 м.
Резерва: разпределени по преценка на анкетиращия	30 м.

Резервните минути се предвиждат, защото невинаги интервюирането може да се проведе в рамките на предвиденото поради различни фактори като: постигане на добро разбиране на въпроса (допълнителни обяснения) или трудно разбиране на български език, и т.н.

- **Наблюдение** на ежедневието на клиентите и работата с тях.

Друг метод за събиране на информация за оценяването на качеството по Модела “Качество за права“ е наблюдение на ежедневието на клиентите и работата с тях. То се извършва в продължение на 4 часа от оценителя, като включва следните обекти на наблюдение:

- ✓ *наблюдение на материалната среда в ЦНСТ:* местоположение, стаи за спане, общи помещения, санитарни помещения. Наблюдението се извършва по два критерия: *безопасност и развиваща среда;*

- ✓ *наблюдение на отношенията между възрастни и деца, между деца и техни връстници,* по отношение на: сигурност, спазване на дневен ритъм и правила;

- ✓ *дейности с деца: групов и индивидуална работа;*

- ✓ *визуализация в ЦНСТ;*

- ✓ *екипна среща на работещите.*

Наблюдението на пряката работа с клиентите се извършва чрез наблюдаване и регистриране на информация във Формуляр за събиране на инфор-

мация. В него са описани конкретни ситуации – индикатори за изпълнение на определен критерий. Важно при наблюдението е оценителят да отбелязва конкретно какво наблюдава, без да се влияе от разкази и интерпретации на служителите.

За извършване на събирането на информация са разработени *формуляри*. Формулярът съдържа следните групи изследвани ситуации:

- А – Ситуации, свързани със структурата на услугата;**
- Б – Ситуации, свързани с процеса на работа с клиентите;**
- В – Ситуации, свързани с резултатите.**

Всяка група съдържа 10 изследвани ситуации с три възможности за отговор: С1, С2 и С3. Възможните наблюдавани ситуации са конструирани върху възможностите за С1 – реализиране на изследваното право, С2 – средна степен на реализиране и С3 – слаба степен на реализиране. В отделна колона е зададен индикатор, който насочва към извод по отношение на реализирането на правото. В края на формуляра е предвидена формула за изчисляване на резултата по отношение на цялостното реализиране на правото.

Индикаторите за оценка са изработени във връзка процентно наличие на ситуации С1, С2 и С3, като се започва от максимална степен на реализиране, средна степен и ниска степен, свързана с нарушаване и нереализиране на дадено право.

Направените изводи след изследване на реализирането на всяко право са важна част от оценяването на качеството и основа за изработване на препоръки за неговото подобряване.

Всеки формуляр изследва общо 30 ситуации с по три възможни индикатора за изпълнение (вж. Приложение 2).

Попълват се следните формуляри:

1. Формуляр за събиране на информация за прилагането на КПД в ЦНСТ;
2. Формуляр №1 за събиране на информация за реализиране на правото на сигурна среда на развитие в ЦНСТ;
3. Формуляр №2 за събиране на информация за реализиране на правото на здравеопазване в ЦНСТ;
4. Формуляр №3 за събиране на информация за реализиране на правото на образование в ЦНСТ;
5. Формуляр №4 за събиране на информация за реализиране на правото на защита от дискриминация в ЦНСТ;
6. Формуляр №5 за събиране на информация за реализиране на правото на семейство в ЦНСТ;
7. Формуляр №6 за събиране на информация за реализиране на правото на участие на децата в ЦНСТ.

• *Анализ на резултатите* с помощта на *Инструмент за обработване на данните*.

Инструментът за обработване на данните е разработен в Excel и служи за нанасяне на резултатите от ситуациите в табличен вид, като в края се изчислява процентът на реализиране на съответното изследвано право. На базата на този процент се констатира дали правото е реализирано в максимална степен (между 50 и 100%), в средна (между 25 и 50%) или не е реализирано (под 25%), като това се отразява на качеството на услугата: ако правото не е реализирано – качеството на услугата е незадоволително и благополучието на клиентите е заплашено, ако е в средна степен – качеството е задоволително, но правата на клиентите са реализирани в минимална степен; а ако правото е реализирано в максимална степен – над 50% – качеството на услугата е високо и правата на клиентите са реализирани.

В последния етап от реализирането на Модела „Качество за права“, се осъществява *анализ* на резултатите и се изготвя *Доклад*, съдържащ констатации за нивото на реализиране на всяко от изследваните права и препоръки за подобряване на работата в услугата. На базата на резултатите от изследването на документацията, анкетизирането и наблюдението се прави ситуационен анализ във връзка с реализирането на правата в съответното ЦНСТ и се правят изводи за качеството на социалната услуга. Във втората част на доклада се дават конкретни препоръки по отношение на правата и съответно – за повишаване благосъстоянието на клиентите и повишаване качеството на услугата.

Апробиране на модел за оценяване на качеството в социални услуги за деца от резидентен тип ЦНСТ „Качество за права“

Апробирането на модела беше част от научно-приложно изследване на неговата приложимост.

Цел: Апробиране на модел за оценяване на качеството „Качество за права“ в социални услуги от резидентен тип за деца.

Задачи на апробирането:

1. Разработеният модел за оценяване на качеството „Качество за права“ да бъде представен на екипите на пет ЦНСТ.
2. Качеството на предоставяните услуги да бъде оценено при използване на модела.
3. Да бъде проучено мнението на работещи в ЦНСТ за приложимостта на модела.

За да бъде разработена настоящата научно-приложна работа, особено съдействие оказаха ръководители и социалните работници от петте социални услуги, които се включиха в изследването. Не можем да ги назовем, поради конфиденциалния характер на информацията, която ще се представи по отношение качеството на предоставяните от тях услуги. Специални благодарнос-

ти и на колегите от Международната федерация на възпитателните общности – ФИЦЕ-Интернационал, за предоставените материали и възможност за достъп до много техни публикации, свързани с изследвания проблем.

Представяне и анализ на резултатите от научно-приложното изследване

Научно-приложното изследване беше проведено в периода от март до декември 2018 г. в пет услуги за деца от резидентен тип, а именно в Центрове за настаняване от семеен тип за деца, доставяни от доставчици общини или неправителствени организации, намиращи се в различни по големина населени места (в много малък град, среден и много голям град) (Списък на градовете в България, Уикипедия). С промяна в Закона за устройството на територията, одобрена от Министерския съвет на 26 март 2009 г., определението за големината на градовете, където е проведено изследването, е следното: „много малки градове“ – с население под 10 хил. жители; „средни градове“ – с население от 30 хил. до 100 хил. Жители, и „много големи градове“ – с население над 200 хил. жители.

В таблица 1 са показани данни за социалните услуги, които участваха и бяха оценени по модела „Качество за права“. Техни представители бяха запознати с модела, интервюирани по време на реализиране на оценяването, прочетоха доклада от оценяването и в последствие дадоха обратна връзка за неговата приложимост.

Таблица 1. Участници – персонал в проведеното оценяване

Вид на услугата	Населено място	Доставчик на СУ	Брой участници	Заемани длъжности
ЦНСТ 1	много малък град	Община Част от Комплекс за социални услуги за деца и семейства (КСУДС)	3	Ръководител екип, възпитател и социален работник
ЦНСТ 2	много малък град	Община Част от КСУДС	3	Ръководител екип, възпитател и социален работник
	много малък град	Община Част от КСУДС	1	Директор КСУДС

ЦНСТ 3	много голям град	Частен доставчик на социална услуга – фондация	1	Ръководител екип, възпитател и социален работник
	много голям град	Частен доставчик на социална услуга – фондация	3	Управител социални услуги
ЦНСТ 4	средно голям град	Фондация в обществена полза	3	Ръководител екип, социален работник, социален терапевт
ЦНСТ 5	средно голям град	Фондация в обществена полза	3	Ръководител екип, социален работник, възпитател
	средно голям град	Фондация в обществена полза	1	Координатор социални услуги

Етапи на провеждане на апробацията на модела:

Първи етап: Представяне на модела на ръководителите на организацията за социална работа и ръководителите на услугата.

Втори етап: Реализиране на процеса на оценяване на място в ЦНСТ.

Трети етап: Изготвяне на доклад от оценяването с препоръки относно подобряването на качеството на услугата.

Четвърти етап: Представяне на доклада на ръководителите на организацията за социална работа и ръководителите на услугата.

За реализиране на етапа „Представяне на модела на вниманието на ръководителите на организацията за социална работа и ръководителите на услугата“ беше изготвена мултимедийна презентация и писмена информация за модела за оценяване „Качество за права“. Възможността за безвъзмездно извършване на оценяването от изследователите беше предложена на организации за социална работа, които управляват резидентни услуги за деца. Моделът беше представен на ръководителите на организациите-доставчици по отделно. Директорите на две фондации – доставчици приеха с благодарност и интерес, а директорът на общинските услуги покани на представянето на модела не само управителите на ЦНСТ, а и всички работещи: психолог, социални работници и възпитатели.

Моделът беше представен в рамките на работна среща с продължителност от един до два часа. По време на представянето стана ясно, че всички са любо-

питни да получат външна оценка: „тъй като обикновено ние си виждаме само дефицитите“, „може пък да ни похвалите“ (изказвания на социални работници), „ние управляваме от разстояние – добре е някой да ни информира обективно какво се случва“, „чакаме препоръките най-вече“ (изказвания на ръководители на организации за социална работа, доставчици на услуги) и т.н. И в петте услуги – ЦНСТ, беше дадена възможност да бъдат разгледани въпросниците за деца, за да стане ясно, че въпросите са подходящи за възрастта на децата и не са насочени към компрометиране на организацията-доставчик.

Реакцията на участниците в представянето по отношение на това, че моделът е базиран на изследване на реализирането на правата на децата в услугата, беше противоречива: по-голямата част споделиха силно разпространеното мнение, че „децата все права имат, а не задължения“, а други реагираха, че „е важно някой да им помогне да разберат дали наистина разбират прилагането на правата“.

По-късно при провеждането на оценяването някои от работещите в услугите споделиха, че са се притеснили от тази „външна оценка“, но пък това ги е накарало да потърсят информация по въпросите на качеството. Всички обаче разказваха, че са се вълнували и замислили над различни казуси, свързани с „представянето“ пред оценителя. Това ни показва, че оценяването на качеството като събитие и мярка за подобряване на качеството стимулира работещите в услугата да мислят и да се подготвят за самия процес, което само по себе си е положително. Т.е. оценяването може да бъде разглеждано като процес на констатиране, контролиране, подкрепа и подобряване на качеството.

Реализиране на апробирането на модела/оценяването на качеството на място в ЦНСТ

Във всяко ЦНСТ прилагането на модела за оценяване „Качество за права“ се реализира в рамките на предварително заложените и посочени в описанието на модела параметри. *Фактическото събиране на информация*, свързано с оценяването с продължителност от 12 часа (един работен ден и половина): 4 часа – преглед на документация, 4 часа – анкетиране и 4 часа наблюдение на директна работа с клиенти, след което за *обработването на информацията и изготвянето на Доклад* с препоръки в модела бяха предвидени 32 часа (четири работни дни), но те се оказаха недостатъчни и се наложи да бъдат увеличени средно с 8 часа за всеки един доклад.

Във всички ЦНСТ оценяването за целите на изследването се извърши от оценителя, като в бъдещото прилагане на модела ще бъде използвана и помощта на асистент-оценител, както е предвидено.

Оценителят (в случая авторът на модела и провеждащ изследването) е магистър по педагогика, познаващ много добре концептуалния модел, с осемгодишен опит като екипен ръководител на услуга от резидентен тип за деца.

Следвайки последователността на използваните методи за събиране на информация, свързана с оценяването, оценителят започна с въвеждащ разговор с ръководителя на услугата, като отново му обясни методите, които ще бъдат използвани.

- *Проучването на документация* беше извършено от оценителя в рамките на предвиденото време от 4 часа.

При изследване на стратегическите документи на доставчиците на социални услуги: Общинска стратегия за закрила на детето (общинските ЦНСТ), устав на фондация и стратегически документ, беше констатирано, че на първо място е декларирано, че КПД на ООН е основен водещ документ в политиките за закрила на детето. Този факт удовлетвори нашето търсене дали КПД е основен документ, на който се основават политиките на изследваните организации.

В четири от оценените пет ЦНСТ документацията на услугата беше изрядно подредена, следваща структурата и указанията на Методическото ръководство за предоставяне на социална услуга ЦНСТ за деца (Методическо ръководство ЦНСТ за деца, цели на методическото ръководство, АСП, 2009), въпреки че то е само препоръчително, а именно:

- В Глава I на Методиката за предоставяне на услугата ЦНСТ на всеки доставчик беше описана определение, цел, задачи, целеви групи, принципи и ценности, място в системата на услугите, както и процедура за разкриване на социалната услуга. Именно в частта за принципите и ценностите, всички доставчици на услуги бяха декларирали, че КПД на ООН, както и Закона за закрила на детето (ЗЗД) са водещи при предоставяне на услугата. В методиките на изследваните ЦНСТ (или концептуален модел) бяха споменати изрично и спазването на правата на детето на:

- ✓ пълноценен, самостоятелен и достоен живот; развитие съобразно особеностите и желанията му – пряко кореспондиращо с търсенето от нас реализиране на „Правото на сигурна среда за развитие“;

- ✓ запознаване и поддържане на личната му история, етническа и културна идентичност, отглеждане в семейна среда – отнасящо се до реализирането на „Правото на семейство“;

- ✓ недискриминация по пол, етническа принадлежност, здравословно състояние, възраст и пр. – в пряка връзка с „Правото на защита от дискриминация“; информираност и право да изразява мнение по всички въпроси, които го засягат – „Право на участие“;

- ✓ качествено образование, професионално ориентиране и професионална подготовка, както и право на отдых и културни и спортни занимания, ду-

ховно и личностно усъвършенстване – свързано с изследваното от нас „Право на образование“;

✓ и не на последно, но на второ място в ранжирането на правата по скалата на модела „Качество за права“ – „Право на здравеопазване“, упоменато като право на достъп до здравеопазване, медицинска и социална рехабилитация.

• В Глава II „Развитие на случая в ЦНСТ“ във всички методики на оценяваните услуги бяха налични всички процедури, свързани с:

✓ настаняване на дете в ЦНСТ: предварителна подготовка, необходима документация, видове срещи и начин на въвеждане в детската група;

✓ работа по случай в ЦНСТ: ролята на ключовия социален работник с неговите функционални задължения; изготвянето на оценката на потребностите и плана за грижа, вкл. тяхната специфика; прегледа на плана за грижа; съвместната работа с ОЗД; досие на детето в ЦНСТ – документи и тяхната подредба; право на детето на достъп до досието;

✓ за прекратяване на настаняването на детето в ЦНСТ: при извеждане в семейна среда, при навършване на пълнолетие; удължаване на настаняването и проследяване на случая след напускане на ЦНСТ.

• В четири от услугите формулярите за Оценка на потребностите, План за грижи, Протоколи от разговори с дете, родители, специалисти и т.н. бяха част от методиката за предоставяне на услугата, само в едно от изследваните ЦНСТ – те не бяха приложени, което би могло да бъде възприето като *липса на задължителност* или *използване на различни формуляри от персонала*. Това пък може да затрудни контрола както на ръководителя, така и на представителите на Инспектората на АСП или ДАЗД, което само по себе си не дава разумна увереност за ефективността на работата. В доклада от оценяването на качеството за тази социална услуга *специално бяха дадени препоръки по отношение на конкретизирането на процедурите, представянето на различните формуляри за Оценка на потребностите, План за грижи, протоколи и др. като приложения на методиката за предоставяне на услугата.*

В Глава III на всичките пет методики беше описан обхватът на услугата (концепцията, моделът на организация на живота на децата в ЦНСТ), представен по стандарт 4, отнасящ се до осигуряване на основните жизнени потребности на децата, като изрично беше споменато, че персоналят осигурява участието на децата в избора на меню, което позволи да открием и в петте ЦНСТ, регламентации за реализиране на „Правото на участие“ на децата. В подробни текстове в три от ЦНСТ беше представено храненето на децата в „семейна атмосфера“, както и приготвянето на храната в собствена кухня с помощта на децата; в два от ЦНСТ – в документацията се упоменаваше, че се приготвя в кухня-майка, а децата приготвят ястия в почивните дни в кухните на услугата. „Правото на участие“ беше отбелязано ясно и в избора на дрехи,

лични вещи, участието в дейности по поддръжка и обслужване, свързани с хигиената на ЦНСТ.

Във връзка с изпълнението на тази глава от методиката беше прегледан и Правилникът за вътрешния ред в ЦНСТ, който беше наличен във всички услуги и показваше ясно волята на доставчика на услугата и ръководството на ЦНСТ да се организира дневен ритъм, близък до семейната среда, при спазване на шестте изследвани права. Тази информация, обаче, по-късно трябваше да бъде „валидирана“ и потвърдена чрез другите методи, използвани за оценяването на качество, а именно: интервю с клиенти, персонал, родители и представители на други институции, работещи по случаи на деца, настанени в ЦНСТ, както и от извършване на пряко наблюдение на работата с децата и отношенията както в детската група, така и между деца и възрастни.

По отношение на грижата за здравето и в петте методики бяха описани подробно организирането на този тип грижи, като изрично бяха предвидени и задължителни здравни лагери за децата. По отношение на лекарствата и тяхното съхранение, два от ЦНСТ имаха разписана *Процедура за раздаване и съхранение на лекарства* и те бяха съхранявани в заключен шкаф без възможност за достъп на деца. В два от ЦНСТ беше предвидено всеки нов член на персонала да преминава задължително курс по Първа помощ. Във всички ЦНСТ имаше *Процедура за осигуряване на здравни грижи*. В два от ЦНСТ на пълен щат беше предвидено назначаването на *медицинско лице*. В останалите три – се разчиташе на личния лекар и бърза помощ, което е разбираемо за семеен модел на живеене.

Във всички методики беше отразено подробно изпълнението на Стандарт 6, свързан с осигуряване на психологическа помощ и подкрепа, като само в два от ЦНСТ беше предвидено назначаване на психолог, а в останалите три – ползване на такъв специалист почасово. За всички деца се предвиждаше психиатрична и психотерапевтична помощ при необходимост. Като цяло „Правото на здравеопазване“ и в петте услуги беше отразено документално в детайли, системно и в цялост, което е добра основа за наличие на високо качество на услугата.

Във всички пет ЦНСТ методически „Правото на образование“ беше обезпечено чрез записване на децата в съответстващо на техните потребности, учебно заведение; помощ при подготовка на уроците; както и в два от ЦНСТ – специално назначен възпитател с учителска правоспособност и специалист по работа с деца с обучителни затруднения, което говори за отлично качество на услугите. В три от ЦНСТ имаше специална процедура за избор на училище, което отново е предпоставка за повишаване на жизнените перспективи на децата. И в петте изследвани услуги се предвиждаше подкрепа на децата при подготовката им за кандидатстване във висши учебни заведения или курсове по професии.

По отношение на уменията за самостоятелен живот, препращащи към правото на „сигурна среда на развитие“, в четирите услуги имаше програми за подготовка и изграждане на социални умения за самостоятелен живот, а в петата – не беше представена такава, поради това, че децата бяха на възраст под 15 г.

„Правото на семейство“ в документацията на услугата беше отразено в препратките към даване на съгласие на родител или попечител на детето във връзка със здравни процедури, избор на училище, работа по историята на живота и бъдещото „семейство“ на детето. *Поддържането на контакт с родителите или близките на детето обаче не беше конкретно регламентирано в нито една от методиките, а по-скоро имаше „пожелателен“ характер, което беше по-късно отбелязано в четири от оценъчните доклади като препоръка.*

Включването на децата в занимания през свободното време по желание беше регламентирано във всички методики.

Стандарт 9: Работа с родителите и семейството, беше отразен подробно в документите на една от услугите, като се наблягаше на домашните посещения и подкрепа на семейството като мобилна работа на ЦНСТ. В четири от методиките беше изрично отбелязано, че за връзка със семейството ще бъдат ползвани и други услуги в общността. И в петте ЦНСТ беше предвидено да се ползват биографични методи като „Книга на живота“ и др., което по-късно трябваше да бъде потърсено и доказано в интервютата с клиентите и персонала, както и в прякото наблюдение на работата.

Стандарт 10, свързан с включване на децата в живота на общността, беше отразен в методиките за участие в различни мероприятия, празници, спортни и други състезания и т.н.

На стандартите, свързани с материалната база, няма да се спираме подробно, но единственото, което ще отбележим, е, че и в петте методики съществуваха указания за „домашна обстановка“, „семеен модел“ и т.н. По отношение на сигурността във връзка с материалната база – в нито едно ЦНСТ концептуално не се предвиждаше децата да спят в самостоятелни стаи, което е винаги минус в осигуряване на правото на сигурна среда. Два от ЦНСТ се намират в населено място без възможност за избор на училище, поради съществуването на само едно такова. Това по себе си е нарушаване на „Правото на образование“.

Всички пет ЦНСТ имаха Процедури за придружаване на деца на обществени места, външни посетители, излизане на деца и т.н. Във всички беше предвидено заключване на външната врата и процедури при кризисна ситуация и инцидент, изчезване на дете или посещение на агресивни посетители. Тези процедури даваха ясни указания за действие на персонала.

В Глава V: Управление на ЦНСТ, във всички методики се третираше въпросът за реализирането на четирите управленски функции: анализ, планиране, реализиране и контрол, както и въпросът за качеството. Четири от петте ЦНСТ имаха План за развитие на услугата, ръководството на петото докладва,

че е в процес на разработване. Този план в голямата си част всъщност повтаряше Концептуалния модел или Методиката на ЦНСТ и оценителят отбелязва липсата на *стратегическото планиране и в петте услуги. Нямаше данни и в плана да са участвали децата и техните семейства.*

В методическото ръководство на услугата ЦНСТ за деца в Глава V е отбелязано, че в Плана за развитие на услугата трябва да бъдат представени „политиките и процедурите за мониторинг, оценка и контрол върху качеството на предоставяната услуга“ (Методическо ръководство ЦНСТ за деца, цели на методическото ръководство, АСП, 2009). И в петте ЦНСТ бяха посочени конкретни процедури за вътрешен контрол и атестация на персонала. В два от ЦНСТ беше разработена и апробирана система за самооценка, но в нито едно от тях не беше предвидено извършване на външно оценяване. Това беше причината и тези ЦНСТ да желаят да се включат в изследването, тъй като и в петте ръководителите търсеха конкретните измерения на изискването за „мониторинг и оценка“, което до този момент беше извършвано само от ръководителите на различните нива в организациите-доставчици. Моделът „Качество за права“ като един от първите цялостни модели за оценяване на качеството в бъдеще ще запълни тази празнина.

Изпълнението на Стандарт 15, свързан с организацията на работа в ЦНСТ – в два от ЦНСТ беше изложен като модел за работа и организация „Живот в малка група“, в други два – „Терапевтичен модел за работа с деца“, и в едно – без специфично име, при спазване на всички изисквания на стандарта. Всички изискуеми по стандарта книги, журналы, процедури и други бяха налични и в петте услуги, което всъщност беше предпоставка за доброто качество на услугите. *Оценителят препоръчва електронно водене на част от документацията, с цел: ясна следа за отбелязването, актуализирането и служителят, който е нанесъл информацията. Електронната документация, особено ако е свързана в система на специализиран софтуер, би била много по-съвременен и ефективен начин за документация на социална услуга.*

Стандарт 17, свързан с финансовата отчетност, не беше обект на оценяване чрез модела.

Стандарт 18, който е свързан със система за наблюдение и повишаване на качеството, като в тази система се изискват вече по-горе посочените дейности по мониторинг и контрол, обработване на жалби и план за повишаване на качеството. В две от изследваните ЦНСТ беше представена такава система, в останалите три – не присъстваше. План за повишаване на качеството не беше наличен в три от петте ЦНСТ. Това означава, че все още тези абстрактни изисквания се нуждаят от изясняване и превръщане в реалистични практически мероприятия. Най-често срещаната мярка в петте ЦНСТ беше, както вече казах: извършване на контролни дейности от ръководителите на различните нива.

Глава VI Управление на човешките ресурси бяха спазени всички изисквания за документация, образование на персонала, длъжностни характеристики, графици, продължаващо обучение, супервизии и т.н. В два от ЦНСТ беше предоставен *Доклад за външно оценяване на развитието на персонала*, във връзка с качеството на предоставяната услуга, завършващ с препоръки към всеки един работещ. Това говори за изключително мотивираното отношение на доставчика, по отношение на повишаването на качеството на услугата. Всички прегледани документи, бяха свързани с изискванията на Стандарт 19, 20, 21 и 22, посочен като основание в Методическото ръководство за ЦНСТ за деца.

Глава VII в методиките за предоставяне на съответната услуга тип ЦНСТ, включени в изследването, беше посветена на защита от злоупотреба и насилие. В изпълнение на Стандарт 23, който е пряко свързан с предотвратяването или реакцията в случаите на насилие, всички ЦНСТ имаха надлежно разработени програми, политики, процедури и т.н., които са изискуеми. На ниво документация – всички посочени критерии бяха изпълнени.

Оценителят се запозна и с начина на записване на информацията в Дневника на работната смяна и установи, че в два от ЦНСТ, благодарение на изработен чеклист за записване, с подробно указание за попълваната информация, е постигнат максимален ефект и сигурност на предаваната информация (на пример: брой деца; деца, които са болни; външни посещения; телефонни разговори; информация от училище; важни задачи; съобщения от ОЗД и т.н.). В останалите ЦНСТ беше използван свободен текст, което доведе до препоръка за създаване на указания за вписване на информация, както и необходимост от вътрешни обучения.

Изводите, които бяха направени от оценителя, след прилагането на този метод на събиране на информация, а именно: преглед на документацията, свързана с предоставяне на услугата, са следните:

- във всички услуги КПД е посочено като водещо спазването на принципите на КПД;
- документацията за предоставяне на услугата са застъпени всички изследвани права: право на сигурна среда на развитие, право на здравеопазване, право на образование, право на защита от дискриминация, право на семейство и право на участие;
- в две от услугите е разписана система за самооценка на качеството;
- в една от услугите има и иновация: външно оценяване на развитието на персонала, с изработен доклад с препоръки;
- всички ЦНСТ са изпълняват в документално отношение изискванията на стандартите за предоставяне на социални услуги за деца, отнасящи се до резидентен тип.

Втората част на проучване на документацията беше свързана с проучване на две произволно избрани досиета на клиенти като част от обичайно при-

лаганата документация за работа по случай. Във всички изследвани ЦНСТ досиетата на клиентите съдържаха изискуемите документи, подредени по изискванията на методическото ръководство. В едно от изследваните ЦНСТ оценителят даде *предложение за подобряване на формулярите за Оценка на потребностите и План за грижи, както и за създаване на формуляр за начална страница: „Информационен лист“ за бързо и лесно намиране на информация с цел подобряване на работата по случай. Друг посочен проблем беше липсата на документирани разговори с клиенти, проведени от определения за ключов работник, представител на персонала. Констатирана беше и противоречива информация във връзка със случая, подадена от други институции, извън ЦНСТ, която е копирана и води до заблуждение и объркване. Препоръката към персонала на услугата беше да изиска изясняване на обстоятелствата, което може да се отрази на стратегията за работата по случай и съответно услугите, които се предлагат на клиента.*

Изследваните базисни права бяха намерили отражение в документацията за работа по случай, подредена в досиетата на клиентите. Тази информация, обаче, трябваше да бъде валидирана от другите източници на информация: наблюдение и интервю с персонал, клиенти, родители и представители на институции.

Изследването на документация, свързана с функционирането на персонала, и в петте услуги беше направено още по време на проучването на документацията за предоставяне на услугата, тъй като се оказа, че този вид документация: длъжностни характеристики, резултати от атестация, протоколи от инструктажи и т.н., спадат към административната такава.

Провеждане на интервю с работещите в услугата

В петте ЦНСТ беше проведено интервю с работещи в организацията-доставчик или директно в услугата, както беше посочено по-горе.

Въпросите за интервюто, разделени в шест групи, бяха еднакви за всички длъжности.

Провеждането на интервютата с работещите в услугите имаше следните специфики:

По отношение на мотивацията и възприемането на оценяването: ръководителите – представители на доставчика на услугата – бяха много мотивирани и заинтересовани; не показваха притеснение, а по-скоро любопитство и професионален интерес към процедурата на оценяването; другите интервюирани членове на персонала изразяваха мотивираност, но в същото време и притеснения, поради това, че „тяхната работа ще бъде оценявана“.

Резултатите от провеждането на тези интервюта (три в услуга), като разглеждаме изследваните променливи – познаване на даденото право и прилагането му в ЦНСТ, са следните:

По отношение на познаването и прилагането на **Конвенцията на правата на децата**: всички интервюирани познават КПД и интерпретират прилагането в практиката на основните права. В три от ЦНСТ служителите са преминали специализирани обучения, а в две такива предстояха да бъдат проведени. Всички интервюирани са отговорили, че децата се обучават периодично и им се предоставя информация за КПД, но в нито една услуга не беше намерена информация за предстоящо обучение.

Изследването на познаването и прилагането на **Правото на сигурна среда на развитие** в ЦНСТ доведе до извода, че в петте ЦНСТ това право се дефинира от работещите като: „среда без насилие, конфликти, както между децата, така и между възрастните“, което кореспондира с правото в КПД, децата да бъдат защитени от всякаква форма на насилие и експлоатация. Авторът на модела обаче, освен въпроси, свързани директно с насилието и неговата превенция, е предвидил въпроси, които се отнасят до това, дали всяко дете има определен ключов социален работник, изработена в предвидения законов срок, оценка на потребностите и план за грижи, познават ли служителите правилата и смятат ли тяхното визуализирани за важно, има ли форум, на който да ги комуникират с клиентите. Резултатите след обработване на отговорите на тези въпроси, очертаха следната картина:

Във всички ЦНСТ децата имат:

- ключов социален работник;
- оценката на потребностите и плана за грижа са изработени в срок;
- дневен ритъм и правила, които служителите познават и следят за тяхното спазване.

По отношение на визуализирането и потребността от изработване на табла с дневен ритъм и правила, които да бъдат написани и изработени от самите деца, служителите от три услуги споделиха своята убеденост и разказаха как са били изработени тези табла, докато интервюираните от останалите две – бяха убедени, че няма нужда и е по-добре правилата да им бъдат припомняни устно. Това доведе до *отбелязване на препоръка в доклада от оценяването, свързана с визуализирането*, което по-късно те изпълниха. Тук можем да отбележим, че въпросите от интервюто служат не само за събиране на информация, а като инструмент за привличане на вниманието на служителите върху теми, които те не са забелязвали преди това. В този смисъл самият процес на оценяване се явява процес на учене и обмяна на мнения.

Правото на здравеопазване се оказва едно от най-познатите права и на него служителите показаха, че отдават голямо значение. Във всички пет услуги интервюираните посочиха, че децата имат личен лекар, ползват услугите

на зъболекар, на психолог и психиатър при нужда. В два ЦНСТ имаше назначена медицинска сестра, тъй като тези услуги бяха част от комплекс, в който се предоставят и други услуги, така че там това се явява рентабилно. Във всички пет ЦНСТ служителите бяха запознати с превенцията на различни заболявания и извършваха дейности с децата, които са насочени към нейното изпълнение. Абсолютно всички интервюирани бяха преминали курс по първа помощ към БЧК. Голяма част от тях познаваха конкретни заболявания или увреждания на децата, както и бяха преминали обучения, свързани с последиците от травмата върху децата. Препоръката, която беше направена от оценителя в оценъчния доклад, беше да се *осигурят повече материали, които децата сами да могат да ползват и четат*, за да не бъдат пасивни участници, а така също и те да подготвят или представят определени здравни теми.

Правото на образование също беше изключително ясно и като дефиниция, и като прилагане за служителите. И в петте услуги се изпълняваха предвидените процедури в методиката за предоставяне на услугата, по отношение на записване и избор на училище. Само в два ЦНСТ, поради това, че се намират в малко населено място, не беше възможен избор на училище, а всички деца се записваха само в едно училище. Но пак бяха положени изключителни усилия за осигуряване на допълнителни специалисти, които да помагат на децата, логопеди, ресурсни учители, учители по езици и т.н. Интервюираните придаваха изключително значение на това право, защото го свързваха с изграждане на по-добри перспективи на децата.

Всички служители споделиха възможностите за децата да посещаваха дейности през свободното си време – в читалища, спортни клубове или училища.

По отношение на **правото на защита от дискриминация** отговорите на служителите показваха, че въпреки усилията да предотвратяват обиди от дискриминационен характер между децата, има много случаи на обиди, най-вече по етнически произход: „циганин“, „циганка“. Във всички интервюта изрично беше отбелязано, че те се случват между самите деца от ромски произход. Използването на жаргонни изрази и псуване, бяха споделени от служителите в два ЦНСТ с настанени юноши над 14-годишна възраст. Тъй като само в две услуги служителите бяха преминали *обучения, свързани с недискриминационни практики*, това беше и една от препоръките в оценителния доклад, както и *засилване на индивидуалната работа с децата по темата*.

Разбирането на **правото на семейство** на служителите в ЦНСТ се оказа най-трудно разпознаваемо в четири от изследваните пет услуги. Негативното отношение към семействата, които са изоставили децата си, съпътстваше през цялото време отговорите на служителите. Фактът, че в нито едно ЦНСТ не можа да бъде организирана среща и интервю с родители, говори, че връзката на хората, които се грижат за децата в резидентните услуги не е достатъчно доверителна и постоянна. В едно ЦНСТ имаше много добре организирана

работа с родители, включително планирани срещи, познаване ситуацията на семействата и дори материално подпомагане на родителите, но там децата бяха от населени места, намиращи се на повече от 50 km от услугата и беше много трудно интервюто с родителите да бъде осъществено.

Разбирането за правото на семейство в петте услуги беше най-вече свързано с осигуряване на семеен модел на живеење в ЦНСТ, което е само част от това право.

Във всички ЦНСТ служителите споделиха, че децата периодично разговарят със свои близки, но не планирано и с цел да се поддържат емоционални отношения, а по-скоро за да се договорят предстоящи посещения на децата.

Във всички услуги бяха служителите споделиха използването на биографични методи за работа по темата за семейството, като „Книга на живота“ и разговори на ключовия социален работник/ментор.

Препоръка в оценъчния доклад към четири от услугите беше *планирането на работата със семействата, увеличаване на контактите и даване на информация към ОЗД с цел формиране на обективната картина за отношенията. Друга препоръка беше: работещите в услугите да се обучават периодично за работа с родители, в теорията за привързаността и др.*

Последното изследвано право – **правото на участие** – и в петте услуги се оказва право, на което се придава много голямо значение от страна на служителите. В едно от ЦНСТ част децата вземаха участие в специален форум „Мегафон“ извън ЦНСТ, с цел обучение по темата. В други две услуги беше представено вътрешно обучение. В два от ЦНСТ не беше споделена подобна дейност. Самите служители обаче споделиха, че те *не са участвали в подобни обучения* и това беше дадено като препоръка в оценъчния доклад. Във всички ЦНСТ се организираха различни форуми като: ежедневна „Среща на чаша чай“, „Кръгче“ или веднъж месечно „Работна среща на екипа на ЦНСТ и децата“, на които децата и младежите имат възможност да споделят своето мнение. Всички докладваха за това, че децата сами избират и закупуват дрехи, учебни пособия, книги и др. В едно от ЦНСТ, поради направен ремонт и възможност за ново обзавеждане, децата бяха участвали в избора на мебели и цвят на стаята си. Препоръка в оценъчните доклади беше *ежемесечните срещи да се протоколират и то от някои от по-големите деца, както и те самите да подготвят различни теми или да организират събития.*

В нито един център не беше установено противоречие в отговорите на персонала. Всички те съвпаднаха и с находките при прегледа на документацията по отношение на правата, на тяхното познаване и реализиране. Като цяло персоналът на услугите се оказва подготвен или с потребност от някои обучения.

Провеждане на интервю с клиентите на ЦНСТ

Както вече обяснихме в частта за инструментариума за оценяване, провеждането на интервю с клиентите се извърши по специално разработен въпросник, съдържащ 51 въпроса и предназначен за деца от 12- до 18-годишна възраст. Въпросите, както и във въпросника за служителите, бяха насочени към познаването на правото и към неговото практическо прилагане в живота на ЦНСТ. Всички въпроси бяха адаптирани за деца и консултирани с психолог. Тъй като по отношение на качеството на услугата мнението на клиентите е много важно, изследователят отдели допълнително време за поясняване на някои от въпросите особено когато децата бяха на възраст 12 г. (такива бяха двама от интервюираните клиенти). Времето за провеждане на интервюто беше повече от предвиденото. Вместо 20 беше удължено на 30 минути. По-малките деца имаха нужда от малко повече обясняване на въпросите, а големите – се чувстваха важни да споделят мнение, което ще окаже влияние върху оценяването на качеството в услугата.

Бяха интервюирани 10 деца, избрани на случаен принцип – по желание. В едно от ЦНСТ, в което са настанени младежи, имаше желаещи четирима, което говори, че не се чувстват притеснени да разговарят с непознати и на сериозни теми.

Резултатите от интервюто с клиенти са следните:

По отношение изследването на *познаването и прилагането на КПД*:

Всички интервюирани клиенти заявяват, че са чували за КПД, а половината от тях споделят, че са вземали участие в обучения, свързани с темата. Всички посочват като пример „правото на здраве, на образование“, пет от тях посочват „право на участие“, „правото да няма насилие“, като последното може да се приеме, че кореспондира с правото на сигурна среда на развитие. Никой от клиентите не посочва като пример за права – правото на семейство и на защита от дискриминация. Най-вероятно поради това, че темата за семейството не е достатъчно обсъждана или пък децата приемат като нормална ситуация да имаш семейство, а не като някакво право, а правото на защита от дискриминация – поради сложността на думата и абстрактността на понятието.

Повече от половината клиенти споделят, че не са виждали книга или брошура, свързана с КПД, както и че не са обучавани на тази тема. Този отговор влиза в противоречие с информацията, представена от служителите. *Препоръка в оценъчния доклад беше отправена към всички ръководители на ЦНСТ за организиране на подходящо за възрастта обучение за КПД, както и набавяне материали, които децата да ползват по темата.*

Във връзка с реализирането на *правото на сигурна среда на развитие* всички деца натоварват понятието със значение на живот без насилие, да бъ-

дат защитени от хора, които искат да им направят нещо лошо, и да нямат конфликти помежду си. В петте ЦНСТ всички интервюирани деца твърдят, че има правила и познават дневния ритъм/режим. Всички интервюирани клиенти познават своя ключов социален работник/ментор в услугата, чували са за техния План за грижи. Само децата от два ЦНСТ (четирима от респондентите) обаче могат да дадат конкретни примери какво пише в плана, което означава, че се обсъжда и се работи интензивно с тях по неговото изпълнение.

Децата споделят, че лекарствата са заключени в шкаф и им се дават от възрастните.

Само в едно ЦНСТ и двете интервюирани деца споделят, че се страхуват от по-голямо дете в услугата. На това ЦНСТ е отправена препоръка за насочване на детето с проблемно поведение към ползване на подходящи услуги, както и към интензивна индивидуална работа с него. В три от петте ЦНСТ децата споделят, че входната врата се заключва и че е осигурена възможност да не влизат други деца в банята, докато те се къпят. В два ЦНСТ децата споделят в противоречие на персонала, че входната врата се заключва много рядко. Препоръките, които бяха отправени, бяха свързани основно с *включване на децата в програми по превенция на насилието, разглеждане тази тема на групови занимания или индивидуално; ясен входен режим: заключване на вратата и ползване на звънец*. Като цяло обаче изводът беше, че според децата те живеят на сигурно място и се чувстват спокойни и защитени, т.е. изследваното право е реализирано според тях.

По отношение на *правото на здравеопазване*: всички деца знаят какво означава това, познават и назовават личния си лекар, споделят, че ползват зъболекарски услуги и помощта на психолог. Повече от половината назовават психолога по име и споделят за това, че могат винаги да отидат при него. Само в един ЦНСТ се ползва психолог, който е външен за организацията, но според децата „когато ѝ се обадят – тя ще дойде“. По отношение на употребата на наркотици, алкохол и цигари в ЦНСТ интервюираните младежи отричат категорично тяхната употреба в противоречие на отговорите на служителите, които споделят, че част от младежите пушат и имат периодични проблеми с внасянето на алкохол.

В два от ЦНСТ децата споделят за ваканции на оздравителни лагери или специализирани места, свързани с дихателни заболявания. От думите на децата става ясно, че темата за здравето е много важна в ЦНСТ.

Децата обясняват ясно, че *„право на образование“* е да ходиш на училище или на спорт“, „да можеш да четеш и пишеш“, „да учиш професия“. Всички деца от петте ЦНСТ споделят, че ходят на училище и че възпитателите „само за това им говорят“. В три от петте ЦНСТ клиентите споделят, че са си избрали сами училищата. В два, които се намират в малко населено място, не са имали тази възможност. Споделянето на всички съвпада с това на персонала, че различни специалисти им помагат да учат и понякога идват специално за

това. В три ЦНСТ се плащат уроци по английски език и децата са наясно, че това е специален жест към тях, който струва пари. Нито едно от децата не беше на индивидуална или самостоятелна форма на обучение.

Правото на защита от дискриминация се оказа най-сложното и непознатото за децата. Осем от интервюираните десет не го познават, а след обяснения се колебаят дали обиди като по-горе споменатите по етнически произход са част от темата. *Основната препоръка, която беше дадена в оценъчния доклад и съвпада с тази, която беше изведена от интервюто на служителите, е, че децата имат нужда от специални обучения и разговори по темата, за да развият чувствителност и да могат да докладват за спазването на това свое право.*

Правото на семейство попада също в категорията на „неясните права“. Във всички ЦНСТ децата докладват, че имат възможност да разговарят по телефона и да виждат семействата си, но и че те не идват и не се интересуват от тях. Потвърди се и по-горе направения извод-препоръка за *засилване на работата със семействата, нейното структуриране и целенасоченост.*

Относно *Правото на участие* децата споделиха участието си в различни форми на разговори или форуми на споделяне, които бяха посочени в резултатите от интервютата на възрастните, но повече от половината не можеха споделят кога точно се случват тези срещи. *Препоръката в оценъчните доклади на три от услугите беше да се установи периодичност и да се увеличи честота на провеждане на форумите.*

Всички десет деца потвърдиха участие в избор на дрехи и вещи, обсъждане на „харченето на джобните“, както и това, че имат лични вещи и шкафчета.

Само две деца знаеха кой е министър-председател и кой президент на България, три – как се казва кметът на населеното място. Останалите (на възраст между 12 и 14 г.) категорично отрекоха да са чували техните имена или да знаят с какво се занимават тези политици в държавата. Всички десет деца споделиха, че не гледат новини и не четат информация, свързана с политика.

Към всички ЦНСТ беше отправена препоръка за повишаване на знанията на децата по гражданско участие и обществени теми, както и включване на гледането на новини за младежите над 15 г., с цел формиране на гражданско съзнание.

Обратната връзка на клиентите доказва в голяма степен споделянето от персонала на услугата, като потвърди реализирането на изследваните права и оттам – високото качество на услугите. Бележките и препоръките за подобряване на качеството намериха място в своя конкретен вид в оценъчния доклад на всяко ЦНСТ.

Доказа се и пригодността на въпросника за провеждане на интервю с деца на възраст от 12 до 18 г. Потвърди се и очакването, че времето, което е необходимо, е не по-малко от 30 минути.

Провеждане на интервю с родители или други членове на семейството

В нито една от оценяваните услуги не можа да се проведе такова интервю. Според автора на модела „Качество за права“ поради недостатъчно разгърнатата работа със семействата. Друга възможна причина е отдалечеността на тяхното местожителство.

Трета, но не по-маловажна може да бъде негативната нагласа на работещите към семействата, които са изоставили, според тях, децата си.

Провеждане на интервю с представители на други институции, извън ЦНСТ

Това изследователско намерение също беше реализирано трудно. Само в една от услугите се отзова представител на отдела за закрила на детето, който отдели двадесет минути за провеждане на интервю. Резултатите бяха много положителни за ЦНСТ, защото в обобщение: представителят на ОЗД познава много добре КПД и определя точно и съвсем ясно всички изследвани права. Дава конкретни примера от практиката на услугата за тяхното реализиране. Запознат е с подробности със случаите на децата, настанени в ЦНСТ. Времето за интервю беше спазено и мнението на интервюирания може да бъде обобщено като пълно реализиране на правата на децата и много високо качество на услугата.

В другите четири услуги не можа да бъде организирано такова интервю поради различни причини: в едно населено място, ОЗД изтъкна причина за невъзможност за участие – голямата си натовареност; в друго – периодът на летните отпуски.

Като цяло може да бъде направен изводът, че *оценителят трябва сам да направи контакт с различни институции*, защото, ако разчита това да бъде организирано от ръководителя на ЦНСТ, може да се получи конфликт на интереси, ако той не желае да бъде споделяно мнение от външен представител.

Използването на интервю с предварително подготвени въпроси доказва своята пригодност като средство за събиране на информация от различни целеви групи. Общата продължителност от 4 часа, предвидена в модела, беше достатъчна за извършване на тази задача.

Наблюдение на ежедневието на клиентите и работата с тях

Наблюдение на ежедневието на клиентите и работата с тях – един от методите за събиране на информация в модела, се извърши в продължение на 4 часа от оценителя, както беше предвидено предварително.

Във всички седем формуляра за всяко ЦНСТ беше отбелязана търсената информация. От предвидените обекти/дейности/явления изследователят не можа да присъства на екипна среща, тъй като нейната продължителност е

минимум 2 часа. Този факт трябва да бъде отбелязан, за да може при бъдещо изследване да се има предвид или удължаване на времето за наблюдение, или екипната среща да се изключи от технологията на модела.

На базата на изчисленията с Инструмента за оценка на съответствието проценти на съответствие беше констатирано дали правото е реализирано в максимална степен (между 50 и 100%), в средна (между 25 и 50%) или не е реализирано (под 25%), като това се отразява на качеството на услугата: ако правото не е реализирано – качеството на услугата е незадоволително и благополучието на клиентите е застрашено, ако е в средна степен – качеството е задоволително, но правата на клиентите са реализирани в минимална степен; а ако правото е реализирано в максимална степен – над 50% – качеството на услугата е високо и правата на децата са защитени. Индикаторите Ситуация 1 (C1) и Ситуация 2 (C2) служат като ориентир за точно конкретизиране на причината и проблема по отношение реализирането на изследвано право. По наличието на Ситуация 3 (C3) всъщност се изчислява в каква степен е реализирано дадено право.

Резултатите от изследваните пет услуги са следните:

Сравнителна таблица

Променливи	ЦНСТ 1	ЦНСТ 2	ЦНСТ 3	ЦНСТ 4	ЦНСТ 5
Значимост на КПД в услугата	C3 - 42%	C3 - 42%	C3 - 28%	C3 - 60%	C3 - 36%
Право на сигурна среда на развитие	C3 - 60%	C3 - 60%	C3 - 93%	C3 - 79%	C3 - 79%
Право на здравеопазване	C3 - 73%	C3 - 73%	C3 - 80%	C3 - 80%	C3 - 78%
Право на образование	C3 - 73%	C3 - 70%	C3 - 93%	C3 - 100%	C3 - 89%
Право на защита от дискриминация	C3 - 46%	C3 - 50%	C3 - 68%	C3 - 68%	C3 - 46%
Право на семейство	C3 - 32%	C3 - 61%	C3 - 61%	C3 - 61%	C3 - 54%
Право на участие	C3 - 50%	C3 - 50%	C3 - 60%	C3 - 60%	C3 - 62%
Легенда:					
Ситуация 3 - под 25%	Правото не е реализирано. Качеството на услугата е ниско и благополучието на клиентите е застрашено.				
Ситуация 3 - между 25% - 50%	Правото е реализирано в минимална степен. Качеството на услугата е задоволително.				
Ситуация 3 - над 50%	Правото е реализирано в максимална степен. Качеството на услугата е високо.				
Не се изчислява средна стойност.					

От изготвената сравнителна таблица е видно, че *КПД не е позната достатъчно в четири от изследваните социални услуги*. Това се отнася също и за *правото на защита от дискриминация*.

Реализирането на *правото на сигурна среда на развитие* се движи между 60 и 93%, което означава, че изследваните ЦНСТ са създали надеждни проце-

дури, които изпълняват в практиката както по отношение на безопасността, така и по отношение на превенцията на насилие.

Процентът на реализиране на *правото на здравеопазване* е със завидните стойности от 73 до 80%, а при *правото на образование* виждаме, че той достига дори 100% при една от услугите.

Както вече констатирахме в представените резултати, при използването на всички методи за изследване: *правото на защита от дискриминация* не е добре познато в услугите и съответно дискриминационните модели на поведение между децата са все още много разпространени. Поради тази причина процентът в две от услугите е под максимално благоприятния – 50%.

Правото на семейство въпреки колебанията, които имаме като резултати при използването на различните методи, в никоя от услугите не пада под 50%, а *правото на участие* е граничен само в една от услугите.

В последния етап от реализирането на Модела „Качество за права“ се осъществи *анализ* на резултатите и бяха изготвени оценъчни доклади, съдържащ констатации за нивото на реализиране на всяко от изследваните права и препоръки за подобряване на работата в услугата. На базата на резултатите от изследването на документацията, анкетирането и наблюдението беше направен ситуационен анализ във връзка с реализирането на правата в съответния ЦНСТ и изводи за качеството на социалната услуга. Във втората част на доклада бяха отправени конкретни препоръки по отношение на правата и съответно – за повишаване благосъстоянието на клиентите и качеството на услугата.

Като цяло и петте ЦНСТ доказаха високо качество на предоставяне на услугата резидентна грижа, което означава, че доставчиците са положили големи усилия в изпълнение на законодателството и в организиране на изпълнението му в практиката.

Самият процес на оценяване премина без особено напрежение, но в пълна концентрация на оценителя и асистент-оценителя.

След провеждане на оценяването на качеството на социалните услуги за деца от резидентен тип по описания по-горе модел „Качество за права“ и получаването на доклада от оценяването респондентите попълниха въпросник, целящ да осигури тяхната обратна връзка за процеса на оценяване и ползите за услугата, клиентите и специалистите. Представянето на тази част от изследването, обаче, не е предмет на тази студия.

Заклучение

Моделът „Качество за права“ доказва, че може да бъде приложен и да изпълни своята функция в социалната услуга за деца от резидентен тип ЦНСТ. Неговото създаване предшества публикуването на проекта на Закон за социалните

услуги. Този модел се появи, изпреварвайки развитието на законодателството, а към настоящия момент той се явява един от малкото, които ще подпомогнат изпълнението на заложените в него изисквания към доставчиците.

От апробирането на модела могат да бъдат направени следните препоръки, насочени към неговото подобряване:

1. Възможностите за нарушаване на правото на защита от дискриминация в модела се предвиждат като дискриминационно отношение между децата или от възрастните към децата. Дискриминация обаче може да бъде неосигуряването на възможности за практикуване на религия, обичаи и подкрепа на идентичността. В това отношение е важно да бъдат предвидени въпроси на тази тема във Въпросниците за интервюта с децата и персонала.

2. Участието на родители в интервютата се оказва проблемно, тъй като често децата са изведени от семействата като кризисна интервенция, поради системно negliжиране или насилие. Друга причина за неучастие на родителите е и тяхната невъзможност да дойдат поради своята трудова заетост или невъзможност за пътуване. Възможностите за тяхното мотивиране да вземат участие в телефонно интервю според работещите в ЦНСТ са много малки. Това означава, че на този етап на функциониране на услугите – без възможност да финансират включване на родителите, тяхното мнение няма как да бъде изследвано.

3. По отношение на професионалистите от други институции, работещи по случая на дете от оценяването ЦНСТ, е необходимо в бъдеще самият оценител да договори тяхното участие, тъй като в проведеното изследване се разчиташе на това – оценяваните услуги да бъдат активни, но на уговорените от тях срещи се отзова само един представител на ОЗД. Освен че е по-добре оценителят да договори срещите, мястото на тяхното провеждане също може да бъде променено – например да се проведат „на място“ – там, където работят тези специалисти.

4. Въпросите за клиенти могат да бъдат прецизирани, за да не се създава усещане за внушение: например въпрос 4 и 5, отнасящ се до правото на сигурна среда на развитие.

5. В текста за представяне на модел „Качество за права“ е необходимо да бъде добавен текст, свързан със задължението на изследователя да подаде сигнал за насилие до ОЗД, ако стане свидетел или има съмнение за такова.

6. Към модела трябва да се създаде Декларация за поверителност, която да бъде подписана от оценителите в съответствие с достъпа им до лични данни.

Моделът „Качество за права“ беше апробиран в България и в Австрия. Резултатите от неговото прилагане в България бяха представени в настоящата студия. В него са спазени основните принципи на оценяването на качеството: изследване на съответствието със стандарти и ползите за клиентите, но неговата оригиналност идва от подхода към оценяването, а именно – оценяване

на познаването на Конвенцията за правата на детето и шест основни права на децата в услугата Център за настаняване от семеен тип.

В Закона за социалните услуги, който през януари 2019 г. беше приет на първо четене от Народното събрание, цел 2 гласи: „гарантиране на качеството и ефективността на социалните услуги“. За да бъде изпълнена тази цел е обособена глава осма, в която се разглеждат въпросите за качеството, ефективността, контрола и мониторинга на социалните услуги. В нея се посочва, че контролът върху цялостната дейност в социалните услуги ще се извършва от специализирана Агенция за качеството на социалните услуги към министъра на труда и социалната политика. Тази агенция се предвижда да бъде отговорна освен за контрола, за лицензирането, стандартизирането и всички методически въпроси, свързани с качеството. Този закон обаче е все още един проект. Той показва, че законодателството върви в правилната посока. До реализирането на закона в практиката има да извървим дълъг път. И моделът „Качество за права“ е един добър пример за подкрепа на тази държавна политика в практиката.

ЛИТЕРАТУРА

- Димитрова, А., М. Пармакова (2015) Измерване на качеството на социалните услуги за деца в България и Исландия. София. – https://www.ngobg.info/bg/documents/7154/1639_final.pdf (прегледан на 01.2019 г.) [Dimitrova, A., M. Parmakova (2015) Izmervane na kachestvoto na sotsialnite usluzhi za detsa v Bulgaria i Islandia. Sofia. – https://www.ngobg.info/bg/documents/7154/1639_final.pdf (pregledan na 01.2019 g.)]
- Доброволна Европейска рамка за качеството на социалните услуги, Брюксел, 2010 г. (прегледан на 7.12.2019 г.) [Dobrovolna Evropeyska ramka za kachestvoto na sotsialnite usluzhi, Bryuksel, 2010 g. (pregledan na 7.12.2019 g.)]
- Кралева, Д. (2016) Модел за оценяване на качеството в социални услуги за деца от резидентен тип „Качество за права“. Педагогиката и социалната работа през XXI век – предизвикателства и перспективи. Научна конференция, посветена на 30 г. от създаването на Факултета по педагогика. Университетско издателство „Свети Климент Охридски“. София. [Kraleva, D. (2016) Model za otsenyavane na kachestvoto v sotsialni usluzhi za detsa ot rezidenten tip „Kachestvo za prava“. Pedagogikata i sotsialnata rabota prez XXI vek – predizvikelstva i perspektivi. Nauchna konferentsia, posvetena na 30 g. ot sazdavaneto na Faktulteta po pedagogika. Universitetsko izdatelstvo „Sveti Kliment Ohridski“. Sofia.]
- Симеонова, Р., Господинов, Д., Божилова В., Делева, М., Йовчева, И. (2010). Управление на качеството в организациите за социална работа. София. [Simeonova, R., Gospodinov, D., Bozhilova V., Deleva, M., Yovcheva, I. (2010). Upravlennie na kachestvoto v organizatsiite za sotsialna rabota. Sofia.]
- Симеонова, Р. Управление на промяната в организациите за социална работа. – *Годишник на СУ „Климент Охридски“*, Факултет по педагогика, т. 98, С., 2006.

- [Simeonova, R. Upravlienie na promyanata v organizatsiite za sotsialna rabota. – Godishnik na SU „Kliment Ohridski“, Fakultet po pedagogika, t. 98, S., 2006.]
- Тужаров, Хр. (2009) Съвременно понятие за качеството. – <http://tuj.asenevtsi.com/TQM2009/TQM02.htm> (прегледан на 6.01.2019 г.) [Tuzharov, Hr. (2009) Savremenno ponyatie za kachestvoto. – <http://tuj.asenevtsi.com/TQM2009/TQM02.htm> (pregledan na 6.01.2019 g.)]
- Dickinson, H., Glasby, Partnership working: evaluation. Getting the measure of partnerships, September 2015 – <https://www.communitycare.co.uk/?s=Dickinson%2C+H> (прегледан 08.2017)
- Hafford-Letchfield, T. (2009) Management and Organisations in Social Work, Learning Matters Ltd.
- Krleva, D. Modell zur Evaluation der Qualität der sozialen Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften auf Basis der Forschung der Verwirklichung ihrer Rechte (51–54), FICE-International, 2017
- Sozialgesetzbuch, 8, Jugendhilfe – <https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbviii/79a.html>, (прегледан на 4.01.2019)
- Sozialdienstleistungen, DIN – <https://www.din.de/de/service-fuer-anwender/normungsportale/dienstleistungsportal/dienstleistungsfelder/soziale-dienstleistungen> (прегледан на 7.12.2019 г.)
- Studienskript: Computergestuetzte Dokumentation, Qualitaetssicherung und Evaluation in der Jugendhilfe, Project Traincosozial, 2014.
- Die Bedeutsamkeit der Kinder und der Kinderrechte <https://www.humanium.org/de/kinderrechte/> (прегледан на 30.03.2019).
- Закон за социалното подпомагане. – ДВ, бр. 56 от 19 Май 1998. Посл. изм. и доп. ДВ, бр. 105 от 18 Декември 2018 г. – <https://lex.bg/laws/ldoc/2134405633> [Zakon za sotsialnoto podpomagane. – DV, br. 56 ot 19 May 1998. Posl. izm. i dop. DV, br. 105 ot 18 Dekemvri 2018 g. – <https://lex.bg/laws/ldoc/2134405633>]
- Закон за социалните услуги – проект, 2018 – <http://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg-BG&Id=3817> [Zakon za sotsialnite uslugi – proekt, 2018 – <http://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg-BG&Id=3817>]
- Методическо ръководство ЦНСТ за деца. АСП, 2009 г. – <http://www.asp.government.bg/documents/20181/20874/metodicheshko+rakovodstvo.pdf/bedec090-620a-4885-a658-24b886e6ae35> (прегледан на 8.01.2019 г.) [Metodicheshko rakovodstvo TsNST za detsa. ASP, 2009 g. – <http://www.asp.government.bg/documents/20181/20874/metodicheshko+rakovodstvo.pdf/bedec090-620a-4885-a658-24b886e6ae35> (pregledan na 8.01.2019 g.)]
- Методическо указание за условията и реда за предоставяне на социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи, МТСП, София, 2014. [Metodicheshko ukazanie za usloviyata i reda za predostavyane na sotsialnata usluga Tsentar za nastanyavane ot semeen tip za detsa i mladezhi, MTSP, Sofia, 2014.]
- Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца. – <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135474534> (прегледан на 2.01.2019 г.). [Naredba za kriteriite i standartite

za sotsialni uslugi za detsa. – <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135474534> (pregledan na 2.01.2019 g.).]

Правилник за прилагане закона за социално подпомагане. – Обн. ДВ, бр. 133 от 11 ноември 1998 г. Посл. изм. и доп. ДВ, бр. 89 от 7 Ноември 2017 г. – <http://www.lex.bg/laws/ldoc/-13038592> (прегледан на 24.12.2018 г.). [Pravilnik za prilagane zakona za sotsialno podpomagane. – Obn. DV, br. 133 ot 11 noemvri 1998 g. Posl. izm. i dop. DV, br. 89 ot 7 Noemvri 2017 g. – <http://www.lex.bg/laws/ldoc/-13038592> (pregledan na 24.12.2018 g.).]

Социални услуги, финансирани от държавния бюджет – Център за настаняване от семеен тип. – <http://www.asp.government.bg/regist-r-na-vidovete-socialni-uslugi-finansirani-ot-d-rzavnia-budzet> (прегледан на 3.02.2018). [Sotsialni uslugi, finansirani ot darzhavnia byudzheta – Tsentar za nastanyavane ot semeen tip. – <http://www.asp.government.bg/regist-r-na-vidovete-socialni-uslugi-finansirani-ot-d-rzavnia-budzet> (pregledan na 3.02.2018).]

Списък на градовете в България – <https://bg.wikipedia.org/wiki> (прегледан 12.2018). [Spisak na gradovete v Bulgaria – <https://bg.wikipedia.org/wiki> (pregledan 12.2018)]

Постъпила юни 2019 г.

ВЪПРОСНИК ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ИНТЕРВЮ С КЛИЕНТИ В ЦНСТ (във връзка с изследване качеството на социалната услуга)

Интервюиращият задава въпросите и записва отговорите. По-подробна информация може да отбелязва в полето „Допълнителна информация/Бележки“. Продължителността на интервюто се очаква да бъде между 20 и 30 минути. Предвиждат се средно по половин минута на въпрос. Ако е необходимо, времето за интервю може да бъде удължено.

Отбелязаната ситуация ще бъде съпоставена с информация чрез други източници и методи: проучване на документация, провеждане на интервюта с клиенти, родители и институции; наблюдение.

Деца, които могат да бъдат интервюирани с този въпросник, попадат във възрастова група от 12 до 18 г.

Речник и съкращения:

„Клиенти на ЦНСТ“: всички настанени в услугата ЦНСТ, деца;

КПД – Конвенция за правата на детето;

ПССР – Право на сигурна среда на развитие;

ПЗ – Право на здравеопазване;

ПО – Право на образование;

ПЗД – Право на защита от дискриминация;

ПС – Право на семейство;

ПУ – Право на участие;

С – Ситуация.

Изслед-вана тема/право	№ на въпроса	Въпрос	Индикатори	Бележки	Ситуации
КПД	1	Познаваш ли Конвенцията за правата на детето?	• не; • колебае се и отговаря общо; • да: обяснява конкретно		Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
КПД	2	Някой говорил ли е/обучавал ли те е за КПД?	• не; • колебае се и отговаря общо; • да: обяснява конкретно		Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

КПД	3	Чел ли си книга, свързана с КПД?	• не; • колебае се и отговаря общо; • да: обяснява конкретно	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
КПД	4	Кои свои права познаваш?	• не знае; • колебае се и отговаря общо • да: обяснява конкретно	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
КПД	5	Може ли да ми посочиш пример за две от тях в ежедневието на ЦНСТ?	• не; • колебае се и отговаря общо; • да: обяснява конкретно	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПССР	1	Можеш ли да ми кажеш какво означава според теб ССР в твоето ежедневие?	• не знае/не разбира въпроса • колебае се и отговаря общо; • да: обяснява конкретно и дава примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПССР	2	Кой е твоя ментор или ключов социален работник в ЦНСТ?	• не знае/не разбира въпроса • колебае се и не дава конкретен отговор • да: назовава конкретно лице	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПССР	3	Имаш ли План за работа (грижи)?	• не; • колебае се и отговаря общо; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПССР	4	Има ли някой, сред твоите връстници, от когото да се страхуваш в ЦНСТ?	• да, назовава конкретно дете; • колебае се и не дава конкретен отговор • не	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПССР	5	Има ли някой, сред възрастните в ЦНСТ, от когото да се страхуваш?	• да, назовава конкретно лице; • колебае се и не дава конкретен отговор • не	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПССР	6	Ако имаш проблем, към кого се обръщаш най-често?	• не знае/не разбира въпроса • колебае се и не дава конкретен отговор • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПССР	7	Има ли някой, освен теб, в банята, докато се къпеш?	• да, назовава конкретно лице; • отговаря с притеснение • не	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗ	1	Знаеш ли какво означава Право на здравеопазване?	• не; • колебае се и не отговаря конкретно; • да: обяснява конкретно с пример	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗ	2	Имате ли медицинска сестра в ЦНСТ?	• не знае/не разбира въпроса; • колебае се и не дава конкретен отговор • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗ	3	С кого разговаряш за твоето здраве?	• не знае/не разбира въпроса; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗ	4	Чел ли си някаква брошура или книжка, свързана със здравето или болестите?	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗ	5	Как се казва личният ти лекар?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗ	6	Как се казва твоят зъболекар?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПЗ	7	Когато си болен, кой се грижи за теб?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗ	8	Разрепена ли е употребата на алкохол, цигари или наркотици в ЦНСТ?	• да, разрепена е; • колебае се и не дава конкретен отговор; • не: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗ	9	Има ли деца в ЦНСТ, които пият, пушат или употребяват наркотици?	• да: обяснява конкретно; • колебае се и не дава конкретен отговор; • не: дава примери за правила	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗ	10	Имаш ли възможност да разговаряш с психолог, ако имаш нужда?	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПО	1	Знаеш ли какво означава Право на образование?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПО	2	Имаше ли възможност да избереш училце между няколко предложения?	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПО	3	Кой ти помага да подготвиш уроците си, ако имаш нужда?	• никой; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПО	4	Посещаваш ли занимания през свободното си време извън ЦНСТ: спорт, курсове, клубове, танци и др.	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПО	5	Към кого ще се обрънеш за информация, ако искаш да си избереш професия?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПО	6	Задължително ли е посещението на училище?	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПО	7	Кой взема участие в родителските срещи в училище?	• никой; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПО	8	Какви са твоите планове за бъдещето?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗД	1	Знаеш ли какво означава Право на защита от дискриминация?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗД	2	Имате ли правило в ЦНСТ, което ви забранява да обиждате други деца?	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗД	3	Има ли деца, които те обиждат?	• да, дава пример; • колебае се и не дава конкретен отговор; • не	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗД	4	Има ли възрастен, който те обижда?	• да, дава пример; • колебае се и не дава конкретен отговор; • не	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗД	5	Чел ли си книга или брошура, свързана с дискриминацията?	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да, обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗД	6	Някой казва ли обидни думи за родителите ти?	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПЗД	7	Каква е твоята религия?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • отговаря конкретно	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПЗД	8	Кои празници празнувате в ЦНСТ?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПС	1	Знаеш ли какво означава Право на семейство?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПС	2	С кого можеш да разговаряш за твоето семейство?	• с никого; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПС	3	Имаш ли възможност да разговаряш с твоите родители/членовете на твоето семейство?	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПС	4	Колко често виждаш своите родители/членове на твоето семейство?	• никога; • колебае се и не дава конкретен отговор; • често: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПС	5	Как си представяш твоето бъдещо семейство?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПС	6	Кой информира твоите родители за неща, свързани с теб?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПУ	1	Знаеш ли какво означава Право на участие?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПУ	2	Имате ли среща в ЦНСТ, на която да обсъждате организационни неща от ежедневието?	• не; • колебае се и не отговаря конкретно; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПУ	3	Пита ли те някой какво мислиш за своя Индивидуален план за грижи?	• не; • колебае се и не отговаря конкретно; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПУ	4	Ти участва ли при избирането на мебелите в своята стая?	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПУ	5	Пита ли те някой каква храна обичаш?	• не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава конкретно лице/лица	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПУ	6	Ти ли избираш какви занимания през свободното време да посещаваш?	• не; • има информация, но е малко и много обща • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: отговаря конкретно с примери	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
ПУ	7	Знаеш ли с какво се занимава кметът на един град или село?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери.	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

**МОДЕЛ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО В УСЛУГИ ОТ РЕЗИДЕНТЕН
ТИП ЗА ДЕЦА, ОСНОВАН НА РЕАЛИЗИРАНЕТО НА ПРАВАТА
НА ДЕЦАТА, „КАЧЕСТВО ЗА ПРАВА“
ФОРМУЛЯР ЗА СЪБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ №1**

Цел: да се открие степента на реализиране на Право на сигурна среда на развитие (ПССР) в ЦНСТ, което пряко оказва влияние върху качеството на предоставяне на услугата.

Изследвани права по модела:

1. Право на сигурна среда за развитие
2. Право на здравеопазване
3. Право на образование
4. Право на защита от дискриминация
5. Право на семейство
6. Право на участие

А – Ситуации, свързани със структурата на услугата

N	Изследвана ситуация	Проверка	Ситуация 1	Ситуация 2	Ситуация 3	Заклучение
1	Съществува ли текст, свързан с осигуряване на сигурна среда на развитие в основните документи, определящи политиките за работа с деца, на доставчика (община, НПО и др.)?	Стратегически документ, Методология, Концепция и др.	Не се среща	Веднъж	Повече от три пъти	С 1 – ПССР не е припознато от доставчика като основно право на децата; С 2 – има идея за ПССР; С 3 – припознато е като основно право на децата.
2	Съществува ли текст, свързан с осигуряване на сигурна среда на развитие в Методиката за предоставяне на услугата в ЦНСТ?	Методика за предоставяне на услуга, правилник за вътрешен ред, друг документ	Не се среща	Веднъж	Повече от три пъти	С 1 – ПССР не е припознато от ръководителя на ЦНСТ като основно право; С 2 – Има идея за ПССР; С 3 – ПССР е припознато като основно право на децата.

3	Има предвидени обучения на персонала или заявена потребност от участие в такива, свързани с ПССР?	План за повишаване на квалификацията на персонала/ индивидуални планове за развитие	Не	Да	Не ясна формулировка	С 1 – няма заявено намерение за запознаване с ПССР; С 2 – идентифицирана е потребност от запознаване с ПССР; С 3 – ПССР е припознато като основно.
4	Колко процента от персонала е преминал обучение, свързано с осигуряването на сигурна среда на развитие?	Годишни отчети от последните три години, формуляри за атестация на служителите	0%	Под 50%	Над 50%	С 1 – Съществува непознаване на ПССР; С 2 – Съществува минимално познаване на ССР; С 3 – Съществува оптимално познаване на ПССР.
5	Има предвидени обучения за децата, свързани с ПССР?	План за социокултурни дейности в ЦНСТ, Индивидуални планове за работа с клиент, други документи	Няма	Веднъж	Повече от един път	С 1 – На децата не се дава възможност да се запознаят с ПССР; С 2 – На децата се дава минимална възможност да се запознаят с ПССР; С 3 – На децата се дава оптимална възможност да се запознаят с ПССР.

6	Предвижда ли се водещ на случая: ментор или ключов работник?	Методика за предоставяне на услугата	Няма	Има, но е описана неясно.	Има, изискването е описано ясно.	С 1 – Персоналът не полага достатъчно усилия да осигури ССР; С 2 – Персоналът полага минимални усилия да осигури ССР; С 3 – Персоналът полага големи усилия да осигури ССР;
7	Предвижда ли се изработване на Оценка на потребностите и План за грижа в услугата?	Методика за предоставяне на услугата	Не	Да, но не е посочен формуляр.	Има, формуляр, който е част от методиката.	С 1 – Доставчикът не полага достатъчно усилия да осигури ССР; С 2 – Доставчикът полага минимални усилия да осигури ССР; С 3 – Доставчикът полага оптимални усилия да осигури ССР;
8	Има ли предвидено обучение на децата, свързано с превенция на насилието, трафика, безопасен интернет?	Програми за социокултурно развитие, план за работа на услугата, др.	Няма	Има по една тема	Има по повече от две теми	С 1 – Персоналът не полага достатъчно усилия да осигури ССР; С 2 – Персоналът полага минимални усилия да осигури ССР; С 3 – Персоналът полага големи усилия да осигури ССР;

9	Ползват ли клиентите подкрепата на психолог?	Методика за предоставяне на услугата, интервюта	Не	Веднъж месечно	Винаги при нужда	С 1 – Персоналът не полага достатъчно усилия да осигури ССР; С 2 – Персоналът полага минимални усилия да осигури ССР; С 3 – Персоналът полага големи усилия да осигури ССР;
10	Услугата осигурява ли на клиентите подкрепа от психотерапевт?	Методика за предоставяне на услугата, интервюта, протоколи	Не	Веднъж на два месеца	Винаги при нужда	С 1 – Персоналът не полага достатъчно усилия да осигури ССР; С 2 – Персоналът полага минимални усилия да осигури ССР; С 3 – Персоналът полага големи усилия да осигури ССР;

Б – Въпроси, свързани с процеса на работа с клиентите

N	Въпрос	Проверка	Ситуация 1	Ситуация 2	Ситуация 3	Заключение
1	Има ли писмена информация на достъпен език, предназначена за клиентите, свързана с ПССР?	Библиотека, място за книги, помещени, обитавани от клиенти	Няма	Има един материал	Има повече от три	С 1 – На децата не се предоставя възможност да се запознаят с ПССР; С 2 – На децата се предоставя минимална възможност да се запознаят с ПССР; С 3 – На децата се предоставя пълна възможност да се запознаят с ПССР.

2	Има ли писмена информация, предназначена за работещите в услугата, свързана с ПССР?	Библиотека, място за книги, офис на възпитателите	Няма	Има един материал	Има повече от един	С 1 – На персонала не се предоставя възможност за познаване на ПССР; С 2 – На персонала не се предоставя възможност за познаване на ПССР; С 3 – На персонала се предоставя пълна възможност за познаване на ПССР.
3	Има ли система за заключване на стаята на клиентите, която да не позволява нежелано влизане от страна на клиент от друга стая? (електронен ключ, видеонаблюдение)	Наблюдение на помещенията на ЦНСТ	Няма	Има, но не се използва в практиката	Има и се използва в практиката.	С 1 – Доставчикът нарушава ПССР; С 2 – Персоналът нарушава ПССР; С 3 – Доставчикът и служителите осигуряват ССР;
4	Има ли възможност санитарните помещения: баня и тоалетни да се заключват от вътрешната страна?	Наблюдение на помещенията на ЦНСТ	няма	Има, но не се практикува	Има и се практикува	С 1 – Доставчикът нарушава ПССР; С 2 – Персоналът нарушава ПССР; С 3 – Доставчикът и служителите осигуряват ССР;
5	Има ли правило в ЦНСТ, което забранява къпането на повече от едно дете в едно и също помещение?	Проучване на правилник за вътрешния ред, Правила за живот в ЦНСТ, Наблюдение на работния процес	няма	Има, но не се практикува	Има и се практикува	С 1 – Доставчикът нарушава ПССР; С 2 – Персоналът нарушава ПССР; С 3 – Доставчикът и служителите осигуряват ССР;

6	Заклучена ли е външната врата на ЦНСТ и има ли пропускателен режим?	Проучване на правилник за вътрешния ред, Правила за живот в ЦНСТ, Наблюдение на работния процес	не	Има, но не се практикува	Има и се практикува	С 1 – Доставчикът нарушава ПССР; С 2 – Персоналът нарушава ПССР; С 3 – Доставчикът и служителите осигуряват ССР;
7	Има ли визуализация на теми във връзка с ПССР в помещенията за деца: 1. Дневен ритъм; 2. Правилата за живот в ЦНСТ; 3. Пожарна безопасност	Наблюдение на помещенията, които са обитавани от децата	Няма или има само по една от темите	Има, но с дребен шрифт или на места със затруднена видимост	Има по всички теми, четивни и на подходящи места	С 1 – Персоналът не полага достатъчно усилия да осигури ССР; С 2 – Персоналът полага минимални усилия да осигури ССР; С 3 – Персоналът полага оптимални усилия да осигури ССР;

ИНСТРУМЕНТ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ НА СЪОТВЕТСТИЕТО

Център за настаняване от семеен тип
Формуляр за събиране на информация за реализиране на
Право на сигурна среда за развитие
(попълнен)

Ситуации, свързани със структурата на услугата			
№	ситу- ация №	Заклучение	Препоръка
1	C3	ПССР е припознато като основно право на децата	няма
2	C3	ПССР е припознато като основно право на децата	няма
3	C2	Идентифицирана е потребност от запознаване с ПССР	Обучение „Живот в малка група“
4	C3	Съществува добро познаване на ПССР	
5	C2	На децата е дадена минимална възможност да се запознаят с ПССР	Обучение, свързано с правото и с отделни елементи на сигурността
6	C3	Персоналът полага големи усилия за осигуряване на ПССР	няма
7	C3	Доставчикът полага големи усилия за осигуряване на ПССР	няма
8	C3	Персоналът полага оптимални усилия за осигуряване на ПССР	няма
9	C3	Персоналът полага големи усилия за осигуряване на ПССР	няма
10	C3	Персоналът полага оптимални усилия за осигуряване на ПССР	няма
Ситуации, свързани с процеса на работа с клиентите			
1	C3	На децата се предоставя оптимална възможност да се запознаят с ПССР	няма
2	C3	На персонала се предоставя пълна възможност за познаване на ПССР	няма

3	C2	Доставчикът е осигурил минимални условия.	Клиентите са повече от 1 в стая. Това създава опасност от насилие. По възможност всеки да бъде настанен сам в стая
4	C3	Доставчикът и служителите осигуряват ССР	няма
5	C3	Доставчикът и служителите осигуряват ССР	няма
6	C3	Персоналът полага оптимални усилия да осигури ССР	Да се поставят правила на видно място в дневната на ЦНСТ, за да бъдат виждани от всички деца. Друг вариант – във всяко помещение.
7	C3	Персоналът полага достатъчно усилия да осигури ССР	няма
8	C3	Персоналът полага достатъчно усилия да осигури ССР	няма
9	C3	Персоналът полага големи усилия да осигури ССР	няма
10	C3	Персоналът полага оптимални усилия да осигури ССР	няма
Ситуации, свързани с резултатите:			
1	C3	Персоналът полага оптимални усилия да осъществи ПССР	
2	C3	Клиентите познават елементите на ССР	
3	C3	Персоналът прави практическа връзка между ПССР и ежедневието	
4	C3	Клиентите познават елементите на ССР и тяхната реализация в ежедневието.	
5	0	Не проведено	родители
6	0	Не проведено	други професионалисти
7	C3	Персоналът полага големи усилия да осъществи ПССР	
8	C3	Персоналът полага големи усилия да осъществи ПССР	
9	C3	Децата живеят в ССР	
10	C3	Децата живеят в ССР	

Резултат от	30 ситуации	2 – нереализирани	
Резултат от	28 оставащи	С 3 – 26 пъти	93%
		С 1 – 2 пъти	7%
		С 1 – 0 пъти	0%
Заклучение: Доставчикът и ръководителят на услугата познават ПССР и му определят голямо значение.			
Съществува разумна увереност за благополучието на клиентите.			
Качеството на услугата е оптимално.			

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

Книга Социални дейности

Том 112

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTY OF EDUCATION

Social work

Volume 112

СОЦИАЛНА ЗАЩИТА В РАННОСРЕДНОВЕКОВНАТА БЪЛГАРСКА ДЪРЖАВА (VII–XI в.)

АЛЕКСАНДЪР ХРИСТОВ¹

Резюме. Настоящата студия представлява опит за систематизиране и анализ на исторически сведения, отнасящи се до същността и механизмите за социална защита на българското общество, прилагани в ранносредновековната българска държава (VII–XI в.). Разгледани са различните обществени форми за социална закрила на славяни и българи (прабългари) в додържавния период. Представени са промените и спецификата в установените обществени отношения и социалната регулация, прилагана от държавното управление след нейното консолидиране. Изведени са ключови характеристики и инициативи в социалната политика, провеждани от централната власт (българските владетели) през различните етапи от нейното хронологическо развитие. Проследяват се отделните насоки в социалнозащитната политика на Българското ханство-царство в периодите до приемането на християнството и след неговото утвърждаване до началото на XI в. Показани са процесите, свързани с регламентирането и институционализирането на грижата за бедни от манастирите, както и специфичните форми и прояви на благотворителност, които са засвидетелствани в българските земи под византийска власт от края на XI в.

Ключови думи: ранносредновековна българска държава, християнство, социална защита, милосърдие, просия, бедност

¹ Имејл: al.x.x@abv.bg

SOCIAL PROTECTION IN EARLY MEDIEVAL BULGARIAN STATE (VII–XI CENTURY)

Alexander Hristov

Abstract. *This study is an attempt to systematise and analyze historical information on the nature and mechanisms of social protection of bulgarian society applied in the Early Mediaval Bulgarian State (VII–XI century). The different social forms of social protection of Slavs and Bulgarians (Proto-Bulgarians) in the state period have been examined. The changes and specificities in the established social relations and the social regulation applied by the state administration after its consolidation are presented. Key characteristics and initiatives in the social policy carried out by the central government (the Bulgarian rulers) are presented during the different stages of its chronological development. It follows the different directions in the social-protection policy of the Bulgarian Khan-kingdom in the periods before the adoption of Christianity and after its establishment until the beginning of the 11th century. Showing the processes related to the regulation and institutionalization of the care for the poor of the monasteries, as well as the specific forms and manifestations of charity, which have been witnessed in the Bulgarian lands under Byzantine rule from the end of the 11th century,*

Key words: *Early Medieval Bulgarian State, social protection. mercy, begging, poverty, wealth, poor, charity, deprivation, Middle Ages, christianity, monasteries.*

Увод

Постановка на проблема. В своето дълго историческо развитие българската държава преминава през различни периоди и етапи на укрепване и консолидация, прилагайки специфични форми за социална защита на своите членове. За съвременните изследователи икономическите и социално-политически предизвикателства, съпътстващи цялостните процесите по осигуряване на базова социална закрила за населението от създаването на българската държава до днес, остава слабо проучен и изследван проблем от гледна точка не само на социалната наука, но и на самата българска историография. Липсата на задълбочени изследвания, третиращи отделни въпроси или аспекти, свързани с прилагането на определени социалнозаконодателни мерки и инициативи в периода на ранносредновековната българска държава, представя пред историческата наука изискването и необходимостта да се покаже и разкрие нейният индивидуален характер и специфични черти. Така разкриването и осмислянето на протичащите процеси в контекста на цялостното социално развитие ще спомогне за неговото правилно и функционално разбиране от съвременна гледна точка.

Определеният период, обхващаш хронологически времето от VII до XI в., се определя нееднозначно според динамиката на вътрешнополитическите и социални процеси и носи своите характерни особености. Като негова най-съществена и отличителна черта, изясняваща вътрешноструктурните му особе-

ности, несъмнено се явяват центростремителните процеси по формиращото се средновековно българско общество, неговото консолидиране и изграждане на българската средновековна държавност.

Цели и задачи. Настоящата публикация има за *цел* да разкрие и анализира протичащите процеси и етапите, свързани с отделни прояви на социална и обществена защита, които са засвидетелствани в историческото развитие на ранносредновековната българска държава до втората половина на XI в.

Задачите, които се поставят пред изследването за постигане на набелязаните цели, са:

- да се покажат характерните особености при осъществяване на социалната защита в този най-ранен етап от формирането на ранносредновековната българска държавност;
- да се открият спецификата и особеностите в прилаганата социална защита при славяни и (пра) българи в додържавния период (последната четвърт на VII в.);
- да се представят обществените отношения и начините за социалната регулация в българското ханство-царство, прилагана от държавното управление след нейното консолидиране;
- да се проследят социалните насоки в отделните подпериоди до приемането на християнството и след него, като се покажат водещите принципи при идеологическото (религиозно) осмисляне и утвърждаване на разбирането за социална защита;
- да се анализират процесите, свързани с регламентирането и институционализирането на грижата за бедни от манастирите, както и специфичните форми и прояви на благотворителност, които са засвидетелствани в българските земи (под византийска власт) до края на XI в.

Обект и предмет на изследването: Като обект настоящото изследване ще разглежда социалната защита като съвкупност от действия, насочени към трайното обезпечаване и подпомагане на всички членове на българското общество, съобразно социално-икономическото, обществено-политическото или религиозното развитие на ранносредновековната българска държава.

Като *предмет*, определящ реалните и конкретни аспекти, чрез които обектът функционира, се разглеждат изграждащите го елементи и механизми за социалната защита, прилагани от светската и духовна власт: закони, мерки и инициативи на държавата и владетеля, институционална грижа на църквата и манастирите, както и специфичните форми и прояви на благотворителност, които са засвидетелствани в българските земи до края на XI в.

Придържайки се към зададените теоретични постановки, изследването ще проследи и анализира отделни аспекти, свързани със социалната защита, нейните форми и проявления през посочения период, а именно:

- Как се осъществяват вътрешнообществените отношения и социалната регулация в отделните етнически общности на славяни и прабългари в до държавния период на прехода от родовообщинен строй към военноплеменни съюзи и държавно политически обединения.

- Какви промени настъпват в българското общество след неговото консолидиране и утвърждаване на държавно политическата власт и владетелската институция.

- Как се осъществява социалнозащитната политика в Българското ханство-царство в периодите до приемането на християнството (до 864 г.) и след неговото утвърждаване до началото на XI в.

- Как се регламентира и институционализира от църквата и манастирите грижата за бедните и нуждаещите се.

- Какви форми и прояви на благотворителност са засвидетелствани в българските земи под византийска власт (края на XI в.), как се осъществява тя, както и кои са нейните носители.

Периодизация. Така очертаните въпроси маркират своеобразната хронологическа рамка на проучването, като най-общо тя може да се структурира в следните по-значителни **етапи** от своето развитие:

- Преходен (*додържавен*) период – края на VI–втората половина на VII в. Характеризира се с трансформацията на обществените отношения и разпадане на родово общинния строй; налагането на нови форми (задругата) като социално-политическа организация и защита на славянската и българската етнически общности; преминаване към военно племенна организация или временни политически съюзи, като етап към държавно обединителните процеси и условия, създали се на Балканския полуостров в края на VII в.

- Ранносредновековен (*консолидационен*) – края на VII в. – първата половина на XI в. Период, характеризиращ се според вътрешната си динамика нееднозначно не само с оглед на протичащите консолидационни процеси по изграждането на ранносредновековната българска държавност, но и чрез регламентирането на определени форми, инициативи за социална защита и подпомагане на бедните и нуждаещите се членове на обществото до приемане на християнството (864) и след това.

- Институционален (*неформален*) – края на XI в. – етап, свързан с трайното регламентиране и установяването на специфични форми на грижата за бедните и нуждаещи се, която се инициира изцяло от църквата и манастирите или чрез индивидуални прояви на благотворителност, които са засвидетелствани в българските земи под византийска власт през този период.

Предложената хронологическа рамка има относително условен характер и въпреки че се припокрива с утвърдената от българската историография периодизация (Божилов, Ив., Гюзелев, В., 1999), тя има своята специфика. Разграничаването на отделните етапи се подчинява най-вече на социално-

законодателните промените и аспекти, които засягат ранносредновековното българско общество и мерките, които светската и духовна власт инициират (предприемат) за неговата социална защита. Очертаната рамка не претендира за пълна изчерпателност на времевите граници който темата обхваща, но е оптимална за целите на настоящата публикация дотолкова, доколкото тя да открие основните акценти за правилното разбиране на процесите през посочения период.

Класификация и обзор на историческите извори. Изложените гледни точки ще бъдат проверени и анализирани посредством достъпната изворова база от исторически сведения, отнасящи се до социалнозаконодателните инициативи, които имат пряко отношение към осигуряването на социалната защита в средновековното българско общество през периода VII–XI в. С оглед на утвърдената от българската историческа наука класификация и типологизация на историческите извори тук ще бъдат разгледани основно писмените епиграфски сведения (Гюзелев, В., 1981: 5–6; Ангелов, П., 1999: 6–27)². Сред тях като основен и преобладаващ вид могат да се открият: *документалните, историко-летописните сведения, хрониките и историческите съчинения с литературно-публицистичен характер.*

По своя произход и език изворите за социалната история на ранносредновековното българско общество най-общо могат да се класифицират в две основни групи: *домашни* и *чужди*. Обемът на чисто българските сведения, към които могат да се причислят и някои от византийски извори („Свидас“), имащи за основа на своето съдържание по-стари и недостигнали до нас компилативни произведения, като цяло е много малък и незначителен.

Значително повече като количество и обем на информация се явяват чуждите извори, като по своя произход те се подразделят на: *византийски* и *западно европейски – латински*.

Систематизирайки най-общо историческата информация от изворите, те могат да бъдат класифицирани, както следва:

✓ *документални извори* – всички официални държавни и църковни документи, актове, владетелски разпореждания, грамоти, правилници (типици) и др., отнасящи се до прилагането на социално защитни дейности и мероприятия от светските власти и духовните институции в ранносредновековното българско ханство-царство;

² Настоящата класификация на писмените извори е структурирана на базата на общодостъпни за широк кръг читатели и историци сведения, като основата, върху която тя стъпва, са поредицата гръцки (ГИБИ) и латински извори (ЛИБИ) за българската история без авторът да претендира за нейната пълна изчерпателност. (За различните аспекти, свързани с класификацията на средновековните български извори, по-подробно вж.: Гюзелев, В. 1981; Ангелов, П., 1999.)

✓ *хроники и исторически съчинения с летописен характер* – значително по-обемни и изчерпателни от гледна точка на документалните сведения, които авторите им дават, като често те са основни или допълващи смислово официалните.

Историография. Критически анализ. В българската медиевистика не е обръщано значително и специфично внимание на различните въпроси и аспекти, свързани с прилагането на социалната защита, подпомагането и благотворителността (Петкова, И. 2005: 31–35). В основните трудове, монографии и изследвания за българското Средновековие, които засягат определени проблеми на общественото развитие³, социално правната регулация⁴ и ролята на църквата⁵, често се изхожда от гледна точка на събитийната (фактологическа) история, като „социалното“ се разглежда в контекста на развиващите се общи вътрешно политически процеси⁶.

Терминология. В хода на изложението е изключително важно да бъдат направени някои терминологични уточнения, относно разбирането за социална защита и нейното осъществяване през ранното Средновековие. За разлика от съвременния смисъл, което понятието определя през посочения период, тя е насочена основно към:

✓ осъществяването на помощ (подпомагане) срещу: *скъдност, лишене, насилие, щета, домогване и грабеж*;

³ Миланова, А. (2011) Динамика на селото в България под византийска власт (XI–XII в.): между разорението и просперитета. – *Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“*. Център за Славяно-византийски проучвания „Иван Дуйчев“. Т. 97, 67–79. Миланова, А. (2007) Градът във Византийска България (XI–XII в.): приемственост и промяна. – *Mediaevalia Christiana* (Средновековен урбанизъм. Памет–сакралност–традиции), 2/2007, 7–21. Цанкова-Петкова, Г. (1964) За аграрните отношения в Средновековна България XI–XIII в. БАН, София.

⁴ Петров, П., Петрова, Г. (2005) История на българската държава и право. Извори 680–1944. Албатрос, София. Ангелов, Д. (1992) История на средновековната българска държава и право. София, Булвест 2000. Андреев, М., Милкова, Ф. (1979) История на българската феодална държава и право. София, Наука и изкуство. Петрова, Г. (2009) История на българската държава и право 680–1878. София, Сиби. Бобчевъ, С. С. (1907) Българската челядна задруга въ сегашно и минало време. СБНУНК Кн. XXII–XXIII, 1–207.

⁵ Николова, Б. (2010) Монашество, манастири и манастирски живот в средновековна България. Т. 1, Манастирите; Т. 2, Монасите. София, Алфаграф. Миланова, А. (2005) Манастирът като фактор за развитието на селото в България под византийска власт (XI–XII в.). – *Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“*. Център за славяно-византийски проучвания „Иван Дуйчев“, Т. 93.

⁶ Петров, П. (1981) Образуване на българската държава. София, Наука и изкуство.

✓ прилага се по отношение на различни групи и категории нуждаещи се: *бедни, бездомни, просяци, сиромаси, голи, сакати, мистии*⁷, *парици*⁸, *пътници и роби*;

✓ за задоволяване на основни човешки потребности от: *сигурност, ситост и изобилие*;

✓ чрез реализирането на социални инициативи и регламентирани дейности от страна на светската власт (владетеля, аристокрацията) и църквата (манастирите);

✓ социални заведения и институции – манастири (странноприемници, прибежища и убежища за странници).

Обществена и социална защита на славяни и българи в додържавния период (края на VI–втората половина на VII в.)

В периода до образуването на ранносредновековната българска държава славяни и прабългари прилагат специфични форми на социална защита, които се развиват под въздействието на тяхното общественото-политическо и социално-икономическо развитие. Различните условия, при които те се формират, налагат и различните подходи при регулирането на обществените отношения, като процесите на този етап най-общо се подчиняват на принципа за осъществяване на колективната сигурност в социума.

Славяни

След втората половина на V–началото на VI в. в хода на Великото преселение на народите славянските племена трайно се установяват по дунавската граница на Византийската империя. Независимо от различния общественно-политически строй и форма на организация византийските автори подчертават демократичността и липсата на единна централна власт у тях (Петров, П., 1981: 81). „Тези народи – *славини* и *анти*, съобщава Прокопий, не се управляват от един човек, но от старо време живеят демократично и затова винаги общо разглеждат полезните и трудни работи“ (*Procopius*, ГИБИ, II: 126).

Първоначално славянското разбиране за демокрация [*δημοκρατία*] кореспондира с понятието за *народовластие*, което в по-общ смисъл означава премахване на икономическите неравенства между отделните членове, равни права и възможност за отделния индивид, достъп до участие в управлението

⁷ *Мистии*те са юридически свободни, но ратайстващи на земите на феодалите срещу незначително възнаграждение.

⁸ Те са снабдени със земя и с известни права над нея, но не и владелчески, като феодалът е нейният върховен собственик.

и преразпределението на материалните блага с цел осигуряване социална защита на общността.

Самата вътрешна диференциация в славянските племенни общности показва определена динамика в процесите на управление, която по думите на Псевдомаврикий често се колебае между **демокрация** и **безвластие** (*Mauricius*, ГИБИ, II: 281–283.; *Leo Philosophus*, ГИБИ, IV: 173–174). Общественият отношения се решават колективно, като липсва социална сегрегация, а дори пленниците, които не се държат в робство, могат да избират дали да напуснат след като се откупят (отработят), или да останат там като свободни хора (*Mauricius*, ГИБИ, II: 281–283).

Независимо от изложените констатации, при по-подробен анализ, могат да бъдат открити определени йерархични нива в обществените отношения, които могат да се разглеждат като наследство, останало от Античността и господстващите в Древна Гърция и Рим обществени форми и структури с ясно разграничаване на две основни категории: **свободни** славяни и **несвободни – роби** (Чавдарова, А., 2012: 14–16).

Разглеждайки византийските сведения, следва да се отчете и обърне внимание на факта, че те са дадени от хора, които преценяват обществените отношения и социалната регулация на славяните през призмата на собственото (византийско) разбиране за социална защита. В действителност в тези творби авторите описват едно специфично общество, живеещо при друг обществен строй – **родовообщинен** (История на България, 1981: 55; Петров, П., 1981: 81), което се отличава от робовладелския строй на добре организираната империя, в която те живеят.

Основна обществена единица у славяните заемала **родовата община**, представляваща колектив от хора, които общо владеят средствата за производство, заедно се ползват от произведените блага и били свързани помежду си с кръвно родство. Всяко по-голямо родово обединение било оглавявано от родови **старейшина**. Обикновено това бил най-възрастният или най-опитният мъж, имащ авторитетно положение и дума, в която другите принципно се вслушвали, но неговата власт не била абсолютна, защото всички важни въпроси били решавани общо. По време на разселването на славяните през IV–V в. и още докато те се намират отвъд Дунав, родовата община започва постепенно да се разлага на отделни **семејства (задруги)**, обединени въз основа на териториалния принцип. В случая хората, живеещи на определена територия и несвързани обезателно с кръвно родство, притежавали свой дом, инвентар и работен добитък, ползвайки обработваемата и необработваемата общинска земя. Основна обществена форма на организация се явявало **племето** – представляващо **съюз от родови или териториални общини**. Начело на всяко племенно обединение стояло **вожд**, наречен **княз** [бълг. *кнез*, рус. *князь*], избран от **общото събрание [вече]** на всички годни да носят оръжие мъже.

Общото събрание като колективен орган решава не само въпросите, свързани с войната и мира, но и вътрешни въпроси от живота на племето. За разрешаването на определени задачи, които не били по силите и възможностите на едно племе, се създават *временни политически обединения – племенни съюзи*, начело на които застават временни *вождове*. Обикновено такива племенни съюзи се създават за водене на войни, затова и този период в живота на славяните се обозначава с термина *военна демокрация* (История на България, 1981: 55–56; Петров, П., 1981: 81).

Византийските автори, които са основният източник на информация за славяните, наред с общата информация, която дават за конфликта им с Империята, обръщат определено внимание и върху социалните промени, настъпили в тяхното общество през VI в. Засилването на процесите, свързани със социалната диференциация в славянското общество в резултат постоянните военни нападения, довежда до появата на определени *имуществени разслоения и социални неравенства*. Неравномерното разпределение на военната плячка от походи (Петров, П., Гюзелев, В., 1978: 135) води до натрупване на значителни богатства в ръцете на отделни лица, за които войната става средство за забогатяване.

Тук трябва да се отбележи, че голяма част от славяните, участващи в тези набези, получават толкова, колкото е необходимо за задоволяване единствено на насъщните им потребности. За тях грабежите са само средство за осигуряване на прехрана. В изворите (*Procopii Caesariensis* ГИБИ, II: 103–148) от края на VI в. все по-често се споменава и говори за забогатяване, за натрупване на огромни количества злато, сребро и добитък, което в голямата си степен се отнася единствено до славянската военноплеменна аристокрация, не засягайки останалата част от население. Така военното противопоставяне на славяните с Империята допринася за процесите, свързани с постепенното засилване на имущественото разслоение и обособяването на *славянската военноплеменна аристокрация*, характеризирана вече като заможна и икономически силна прослойка.

През VI в. класовото разслоение сред славянското общество се развива изключително интензивно (История на България, 1981: 56–57). То се задълбочава още повече след заселването и трайното им усядане на Балканския полуостров, когато се наблюдава и имуществено разслоение в славянското общество, тъй като постепенно в ръцете на славянската военноплеменна аристокрация преминават обширни дялове земя, отнета от византийската аристокрация. *Имущественото неравенство* от VI в., изградено върху притежанието на добитък и скъпоценности, сега прераства в неравенство, произтичащо от *владеенето на земята*. Славянската военноплеменна аристокрация се превръща в *класа* на земевладелци, която вече изпитва нужда да ползва чужд труд, да присвоява чужди блага, за да увеличава богатствата си. *Имуществените и класовите различия* в славянското общество се основават на *земевла-*

дението, което е и главното противоречие в средновековното *феодалното общество* (История на България, 1981: 55–56; Петров, П., 1981: 81).

Тези процеси продължават да се развиват и в началото на VII в., като оказват влияние и върху съществуващите през предходния етап стари родови връзки между славянските племена, които постепенно започват да се разкъсват, а в следствие на места дори те се разпадат или напълно изчезват. Заедно с местното автохтонно население славяните започват да се реорганизируют в *териториални общини*, където обработваемата земя постепенно става собственост на отделните *семејства*, т.е. може да се *придобива, купува, продава, наследява или подарява*. Оттук нататък следва естествен процес на разслоение вътре в самата община и появата на няколко категории социално диференцирани групи от: **бедни, богати, имотни, полуимотни и безимотни**. Подобно на формиращите се в средновековните европейски общества съсловни различия (Чавдарова, А., 2012: 26), се създават реални условия за попадане/изпадане в определена **икономическа зависимост или бедност**. На практика това означава възникване на различни форми на *експлоатация* и *потисничество* в съществуващото славянско общество (История на България, 1981: 58).

Разгледаният процес протича в период, когато набезите за грабежи и плячка постепенно намаляват, с което силно се ограничава постоянният източник на несметни богатства за формиращата се аристокрация. Приходи и богатства тя вече може да придобива или по пътя на обработването на земята, или чрез *присвояване* част от добива на завареното местно население и на славяните-общинници.

Основният проблем, който изпъква пред славянската аристокрация при управлението и обработването на придобитата земята, е свързан с източниците на работна ръка. При отмирането на робовладелските отношения в самата Византия и при неуспешните войни с Империята набавянето на военнопленници и използването на робски труд се оказват силно ограничени, дори невъзможни. Пред славянската аристокрация не остава нищо друго, освен да постави под своя **зависимост** най-вече местното население и тя все повече насочва погледите си към него. И колкото по-силен е процесът на **обезземляване** на отделните членове в общините, толкова повече се засилва поляризацията в тях, давайки възможността да бъдат привлечени *безимотните* и *малоимотните* на работа в земите на аристократията. Така се оформят отношения, за чието утвърждаване става особено наложително създаването на държавно управление и организация (пак там: 58). Предпоставките за изграждане на държава на този етап все още са недостатъчни. Процесът на разслоение в общините протича твърде бавно, поради което за славянската аристокрация е невъзможно чрез подчинение на свободните селяни-общинници да си набавя необходимата работна ръка. Наложително е да се посегне на общините като цяло, да се поставят те под *господарска опека* и да се *принудят* да дават

част от приходите си под формата на **данък (рента)** на своите господари. За това е необходима силна власт и изграден държавен апарат (Петров, П., 1981: 97–98). Същевременно държавната организация е необходима на славянската аристокрация и за уреждане на отношенията със завареното местно население. Славяните се заселват на територия, в която в продължение на векове съществува държавна организация. Заимствайки определени форми от нейната структура, те получавали възможност да държат в *подчинение* завареното население. Това е добре схванато и отчетено, за което свидетелства бележка в хрониката на Михаил Сирийски, който изрично отбелязва облагането на местното население с данъци (*Chronique de Michel le Syrien*, р. 361).

Поддържането на отношенията на подчинение, установени между славянската аристокрация и завареното местно население, изисква изграждането на властови (държавноуправленски) структури. Веднъж започнато, изграждането на подобни протодържавни структури и организация с нейния сложен апарат, подчинявайки се на *управление и принуда*, те неминуемо следва да обхванат както местното население, така и славянското общество. Невъзможно е само едни от общините да бъдат поставени в данъчна зависимост, а други да се ползват от пълна свобода (Петров, П., 1981: 98). Урегулирането и подчинението е необходимо не само за защита на класовите интереси на славянската аристокрация. В значителна степен то се налага и за да се осъществява колективна сигурност на цялото славянско общество, най-вече поради преминалата в настъпление Византийска империя. И колкото заплахата от възстановяване на византийското управление (власт) става по-голяма, толкова необходимостта, а същевременно и възможностите за създаване на държавна организация нарастват. Първи стъпки в това отношение са отдавна съществуващите и непрекъснато укрепващи и развиващи се **племенни съюзи**.

В периода от края на V в. до втората половина на VII в. славянското общество преминава през дълъг и продължителен процес на социално структуриране и развитие на обществените отношения. Организационните форми за социална защита на нуждаещите се до голяма степен се развиват в контекста на протичащите обществено-икономическите и социално-политическите процеси, довели до постепенната трансформация на славянското общество в прототофеодално-съсловна социална структура (система). Изградена на базата на сложни властови и йерархични взаимоотношения, свързани със собствеността над земята и междуличностните връзки, се създават реални условия за обособяването и появата на няколко категории социално диференцирани групи от: бедни, богати, имотни, полуимотни и безимотни, което е предпоставка за задълбочаването на процесите, свързани със социална защита на нуждаещите се.

В периода между IV–VII в. българите, както и славянската етническа общност, преминават през дълъг и продължителен процес на общественно-политическо, социално-икономическо развитие и консолидация. Оформящият се вътрешноструктурен модел на обществените отношения и прилаганата социалната защита могат да се разглеждат в пряка зависимост с основните етапите в тяхното развитие, характеризиращи се с преход от номадския начин на живот (IV–VI в.) към постепенно усядане и развито земеделие и скотовъдство (втората половина на VI–VII в.). Основно място в социалната структура първоначално заема **многосемейната патриархална номадска родова община**, което на практика означавало съвкупност от индивиди и личности, намиращи се в кръвно родство (родови принцип) със съплеменниците си. В това отношение показателни са думите на Псевдомаврикий, който отбелязва за тях, че те живеели „разпръснати по **родове и колена/племена**, имали общи пасища, номадски станове и **обща собственост върху стадата**“ (*Mauricius*, ГИБИ, II: 279). Това на практика показва (означава), че на този етап, от социална гледна точка, разслоението в българското общество все още не е толкова силно изразено и диференцирано.

Основното ядро в социалната структура на българите се явява **племето**, което е обединяващата сила, около която се концентрират многобройните племенни родове (утигури, уногундури, котраги и др.). С цел преодоляване на тяхната раздробеност и засилващите се процеси по консолидацията на общността през втората половина на IV в. властта постепенно се трансформира, като начело на нейното управление вече застава племенен **вожд**. Утвърждаването на едноличната му власт (в следствие тя става наследствена) в племенната организация създава условия и предпоставки за промяна на социалната структура на обществото, което спомага за държавно-преобразователните процеси, намиращи израз в създадения се **военно-племенен съюз** Велика България (632).

В резултат на интензивните политически и социално-икономически процеси от края на VI и първата половина на VII в. в българското общество се осъществяват социални промени. Те се дължат на задълбочаващата се социална диференциация, породена от напредващите процеси на обществен разслоение, което води до формирането и обособяването на две социални групи (съсловия):

✓ **родово-племенна аристокрация** – владетелят и родовете предводители (военна аристокрация), които изпълнявали основно военни функции;

✓ **свободни общинници** – скотовъдци, земеделци и занаятчии⁹.

Независимо от факта че пред външна опасност обществото консолидира и напъга общите си сили, вътрешно то остава силно диференцирано. Укреп-

⁹ Тук се има предвид хора на труда – селяни и занаятчии.

ващата се родово-племенна аристокрация, която постепенно се превръща в наследствена, утвърждава позициите си, като прилага определен набор от форми на **експлоатация**, насочена към обикновените членове на българското общество.

За общност, намираща се в определен стадий на развитие при преход от Античност към Средновековие, като специфични форми на експлоатацията, могат да бъдат открити следните:

✓ *задължително участие във военни походи* – като последица това води до откъсване на обикновените членове на българското общество от трудовата им дейност, но в същото време те нямат полза или материална облага, тъй като не участват при разпределянето на плячката;

✓ *поставяне в зависимост (робство)* – както на военнопленници, така и на еднoверци (сродници), които били връщани срещу откуп или използвани като работна сила (домашно робство) за лични нужди или строителни дейности.

Разглеждайки от дистанцията на времето прилаганите форми за социална защита в рамките на славянската и българската етническа общност могат да бъдат направени няколко съществени извода. Първо, през периода на дoдържавното развитие на славяни и прабългари социалната сигурност и подпомагането се изгражда на принципа на взаимопомощта, осъществявайки се в рамките на семейството и рода. Второ, със задълбочаващите се социални процеси започват да се обособяват първите родово-племенни териториални общини, като грижата за нуждаещите се става обща (обществена), т.е. осъществява се в рамките на създаденото обединение. Трето, под натиска на започналата социална диференциация и установяването на определени властови форми на експлоатация и зависимост постепенно се създават сложни взаимоотношения между отделните социални категории, които са характерни за ранносредновековните общества през посочения период (Чавдарова, А., 2012: 24–27).

Социална защита в ранносредновековната българска държава (VII–XI в.)

Грижи за бедните и нуждаещите се в дохристиянския период (VII–IX в.)

Появата и утвърждаването на българската държава след 681 г. се разглежда като сложен, но закономерен процес от взаимодействието между славяни и българи, изграждащи военно-политически съюз срещу Византия, завършил с тяхната консолидация в една обща държава. Въпреки това през началния етап до средата на IX в. характерът на обществените отношения и социалната структура в българското общество са далеч от разбирането за средновеков-

ната държава, каквато тя съществува в Европа. Като нейна най-съществена и отличителна черта, даваща специфичния облик на ранносредновековната българска държава, несъмнено може да бъде изтъкнато запазването на **племенна обособеност**. Въпреки че по силата на сключения съюз славянските племенни вождове признават върховната власт на българските владетели, до първата половина на IX в. те запазват териториалната си обособеност и вътрешно самоуправление. В социален аспект това означава, че всяка от двете общности продължава да прилага съществуващите форми за обществена регулация, като постепенно започват да се задълбочават процесите на феодализация, които са следствие на структурните промени в държавното устройство.

Съществена стъпка в процеса на общественото регулиране и решаването на общозначими въпроси от политическо, военно или социално естество се явява възможността да бъдат свиквани **народни събори** (Ангелов, П., 1999: 30) Като колективен орган те имат функциите да утвърждават решения или действия на владетеля, с което очевидно се стеснява неговата институционална роля. Липсата на достатъчно информация и фрагментарният характер на изворите (Теофан, Хроника на Регион) не позволява по-подробно да се открие тяхната роля по отношение на социално значими дейности, които с процеса на утвърждаване на владетелския институт постепенно намаляват до чисто представителни функции (Каймакова, М., 2000: 53).

Задълбочаващите се процеси, свързани със съществуващата диференциация, довежда до постепенното обедняване на широки слоеве от българското общество, а тяхното подпомагане изисква очевидната нужда от намеса и регламентирането на обществените отношения от страна на държавата. Към началото на IX в. съществуващите социални проблеми вече представляват сериозно предизвикателство не само за местното самоуправление, но и за централната власт.

В историографията се приема, че в началото на IX в. при управлението на хан Крум (803–814) са предприети първите опити за **социална регулация и кодификация** по отношение подпомагането на бедни и нуждаещи се. Във византийския енциклопедичен сборник от X в. „Свидас“ [*Σοῦιδας, Суда*] популегендарно се описва една от най-съществените реформи – установяване на общо законодателство (обичайно право) и регламентирането на социалната защита на безимотните и нуждаещите се от страна на имащите, за да се преодолее продължаващото обедняване на значителен слой от българското население. Според съдържанието на кодекса, хан Крум заповядал:

*„На всеки, който проси, да не се дава малко, но да бъде
достатъчно задоволен, за да не изпадне пак в нужда;
или пък, който не постъпи така, ще му бъдат отнети имотите“*
(Suidas. ГИБИ. Т.V: 310).

Въпреки спорните исторически и правни аспекти (Петров, П., Петрова, Г., 2005; Ангелов, Д., 1992; Андреев, М., Милкова, Ф., 1979) относно съществуването и прилагането на Крумовото законодателство, несъмнено то отразява макар и в по-общ план установените обществени отношения и е доказателство за социалната промяна в българското общество. В него могат да бъдат открити определени заемки от социално правни паметници, съществуващи в средновековна Европа [*Lex salica, Салическа правда*] (Fischer, K., 1991), но независимо от това неговата стойност за българската историческа и социалноправна наука е безспорно. Като най-съществени от социалноправен характер могат да бъдат открити следните компоненти:

- регламентиране (гарантиране) правото на частна собственост и нейната защитата от посегателство – целяща превантивни действия по отношение на задълбочаващите се процеси, свързани с обезземляването и предпазване от разоряване на обедняващото българско общество;

- прилагането на различни видове рестриктивни наказания (членовредителски) срещу клеветниците и други провинения, които се явяват специфичен момент на трансформация и преход от обичайно правни норми към юридическа кодификация и първо писано законодателство;

- правното (юридическото) изравняване на прабългарите и славяните, които се намират в пределите на българската държава, премахвайки съществуващия етнически и социален (обществен) дуализъм;

- социално-превантивни – прилагани основно с ограничаващо и възпиращо въздействие (действие) по отношение на социални пороци, сред които пианство (тук се визира разпоредбата за изкореняване на лозята);

- **помощ на безимотните и нуждаещите се от страна на имащите, за да се преодолее обедняването на значителен слой от населението;**

- **утвърждаването на просията като форма на социална подкрепа, което като акт на милосърдие след приемането на християнството се превръща в задължение за всеки член на общността.**

Предприетите от хан Крум мерки, в следствие продължени при управлението на хан Омуртаг (814–831), спомагат чрез определени социални и правни реформи не само да се централизира държавното управление, но и да се премахне съществуващият административен дуализъм. Лишавайки от автономия славянските племена, властта в лицето на владетеля принципно не променя установените обществени отношения, а ги регламентира изцяло в рамките на владетелския институт. С оглед на административните промени местните органи на управление вече се определяли пряко от хана и неговите най-близки помощници (служебната аристокрация). Страната била разделена на десет области – **комитати**, начело на които стояли т.нар. **комити**. По-малки социално-административни единици представлявали **жупите** (общините),

където родовите старейшини (*жупаните*) изпълнявали всички дейности, свързани с обществените отношения и социалната регулация по места.

Анализирайки от дистанцията на времето съществуващата социална структура, прави впечатление фактът, че с оглед на регламентирането на социалната грижи и защитата на населението в общините при липсата на ясно обособени институции и органи, каквито съществуват във Византия и средновековните християнски държави в Европа, тук се създават (обособяват) специфични междинни *протосоциални структури*, които в последствие ще се превърнат в първообраз на по-късните енорийски общини, където се центрират подпомагането на нуждаещите се.

Сведения за обществената дейност на лица от кръга на служебната аристокрация, изпълняващи от името на владетеля определени социални инициативи, могат да бъдат открити в един от фрагментарните епиграфски паметници от времето на хан Маламир (831–836) (Бешевлиев, В., 1981: 32). Издълбан на мраморна колона, строителният надпис от Шумен, датиран към първата половина на IX в., прокламира, че по повелята на „хан Маламир, от бога архонт:

Неговият стар боил капхан Исбул (VIII–IX в.) направи водоскок (водопровод) и го даде на архонта. А архонтът даде на българите много пъти ядене и пиене, а на боилите и багаините даде големи подаръци. Нека бог удостои от бога архонта да преживее заедно с капхан Исбул сто години.“

По своето съдържание надписът визира изграждането на обществен социално значим проект (строеж), свързан с водоснабдяването на Плиска, което е можело да се осъществи единствено от държавното управление чрез условната дейтелност на кавкан Исбул¹⁰. От друга страна, цитираният надпис е интересен от гледна точка на сведенията, които той дава за:

✓ социалната структура в българското общество и класовото разделение на съществуващите *съсловия* – родовата (служебна) аристокрация и обикновеното население;

✓ условното наличие на определени органи в държавното управление занимаващи се с обществено полезни дейности – т.е. социални органи (служби).

В периода до приемането на християнството (864) социалната защита и грижата за бедните и нуждаещите се в ранносредновековното българско общество първоначално се изгражда и регламентира на принципа на взаимопомощ в рамките на родово-племенната община, но постепенно започва да се осъ-

¹⁰ По мнението на В. Бешевлиев капхан (кавхан) Исбул е бил съвладетел или вторият владетел след кана. Наред с чисто военната служба, той изпълнявал определени гражданско-административни функции, като очевидно ръководел и упражнявал контрол (регулация) над обществените отношения.

ществява преход към нейното институционализиране от страна на държавата. В условията, когато се извършва подобна трансформация и все още липсват характерните за средновековното общество носители на социална закрила, по места се създават и организират специфични структури, които се превръщат в първообраз на социалните (енорийски) служби. Съществуващото обществено развитие и спецификата на средновековното българско общество през посочения период предполагало постепенното нарастване на задълженията и отговорностите за нуждаещите от специализирани органи (служби), които да са по-тясно обвързани и ангажирани с възникнали социални проблеми и тяхното разрешаване.

В сравнителен план с оглед на протичащите процеси в средновековна Европа, въпреки съществуващите регионални, обществено-политически и религиозни различия, по отношение на социалната защита и регламентирането на грижата за бедни и нуждаещи се ранносредновековната българска държава в дохристиянския период не прави изключение както по отношение на общите тенденции за решаването на възникнали социални проблеми, породени от бедността и нищетата, така и по отношение адаптивност и социална кодификация.

Така организирана, социалната защита на ранносредновековното българско общество се запазва до втората половина на IX в., когато след утвърждаването на християнската религия се задават новите насоки, свързани с подпомагането и институционалното регламентиране на грижата за бедни и нуждаещи се.

Социална защита в ранносредновековната българска държава след приемане на християнството (втората половина на IX–началото на XI в.)

Реални предпоставки за регламентирането на социалната защита и нейната законодателна кодификация се създават през втората половина на IX в., когато средновековната българска държава приема християнството като официална религия. Установяването на определени взаимоотношения между държава и църква (Инджова, И., 2016: 111) условно могат да се разглеждат като изграждане на своеобразна функционално действаща система¹¹, имаща за цел основно да направлява и ръководи обществените отношения. В този

¹¹ Взаимоотношенията между църква и държава намират място в VI новела и законодателството на император Юстиниан Велики, по-късно са регламентираны в правните сборници: „Еклога“, „Номоканон“, „Исагога“ („Епанагога“) и „Синтагма“ на Матей Влас-тер. Особено внимание на отношенията „държава–църква“ се отделя в Исагогата, законодателен акт, създаден по времето на император Василий I Македонец (867–886). Там държава и църква са представени като едно цяло, което се ръководи от владетеля и патриарха. Основните идеи във взаимоотношенията им са хармония, съгласие, координирани действия. Съвкупността от тези принципи се нарича симфония, която е повече състояние на духа, отколкото юридически принцип.

смисъл тя се подчинява на идеологическото разбиране за тяхната роля като еманация на божия промисъл, в която държавата има институционално-политически функции, а църквата социално-нравствени.

съществуването на прехода от варварска (езическа) държава към изграждане на средновековното християнско общество в историко-социален план се явява специфичен процес, който е съпроводен не само с идеологическото осмисляне на християнската религия и нейното църковно институционализиране, но също така превръщането ѝ в един от основните носители за преодоляване на съществуващите социалните проблеми, свързани с бедността, милосърдието и подпомагането на нуждаещите.

Интерес към осъществяваната социалнозащитната дейност (раздаването на милостиня [милостиня-«] от страна църковните институции (които очевидно не са били непознати на българското общество) и начините, по които тя се регламентира, са един от акцентите, които намират съществено място в кореспонденцията на княз Борис-Михаил (852–889) с папа Николай I (858–867) (*Nicolai papae I. Responsa*. ЛИБИ Т. II: 121–122). На въпроса му: „*Кому трябва да се раздава милостиня?* [*elemosyna, ἐλεημοσύνη*]“, папата дава сравнително пространно изложение, в което могат да се открият както начините, по които тя се регламентира, практическите носители, обектите и начините за осъществяване на социални дейности, така също и идеологическата концепция и разбиране за подпомагането, пречупено през християнската теология и мироглед. Като обект и контингент от нуждаещи се са посочени: „*всички, които просят, заслужаващи да им се даде*“ („дай на всеки, който ти поиска“, *Лука 6:30*), без да се прави разграничение между *добрите и лошите* („праведните или неправедните“, *Матей 5:45*). Същевременно в хода изложението се прави изричното уточнение, че вършейки това добро на всички, все пак (приоритетно) „*особена грижа да се полага по отношение на онези, които са от дома на вярата*“, т.е. са християни (*Галатяни 6:10*). По отношение на начините, чрез които се осъществява социалното подпомагане, в отговорите на папата прозира определена свобода на преценка от страна на субекта, даващ милостинята, който все пак сам решава кой е нуждаещ се и какво да даде. Същевременно, изяснявайки идеологическата концепция и разбиране за **милосърдие**, папата дава следната обобщаваща класификация и определение, дефиниращо я като: термин – на гръцки означаващ [*elemosyna, ἐλεημοσύνη*], а на латински [*misericordia*], т.е. **милост**, *която човек първо трябва да даде пред себе си и чак тогава пред всички останали*. Степенувайки кръга от нуждаещи се, помощта трябва да се оказва (предлага):

✓ първо на **роднини и близки**, *които страдат от нужда* („раздели хляба си с гладните, и скитниците сиромаси заведи у дома си; видиш ли гол, облечи го, и от еднокръвния си не се крий“, *Исаия 58:7*);

✓ след тях милостта трябва да бъде предложена на тези, които се **срамуват да попитат**.

Излагайки конфесионалните особености в религиозната доктрина на християнството, папа Николай I все пак напомня, че ще има хора, на които не трябва да се дава нищо. Изхождайки от разбирането за добро и зло, се определя „да се дава на добрите и да не се помага на грешниците“, т.е. да не се дава на безбожниците и иноверците (*Eccles, 12: 5–6*).

В контекста на установяващите се сложни взаимоотношения на симбиоза и взаимодействие между държава и църква, гарантиращи социалноправовия ред между двата субекта и обществото, чрез отговорите се прокарва регламентирането на религиозно-правната дефиниция за праведен и грешник, която в последствие ще намери отражение и място в правното законодателство за урегулиране на обществените отношения. Пречупвайки ги през религиозната схоластика на християнската религия и съществуващото разбиране, папата класифицира и разграничава в обществото най-общо две основни категории – **праведни и грешници** („*щом праведният едва се спасява, какво ли ще стане с нечестивия и грешника*“). *Първо Петрово послание 4:18*). Изхождайки от подобна религиозно-правна дефиниция се забранява всякакво общение с грешниците, защото, „*който ги подкрепя, той е нечестив и подкрепя беззаконието*“, т.е. е срещу държавата и владетеля.

С възприемането на християнството като официална религия постепенно се създават условия за въвеждането на цяла система от общи задължителния и правила, които постепенно се разпрострат и налагат в цялата страна (Ангелов, Д. 1971: 268). На мястото на съществуващата родово-племенна социално защитна структура християнската църковна организация постепенно създава и институционализира грижата за бедните и нуждаещите се. Изграждането на църковната структура и организация по места спомага в кратък период от време, наред с християнската обредност и религиозно-православната догматика, да се прилагат социални дейности, свързани с подпомагането на бедните и нуждаещите се.

Грижата, осъществявана в рамките на новосъздадените християнски общини по места, поне в началния етап, слабо се отличава от съществуващите подобни в средновековна Европа. Основно те са насочени към оказване на помощ под формата на благодеяние [благодѣнь] и подаяние [милость подати] (Чавдарова, А., 2012: 18–19). Възприети са и се наложили постепенно в бита на населението голям брой от християнските форми за подпомагане и грижа, което с времето утвърждава в съзнанието на хората един нов светоглед и начин на живот. Всичко това спомага чрез трансформирането на системата да се създаде една нова организация за социална защита, която премахва напълно части от старата езическа структура, но запазва под други форми и с променено съдържание една нова институционализация на грижата за бедните.

Социална кодификация в ранносредновековната българска държава (IX–X в.)

Паралелно с институционализирането на грижата за нуждаещите се от църквата през изследвания период, се пристъпва към правното регламентиране и кодификация на социалното законодателство в ранносредновековното българско ханство-царство. Непосредствено след покръстването от Византия навлиза и се разпространява в употреба една нова система от юридически норми и правила. Първоначално в България започват да се прилагат няколко правни сборника, чието предназначение е да регулират социалноправните отношения сред населението в духа на новата вяра. Между тези сборници особено внимание заслужава т.нар. „Еклога“¹², която започнала да се прилага в нашата страна вероятно още през първите години след покръстването. Едновременно с „Еклогата“ в България е пренесен от Византийската империя и още един правен сборник, познат под името „Номоканон“ (от гръцките думи „νόμος“ светски закон и „κανόν“ църковен закон). Докато първият съдържа закони и разпоредби в областта на гражданското право, вторият се отнася до регулиране взаимоотношенията между духовенството, както и редица въпроси, свързани с обществения и религиозния живот на населението (Ангелов, Д. 1971: 269–270). Въз основа на „Еклогата“ и „Номоканона“ в средновековна България, вероятно още по време на княз Борис-Михаил (втората половина на IX в.), е съставен и първият местен социалноправен сборник, познат в две редакции – кратка и пространна, под името „Закон за съдене на хората“ [Законъ соудный людѣмъ]¹³. По съдържанието си той представлява сбор главно от наказателноправни разпоредби, видоизменени до известна степен под влияние на християнската религия. С въвеждането на едно ново и задължително за всички светско и църковно право се отменя съществуващото дотогава разнообразие от форми и разпоредби за социална регулация на обичайното славянско и прабългарско право. Като специфична негова особеност в социалнозаконодателен план, наред със светските наказания и църковните епитемии¹⁴, могат да бъдат открити чисто социалните му измерения, отнасящи се до бедността. Така например още в първия параграф на закона се указва, че:

¹² „Еклога“ е византийски правен паметник, създаден през първата половина на VIII в. (726 г.) при царуването на Лъв III Исавър (717–741).

¹³ Д. Ангелов, М. Андреев. История на българската феодална държава, с. 31. Андреев, М. (1957) Към въпроса за произхода и същността на Законъ соудный людѣмъ, ГСУ, ЮФ, XLIX, 1–60. Андреев, М. (1964) Нови проучвания и нови теории относно произхода на Законъ соудный людѣмъ, ГСУ, ЮФ, IV, 27–83; Яновски, Б. (1961) Още по въпроса за произхода и същността на Законъ соудный людѣмъ, ГСУ ЮФ.

¹⁴ От гръцки: *ἐπιτίμια*, „порицание“ е извънредно задължение, което се налага от духовник във връзка с извършени грехове от вярващите. В отделни случаи то може да бъде под формата на различни духовни наставления, имащо за цел не да наказва, а да изправи и излекува.

Всяко село, въ което се вършатъ езически служби (трѣби), или клетви, да се отдаде на божия храмъ (църквата) съ всичкия си имотъ. Които господари има въ това село и вършатъ (подобни) служби и клетви, да се продадатъ съ всичкия си имотъ, а цѣната имъ да се даде на сиромаситѣ.

Всяко село, в което се вършат езически служби (молитви) или клетви, да се отдаде на божия храм (църква) с всичките му имоти. Които господари има в това село и вършат (подобни) служби и клетви, да се продадат (отдадат) с всичките си имоти, а цената им (стойността) да се даде на сиромасите).

Подобна разпоредба може да бъде видяна и в друг параграф на същия закон:

Който си има жена и слуги съ робиня, като се хване безчинницата, князътъ на тая земя трѣбва да я изгони извънъ земята и да я продаде въ друга земя, а цѣната ѝ да се раздаде на сиромаси.

Който си има жена и съгреси с робиня, като се хване безправната, князът на тази земя трябва да я изгони извън земята и да я продаде в друга земя, а цената ѝ да се раздаде на сиромасите.

Анализирайки посечените сведения, могат да бъдат открити няколко съществени аспекта по отношение на прилаганата социалноправна регулация в българското средновековно общество. На първо място, в контекста на изложената информация се налага виждането, че бедността като повсеместно явление, характерно за средновековното общество (Чавдарова, А., 2012: 24–27), въпреки регионалните и конфесионалните (религиозни) различия, не е непознато за българската действителност. На второ място, по отношение на социалната стратификация лесно може да се открие структурата на българското общество, в която ясно могат да бъдат разграничени диференцирани групи (съсловия) от духовници и господари (князе) и селяни християни. Трето, в условията на слабо развити стоково-парични отношения интерес представлява отдаването (продажбата) на имотите на провинилия се, което се явява специфична форма за подпомагане на бедните и нуждаещите, която вероятно се явява наследство от предходния период (родово-общинния).

Подобни елементи могат да бъдат открити и в една специфична разпоредба, отнасяща се до пленниците и чужденците:

Ако някой купи пленник от чужденци със всичкия му съоръжение, а той или да плати за себе си църквата, дадена за него, да си иде свободен. Ако някой откупил, да остане като робът, докато се отработи. Ако се договори за църквата наречена плата (мъзда), тя да бъде на годината три стълези (жълтици), и предъ свидетели. Така като се свърши, (робът) да се отпусне свободен.

Ако някой купи пленник от чужденци с цялото му съоръжение, а той може да плати за себе си цената, дадена за него, да си иде свободен. Ако няма средства, да остане като **роб**, докато се отработи. Ако се договори за цена, наречена *плата* (мъзда), тя да бъде на година три стълези (жълтици) и пред свидетели. Така като свърши, (робът) да се отпусне свободен.

Преповтаряща в голяма степен сведенията на Псевдомаврикий (*Mauricius*, ГИБИ, II: 281–283), може да се каже, че виждаме едно наследство – наслаждаване на остатъци от времето на родовата и племенната раздробеност в преддържавния период и съществувалото обичайно право на славянското общество. Същевременно близко по смисъл с оформилата се още през III в. концепция за „Седемте физически акта на състрадание“ – „да утешиши затворниците и пленените“ (Мат. 25: 35–36; Тобит 1: 16–17), в българското общество се изграждат определен набор от нравствено-религиозните виждания, обуславящи цялостното разбиране за социалната грижа и милосърдието (Чавдарова, А., 2012: 25). Така, наред с външната форма на християнската практика, се създава онази индивидуална вътрешна нравствено-морална система от правила, която е характерна за средновековния човек.

Ролята на църквата за социалната защита на населението

Теологично-идеологическа обосновка на грижата за бедни. От Св. Василий Велики (330–379) до Св. Иван Рилски (876–946)

В пасторалната практика на православната и католическата църква през ранното средновековие изграждането на идеологическата концепция и разбирането за социалното подпомагане и милосърдието се развива под въздействието на различни теоретични обосновки и идейни виждания сред представителите на ранно християнската теологическа мисъл. Подобно на западната църква, където апологети (теоретици) като Св. Аврелий Августин, Т. Аквиански и Св. Бенедикт от Нурсия дават обосновка на разбирането за милостиня и институционалното регламентиране на грижата за бедни, православната църква в лицето на най-почитаните си представители Св. Василий Велики, Св. Григорий Богослов и Св. Йоан Златоуст също формират (изграждат) религиозно-догматична (доктринална) система, основана на разбирането за социалната грижа и подпомагане на бедните.

Въпреки че до Великата Схизма през 1054 г. между източната и западната църква да не се забелязват съществени различия по отношение на социалното подпомагане, регламентирането на формите за социална защита на градското и селското население и институционализирането на социалните грижи от манастирите, постепенно се задават и формират доктринално отделни направления, които оформят идеологическата основа за последващото надграждане и развитие на съществуващия средновековен социален модел.

Сред значителните представители на православната теологическа мисъл, задаващи базовите концепции и разбиране за мястото на църквата и нейната роля по отношение на социалната защита, може да бъде открита цялостната дейност на Св. **Василий Велики (330–379)**. Несъмнено тук могат да бъдат посочени не само догматично-полемичните му трудове и дейност, но също така и екзегетичните¹⁵ му коментари, сред които със силен социален заряд могат да бъдат изведени:

✓ няколко трактата, служещи за въведение към нравствените правила („*За Божият съд*“, „*За вярата*“ и особено „*Нравствените правила*“;

✓ догматични и нравоучителни беседи: „*За Милостта и съдът*“, „*За утешение на болните*“, „*Как човек да живее добре*“ (Федер, У., 2008).

Решително критикуващ сребролюбието и егоизма на богатите, излишно трупашки ненужно материални блага пред очевидните нужда от грижи за бедните, *стоящи с хиляди край портите и викащи с жален глас*, той назидателно ги порицава и наставлява (поучава):

Какво ще отговориш в съдния ден ти, който човека не намяташ; за брата си в дрипи нехаеш; оставяш житото да се скапе, а гладните не храняш; ти, който златото трупаш, а притеснения пренебрегваш?

Защо отказваш да дадеш, твърдейки, че не ще стигне за всички искащи. И езикът ти се кълне, а ръката ти те изобличава: мълчаливо тя разкрива лъжата, която бляска изпод камъка на пръстена ти. Колко хора може да освободи от дългове един твой пръстен? Колко срутени домове може да вдигне? Една твоя ракла с дрехи може да облече цяло зъзнещо село. Но ти оставаши бездеен и отпращаши бедния, без да се боиш от справедливото възмездие на Съдията Христос. Не си пожалил, няма и да бъдеш пожален; не си отворил дома си и ще бъдеш изгонен от Небесното Царство, не си дал хляб, не ще получиш вечен живот.

Разясняващ пътищата, по които грешникът може да се спаси, той обяснява как точно да се постигне това:

¹⁵ **Екзегеза** (от гръцки – „ἑξήγησις“, „ἐξήγησις“ от ὑξηγεῖσθαι, „да се изведе“) – т.е. критично обяснение или тълкуване на текстове с библейско или религиозно съдържание.

Ако разпръснете богатството си, Бог ще ви приеме, ангелите ще ви възвеличат, а всички създания на света ще ви благословят. Вашата слава ще бъде вечна; ще наследите короната на правдата и Небесното царство. Всички тези неща ще ви бъдат възнаграждение за вашето управление на нетрайни дела.

Значителен принос към осмислянето и разбирането за социално-нравствената роля и отговорност на църквата по отношение на социалната защита на нуждаещите се чрез своята дейност развива и друг виден християнски представител на източната църква – **св. Йоан Златоуст (347–407)**. Своите виждания и разбирания той излага в няколко полемично-нравствени теми и беседи, сред които могат да бъдат открити: „Какви трябва да бъдем като християни“, „За покаянието“ и „**За истинското богатство**“.

И тук основно място намира разбирането за богатството, което обаче трябва да се съчетава с добри дела. Обясняващ в кои случаи то е добро, Св. Йоан Златоуст определя:

*... че то е, когато богатството принася
радост на бедния и облекчава неговата нищета.
„Аз бях очи на слепия и нозе на хромя; за сиромаси бях баща“
(Иов 29: 15).*

Разясняващ какво трябва да е моралното му изражение, се акцентира върху разбирането, че богатство не е грях, ако се прилага с любов към бедните и страдащите („Странник да не ношува на улицата; вратата ти да е отворена за пътника“ (Иов 31: 32). Именно използването му на дело прави човека духовно свършен и извисен, превръщайки го в истински богат – богат на добродетели и богат на милосърдието.

Пречупвайки през християнската идеология разбирането за материалното, Св. Йоан Златоуст задава една от основните концепции в разбирането за богатството и милосърдието, разграничавайки богатите на такива, които трупат, и такива, които дават.

Едните събират, а другите – раздават; едните сеят в земята, а другите разорават небето. Колкото небето е по-прекрасно от земята, толкова имането на едните е по-лошо от истинското богатство на другите. Защото едните се ползват от любовта на мнозина, а другите от всички се осъждат.

Несъмнено, след приемане на християнството в ранносредновековната българска държава влиянието, което църквата оказва върху формирането и социално-нравствените възгледи и разбиране за социалното подпомагане в българското средновековно общество, се създават условия за появата и развитие на локални социално-идейни течения, свързани с разбирането за бедността, подпомагането и грижата за нуждаещи се.

Пречупвайки се през призмата на социалната специфика и религиозно-идеологическите влияния в българските земи през X–XI в., могат да бъдат ясно открити две основни насоки, в които се развива средновековният мироглед и разбираня на българина – **отшелничеството** и **богомилството**.

Познато като форма на аскетично усъвършенстване, отшелничеството като социална база за осмислянето на нравствено-идеологическото разбирането за милосърдие и социалната справедливост се развива от **Св. Иван Рилски (876–946)**. В малкото достигнали сведения и жития, описващи го като „*боголюбезен по нрав*“, приемащ постническа храна, той заклеява сребролюбието, защото:

...то (златото) много вреди. И защо ли му трябва злато на оня, който нито хляб приема до насита, нито вода пие за утоляване на жаждата си?
(Иванов, Й., 1936: 58–59).

Показващ своеобразна картина на реалното социално състояние на българското общество от втората половина на X в., то силно контрастира на сведенията, съдържащи се в Български апокрифен летопис за времето на цар Симеон I Велики (893–927) и цар Петър (927–969), обрисуваш една социална химера и период на:

...и изобилие от всичко, сиреч пшеница, масло, мед, мляко и вино, където вреше и кипеше от всяко божие дарование, и нямаше скъдност от нищо, но имаше ситост и изобилие от всичко по изволение божие.

...и вземаше данък от цялата своя земя по всяка област на своето царство: едно повесмо и лъжица масло и яйце на година. Това бе неговият данък от неговата земя, от неговите люде и нищо друго не искаше той. И много изобилие имаше в онова време.
(Петканова, Д., 1982).

Силно повлиян от възгледите и разбиранята на Св. Василий Велики, св. Ефрем Сириец (Ефрем Сирин) (ок. 306–373), както и други църковни идеолози, наред с критиката си към богатите, той заклеява не само суетата на владетеля (цар Петър):

*...който славата на този свят, удоволствията,
и богатството потопяват като морски вълни,*

но също и пасивната му роля начело на държавата, защото:

*...украсен с диадема, не трябва да намиращ единствено наслада, увели-
чавайки богатството си, като привързваш сърце към него.
(Пс. 61: 11).*

Наставлявайки владетеля, Св. Иван Рилски задава фундаментална от съвременна гледна точка концепция и разбиране за отговорността му като еманация на държавното управление и социалната му ролята в нея, където:

*„Държавата на царя е богатството,“ но то е да го употребява за
оръжие и войнство, а не за свои сладости –
а най-вече за сакатите и бедните, за голите и бездомните.“*

Чрез тези свои възгледи Св. Иван Рилски излиза далече от средновековната (традиция) схоластика, задавайки модерна за времето си концепция, превърнала се в основна социална програма за съвременните общества.

Подобни социални схващания могат да бъдат намерени в религиозно идеологическите виждания и на *богомилите*. Характеризирано от съвременната наука, като социално по съдържание и религиозно по форма движение, богомилството възниква по българските земи през X в., като антифеодално реформаторско народно движение. Критиката, която нейните представители отправят към средновековното общество, е насочена основно към установения социален модел на съсловната феодална система и духовенството, като целта е да се покажат обществените недъзи, провокирали богомилските проповеди.

Като основен източник, даващ подробна информация за развитието на богомилското учение и отношението му към догматиката на православната църква и неравенствата, породени от съществуващата феодална система, *„Беседа против богомилите“* на Презвитер Козма (втората половина на X в.) дава съществена представа за протичащите процеси в българското средновековно общество през X в. Оспорвайки тяхното учение в полемичната си беседа, той се опитва да разкритикува възгледите и поведението им, като докаже техните антисоциални разбирания за съществуващия социален ред. Една от основните му критики е насочена именно към враждебното и неодобрителното им отношение към богатите, властта и църквата, както и към техните верни служители, като учат (подстрекават) зависимите членове на обществото да не се подчиняват на господарите си.

*Като хулят богатите, учат своите да не се подчиняват на господари-
те си; ненавиждат царя; ругаят старейшините; укоряват болярите; ми-
слят, че са омразни на Бога, които работят на царя,
и заповядват на всеки слуга да не работи на своя господар.*
(Презвитер Козма, 2017: 59)

Анализирайки в социален план от съвременна гледна точка сведенията на Презвитер Козма, тук могат да бъдат открити няколко съществени елемента. С оглед на протичащите процеси и развитието на социалните отношения в средновековните общества през посочения период изпъкват задълбочаващите се различия, породени от съсловната структура на съществуващата феодална система. Бързото обедняване на населението, породено от политическата криза в българското общество през X в., както и изпадането на голяма част от население в определена форма на зависимост, която в някои отношения се доближава до робство, съчетано с критика към църквата и манашеството, които живеели по начин, силно контрастиращ с разбирането за „любов към ближния“ и грижа за нуждаещите се, са основната причина за появата и бързото разпространение на богомилството в Средновековна България.

***Институционализиране (регламентиране) на социалните грижи
от църковните институции и манастирите в българските земи
под византийска власт (края на XI – началото на XII в.)***

Първите писмени исторически сведения, отнасящи се до трайното регламентиране и институционализирането на грижата за бедните и нуждаещите се, прилагани от църковните институции в манастирите през ранното средновековие, се поставят в периода между V–VI в. с въвеждането на **Монашеските правила/типикони** (богослужебни устави) (Чавдарова, А., 2012: 27–28)¹⁶.

В течение на векове под влиянието на оформилите се два литургични центъра – Константинопол и Рим, постепенно се създават и развиват специфични форми на богослужение и регулация в манастирските институции, които въпреки различията в двете практики силно се влияят една от друга и остават близки по същност и функции дори и днес.

За разлика от западноевропейския модел, който остава сравнително стабилен и устойчив, правилата, които уреждат цялостната дейност на манастирите във Византийската империя и православния свят, претърпяват значително еволюционно развитие. В ранния етап от развитието на монашеските инсти-

¹⁶ Първият правилник (устав), по-известни като „Правилата на Св. Бенедикт“ (**Regula Benedicti**), станал в последствие водещ за западното християнство, е съставен и въведен около (525–540) от Св. Бенедикт от Нурсия (470–547) за манастира (абатството) Монте Касино.

туции (VI–XI в.) силно влияние върху тях оказва Студийски манастир край Константинопол. На основата на монашеската литургична традиция, повлияна от уставите на св. Антоний Велики (251–356), преп. Пахомий Велики (ок. 290/295–346/348), св. Василий Велики и др. (Древни монашески уставы, 2002), към началото на IX в., игуменът на Студийския манастир Теодор Студит († 826) утвърждава като модел в православния свят **Студийски** (Константинополски) **типикон**, който в последствие значително се обогатява и остава в употреба до началото на XI в., когато е заменен от **Йерусалимският типикон**.

Имащ за цел не само да изложи реда и начина за извършване на богослуженията, но и да регламентира определени правила не само от църковно-дисциплинарен характер, но и по отношение на социалната регулация, той се превръща в модел, който се утвърждава и в българските земи през посочения период.

Първият (1083) исторически зафиксиран в българските земи богослужбен манастирски устав (**Типик**), цялостно регламентиращ дейности по отношение на грижа за бедните и нуждаещите се, е *„съставен по желание и въведен за употреба от Григорий Бакуриани, велик доместик на Запада, за основания от него манастир на пресвета Богородица Петрицонитиса“* (дн. Бачковски манастир, Бачково, Асеновградско) (Петкова, И., 2005: 28–35; Бакуриани, Г., 1925) (вж. Приложението).

Утвърден от Ерусалимския патриарх Евтимий I (1083–1084), настоящият типик се приема като правилник за манастирската обител, чрез която **ктиторът** – *„севаста и великия доместик на Запада господин Григорий Бакуриани [Γρηγόριος Πακουριανός] отдава на почитаната от него животворяща Троица, в Чиего име е кръстен, на Която служи и на Която се уповава с надежда и вяра“* (Бакалова, Е., 1977).

В Типика (правилника) (Глава VI) с точна регламентация се определят както числото и броят на монасите, за които е наредено да бъде построен манастирът, така и тези измежду тях (парици и клирици)¹⁷, които да работят и да им помагат.

„От споменатия брой – петдесет и един – единият е **игуменът**, който трябва да бъде изпълнен с всякакво знание, разсъдливост, добродетел и със страх и любов към бога. Други двама от тях трябва да бъдат **епитропи**¹⁸ (т.е. църковен/манастирски настоятел) – единият от Филипополската област, а другият – от пределите на Мосинопол (дн. Гюмюрджина, Северна Гърция) и разположените в съседство с него земи. Един от монасите да бъде назначен за **еклисиарх**, владеещ църковния ред, който със знание да следи никой да не се отклонява от църковния устав и божия ред.“ В Глава XXI се нарежда

¹⁷ Вид зависимо население, което било подчинено на епископите срещу определени данъчни облекчения към държавата. За тях вж.: Sigilla Basilii II. – ГИИИ Т. VI, С. 1965, с. 41.

¹⁸ **Епитрон** (църк.) Лице, избрано да се грижи за паричните средства и имотите на църквата; църковен настоятел.

при извършване на помен за ктитора и близките му *на братята в манастира да се дава също ядене и угощение, като и да им се оказва финансова помощ при нужда*. Така се създават своеобразни гаранции за тяхното материално и финансово обезпечение, за да могат да вършат своите добри дела. В няколко следващи разпоредби по-обстойно се определя не само сумата, която монасите получават – *седемдесет и две номизми*, но и размерът на *подаянието* за всички, които са дошли на споменатия помен – *двадесет и четири жълтици*. Като специфично изискване се регламентира: *че ако остане нещо от определените номизми или нещо друго от храните, те да се раздадат на нуждаещите се*. За душевно спасение и утешение на бедните и служещите в този манастир *мистици*¹⁹ и *парици*²⁰ също така *да се дава половината от сумата, която е приход на манастира*, както и *половината от всички видове храни, които манастира добива*.

Всички изброени дейности *игумените и икономите* на манастира са длъжни да *вършат и спазват със страх от бога, с чиста съвест и безпристрастно*.

По-нататък в Типика (Глава XXVIII, Глава XXIX и Глава XXXI) се определят и конкретните грижи и прояви на благодеяние от страна на ктитора чрез манастира, като за целта се регламентират отделните места (старопиталища, приюти към манастира), където то да се прилага, и начините, по които да става. Непосредствено към манастира се определя създаването на *старопиталище* [γῆροκομεία, *infirmarium*], в което да бъдат гледани възрастни хора (*gerocomium*) и опасно болни лица. Грижите, които трябва да се прилагат по отношение на тази специфична категория лица (Глава XXVIII), както християнският дълг повелява, влиза в пряко задължение на монасите, които трябва да ги *„утешават в техните скърби и тяхната болка“*. Самият Григори Бакуряни обръща особено внимание на отношенията към грижата за тях, като напомня на монасите *„безспорно да понасят нещастията им, като им прислужват, защото ще получат заслужена награда от праведния съдия“*. На игумените се вменява отговорността да надзирават братята и да се грижат не само за телесните, но и за душевните болести на старците и болните и с полезни съвети *„да лекуват душите им“*.

Към структурата на манастира се регламентира създаването на три **странноприемници**, наречени от благодетеля им *лествици*²¹ (Глава XXIX).

¹⁹ Мистиите са юридически свободни, но ратайстват на земите на феодалите срещу незначително възнаграждение.

²⁰ Те са снабдени със земя и с известни права над нея, но не и владелчески, като феодалът (или църквата) са нейният върховен собственик.

²¹ Лествици, т.е. стълби. Думата се употребява в преносен смисъл. Чрез тия *„стълби“*, с които Григорий Бакуряни означава трите странноприемници, той смятал, че ще постигне *„царството небесно“*. Тук се има предвид онова съновидение на Аврамовия син Яков (Битие, 28: 11–15), който видял в сън стълбицата (лествицата), издигаща се от земя-

Първата странноприемница/приют (Цончев, Д., 1960: 99–109) е под селото, наречено Станимака (Ότενοιάχος, дн. Асеновград), където:

всеки божии ден да се раздава на пътниците и на бедните два модия²² жито и две мери вино от приходите на казаното село Станимака, а също и за суха храна или готвено, каквото божията милост даде, например зърнени храни и зеленчуци.

За нейната грижа и издръжка се определя една от господарските воденици, които се намират в Станимака, да мели *мливо*²³, а един *парик* (πάροικος)²⁴ от това село, който е *освободен от всяка тежоба и служба, на които подлежи цялото това село*, да върши добросъвестно и със страх от бога следните (общополезни, обществени, социални)²⁵ дейности:

- ✓ да служи само на тази странноприемница;
- ✓ да носи дърва и вода
- ✓ да изпълнява всякаква необходима за странноприемниците работа;
- ✓ чрез него да се върши и снабдяването на бедните и пътниците;
- ✓ да разпределя безпристрастно даваните припаси, като получава заедно с другите братя от манастира падащата му се заплата като брат от трети разред.

В създадената странноприемница наред с изброените дейности се регламентира да бъде изграден своеобразен **приют**, който представлява помещение с легла за престой, в което има пещ и огнище, „*та когато дойде гост в студени дни, да се стопли, да се подслони и да си почине*“.

Подобно на съществуващите през ранното Средновековие [ξενοδοχεία, *xenodochium*] (Чавдарова, А., 2012: 21–29; Hendrik, D., 2008: 398–422), се изграждат и обособяват **болнични помещения** [νοσοκομεία, *nosocomium*]. Предназначени за пристигащите тук пътници и приятели, които в случай че заболяят от някаква болест, *могат/трябва да прекарат три дни или докато се излекуват напълно*, след което да се изпратят²⁶.

та до върха на небесата, по която ангели възлизали и слизали надолу, т.е. да се достигне небесния рай.

²² Един **модий** като мярка за зърнени храни се равнявал на около 8,5 кг./л.

²³ Зърнени храни, които са за смилане.

²⁴ Зависим селянин във Византия и във феодалната българска държава (с по-малка степен на зависимост в сравнение с отрока), който плаща данък в пари или натура, изпълнява определена повинност и работи ангария.

²⁵ На практика посоченият парик се явява **първият зафиксираният от изворите социален работник** в смисъла, който съвременната социалната работа разбира.

²⁶ Подобни разпоредби могат да бъдат открити в различни правилници на европейски манастири от същия период (за тях вж.: А. Чавдарова 2012: 27–29).

За сигурността на странноприемницата и всички, които преминават по пътя за Станимака, на близка височина се регламентира изграждането на една кула (*прибежище*), защото:

*...и ако се случи някаква опасност, да се запазят в кулата, та ако дойде
някой насилник, ръката му да не успее“*

В странноприемницата Мармарион, която е близо до моста²⁷, както и в другата, която е край морето при манастира Свети Никола²⁸, също се поставя по един парик, имащ за задача:

- ✓ да подслонява и подпомага преминаващите пътници и нуждаещите се;
- ✓ да дава подслон на бедните и сиромасите.

За да може да изпълнява пълноценно възложената му *длъжност*, манастирът да му изплаща *заплата* като на онзи в Станимака. Да се дава всеки ден на странноприемницата Мармарион по един модий жито²⁹ и по една мера вино от приходите на селото Правикий. В обязаността на посочения парик като отговорност влизат задълженията му да мели мливото, да носи дърва и да изпълнява всякаква друга работа, нужна, за да се поддържа странноприемницата. Според документа за странноприемницата край морето, разположена до манастира „Св. Никола“, също да се дават всеки ден по един модий жито, една мера вино и за готвене, каквото божие то providение даде или предвиди – било бобови растения, било зеленчуци от приходите на село Прилонкион. И оттам пак да се освободи един парик като воденичар, да носи дърва и вода и да изпълнява останалите работи при странноприемницата.

Специално място в разпоредбите на Типика (Глава XXXI) е отделено и на социално-възпитателната грижата, свързана с обучението и подготовката на момчета по свещените книги за нуждите на манастира. По изричното изискване на своя благодетел манастирът „Св. Николай“, който е исихастрия, разположена до крепостта Стенимахос, трябва да приема и обучава не по-малко от шест младежи, които един стар и добродетелен свещеник с мъдрост и скромност да ги напътства и наставлява, докато пораснат и станат способни да приемат свещенически сан. Всичко нужно за издръжката на това богоугодно дело се регламентира да бъде поето и реализирано от манастира. За да не изпитват затруднения, се постановява свещеника-наставник да получава заплата, каквато взимат монасите от първи разряд, а на момчетата да се да-

²⁷ Мармарион – днес с. Мармор (Гърция) – било близо до р. Вардар, между Солун и Пела, където в древността имало станция.

²⁸ Точното местоположение на манастира „Св. Никола“ не е известно.

²⁹ За разлика от странноприемницата в Станимака, където количеството от жито е по-голямо, вероятно приходите на селото Правикий, което издържа приюта в Мармарион, не са били толкова големи, което определя и по-ниските дажби.

ват облекло и толкова пари, колкото подобава, с които те да не се лишават от нищо или да изпитат някаква „скъдност“.

Независимо че обучението на монаси се ограничава в рамките на книжовната преводаческа дейност и религиозно-богослужебна подготовка за нуждите на манастирската обител, факт е, че традициите, които Бачковският манастир в последствие развива през XIII–XIV в., спомагат той да се превърне в един от водещите културно образователни центрове/средища, където получават първоначалното си солидно образование известни наши книжовници като Патриарх Евтимий, монах Андроник и Константин Костенечки (Гюзелев, В., 2014: 89).

В заключителната част на Типика (наричана също есхатокол) се посочват санкциите за всеки, който си позволи да наруши волята на разпоредителя:

И заклевам онези, които бъдат след нас игумени на светия този манастир, щото тези странноприеминици никога да не понасят каквото и да било частично или пълно лишаване от определените за тях припаси, и вярвам, че с благодатта на бога и със застъпничеството на неговите светци всичко наредено и постановено [от мене] ще се запази непокътнато навеки от всяка щета и домогване, ако не относно всичко друго, то поне само за тези странноприеминици. А ако по божии промисъл доходът³⁰ на нашия манастир стане по-голям и по-изобилен, нека също така и уредбата на странноприеминицата да се подобрява и разширява.

Във всеки случай определените от нас постъпления за странноприеминиците да бъдат ненарушими и неотменими. А ако някой от нашите потомци поиска да лиши или ограби това определено от нас убежище за странници, нека това му се смята за голям грях и да бъде той съпричастник на нашите прегрешения.

Анализирайки Типика на Бакуриани, от съвременна гледна точка, могат да бъдат изведени няколко съществени извода. Първо, този документ, чрез цялостната регламентация на дейностите, свързани с подпомагането на нуждаещите се от страна на манастира и от неговия благодетел, **се явява първият исторически фиксиран законодателен акт за институционализиране на социалните грижи през Средновековието в българските земи.** В отделните глави на правилника ясно се определят както организационната структурата и лицата, занимаващи се с всички социални дейности, така също и контингента от нуждаещи се. Второ, чрез документа се регламентира формата на финансиране на социалните дейности, а именно чрез средства, дарени от ктитора на манастира,

³⁰ В Типика наред с изброените имоти, които манастира има, са дадени данни и за добитъка, който той притежава: 110 коня и кобили, 15 магарета, 4 бивола с 2 малака, 2 телета, 47 чифта волове, 72 крави, 238 овце, 24 овена и 52 кози.

като той получава облекчени условия за икономически възможности, създават условия чрез обществената дейност, която той развива, а именно да бъде финансово обезпечен и независим. Трето, документът показва, че регламентирането на конкретните социални грижи и местата, в които те се извършват, са близки с тези, които съществуват в средновековна Европа.

Така организирана, грижата за нуждаещите се в българските земи се запазва до втората половина на XII в., когато църковната структура и манастирската организация претърпяват съществено изменение. Независимо от задълбочаващите се социални противоречия и застрашителните размери, които бедността като социален проблем придобива, през този период социалната защита окончателно се регламентира и институционализира, като тя остава изцяло в прерогативите на църквата и манастирите. В това отношение българските земи не се различават съществено от общия модел и протичащите процеси на социални грижи, съществуващи през Средновековието в Европа.

ИЗВОДИ

На базата на направената историческа ретроспекция, разглеждаща различни аспекти, свързани със социалната защита в ранносредновековната българска държава, могат да бъдат изведени нейните специфични елементи, в които има както индивидуалност във формите за социална регулация (основно в дохристиянски период), така и съществени прилики в съществуващия модел, характерен за християнското средновековно общество през посочения период.

През дългия еволюционен път на социална регулация, която българското общество развива и прилага по отношение на своите членове, постепенно се преминава от индивидуални форми на социална защита в отделните етнически общности, към общодържавни форми на правно регулиране, които спомагат за консолидирането му в дохристиянския период.

След приемането на християнството се създават реални предпоставки за институционализирането и регламентирането на социалната защита от страна на църквата и манастирите, които се явяват основни носители на социални грижи в средновековното общество.

Наред с изложеното, като съществен елемент, тук могат да бъдат открити и идеологическите концепции за социалната защита и грижата за бедните, които под влиянието на християнството отделни представители на българската средновековна мисъл (духовници) развиват, показвайки, че средновековното ни общество върви и следва общите тенденции, свързани с разбирането за социалното подпомагане.

ИЗВОРИ

- Бакуриани, Григорий (1925) Устав написан от великия Доместик на Запада Григорий Пакуриан за основания от него манастир на Пресвета Богородица Петритоните-са. (Прев. архимандрит Паисий). Пловдив, Търг. Печ. [Bakuriani, Grigoriy (1925) Ustav napisan ot velikia Domestik na Zapada Grigoriy Pakurian za osnovania ot nego monastir na Presvetaya Bogoroditsa Petritonitesa. (Prev. arhimandrit Paisiy). Plovdiv, Targ. Pech.]
- Презвитер Козма (2017), Беседа против Богомилите. София, изд. Асеновци. [Prezviter Kozma (2017), Beseda protiv Bogomilite. Sofia, izd. Asenevtsi].
- Chronique de Michel le Syrien, p. 361.
- Leo Philosophus, Tactica, XVIII 104 – ГИБИ, IV, София, 1961, 173–174.
- Mauricius. Strategikon . – ГИБИ Т. II, София 1958, с. 126; 279, 281–283.
- Nicephorus. Opuscula historica. - ГИБИ Т. III, София 1960, с. 295.
- Nicolai papae I. Responsa Nicolai I Papae ad consulta Bulgarorum. – ЛИБИ Т. II, София, 1960, 121–122.
- Procopius Caesariensis. Opera omnia. De bello gothico. – ГИБИ Т. II, София 1958, с. 126.
- Procopii Caesariensis Libri de bellis VIII – ГИБИ, II, София 1958, 103–148.
- Reginonis. Chronicon – ЛИБИ Т. II, София, 1960, с. 307.
- Sigilla Basilii II. – ГИБИ Т. VI, София 1965, 41–45.
- Suidas. Lexicon grece et latine ad fidem optimorum librorum exactum post Tomas Gaisfordum. Ed. A. Adler. Lipsiae, 1928 – 1938.; ГИБИ. Т. V, София 1964, 308–310.
- Theophanes Confessor. Chronographia. – ГИБИ Т. II, София 1958, с. 261.
- Typicon Bacuriani. ГИБИ, Т. VII, София, 1968, 39–66.

ЛИТЕРАТУРА

- Ангелов, Д. (1992) История на средновековната българска държава и право. София, Булвест 2000. [Angelov, D. (1992) Istoria na srednovekovnata balgarska darzhava i pravo. Sofia, Bulvest 2000.]
- Андреев, М., Милкова, Ф. (1979) История на българската феодална държава и право. София, Наука и изкуство. [Andreev, M., Milkova, F. (1979) Istoria na balgarskata feodalna darzhava i pravo. Sofia, Nauka i izkustvo.]
- Ангелов, Д. (1971) Образуване на българската народност. София, Издателство Наука и изкуство, „Векове“. [Angelov, D. (1971) Obrazuvane na balgarskata narodnost. Sofia, Izdatelstvo Nauka i izkustvo, „Vekove“.]
- Ангелов, П. (1999) Българско средновековие. Лекционен курс. София, Издателство ПОЛИС. [Angelov, P. (1999) Balgarsko srednovekovie. Lektsionen kurs. Sofia, Izdatelstvo POLIS.]
- Бакалова, Е. (1977) Бачковската костница. София, Бълг. художник. [Bakalova, E. (1977) Bachkovskata kostnitsa. Sofia, Balg. hudozhnik]
- Бешевлиев, В. (1981) Прабългарски епиграфски паметници. София, Издателство на Отечествения фронт. [Beshevliev, V. (1981) Prabalgarski epigrafski pametnitsi. Sofia, Izdatelstvo na Otechestvenia front.]

- Бобчевъ, С. С. (1907) Българската челядна задруга въ сегашно и минало време. СБНУНК Книги XXII–XXIII, 1–207. [Bobcheva, S. S. (1907) Balgarskata chelyadna zadruga va segashno i minalo vreme. SbNUNK Knigi XXII–XXIII, 1–207.]
- Гюзелев, В. (1981) Средновековна България в светлината на нови извори. София, Народна просвета. [Gyuzelev, V. (1981) Srednovekovna Bulgaria v svetlinata na novi izvori. Sofia, Narodna prosveta]
- Гюзелев, В. (2014) Съчинения в пет тома. Т. 4, Училища, скриптории, библиотеки и знания в България XIII–XIV век. София, Захарий Стоянов. [Gyuzelev, V. (2014) Sachinenia v pet toma. T. 4, Uchilishta, skriptorii, biblioteki i znania v Bulgaria XIII–XIV vek. Sofia, Zahariy Stoyanov.]
- Древни монашески устави (2002) Уставите на св. Пахомий Велики, св. Василий Велики, св. Иоан Касиан и св. Венедикт. Събрал св. Теофан Затворник. Света гора, Атон, Славянобълг. манастир Св. Вмчк. Георги Зограф. [Drevni monasheski ustavi (2002) Ustavite na sv. Pahomiy Veliki, sv. Vasilii Veliki, sv. Ioan Kasian i sv. Venedikt. Sabral sv. Teofan Zatvornik. Sveta gora, Aton, Slavyanobalg. manastir Sv. Vmchk. Georgi Zograf.]
- Дуйчев, И. (1996) Бачковският манастир през първите векове на своята история. – *Исторически преглед*, 5, 143–151. [Duychev, I. (1996) Bachkovskiyat manastir prez parvite vekove na svoyata istoria. – *Istoricheski pregled*, 5, 143–151.]
- Иванов, Й. (1936) Жития на св. Ивана Рилски. – *Годишник на Софийския университет*, Историко-филологически факултет, 32, 1–108. [Ivanov, Y. (1936) Zhitia na sv. Ivana Rilski. – *Godishnik na Sofiyskia universitet*, Istoriko-filologicheski fakultet, 32, 1–108.]
- История на България. (1981), Т. 2, София, Издателство на БАН. [Istoria na Bulgaria. (1981), T. 2, Sofia, Izdatelstvo na BAN.]
- Инджова, И. (2016) Църква и държава през XIII–XIV век – отношения на симфония и доминанта. НАУЧНИ ТРУДОВЕ НА РУСЕНСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ, Т. 55, серия 6.2, 111–116. [Indzhova, I. (2016) Tsarkva i darzhava prez XIII–XIV vek – otnoshenia na simfonia i dominanta. NAUChNI TRUDOVE NA RUSENSKIA UNIVERSITET, T. 55, seria 6.2, 111–116.]
- Каймакамова, М. (2000) Българският хан в светлината на първобългарските надписи от VIII–IX в. – В: Сборник в памет на чл. кор. Веселин Бешевлиев., София, Вулкан-4., 48–59. [Kaymakamova, M. (2000) Balgarskiyat han v svetlinata na parvobalgarskite nadpisi ot VIII–IX v. – V: Sbornik v pamet na chl. kor. Veselin Beshevliev., Sofia, Vulkan-4., 48–59.]
- Миланова, А. (2005) Манастирът като фактор за развитието на селото в България под византийска власт (XI–XII в.). – *Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“*. Център за Славяно-византийски проучвания „Иван Дуйчев“. Т. 93. [Milanova, A. (2005) Manastirat kato faktor za razvitiето na seloto v Bulgaria pod vizantiyska vlast (XI–XII v.). – *Godishnik na Sofiyskia universitet „Sv. Kliment Ohridski“*. Tsentar za Slavyano-vizantiyski prouchvania „Ivan Duychev“. T. 93.]
- Миланова, А. (2011) Динамика на селото в България под византийска власт (XI–XII в.): между разорението и просперитета. – *Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“*. Център за Славяно-византийски проучвания „Иван Дуйчев“. Т. 97, 67–79. [Milanova, A. (2011) Dinamika na seloto v Bulgaria pod vizantiyska vlast (XI–XII v.): mezhdu razoreniето i prosperiteta. – *Godishnik na Sofiyskia universitet*

„Sv. Kliment Ohridski“. Tsentar za Slavyano-vizantiyski prouchvania „Ivan Duychev“. Т. 97, 67–79.]

- Миланова, А. (2007) Градът във Византийска България (XI–XII в.): приемственост и промяна. – *Mediaevalia Christiana* (Средновековен урбанизъм. Памет-сакралност-традиции). 2/2007, 7–21. [Milanova, A. (2007) Gradat vav Vizantiyska Bulgaria (XI–XII v.): priemstvenost i promyana. – *Mediaevalia Christiana* (Srednovekoven urbanizam. Pamet-sakralnost-traditsii). 2/2007, 7–21.]
- Петкова, И. (2005) Данни за социални грижи и благотворителност в българските земи под византийска власт в типа на Бачковския манастир. – В: Обществено подпомагане и социална работа в България. Благоевград, Университетско издателство „Неофит Рилски“, 28–35. [Petkova, I. (2005) Danni za sotsialni grizhi i blagotvoritelnost v balgarskite zemi pod vizantiyska vlast v tipika na Bachkovskia manastir. – V: Obshtestveno podpomagane i sotsialna rabota v Bulgaria. Blagoevgrad, Universitetsko izdatelstvo „Neofit Rilski“, 28–35.]
- Петканова, Д. (1982) Стара българска литература. Апокрифи. Българския апокрифен летопис, Т. 1, София, Бълг. писател. [Petkanova, D. (1982) Stara balgarska literatura. Apokrifi. Balgarskia apokrifen letopis, T. 1, Sofia, Balg. pisatel.]
- Петров, П., Гюзелев, В. (1978) Христоматия по история на България., Т. 1, София, Наука и изкуство. [Petrov, P., Gyuzelev, V. (1978) Hristomatia po istoria na Bulgaria., T. 1, Sofia, Nauka i izkustvo]
- Петров, П. (1981) Образуване на българската държава. София, Наука и изкуство. [Petrov, P. (1981) Obrazuvane na balgarskata darzhava. Sofia, Nauka i izkustvo.]
- Петров, П., Петрова, Г. (2005) История на българската държава и право. Извори 680–1944. София, Албатрос. [Petrov, P., Petrova, G. (2005) Istoria na balgarskata darzhava i pravo. Izvori 680–1944. Sofia, Albatros]
- Петрова, Г. (2009) История на българската държава и право 680–1878. София, Сиби. [Petrova, G. (2009) Istoria na balgarskata darzhava i pravo 680–1878. Sofia, Sibi]
- Николова, Б. (2010) Монашество, манастири и манастирски живот в средновековна България. Т. 1, Манастирите; Т. 2, Монасите. София, Алфаграф. [Nikolova, B. (2010) Monashestvo, manastiri i manastirski zhiivot v srednovekovna Bulgaria. T. 1, Manastirite; T. 2, Monasite. Sofia, Alfagraf]
- Петров, П. (1981) Образуване на българската държава. София, Наука и изкуство. [Petrov, P. (1981) Obrazuvane na balgarskata darzhava. Sofia, Nauka i izkustvo.]
- Федер, У. (2008) Княжий изборник: За възпитание на канартикина Т. 1–2, В. Търново, Унив. изд. Св. Св. Кирил и Методий. [Feder, U. (2008) Knyazhiy izbornik: Za vazpitanie na kanartikina T. 1–2, V. Tarnovo, Univ. izd. Sv. Sv. Kiril i Metodiy.]
- Цанкова-Петкова, Г. (1964) За аграрните отношения в Средновековна България XI–XIII в. София, БАН. [Tsankova-Petkova, G. (1964) Za agrarnite otnoshenia v Srednovekovna Bulgaria XI–XIII v. Sofia, BAN.]
- Цончев, Д. (1960) Строежи на Григорий Бакуриани в Асеновград и околността. – Известия на Археологическия институт. Т. 23, 99–110. [Tsonchev, D. (1960) Stroezi na Grigoriy Bakuriani v Asenovgrad i okolnostta. – Izvestia na Arheologicheskia institut. T. 23, 99–110]
- Чавдарова, А. (2012) История на социалната работа. Габрово, Екс-Прес. [Chavdarova, A. (2012) Istoria na sotsialnata rabota. Gabrovo, Eks-Pres.]

- Fischer, K. (1991) *The Laws of the Salian Franks*. University of Pennsylvania Press.
- Hendrik, D. (2008) „Diaconiae, Xenodochia, Hospitalia and Monasteries: ‘Social Security’ and the Meaning of Monasticism in Early Medieval Rome“. *Early Medieval Europe*. 16 (4).

СЪКРАЩЕНИЯ

- ГИБИ – Гръцки извори за българската история [GIBI – Gratski izvori za balgarskata istoria]
- ИАИ – Известия на Археологическия институт [IAI – Izvestia na Arheologicheskia institut]
- ЛИБИ – Латински извори за българската история [LIBI – Latinski izvori za balgarskata istoria]
- СбНУНК – Сборникъ за Народни Умотворения, Наука и Книжнина [SbNUNK – Sbornika za Narodni Umotvorenia, Nauka i Knizhnina]

Постъпила май 2019 г.

**Типик на Григорий Бакуриани за Бачковски манастир от 1083 г.
 ΤΥΡΙCΟΝ ΒΑCΥΡΙΑΝΙ / ΤΙΠΙΚ ΝΑ ΒΑΚΥΡΙΑΝΙ
 /τυρικόν Γρηγορίον Πακουριάνον/**

РЪКОПИС: Cod. Bucurest. bibl. Acad, gr. № 694 (XVIII s.). – Cod. Chios, gr. bibl. Korais, 1599 (XVIII s.). [Цит. по: ГИБИ, Т. VII, София, 1968, 39–66.; Григорий Бакуриани, 1925, 29–35.]

Типик, съставен от Григорий Бакуриани, велик доместик на Запада, за основания от него манастир на пресвета Богородица Петрицонитиса

Глава VI

За числото и броя на монасите, за който бе наредено от нас да бъде постоянен, и че измежду тях трябва да има такива, които работят и помагат.

...От споменатия брой – петдесет и един – единият е игуменът, който трябва да бъде изпълнен с всякакво знание, разсъдливост, добродетел и със страх и любов към бога. Други двама от тях трябва да бъдат епитропи³¹ – единият във Филипополската област, а другият – в пределите на Мосинопол и разположените в съседство с него земи.

Глава XXI

Нареждане, дадено от нас на братята, относно моя и на близките ни помен, за яденето и угощението, което им се дава в деня на помена, за раздаването на жълтици на братята в Христа и за това, че трябва да се оказва на тях всякаква помощ.

В деня, когато по божие благоволение се случи смъртта ми, на мене, Григорий, да ми се прави помен и да се раздават на братята в Христа седемдесет и две номизми. За утешение да се дава и твърде обилна и богата трапеза с ядене и пиене, а след пускане на утринната и на светата литургия да се раздадат двадесет и четири жълтици на всички, които са дошли на споменатия наш помен. А ако остане нещо от определените номизми или нещо друго от храните, и това да се раздаде на нуждаещите се. А освен това, ако остане нещо от целия приход на този свет манастир, също така половината от всички видове храни

³¹ **Епитропите** са църковни настоятели, архиерейски наместници или, най-общо казано, опекуни, настойници. В случая двамата епитропи били представители на манастирската управа в споменатите области и по всяка вероятност имали за задача да защитават интересите на манастира.

да се раздаде за душевното спасение в деня на нашия помен на благочестивите братя в Христа, на бедните, на служещите в този манастир мистии³² и на париците³³. Игумените и икономите да разпределят всичко със страх от бога, с чиста съвест и безпристрастно.

Глава XXVIII

За устройството на старопиталището в манастира и как трябва да се гледат старците и опасно болните хора.

Трябва най-много да се грижите за старците и онези, които са попаднали под някоя тежка болест и са немощни, да ги утешава в скърбите и болките им. Но и те трябва безспорно да понасят нещастията, които им се случват и да се надяват, както и онези, които им прислужват, че ще получат наградата от праведния съдя Исуса Христа. Нашия Господ заповядва да показваме обич и състрадание към нещастните, а игумените са длъжни да се грижат не само за телесните, но и душевните болести, на старците и болните и с полезни съвети да лекуват душите им. Няма по богоугодно на Бога от това – да направи човек въздържани страстните хора, да направи трезви пияниците, да укроти и успокои сприхавите, да преобърне в смирени горделивите.

Глава XXIX

Какво постановяваме за трите основани от мене лествици³⁴ наречени, от нас странноприемници.

Под селото, наречено Станимака (στανιμάχος), над двата пътя, бе построена странноприемница. Нареждам и определям там да се раздава всеки божиден на пътниците и на бедните два модия³⁵ жито и две мери вино от приходите на казаното село Станимака, а също и за суха храна или готвено, каквото божията милост даде, например зърнени храни и зеленчуци. Постанових и една от господарските воденици, които се намират в Станимака, да мели това мливо³⁶ и определих един парик (πάροικος)³⁷ от това село да бъде свободен от

³² Мистиите са юридически свободни, но ратайстват на земите на феодалите срещу незначително възнаграждение.

³³ Те са снабдени със земя и с известни права над нея, но не и владелчески, като феодалът е нейният върховен собственик.

³⁴ Лествици, т.е. стълби. Думата се употребява в преносен смисъл. Чрез тия „стълби“, с които Григорий Бакуриани означава трите странноприемници, той смятал, че ще постигне „царството небесно“. Тук се има предвид онова съновидение на Аврамовия син Яков (Битие, 28: 11–15), който видял в сън стълбицата (лествицата), издигаща се от земята до върха на небесата, по която ангели възлизали и слизали надолу, т.е. да се достигне небесния рай.

³⁵ Един модий като мярка за зърнени храни се равнявал на около 8,5 кг/л.

³⁶ Зърнени храни, които са за смилане

³⁷ Зависим селянин във Византия и във феодалната българска държава (с по-малка

всяка тегоба и служба, на които подлежи цялото това село, и да служи само на тази странноприемница: да носи дърва и вода и да изпълнява всякаква необходима за странноприемниците работа. Чрез него да се върши и снабдяването на бедните и пътниците. Прочее той да върши добросъвестно и със страх от бога тия неща и да разпределя безпристрастно даваните припаси, като получава заедно с другите братя от манастира падащата му се заплата като брат от трети разред. И ако бъдат поставени в тази странноприемница много легла, да има пеш и огнище в нея и двете да горят, та когато дойде гост в студени дни, да се стопли в тази странноприемница, да се подслони и да си почине. И ако някой от пристигащите тук пътници и приятели заболее от някаква болест, той трябва да прекара три дни. А след тези три дни да се изпрати. Ако пък е много слаб и отпаднал и не може да върви, той трябва да се държи и да почива, докато оздравее напълно. Близко до странноприемницата, на височината, трябва да се изгради една кула и ако се случи там някаква опасност, да се запазят в кулата, та ако дойде някой насилник, ръката му да не успее³⁸. В странноприемницата, наречена Мармарион, която е близо до моста³⁹, както и в другата странноприемница, която е край морето и при нашия манастир Свети Никола⁴⁰ – тези две странноприемници аз построих и учредих за душевното спасение на блаженопочившия си брат, също така да се поставят в услуга на пътниците и на бедните някои избрани монаси, един в едната и друг в другата, и да получават и те заплата като онзи в Станимака. Да се дава всеки ден на странноприемницата Мармарион по един модий жито и по една мера вино от приходите на селото Правикий и да се освободи един парик, за да мели мливото, да носи дърва и да изпълнява всякаква друга работа, нужна за тази странноприемница. А също и за странноприемницата Свети Никола да се дават всеки ден по един модий жито, една мера вино и за готвене, каквото божието провидение даде и предвиди – било бобови растения, било зеленчуци от приходите на село Прилонкион. И оттам пак да се освободи един парик като воденичар, да носи дърва и вода и да изпълнява останалите работи при странноприемницата. И заклевам онези, които бъдат след нас игумени на светия този манастир, шото тези странноприемници никога да не понасят каквото и да било частично или пълно лишение от определените за тях припаси, и вярвам, че с благодатта на бога и със застъпничеството на неговите светци всичко наредено и постановено [от мене] ще се запази непокътнато навък от всяка щета и домогване, ако не относно всичко друго, то поне само за

степен на зависимост в сравнение с отрока), който плаща данък в пари или натура, изпълнява определена повинност и работи ангария.

³⁸ Авторът на типика взема предохранителни мерки срещу евентуални нападения.

³⁹ Мармарион – днес с. Мармор (Гърция) – било близо до р. Вардар, между Солун и Пела, където в древността имало станция.

⁴⁰ Точното местоположение на манастира „Св. Никола“ не е известно.

тези странноприемници. А ако по божи промисъл доходът на нашия манастир стане по-голям и по-изобилен, нека също така и уредбата на странноприемницата да се подобрява и разширява. Във всеки случай определените от нас постъпления за странноприемниците да бъдат ненарушими и неотменими. А ако някой от нашите потомци поиска да лиши или ограби това определено от нас убежище за странници, нека това му се смята за голям грях и да бъде той съпричастник на нашите прегрешения.

ГЛАВА XXXI

Къде да живеят, да се възпитават и обучават момчетата по свещените книги.

Определям момчетата да живеят, да се възпитават и обучават в манастира „Св. Николай“, близо до калето от един стар и добродетелен свещеник, който ще им преподава по Божествените и свещени книги и ще ги надзирава и възпитава докато пораснат и станат способни да приемат свещения сан. Този свещеник ще служи в църквата „Св. Николай“. Когато вече им порасне брабата (брада), нека се ръкоположат, както заповядва закона. Онези, които са достойни за този висок сан, да се назначат да свещенодействат с другите свещеници на манастира, макар числото им да е пълно и да получават заплата, както другите. А които момчета са недостойни за свещенство, поради някакъв грях, който не допуска ръкополагането им, нека се изпъдят от манастира. Никога да няма по-малко от шест момчета в манастира „Св. Николай“, а стария свещеник и възпитател на момчетата, трябва с мъдрост да ги обучава в книгите и да им вдъхва скромност и добродетели.

Всичко необходимо за свещенодействието да се взема от моя манастир. Свещеника да получава платата си, както монасите от първи разряд. От манастира ще се дава плата и облекло за момчетата.

† Григорий Бакуриани, севаст и велик доместик на Запада, подписах саморъчно настоящия типик на светия ми манастир Пресвета Богородица Петрицонитиса).

† Евтимий, по божия милост патриарх на Ерусалим, град на светото възкресение на нашия бог Христос, подписах собственоръчно настоящия типик на грузинския манастир Пресвета Богородица Петрицонитиса на севаста и великия доместик на Запада господин Григорий Бакуриани.

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

Книга Социални дейности

Том 112

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTY OF EDUCATION

Social work

Volume 112

ДИСКРИМИНАЦИЯ, СТИГМА И ПРЕВЕНЦИЯ НА СОЦИАЛНОТО ИЗКЛЮЧВАНЕ ПРИ ЛИЦА С ПСИХИЧНИ РАЗСТРОЙСТВА¹

СИМЕОН ИВАНОВ САПУНДЖИЕВ*

Резюме. Студията е посветена на лицата с психични разстройства и проблемите, свързани с дискриминацията и стигматизирането им. Обръща се внимание на социалното включване и социалното изключване, както и на основните видове дискриминация, стигма и модели на стигматизиране. Разгледани са връзките между стигма и дискриминация, стигма и запрещение, стигма и трудова заетост, стигма и професионалистите в психичноздравната сфера. Развенчани са митове за лицата с психични разстройства. Накрая са изведени препоръки за преодоляване на стигмата и дискриминацията и насърчаване на социалното включване.

Ключови думи: лица с психични разстройства, дискриминация, стигма, модели на стигматизиране, автостигма, социално включване, социално изключване, запрещение, митове за лица с психични разстройства

¹ Елементи от настоящата студия са част от дисертационно изследване на тема „Превенция на социалното изключване при хора с психични разстройства“.

* Имейл: simeon.i.s@abv.bg

DISCRIMINATION, STIGMA AND PREVENTION OF SOCIAL EXCLUSION IN MENTAL DISORDED PERSONS

Simeon Ivanov Sapundzhiev

Abstract. *The study is dedicated to people with mental disorders and the issues of discrimination and stigmatization. Attention is drawn to social inclusion and social exclusion as well as to the main types of discrimination, stigma and stigmatization patterns. The links between stigma and discrimination, stigma and civil rights, stigma and employment, stigma and the professionals in the mental health sphere are examined. Basic myths about people with mental disorders are broken. Finally, recommendations are made to overcome stigma and discrimination, and promotion of social inclusion.*

Key words: *persons with mental disorders, discrimination, stigma, models of stigmatization, social inclusion, social exclusion, self-stigma, interdict, myths of people with mental disorder.*

Въведение

Някои статистически проучвания сочат, че 8% от всички хора на света имат сериозни психични проблеми (Jonathan Kenneth Burns, 2009). Лицата с тежка психична болест (спектърът на шизофрениите, биполарно афективно разстройство и други) наброяват средно около 1% от населението на всяка една популация. У нас значителна част от тези хора нямат близки или роднини, но дори да имат, те не желаят (а понякога нямат възможност) да полагат нужните грижи или да се ангажират с тях. През 2001 г. Световната здравна организация съобщи, че най-малко 25% от цялото население е засегнато от умствени или поведенчески разстройства по време на житейския си път. Счита се, че психичните и поведенчески разстройства са над 12% от всички заболявания, които водят до инвалидност, като се очаква да се увеличат до 15% през 2020 г. (Hugo, Boshoff, Traut, Zungu-Dirwayi & Stein, 2003).

Влошеното психично здраве има значително неблагоприятно въздействие върху живота на европейските граждани. Един от четирима европейци преживява сериозни психични проблеми по време на живота си. Около 9% от европейското население страдат от депресивен епизод всяка година, докато само 2,6% годишно страдат от тежки психотични разстройства (Wittchen, H.U. and F. Jacobi, 2005: 357). Икономическите разходи, поради влошено психично здраве, са огромни, като се оценяват на 386 милиарда евро по разходни стойности от 2004 г. (Andlin-Sobocki, P., et al., 2005: 1–27). Според мащабно проучване на John Lewis Partnership 87,8 милиарда британски лири ще са загубите за бизнеса във Великобритания до 2025 г. само вследствие на влошено психично здраве (Бизнесът губи от лошо психично здраве, 2019). Проучване на икономическите загуби в Канада, вследствие на психични разстройства, подчертава значителната тежест на психичните заболявания във всички

аспекти на обществото, включително на работното място и за икономиката. Психичните разстройства водят до по-голям шанс за ранно напускане на училище, по-малка вероятност за ангажиране със заетост на пълен работен ден и значително понижаване на качеството на живот. Икономическият анализ от Канада показва, че общите икономически разходи, свързани с психични проблеми, ще се увеличат шест пъти до 2045 г., като вероятно ще надхвърлят 2,8 трилиона долара (A review of the economic impact of mental illness, 2019).

До 2030 г. в Европейския съюз се очаква преките и непреки разходи, свързани с психичните разстройства, да се удвоят, като тези изчисления не включват разходи, свързани с психични разстройства извън здравната система, като например съдебни разходи и проявленията, причинени от злоупотреба с наркотици. Между 2011 и 2030 г. кумулативната загуба на икономическа продукция, свързана с психичните разстройства, се очаква да достигне 16,3 трилиона долара в целия свят. Икономическите загуби поради психични проблеми са сравними с тези, породени от сърдечносъдови заболявания, и по-високи от тези, свързани с онкологични заболявания, хронични респираторни заболявания и диабет (Chisholm D, et al, 2016: 237–251).

Споменатите стойности включват няколко различни аспекта на публични харчове заедно със загуби и пропуснати ползи. Най-голяма част от тези разходи са направени извън системата на здравеопазването – около 80% от тях са загубите от пропуснати ползи от упражняване на трудовата заетост за временна неработоспособност поради психични проблеми (Knapp, M., 2003: 477–478). Другите последици от проявяващите се сред европейците психични проблеми са влошаване на личните взаимоотношения с близки и общността, както и по-висок от средния риск от маргинализиране, нараняване и оставане без дом (Anderson, R., R. Wynne, and D. McDaid, 2007). Освен това, както ще стане ясно по-надолу в анализа ни, единствено лицата с психични проблеми могат да бъдат насилно задържани за лечение в болница и/или да бъдат лекувани без тяхното съгласие и без възможност за избор на терапия и медицински специалисти (Dressing, H. and H.J. Salize, 2004: 797–803).

В настоящето изследване ще се вземат предвид сериозните проявления на психотичните и афективните психични разстройства, както и на всички останали психични разстройства, които водят до сериозно и трайно влошаване на социалното функциониране и междуличностните взаимодействия, на базата на което се формират стигматизиращите и дискриминиращи нагласи и действия на мнозинството. Целта на изследването е да обърне внимание на социалното включване и социалното изключване, както и на основните видове дискриминация, стигма и модели на стигматизиране при лицата с психични разстройства. Ще бъдат проучени и изведени връзките между стигма и дискриминация, стигма и запрещение, стигма и трудова заетост, стигма и професионалистите в психичноздравната сфера. Наред с това ще бъде описана

ролята на клиничния социален работник и ще бъдат изготвени препоръки за преодоляване на стигмата и дискриминацията, и насърчаване на социалното включване.

Психотичните психични разстройства (преди наричани „тежки“) и афективните разстройства протичат персистиращо и хронично. Като всяко друго типично хронично заболяване те изискват поддържане на състояние на стабилна ремисия чрез стриктен прием на предписана медикаментозна терапия. Но, разбира се, отново както при повечето хронични заболявания не само лекарствата предоставят нужното за поддържане на състояние на трайна ремисия. Вече и медицинските специалисти (най-вече в лицето на психиатрите) поддържат тезата, че в процеса на възстановяване психосоциалната рехабилитация има превес по значение дори над медикаментозната терапия. За осъществяването на психосоциалната рехабилитация, обаче, се изискват не само професионална подкрепа, а и много лични усилия от страна на болния, формирани, мотивирани, организирани и подпомогнати от различни клинични специалисти – социални работници, психолози, трудотерапевти, медици и други.

Социално включване

Първоначално изследователите винаги дефинират понятието „социално изключване“. От многото автори, посветили се на темата, като основоположник на понятието „социално изключване“ се приема Рене Люноар. Той описва „състоянието на маргинални“ групи от френското общество, на които социалната система не помага, но които обществото солидарно би следвало да приобщи (по: Йоргова, М., 2011: 10).

За М. Йоргова социалното изключване е „процес, при който отделни индивиди или групи от хора поради бедност, липса на адекватно образование и квалификация или дискриминация, са изключени от участие в дейности на различни равнища, които са норма за другите хора в обществото“ (пак там, 2011: 9). Повечето автори се обединяват именно около това, че социалното изключване не е нещо статично, не е факт от миналото, а процес, развиващ се с тенденции на задълбочаване за в бъдеще. Ф. Бородкин е на същото мнение, като определя развиващото се социално изключване като „последователност от състояния на относителна социална депривированост“, както и като „последователност от обстоятелства, които довеждат индивида или групата от нормално състояние до състояние на изключеност“ (Бородкин, Ф., 2000: 16). Тези негативни социални процеси пораждаат впоследствие следните състояния на социално изключване: „изключване от средства за съществуване, изключване от социалната система, изключване от културно потребление, изключване от политически избор и масови организации, невъзможност да се разбира случващото се“ (Wolf, M., 1994: 81–102). В същия дух е и описанието на социал-

ното изключване на З. Грабушинска. Според нея то е „динамичен и многоизмерен процес на пълно откъсване или частично ограничаване на достъпа до различни социални, икономически, културни и политически системи (...) процес, който е възможно да възниква поради липсата на ресурси или отказ на социални права (...) процес, който не позволява на индивидите или групите пълно участие в живота на обществото (...) многоизмерен процес, в който се свързват различни форми на изключване от гледна точка на участие при вземане на решения и в политически процеси, достъп до трудова заетост и материални ресурси, интеграция в рамките на общите културни процеси“ (по: Ивков, Б., 2005: 157–158).

Подобна е и дефиницията на други автори. Според А. Уолкър и К. Уолкър социалното изключване е „динамичен процес на пълно или частично отстраняване на човека от социалните, икономическите, политическите или културните системи, които определят социалната му интеграция в обществото“ (по: Нунев, С., 2009: 81). С. Нунев въвежда още един реципрочен на социалното изключване термин – „социално потискане“. Това представлява „осъществяване на системен контрол, манипулиране, използване и експлоатиране на хора от подчинени групи за лични цели и интереси от страна на група, която заема в обществото силни властови позиции в политическо, икономическо, социално и културно отношение“ (пак там: 71). Социалното потискане припокрива същите сфери като социалното изключване. Т.е. самата общност има полза от това да маргинализира уязвими групи, с които впоследствие може да се злоупотребява по множество различни начини. Има безброй случаи, в които семейството и роднините, или други злонамерени близки или не лица, злоупотребяват с финансовия ресурс и имоти на свой близък с психично разстройство. В други случаи с лица с психични дефицити например се злоупотребява сексуално, чрез незаплатяване за положен от тях труд и по безброй други начини. Много рядко в подобна ситуация на експлоатация потисканите лица реагират агресивно срещу доминиращите, най-често протестът им се състои в жестока и повтаряща се автоагресия (пак там: 74). М. Barry и С. Hallet предоставят далеч по-комплексна дефиниция на социалното изключване. Те го определят като мултидименсионално неблагоприятно положение, което отстранява индивиди и групи от основните обществени процеси и възможности в обществото, като например жилищно настаняване, трудова заетост и нормални стандарти на живот, и може да се проявява под различни форми, по различно време, в рамките на отделни части от популацията (Barry, M., C. Hallet, 1998: 1).

Според Работната група по проблемите на статистиката на бедността и социалното изключване то е „динамичен процес, съдържащ неизгодни ситуации, които могат да доведат до определена степен на изключване, които на свой ред пораждаат трудности и по-дълбоко социално изключване, завърш-

ващо с трайна, многоизмерна, неблагоприятна ситуация (депривация)“ (по: Ивков, Б., 2005: 158). И за Е. Ярская-Смирнова социалното изключване също е процес на депривация на „социалните субекти“ от „престижни, социално одобряеми ценности, съпровождан от стигматизация на индивидите или социалните групи, водещ към самоизолация и маргинализация на идентичността“ (пак там: 159). Авторката извежда на преден план връзката между социалното изключване и стигматизацията. Макар и тя да не визира конкретно единствено хората с психични увреждания, именно понятието за стигма и процесът на стигматизация и автостигматизация се пораждат от обществените отношения и представи за лицата с психични разстройства. По-нататък в настоящи труд ще бъде отделено специално внимание на дефиниране на понятието „стигма“, както и на професионалната роля на клиничния социален работник за преодоляването на последствията, породени от нея.

Изследователската ми теза е, че социалното изключване е процес, то е следствие от социалните и икономически промени, затова е многоизмерно явление, като битието на пострадалите от него е засегнато във всички житейски сфери. Тезата ми е подкрепена и от мнението на Е. Ярская-Смирнова, че социалното изключване се е превърнало в „социална патология, характеризираща се с многоизмерна депривация, с различни степени на многоплатово напрежение, с дезинтеграция, с различни по степен и форма дефицити в участието...“ (пак там: 160–161). То се характеризира със загуба на усещане за идентичност, прекъсване на връзките с обкръжаващата среда и общността.

Социалното включване се определя най-общо като динамичен процес, „който укрепва сплотеността на обществото, респективно, като процес с обратна на социалното изключване посока“ (Йоргова, М., 2011: 23). В специализирана служба за жизнена подкрепа на немския град Марбург (Fachdienst der Lebenshilfe), например, за понятието „социалното включване“ се използва следната дефиниция: „основно човешко право на всеки индивид в обществото, основаващо се на антропологичните основи на човешките различия“ (Fachdienst der Lebenshilfe, 1995: 13).

Основната разлика между социалното изключване и социалното включване е, че второто понятие е структуриран процес, с научна обосновка и основа за развитие на специализирани политики, или иначе казано „последователност от политически действия за осигуряване на равен достъп до ресурси, права и услуги, необходими за пълно участие в обществения живот и достойно съществуване на изпадналите в риск от бедност и социално изключване, както и за борба с всички форми на дискриминация, водещи до изолация“ (пак там). Социалното включване се дефинира също и като „комплекс от политики“ за „защита на основните права“, предоставяне на „равни възможности“, „справяне с многобройните неблагоприятни последици и специфични нужди

на различните уязвими групи“, както и „укрепване на солидарността“ между членовете на обществото (пак там).

Според М. Йоргова социалното включване е процес, насочен към маргинализирани групи от обществото ни, като „деца, безработни, бедни, ниско образовани, бездомни, самотно живеещи, многодетни семейства, самотни родители, стари хора, роми, мигранти, хора с увреждания“ (Йоргова М., 2011: 24). В настоящия труд ще се акцентира върху социалното включване на най-слабо интегрираната част от лицата с увреждания, а именно хората с психични разстройства. Социалното включване винаги е носител на промяна. По-конкретно видовете промяна са в овластяване на субектите да имат правото да предоставят мнението си и то да има значение при тези, които трябва да го чуят (Крофорт, С., 1999: 17). Оттук следва и промяната във вземането на решение, т.е. в социалната работа да се предоставя винаги правото на избор на клиента независимо от неговата възраст или психическо състояние, той винаги трябва да има възможността да предостави своето мнение и да избере, тъй като винаги доброто за социалния работник е добро за клиента. М. Barry и С. Hallet извеждат релативна обобщена дефиниция на социалното включване като опит за реинтеграция или увеличаване участието на маргинализирани групи в рамките на масовото общество (Barry, M., C. Hallet, 1998: 5).

За С. Нунев социалното включване на практика се осъществява чрез два подхода. Първият представлява своеобразен процес на „промяна на изключените и интегрирането им“, а вторият разглежда властовите отношения между изключените и тези, които ги изключват, като препоръчва овластяване на първите (Нунев, С., 2009: 88). Най-удачно би било всички подходи да се обогатят и съчетаят в прилагането им на практика от клиничните социални работници.

Стигма – същност и характеристики

Съвсем малко на брой са у нас изследванията (с изключение на цитирания труд на Д. Градев), които да са посветени на стигмата. В областта на стигмата в България не се работи активно, но дали това е нейно проявление, или по-скоро липсват ангажирани изследователи на проблема, е трудно да се каже. Основоположникът на изследванията за стигмата Е. Goffman приписва етимологичния произход на думата „стигма“ на гърците. Тя означавала телесен знак, направен (жигосан или изрязан в кожата), за да изобрази определено морално лошо различие на притежателя ѝ. Индивидът е дисквалифициран от възможността да бъде приет от общността. Стигмата е функция, която дълбоко дискредитира субекта и го прави „различен от другите“ (Goffman, 1963). Стигмата се откроява под формата на социално дистанциране, когато лица от общността не желаят да се асоциират с лица с психични разстройства (Parle, S., 2012).

Основното определение, прието в настоящия труд, е изведено от Световната здравна организация и Световната психиатрична организация, които се обединяват около следното легално определение за стигма: тя произтича от процес, при който определени лица и групи са неоснователно определени като срамни, вследствие на което са изключени и дискриминирани (WHO-WPA, 2002). Основното в определението им е, че стигмата поражда дискриминация, инвалидизиране, страдание и бедност (Corrigan & Watson, 2002).

Българският изследовател Д. Градев дефинира стигмата при лицата с психични разстройства като „признак или социален атрибут, който дотолкова обезценява социалната идентичност на човека, че го дисквалифицира за възприемане от страна на обществото“ (Градев, Д., 2010: 226).

В основната си степен характеристиките, приписвани на стигматизираните групи, са обобщено идентични. Например всички лица с психични проблеми притежават интелектуална недостатъчност и са опасни и агресивни, трябва да бъдат задължително отбягвани и настанявани в изолирани от населените места домове. Хората, страдащи от алкохолна зависимост, пък не се възприемат като опасни, но са непрекъснато обвинявани, че са слабохарактерни и затова са станали зависими, а невъзможността да се откажат от алкохола е приравнена с каприз (по: Crisp et al, 2000). Д. Градев също пише за този ефект на укоряване съобразно стигматизиращия белег, като дава за пример хората с наднормено тегло, които биват укорявани и осмивани винаги, когато се хранят на обществено място или плаж (Градев, Д., 2010: 228).

Едно по-общо определение гласи, че стигмата се отнася до нагласи и вярвания, които карат хората да отхвърлят, да избягват или да се страхуват от тези, които възприемат като различни (Definitions of Stigma and Discrimination, Disability Rights California, Mental Health Service Act 63). Авторите диференцират три основни вида стигма: обществена стигма, автостигма и институционална стигма. „Обществена стигма“ се отнася до нагласите и вярванията на широката общественост към хората с психични разстройства или към членовете на техните семейства. Например широко обществено схващане е, че хората с психиатрични диагнози са насилници и опасни. „Институционалната стигма“ се отнася до политиката на обществените организации и културата на „общоприетите“ негативните нагласи и вярвания. Например стигмата често се отразява в използването на клинични термини като например „шизофреник“. За предпочитане е да се използва уважително отношение към пациента като например „лице, страдащо от шизофрения“. „Автостигмата“ възниква, когато даден човек е вече интериоризирал, приел и живее съобразно погрешните схващания на обществото за „психично болните“. Чрез интернализиране на негативните вярвания индивидът или групата може да изпитват чувство на срам, гняв, безнадеждност или отчаяние, които ги обезсърчават да търсят со-

циални услуги, заетост, медицинско лечение или дори се изолират и избягват възможностите за създаване и поддържане на социални контакти (пак там).

Всички автори са на мнението, че стигмата не е еднократно проявяващо се или изолирано явление. Стигматизацията е не само случайна негативна оценка, а „персистиращ процес на трайно негативно отношение“ (Кожухаров, Х. и др., 2015).

Няма ясен консенсус относно определението на стигмата, но обобщено може да се каже, че тя е „тежко обществено неодобрение, поради вярвания или действителни индивидуални характеристики, външен вид или поведение, които са в противоречие с нормите, независимо дали те са икономически, политически, културни или социални“ (Lauber, C., 2008: 10–13).

Д. Градев прави извода, че всяка една личностна характеристика може да бъде стигматизирана, тъй като наблюдаващият може да я свърже със свои субективни чувства на „отвращение, презрение, страх“ (Градев, Д., 2010: 109). Впрочем именно с подобни епитети се етикетират най-често лицата с психични проблеми, върху чието стигматизиране акцентира настоящата студия. Тези негативни личностни черти не се притежават по желание от субекта, а и невинаги една черта може да бъде определена категорично като отрицателна, тя бива окачествена като такава именно чрез негативната оценка на наблюдаващия. Всъщност всяка ярко открояваща се отличителна черта най-лесно автоматизирано бива възприета като отрицателна. Доказан психологически ефект е, че когато видим красив човек на външен вид, подсъзнателно го оценяваме и като добър, докато, ако наблюдаваният обект не блести с красива външност, винаги ще си имаме „едно на ум“. Социалната психология отдавна е обяснила този феномен като „ефект на първенството“, открит от американския психолог Аш. Начинът на възприемане на съответната личност представлява негативно атрибутиране или иначе казано „процес, чрез който се съди за основните характеристики на човек, на базата на неговото поведение“ (пак там, 2010: 111). Често лицата с психични разстройства се отличават от останалите с това, че са по-плахи, по-спокойни, по-кротки, по-доверчиви и с по-ниска самооценка, в много случаи със занемарен външен вид. Очевидно нито една от тези характеристики не може да бъде оценена като недостатък, но дори когато субектът е различен, дори само с добродетелни черти, той ще бъде обект на стигма. Нескончаемото негативно възприемане естествено би довело и до последваща дискриминация. Връзката между стигма и дискриминация също е разгледана по-късно в настоящия текст. Най-често предразсъдъците към определени групи ни подтиква да правим фундаментална атрибутивна грешка, т.е. предразсъдъците ни потикват да се възприемат всички нови членове на стигматизираната група с вече формираните ни негативни впечатления, обезценява се реалната стойност на Аз-а.

Анализът на това защо една група е стигматизирана, трябва да започне от голямата общност, т.е. от стигматизиращите, тъй като „мнозинството в дадено общество е инстанцията, определяща кои типове индивиди и групи са носители на характерни белези, предпоставящи практиката на стигматизирането“ (пак там, 2010: 113).

Модели на стигматизиране

Башата на изследванията за стигмата Е. Goffman диференцира три категории стигма. Първата включва различните физически специфични особености. Те са следвани от индивидуалните личностови специфики – характерови особености, психични разстройства, злоупотреба с психоактивни вещества, „хомосексуализъм“, „безработица“, „опити за самоубийство“, „радикално политическо поведение“ и други. Последният трети вид стигма е тази, базирана на общностна принадлежност – „раса“, „националност“, „религиозна принадлежност“ и други (по: пак там, 2010: 129).

Друг вид типологизиране на видовете стигма предоставя Дж. Фалк. Той я разделя на два основни вида. Първият е „екзистенциалната стигма“. Тя „произтича от условия, които обектът на стигмата или не е причинил, или върху които не може да влияе“. Тук се включват лицата с психични и психични разстройства, хората с хомосексуална ориентация, хората с наднормено тегло, възрастните, неомъжените, расова принадлежност, физически недостатъци и други (по: пак там, 2010: 131). Както става ясно, много от споменатите тук характеристики съвпадат напълно с тези, предоставени по-горе от първия и втория вид на класификацията на Е. Goffman. Вторият вид стигма според Дж. Фалк е „постигнатата стигма“. При нея субектът бива стигматизиран по причина „поведението“ си или защото с нещо е допринесъл „това да се случи“. Пример за стигматизирани групи хора тук са лицата, злоупотребяващи с психоактивни вещества, проститутките, закононарушителите и други (пак там).

От огромния си научен труд Д. Градев обобщава три основни модела на процеса на стигматизиране. Първият е моделът за атрибута, според който причина за стигмата е „враждебното отхвърляне на хората, притежаващи дадена характерна особеност“, а атрибутът се възприема „изключително негативно“ (пак там, 2010: 126).

Вторият модел обосновава стигматизиращото отношение като процес на намиране на „изкупителна жертва, посредством който враждебността (...) се поражда предварително, но в същото време бива причина и за възприемането на фрапиращите недостатъци у членовете на дадена социална категория“ (пак там). Последният обобщен модел за стигмата е този за етиктирането. Според него „преживяването на дадено ярко негативно качество може да бъде необ-

ходимо условия за отхвърлянето на даден човек, но не е достатъчно“, защото „основна роля играят контекстуалните променливи величини“ (пак там).

Стигматизиращото отношение към лицата с психични разстройства е базирано най-вече на принципа на рационалността. На първо място се смята, че лицата с психични разстройства не могат да бъдат пълноценни протагонисти на основните социални роли – не могат да бъдат родители, приятели или каквито и да е било работници или служители (пак там: 221–223). Т.е. смята се, че те не биха могли да се справят със задълженията, които изисква социалната роля, и нямат капацитет да я изпълняват, като, следователно, щом не я извършват – не допринасят за обществото. В обществото много рядко лицата с психични разстройства биват отличавани от лицата с интелектуална недостатъчност, най-често те се слагат под общ знаменател, което снижава потенциала им за каквато и да е било професионална пригодност, особено работа с хора, боравене с машини и други.

На второ място стои етикетирането. Най-новите статистически данни предоставят изводи, че поне половината от популацията на света през живота си е страдала от психичен проблем, като най-често това е депресивен епизод. Лицата с определени психични проблеми, било то тежки психични разстройства, личностови разстройства или депресия, са принудени да крият дори от най-близките си, че са потърсили психиатрична помощ или са били обект на психиатрично лечение, поради страха от това да бъдат стигматизирани чрез етикетирането им „съобразно принципите на рационалното общество“ като психично болни – т.е. опасни и непригодни за работа, и за социални контакти (пак там: 223–224).

На трето място стигматизиращото отношение от страна на „рационалното общество“ се пренася и на близките и роднините на лицата с психични разстройства. Най-често общността стигматизира близките, като ги определя също като хора с психични проблеми. Винаги на тях им се вменява и вина за това, че техният близък е отключил болестта, примесена с отговорност, „че трябва да си го гледат“. Стигмата към семействата на психично болните е факт. Тя „несправедливо наказва своите обезвластени жертви“ и предизвиква „емоционален стрес“ тях (пак там: 226–228). Най-трудно този стрес, превърнат в дистрес, бива отработван от децата на болния родител. Те са същевременно обект както на подигравки от връстниците си, така и на живот в семейство с родител с увреждане. Децата, растейки особено в пубертетна възраст, трудно разбират състоянието и болестните проявления на хроничните психични разстройства на своя родител, което ги отчуждава от него, на свой ред те започват да го стигматизират и да изпитват гняв към него, да ненавиждат всичко, свързано с него, да го обвиняват за болестта му и за това, че не е способен да им осигури блага, които „другите родители“ предоставят на децата си. Средата обезвластява и маргинализира децата на лицата с психични раз-

стройства също като самите тях, като това може да доведе и до автостигматизация и изпитване на срам (пак там: 228), но според мои лични наблюдения в практиката ми на клиничен социален работник у нас най-често това води до различни форми агресия от страна на децата към родителите им.

Автостигма

Автостигма или интернализирана стигма е също процес на стигматизиране, в който лицата с психични разстройства се себеетикетират с негативните характеристики, обичайно приписвани им от обществото, като силно се обезценяват (по: Livingston and Boyd, 2010).

Автостигмата е вътрешна стигма, която се подхранва с нашата самооценка и личностен капацитет. Тя напомня непрекъснато на лицето с психично разстройство колко е различно от останалите хора, колко не е достойно да бъде като тях и колко много обществени норми нарушава с вида си и поведението си, поради което трябва да изпитва срам и да се самоизолира, самонаказва, заради индивидуалните си особености.

Автостигматизация е налице, когато субектът започне да си поставя нереалистични очаквания спрямо себе си, изпитва непрекъснати срам и вина от всичко у себе си, има задръжки в това да участва в каквото и да е било, няма мотивация да се включва, самоизолира се и едновременно с това се чувства самотен. *Автостигма е и когато лицето с психично разстройство не желае да използва социални услуги, за да не бъде негативно етикетирано именно заради това. В Англия болшинството от страдащите от депресия крият това, че са потърсили психиатрична помощ, тъй като общността заклеймява ползващите услугите на психиатри, „най-често като шизофреници“. Над 3000 от завърналите се военни в САЩ от Иран и Афганистан са потърсили психиатрична помощ по повод на депресия, безпокойство и постравматично разстройство, като всички те са пожелали да запазят в пълна тайна нуждата си от специализирана помощ именно поради страха от това да не бъдат етикетирани като психично болни (Graham Thornicroft and all, 2007).*

Автостигматизирането затруднява изключително много психичноздравните специалисти и клиничните социални работници по време на работата им за осъществяване на социална рехабилитация и интеграция на своите клиенти с психични разстройства в общността. Самите потребители са обезверени, демотивирани, нямат очаквания и вяра, че може да настъпи положителна промяна в състоянието им, в социалното им функциониране и взаимоотношения с общността и значимите близки.

Според I. Katz проявата на стигма е „ответна реакция на наблюдаващата група на мнозинството спрямо стигматизирания индивид“ (Katz, Irwin, 1981: 118). Възприема се единствено „негативният атрибут“, а след това се

„обезценява“ притежателят му, без да се обръща внимание на каквито и да е било други негови характеристики и добродетели (пак там). Интересното е, че стигмата е самопораждаща се и самоподхранваща се, може да се появява двупосочно – от негативния атрибут към отрицателно възприемане на цялата личност на субекта и обратно – на базата на стигматизираната личност, всеки приписван ѝ атрибут се възприема крайно и необосновано отрицателно.

Стигма и професионализъм в психичноздравната сфера

Психичноздравните професионалисти са както субект на стигмата, така и неин обект под различна форма. Според Jonathan Burns съществува стигма в отношението на психичноздравните специалисти към своите пациенти, както и дори измежду самите лица с психични разстройства. Неговите наблюдения показват, че хората с гранично личностово разстройство са по-стигматизирани от останалите лица с психични разстройства (Jonathan Kenneth Burns, 2009). Най-вероятно това се дължи на поведенческите проявления на самата диагноза. Лицата с гранично личностово разстройство, в сравнение със страдащите от други психични заболявания, са по-склонни да осъществяват на практика своите психотично обусловени атитюди.

Поставянето на медицинска (или конкретно в случая на психиатрична) диагноза предполага, че всички членове, принадлежащи към групата, боледувачи от определено заболяване, са относително хомогенни и че всички групи се отличават с определени граници и общи характеристики. Диагностичната класификация служи за няколко цели. Тя съвпада с доминиращата когнитивна ефективност, използвана от хората за разбиране на голямо количество информация (First et al., 1997). Книгата с психиатрични диагнози предоставя на клиницистите ефективни характеристики, описващи техните пациенти. Те включват не само описание на проявяваните симптоми, а и очаквания ход на боледуване и прогнозата от потенциалното лечение. Те могат да бъдат съчетани с лабораторни изследвания, изследване относно етиология на заболяването, изграждане на модели на семейството на пациента и снемане на психиатрична анамнеза (Robins & Guze, 1970). Въпреки предимствата на критериите за общо диагностициране професионалистите в областта на психичното здраве също така разпознават капаните при поставяне на диагноза и категоризация. Една от тези клопки е въздействието на стигмата върху психичноздравните професионалисти (APA, 2000). Проявленията на една и съща психиатрична диагноза (многократно изследвана и безспорно поставена) могат да бъдат изключително различни съобразно тежестта на боледуване и психичния апарат на всеки един конкретен пациент. Именно поради тази причина типично стигматизиращо отношение от страна на психичноздравните специалисти е да имат категорични очаквания, че различни пациенти с една и съща психи-

атрична диагноза ще имат задължително рано или късно абсолютно еднакви проявления на болестта си и/или на характеровите си особености.

Данните за стигмата, проявявана от психичноздравните професионалисти, са значително по-бедни дори от самите изследвания на стигмата. Най-често стигмата, идваща от клиницистите, е идентична със социалната стигма, проявявана от широката общественост. Тя може да се дължи на бърнаут или например грешни специфични особености във възпитанието и/или професионалното формиране на специалистите и други (Acker & Lawrence, 2009). При стигмата в професионалната сфера не е важно масовото разпространение, т.е. количеството на проявяваната стигма, а нейната тежест. *Дори и малко количество стигма сред професионалистите се превръща в „много хиляди негативни социални взаимодействия“ с потенциал за дългосрочно увреждане на благополучието на клиента и самоподхранване на стигматизиращото отношение сред професионалистите, посветени в това да помагат на лицата с психични разстройства* (Stephen P. Hinshaw and Andrea Stierp, 2008).

Съществува категорично стигматизиращо отношение, проявяващо се от обществото към психичноздравните специалисти – психиатрите, клиничните психолози и клиничните социални работници. Най-често обществеността е на мнение, че общувайки с психично болни, психичноздравните специалисти рано или късно и те ще отключат психично разстройство. Някои хора се притесняват от общуването с психичноздравните специалисти, тъй като се опасяват, че те постоянно ги анализират и че във всеки един момент биха могли да им поставят психиатрична диагноза. Погледнато в дълбочина, това е проявление на страха на членовете на обществото самите те да не бъдат стигматизирани, в случай че се разболеят. Пример за това е, че болшинството от пациентите се обиждат, когато личният им лекар или друг специалист ги насочи към консултация с психиатър, тъй като психичноздравните специалисти също са белязани като част от малката обезвластена група на маргинализираните.

Но стигматизиращото отношение към психичноздравните специалисти не се проявява само от обществото, а и от самите им клиенти и пациенти, които винаги са на мнение, че клиницистите ги „тървят“ умшлено с лекарства, които не са създадени да лекуват, а само да предизвикват сериозни странични ефекти или че психосоциалната рехабилитация е „игра“, без практически ползи.

Стигма и митове за нея

В следващите няколко абзаца ще обобща основните, най-широко разпространени митове за лицата с психотични разстройства, които стигматизиращото отношение на обществото поражда. Както вече споменахме,

мнозинството винаги проявява негативно стереотипно отношение спрямо малцинствените групи. Към всяка стигматизирана група се проявяват пакет различни стереотипизирани нагласи, безпочвено формирани и абсолютно емпирично недоказуеми, които битуват в обществото. Затова в литературата те се наричат митове (Сапунджиев, С., Г. Деянова, 2015).

Мит: Психичните заболявания не засягат много хора.

Факт: Психичните разстройства са често срещани. Един от всеки петима австралийци, например, е страдал от психично разстройство (в много други страни, цифрата е равна или още по-голяма). Те засягат хора от всички възрасти, образователни нива, култура и финансово състояние (пак там).

Мит: Психичното заболяване се дължи на лична слабост.

Факт: Психичното заболяване не е порок. То е причинено от сложното взаимодействие на генетични, биологични, социални и екологични фактори. Търсенето на специализирана помощ е знак за сила и опит за справяне с проблема, а не социално желателно потуляване (пак там).

Мит: Хората с психични заболявания никога не се подобряват.

Факт: С правилния вид помощ – съчетание от социална рехабилитация и медикаментозна терапия, повечето хора се възстановяват и водят живот като „здравите“ (пак там).

Мит: Хората с психични разстройства могат да се отърват от болестта, ако приложат усилия и воля, ако се „стегнат“.

Факт: Психичното заболяване не е причинено от лична слабост и съответно не може да се „излекува“ само чрез проявяване на силна воля от страна на болелия (пак там).

Мит: Хората с психични разстройства трябва да бъдат държани в болница.

Факт: С подходящо лечение и подкрепа хората с психични разстройства могат да живеят успешно и относително самостоятелно в общността, без да създават риск или проблеми, както за себе си, така и за останалите членове на конкретната общност (Stigma, Discrimination and Mental Illness, 2009).

Мит: У обществото съществува и страх от заразяване или повлияване от лице с психично разстройство – много хора си мислят, че общуването с лица с психични разстройства ще повлияе негативно на собствената им психика и ще я деформира и увреди безвъзвратно (Сапунджиев, С., Г. Деянова, 2015).

Факт: Напълно невъзможно е психичните разстройства да бъдат предадени от един на друг човек, като това важи дори ако лицата имат роднинска връзка (пак там).

Мит: Страдащите от психични разстройства лица са по-агресивни от останалите и по-склонни да упражнят физическо насилие. Много често широката общественост възприема хората, живеещи с психичноздравни проблеми (особено психотичните разстройства), като че те са склонни към насилие и представляват смъртна заплаха и непредвидима опасност за другите.

Факт: Напълно погрешно е схващането, че повечето хора с психични разстройства са опасни. Това е потвърдено от множество статистически данни, които сочат, че лицата с психични разстройства не са по-агресивни от останалите хора, а напротив, като това по-често от останалите ги превръща в жертви на престъпления, а дори да проявят агресия, тя е насочена най-често към самите тях (както ще стане ясно от представения по-късно в текста анализ на статистически данни). Митът, че психично болните са опасни, води по-голяма социална дистанция (особено за тези с психотични разстройства). Тя представлява нежелание от страна на широката общественост да се ангажира с тези индивиди. В крайна сметка това неизменно води до тяхното социално изключване (Müller, B., et al., *Mental illness, stigma and social support: A longitudinal approach. Social Science and Medicine*, 2006: 39–49).

Едно немско изследване гласи, че 49,6% от обществеността изразява убеждението, че лицата с психични разстройства са непредсказуеми. 25% от респондентите смятат, че хората, живеещи с психичноздравни проблеми, са склонни винаги към насилие и агресивно поведение (Angermeyer, M. C. and H. Matschinger, *The stigma of mental illness in Germany: a trend analysis. Int J Soc Psychiatry*, 2005: 276–84). Цитираното изследване показва също, че според широката общественост хората с психичноздравни проблеми биха били по-склонни да се включат в престъпни насилствени действия, отколкото членовете на широката общественост. Културната и етническа принадлежност на лицата с психични разстройства също могат да повлияят и затвърдят стигматизиращите нагласи (Anglin, D. M., B. G. Link, and J. C. Phelan, *Racial differences in stigmatizing attitudes toward people with mental illness. Psychiatr Serv*, 2006: 857–62).

Въпреки описаните обществени нагласи анализите в редица развити държави показват, че рисковете от насилие от страна на човек с психично разстройство не са по-големи от тези за цялото население като цяло. Анализ на статистиката за официално разследваните убийства в Англия и Швеция за периода от 1957 до 1995 г. показва, че броят на убийствата, извършени от лица с психичноздравни проблеми, е с 3% по-малък от общия брой извършени убийства (Taylor, P.J. and J. Gunn, *Homicides by people with mental illness: myth and reality. Br J Psychiatry*, 1999: 9–14). Последващ анализ доказва, че дори извършените убийства не са обусловени от наличието на психиатрична диагноза, а са плод от злоупотреба с психоактивни вещества и психични проблеми (Shaw, J., et al., *Mental illness in people who kill strangers: longitudinal study and national clinical survey. British Medical Journal*, 2004: 734–7). Подобен анализ в Нова Зеландия показва, че само 9% от всички убийствата, извършени между 1970 и 2000 г., са от хора с проблеми с психичното здраве. Това е усреднен годишен процент. В началото на разглежданата статистика от авторите, през 1970 г. убийствата, извършвани от лица с психични проблеми, са били 20% от всич-

ки насилствени отнемания на живота, докато благодарение на съвременните медикаментозна терапия и психосоциална работа през 2000 г. извършените от тях убийства са едва 5% от всички (Simpson, A. I., et al., *Homicide and mental illness in New Zealand, 1970–2000*. Br J Psychiatry, 2004: 394–8).

Не всяка психиатрична диагноза предразполага към съществуване или демонстриране на насилие. Единствено при антисоциалното разстройство и при разстройствата, вследствие на злоупотреба с психоактивни вещества, съществува известен риск от проява на агресия, която обаче отново се проявява рядко. Както вече споменахме, лицата с психични разстройства най-често стават жертви на насилие, а не извършители (по: Stephen P. Hinshaw and Andrea Stier, *Stigma as Related to Mental Disorders*, Annu. Rev. Clin. Psychol. 2008: 376).

Стигма и дискриминация

Дискриминацията, от друга страна, произтича от стигмата, когато е основана на принадлежност или възприемане като принадлежащи към определена група (Letamo, 2005). Именно дискриминацията е резултат, представляващ крайна форма на социално изключване. В сравнение със стигмата дискриминацията може да бъде по-често срещана, тъй като тя включва множество обществени ограничения (Busza, 1999).

Думата дискриминация е с латински корен и означава всяко различие, изключване или предпочитание, което има ефект на обезсилване или накарняване на еднаквото упражняване на права. За дискриминация се счита всяко разграничаване, изключване или непредпочитане на базата на психично здравен признак. Съществуването обаче на специализирани мерки и/или права, предназначени единствено за защита на правата или за подпомагане на лицата с психични разстройства, не се считат за дискриминация (United Nations General Assembly resolution, 1991). За М. Деливерска същността на понятието дискриминация включва „неадекватно отношение на обществото към различните индивиди, поставени при едни и същи условия“ (Деливерска, М., 2014: 10).

Дискриминацията бива диференцирана на две основни форми – пряка и непряка. Пряка дискриминация е, когато „едно лице е или би било третирано по-малко благоприятно от друго, в сравнима ситуация“ (пак там: 10). Оттук следва изводът, че стигмата е форма на дискриминация. Непряка дискриминация се наблюдава, когато „видимо неутрална разпоредба, критерий или практика биха поставили лица, принадлежащи към защитена група, в определено по-неблагоприятно положение, в сравнение с други лица...“ (пак там). Стигматизиращото отношение може да бъде възприето и като непряка дискриминация. Практически пример за това е ненаемането на трудова заетост на лица с психични разстройства от страна на работодателите на много длъжности, на

които те са напълно способни да упражняват труд и няма фактически пречки пред това.

Също както стигмата предизвиква в дългосрочен план автостигматизиращо отношение у заклеймените групи към самите тях (автостигмата), така и жертвите на постоянна дискриминация „подсъзнателно привикват“ към нея, като „потискат и омаловажават негативните си преживявания и дори престават да се чувстват злепоставени“ (Екимджиев, М., 2005: 6).

С влизането в сила на Договора от Лисабон Хартата на основните права на Европейския съюз стана правно задължителен документ във всички страни от Европа. Хартата е официален нормативен документ и у нас, поне чисто формално. На практика нейното спазване не е гарантирано или често срещано, но пък при нарушаване на клаузите ѝ субектът винаги може да потърси правата си по съдебен ред, да получи законова закрила и най-често финансово обезщетение за претърпените вреди, макар и след дълъг съдебен процес (Наръчник по европейско право в областта на дискриминацията, 2010). Този документ диференцира видовете дискриминация основно на две части – пряка и непряка. Проявление на пряка дискриминация е, „когато едно лице е, било е, или би било третирано по-малко благоприятно от друго в сравнима ситуация, въз основа на расов признак или етнически произход, разлика в третирането на лица в аналогични или достатъчно сходни ситуации“, която се „основава на подлежаща на идентифициране характеристика“ (пак там).

Непряката дискриминация не е толкова манифестицирана като пряката, тя не си личи толкова на пръв поглед, но негативните ѝ последствия са налице. При нея се различава „не третирането, а последствията от това третиране, които засягат по различен начин лица с различни характеристики“. Проява на непряка дискриминация е налице, когато „видимо неутрална разпоредба, критерий или практика биха поставили лицата от дадена раса или етнически произход в особено неблагоприятно положение в сравнение с други лица“ (пак там).

Една от целевите групи, която Хартата изрично защитава, това са хората с увреждания. Тя обаче нееднозначно тълкува самото съдържание на това, едно лице да бъде с увреждане. В крайна сметка, най-често в съдебните процеси, съдът приема следната дефиниция на чл. 1 от Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания: „лица с увреждания включват лица с трайно физическо, психическо, интелектуално и сетивно увреждане, които при взаимодействие с различни пречки биха могло да възпрепятстват тяхното пълноценно и ефективно участие в обществото, равноправно с останалите“ (Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, 2015).

Освен ратифицирането на Хартата на основните права на Европейския съюз съществува и се прилага нарочен Закон за защита от дискриминация. Чл. 1 на този закон „урежда защитата срещу всички форми на дискриминация и съдейства за нейното предотвратяване, а следващата подзаконова точка ни

осведомява, че „целта на закона е да осигури на всяко лице правото на равенство пред закона; равенство в третирането и във възможностите за участие в общественния живот и ефективна защита срещу дискриминацията“ (Закон за защита от дискриминация). Тук отново лицата с увреждания са една от изрично споменатите групи, които Законът защитава. Той забранява всякакви форми на дискриминация спрямо хората с увреждания. Такава форма е например и възпрепятстването на достъпа на хора с увреждания до обществени места или работното място (пак там).

Докато „стигмата“ е отношение или убеждение, „дискриминацията“ е поведенческа характеристика, подтикната от тези нагласи или убеждения. Дискриминацията възниква, когато лицата или институциите несправедливо лишават другите от техните права и възможности за живот, поради стигматизиращото си отношение. Дискриминацията може да доведе до изключване или маргинализиране на стигматизираните групи и да ги лиши от редица граждански права като например достъп до общинско жилищно настаняване, възможности за трудова заетост, образование и пълноценно участие в общественния живот (Definitions of Stigma and Discrimination, Act 63).

Форма на дискриминация е и „различното третиране“ въз основа на инвалидност. Например почти една четвърт от американските работодатели съобщават през 1995 г., че не биха наели за служител лице, което им е разкрило, че притежава ментален проблем. Дискриминацията също така включва невъзможност за осигуряване на приемливо настаняване на лице с увреждане. Например, по време на командировка на работници, колегите отказват да бъдат настанени в една стая, заедно със свой колега с психично разстройство. Щатските работодатели пък винаги били на мнение, че ако наемат хора с психични проблеми, задължително ще бъде необходимо да внедрят промени в управление на персонала си, промени в графика на работа, промени във физическите аспекти на работното място, реструктуриране на трудовите задължения и други (пак там). От тези представи на американските работодатели, ясно си личи, че дискриминационното отношение е идентично със стигматизиращото отношение. И двете представляват на практика крайно негативни проявления спрямо лицата с психични разстройства, базирани на абсолютно безпочвени, заклеяващи предположения за несъществуващи на практика потенциални дефицити, произхождащи от наемането на работа на лица с психични увреждания.

Стигма и трудова заетост

Едно от най-заклеймяващите твърдения, поддържащи стигмата спрямо лицата с психични разстройства, беше това, че те са група, която няма с какво да допринесе за добруването на обществото. Това е типично стигматизиращо твърдение, използвано срещу всяка малцинствена група.

Правото на труд е разписано в Конституцията на Република България. Чл. 16 гласи, че „Трудът се гарантира и защитава от закона“ (Конституция на Република България). Работата не е принудителна (чл. 48, ал. 4), а изборът на вида и характера ѝ са лично право на гражданите (чл. 48, ал. 3). Същите хуманни извления са упоменати и в чл. 23 на Всеобщата декларация на правата на човека (Всеобща декларация на правата на човека). Според нормативните актове всеки има право да се труди, но на практика, в обективната действителност нещата не стоят по същия начин, тъй като не всички, които притежават правото да работят, имат съответната възможност. Съвсем естествено пазарните и икономически принципи на пазара на работна ръка, обособяват групи притежаващи определени дефицити, които ги възпрепятстват при намирането на трудова заетост. Хората с увреждания и в частност лицата с психични разстройства са именно една от т.нар. „уязвими групи“ на пазара на труда, които се нуждаят, а и получават институционализирана помощ под различна форма.

Когато човек е без работа, той се чувства изключително силно неудовлетворен от самия себе си. Собствената му личност не би могла да бъде полезна нито за него, нито за неговите близки, нито за обществото. Нерядко хората с психични разстройства изпитват силна тревожност поради тази причина. Те се чувстват безполезни за обществото, тъй като въпреки желанието им възможност за работа така и не им се предоставя.

Тази невъзможност за професионална реализация води множество допълнителни личностни, социални и не на последно място икономически проблеми. Лицата с психични разстройства продължават да зависят финансово от своите близки, най-често от възрастните си родители, тъй като други близки обикновено не се ангажират с подкрепата им. Това създава икономически проблеми не само за обкръжението на лицето с психично разстройство, но и за самия него. Без финансовите средства от трудово възнаграждение, единствено с пенсията си за инвалидизиращо заболяване, лицата с психични разстройства не биха могли да живеят на място или по начин, който те биха желали, както и не биха успели да покрие пълноценно своите жизнените базови и социални потребности. Когато работи, субектът с психично разстройство ще бъде част също от колегиална група хора или дори от професионална общност, удовлетворявайки също свои важни емоционални нужди от принадлежност и социални контакти.

Стигматизиращо е отношението, че те се нуждаят постоянно от грижите на друг човек. Истината е, че лицата с психични разстройства в ремисия са толкова самостоятелни, колкото всеки друг гражданин, а необходимостта им от прием на лекарствени медикаменти и лечение е съизмерима с тази на всеки пациент лекуващ свое хронично заболяване.

Когато лицата с психични разстройства (дори тези с тежка психична болест) се лекуват с подходяща медикаментозна терапия, съчетана с психосо-

циална рехабилитация и/или психологическо консултиране, те постигат състояние на ремисия, в което психическото им функциониране е „като на здрав индивид“. Според основни теории на социалната психология всяка една трудова дейност е просоциална дейност. Т.е. упражняването на трудова заетост е един от основните пътища за интеграция в обществото. Лицата с психични разстройства могат да бъдат пълноценни работници или служители, като капацитетът им за упражняване на труд е същият като на всеки субект с хронична болест, а длъжностите, които могат да бъдат заемани от тях, могат да бъдат ограничени единствено от квалификацията им. Именно чрез упражняването на трудова дейност. Лицата с психични разстройства могат да бъдат полезни и за общността, и за себе си.

Най-важната роля има именно превенцията на психични разстройства, която е диференцирана на първична, вторична и третична психопрофилактика. Първичната психопрофилактика съдържа в себе си активности насочени към подобряване на психичното здраве и предотвратяване възникването на психични разстройства (Станчева-Попкостадинова, В., 2011: 14–15). От своя страна първичната психопрофилактика пък може да бъде диференцирана на три части. Първата е универсалната психопрофилактика, която е насочена към общата популация – „система за подкрепа, чрез консултиране и образование“. Второто подразделение е селективната психопрофилактика, която вече е предназначена за субекти или групи с повишен риск от развитие на психични проблеми – повишаване издръжливостта на психиката от неблагоприятни въздействия на средата и реализиране на психохигиенни дейности за предотвратяване възникването на психични разстройства. Последният подвид на първичната психопрофилактика е индикативната превенция. Тя е насочена към субектите или групите, които са в голям риск от отключване на ментален проблем. На практика тя се осъществява чрез подготовка на групи за взаимопомощ, индивидуални, групови и семейни специализирани консултации (пак там: 15).

Първичната психопрофилактика до голяма степен се идентифицира чрез клиничното консултиране и психотерапията. Вторичната психопрофилактика обединява професионална работа насочени към ранна диагностика, навременно лечение и омекотяване от последиците на вече възникнали психични разстройства. Основната цел на психопрофилактиката е „скъсяване продължителността на боледуване и инвалидизиране“ (пак там: 16). При идеални условия и необходимото двегодишно лечение с антипсихотици субектът може да остане единствено със своята дебютна психична криза, със специализирана подкрепа и регулярна психотерапия да се възстанови напълно и никога повече да не преживее психотичен епизод. Затова във вторичната психопрофилактика се залага предимно на медикаментозната терапия, естествено в съчетание с не по-маловажната психосоциална рехабилитация и своевременни кризисни интервенции.

Последната третична психопрофилактика съдържа дейности, насочени към редуциране на последствията от хронифицираните психични заболявания и превенция на рецидивите на болестите (пак там). При този вид психопрофилактика основните дейности на клиничния социален работник са насочени към спиране на влошаването на емоционалното и психическо състояние на своите клиенти, както и максимално дълго запазване на актуалното състояние на клиента, постигане и/или увеличаване продължителността на ремисиите или относителните ремисионни състояния. На практика в тези случаи би следвало клиничният социален работник да участва в мултидисциплинарен екип и да си сътрудничи с множество медицински специалисти по психично и соматично здраве, включително и психолог. Тук трябва да се работи активно със социалната среда на клиента, неговата общност, съставена от близки, роднини, приятели, интимен партньор, съседи, работодатели и други. В службите за психосоциална рехабилитация, клиничните социални работници имат за цел да предоставят психообразование на клиента, както и да подпомогнат създаването на максимално благоприятни условия за заболялия при неговата реинтеграция в средата му.

Г. Механджийска систематизира от OPTSQ следните базисни психосоциални потребности: благополучие, сигурност, развитие на човешката личност, психично здраве, междуличностно общуване, укрепване на връзките в социалната среда, подобряване условията и качеството на живот, защита на човешките права (по: Механджийска, Г., 2012: 53). Психосоциалната рехабилитация е ангажирана именно с тези базисни потребности. Една от основните дейности на клиничния социален работник по време на процеса на психосоциална рехабилитация е психосоциалната подкрепа. Това е професионална дейност, включваща „комплекс от въздействия върху индивида, стимулиращи и поддържащи оптималното му ниво на когнитивно, емоционално, поведенческо и социално функциониране“ (пак там: 54). Н. Машонов извежда подкрепата от социалната среда като „основен протективен фактор, предпазващ човешката психика от разруха“ (Машонов, Н., 2011: 112).

Стигма и законодателство

Може би досега останахме с представата, че проявата на стигматизиращо отношение се осъществява на чисто неформално ниво, в ситуационното общуване на ежедневието. За съжаление не само членовете на общността стигматизират лицата с психични разстройства. Както ще стане дума, едни от носещите най-много вреди ситуации са тези, в които здравни специалисти или колегите им от социалната сфера проявяват подобно отношение към своите клиенти с психични проблеми. Но това негативно отношение на специалистите към стигматизираните отново се проявява само чрез вербалния и невербалния език на

устно общуване. За огромно съжаление обаче стигматизиращото отношение е разписано и формално от законодателя в чл. 158 от Закона за здравето и практическото му прилагане (Закона за здравето). Законовите мерки за лечение на лицата с психични увреждания и заразни болести (чл. 215) включват лечение насила, както и задържане в институции, функциониращи на принципа на местата за лишаване от свобода. Тези болници предлагат психиатрично лечение, но организацията на работа, отношението към пациентите и битовите условия е като в институция за изтърпяване на наказание „лишаване от свобода“. Лишаването от свобода и отпращането за лечение се извършват със съдебно решение, което практиката показва, че се базира изцяло на мнението на един единствен психиатър. За да се постанови принудително лечение, лицето с ментално увреждане не е необходимо да бъде в институт на запрещение. Лекарят преценява субективно колко време да бъде лечението, естествено без самият той да има вина, тъй като е трудно да се предвиди как пациентът въобще би се повлиял от лечението и дали няма да е необходимо повече или по-малко време. Съдът не взима предвид, а и въобще не предоставя възможност на пациента (дори когато не е в криза) сам да избере лечебното заведение и лекар, в което да бъде настанен, както и да изрази предпочитания или не, към определена медикаментозна група препарати. Всеки пациент има свободното право на избор на болнично заведение, лекар и специализирани интервенции, освен психично болният.

За разлика от заразните болести, упоменати в чл. 61, ал. 1 на Закона за здравето, психичните разстройства не са заразни, те не могат да предизвикат епидемия или да навредят на лицата, които влизат в контакт с психично болните, но явно законодателят проявява едно и също отношение към двете групи пациенти. Преди години често на малките деца, по-възрастните им роднини обясняват, че хората с увреждания са лоши и именно белегът им е даден с висше, за да може по този начин обществото да ги различава. Подобни схващания битуват не само в нашето общество, а и в американското. В него през XVII век се практикува масово екзорсизъм, чрез който протестантите и католиците „лекуват“ ментално болните (Градев, Д., 2010: 214). Два века по-късно силно се затвърждава мнението, че „душевно болните са ирационални, склонни към насилие и неморални“. Това постоянно социално обезценяване се дължи и на факта, че лицата с психични увреждания са обезвластено малцинство (пак там: 218–219). Те биват обезвластявани не само с поставянето под запрещение, например, и приравняването им към малолетни или непълнолетни лица, но и с предрасъдъчното им безпочвено отнемане на възможността за упражняване на труд, обучение или адекватно медицинско (непсихиатрично) лечение. Съвременните схващания естествено отхвърлят обладаването от зли сили, като причина за психичната болест. Но все още много хора смятат, че лицата с психични разстройства не могат да допринесат с нищо за обществото.

Стигма и запрещение

Няколко пъти досега споменах и института на запрещението. Той също представлява формална стигма, наложена от законодателя, естествено създадена с положителни ценностни атитюди, но предоставяща и възможност за злоупотреби. Мнозинството от членовете на обществото си мислят, че всички психично болни са под запрещение. За щастие това не е така. Чл. 5 от остарелия Закон за лицата и семейството (в сила от 10.09.1949 г.), предоставя възможността за поставяне на лице с психично разстройство или ментално увреждане под пълно или частично запрещение, съответно законът третира субекта като лице под 14-годишна възраст при пълното запрещение или като непълнолетно лице при частичното (Закон за лицата и семейството). Най-често настойник става близък роднина на субекта. При липса на роднини, автоматично в настойник се превръща кметът на общината, в която е регистриран субектът. Градоначалникът има правото да назначи за настойник когото да е било лице, стига то да има желание, без да е необходимо т.нар. запретоно лице да е съгласно с това кой да му бъде настойник. Това на практика води до злоупотреби от страна на настойниците с имуществото, пенсиите, въдворяване на лечение и други граждански и човешки права на запретените. Настойникът има правото да се разпорежда за всичко в живота на запретения, като законодателят не предвижда право на мнение или избор от страна на запретения. От няколко години у нас има опити за подмяна на остарелия Закон за лицата и семейството с Проектозакон за подкрепено вземане на решения от хора с увреждания (Проект за Закон за подкрепено вземане на решения от хора, 2016г.). Както става ясно от името на закона, в него вече мнението, избора и решението на лицата с увреждания са ключови и всички трябва да се съобразят с тях, тъй като те имат и формална стойност. Самият процес на вземане на решение не се извършва еднолично от настойника (както в сега действащата нормативна уредба), а изборът се прави от субекта, подкрепен от мрежа, представляваща избрани от него доверени лица и/или психичноздравни професионалисти, които той познава, предпочита и им има доверие.

Най-актуалният нормативен акт в сферата на хората с увреждания е Закон за хората с увреждания (ЗХУ, в сила от 01.01.2019 г.). Както е видно от името вече думата „интеграция“ не присъства в заглавието му. Въпреки това той е ангажиран преимуществено със социалното включване на хората с увреждания и най-вече децата с увреждания. Законът предвижда значително по-голям размер на месечната финансова подкрепа за интеграция. В нормативния акт се споменава само на едно единствено място „лица с психични разстройства“ (в чл. 78, ал. 1, т. 3, г) – за да бъде едно предприятие наречено „социално предприятие на лица с психични разстройства“, трябва с подобни увреждания да са „не по-малко от 20 на сто от списъчния брой на персонала“. В стария

Закон за интеграция на хората с увреждания (ЗИХУ, в сила от 01.01.2005 г., отм. 01.01.2019 г.), целевата група така и не се споменава. Има значителна разлика в правилниците за прилагане на законите. В стария правилник по чл. 53а се предвижда заплащането на придружител на всяко едно лице с психично разстройство с ЕР на ТЕЛК над 71%, в размер на 50 лева годишно (по 5 лева за максимум 10 часа) (ППЗИХУ, в сила от 15.06.2018 г.). Изискванията за доказване на използването на помощта бяха минимални и самите лица с увреждания често се подпомагаха лично с тези средства. В новия (изготвен, но все още неприет) правилник за прилагане на новия Закон, обаче, подобна възможност за заплащане на придружител на всяко лице с психично разстройство напълно отсъства (ППЗХУ, изготвен на 22.02.2019 г.).

Роля на клиничния социален работник при преодоляване на стигмата и дискриминацията

В. Боянова обобщава ролите на общопрактикуващия социален работник, които от своя страна са идентични с тези на клиничния социален работник. Спрямо клиентите си той има ангажимента да бъде „консултант“, „посредник за получаване на социални услуги“, „посредник за получаване на социални помощи“, „защитник“, „активист“, „посредник в „общуването“, „пълномощник“, „обучител“, „инициатор“, „координатор“, „изследовател“, „организатор на работа с групи“, „публичен говорител“ и „катализатор на микросоциалната промяна“ (Боянова, В., 2018: 28–29).

Според А. Клим-Климашевска социалният работник е основен протагонист в множеството следни роли:

- „осигуряващ основни условия на живот за тези, които са ги загубили,
- Задоволяващ потребностите, които човек сам не може да задоволи...
- Намаляващ негативното влияние на факторите, които не могат да се променят или ликвидират,
- Спомагащ постигане на задоволително равнище и качество на живот за решаване на проблемите и преодоляване на трудностите,
- Помощник-организатор на първия контакт с подопечния, осъществява начално определяне на проблема и насочва в съответно ядро,
- Спасител-организатор и оценяващ явленията, които пораждат потребност за оказване на помощ на обществените служби и ги квалифицира за получаване и разпределение на материалната помощ,
- Съветващ и помагащ за решаване на жизнените въпроси на хората, които благодарение на тази помощ биха били способни самостоятелно да решават проблемите, които са причина за трудната жизнена ситуация,
- Представящ информация, отнасяща се до решаване на жизнени проблеми на подопечните, оказва им помощ чрез съответните учреждения и организации,

- Аниматор, предизвикващ обществена активност, като призовава за самопомощ с цел задоволяване на необходимите жизнени потребности на самите хора, на семействата и околните....,

- На изследовател, показващ, анализиращ и интерпретиращ потребности и проблемите на обществеността, които влияят върху формиране на правилни взаимоотношения между хората, за повишаване качеството на живот, а също така за преодоляване и положително решаване на обществените проблеми, създаващ концепции за програми за социални дейности,

- Координиращ взаимодействието на хората с цел осъществяване на задачите, обществената помощ“;

- На учещ и квалифициращ се непрестанно професионално и на предаващ своите знания на „практиканти и колеги“ (Клим-Климашевска, А., 2003: 81–82).

Специалистите, работещи в държавните институции за социално подпомагане и пенсионно осигуряване, не биват запознавани с особеностите на психичните разстройства. Също като всички целеви групи на държавното социално подпомагане хората с психични разстройства са част от бенефициентите на социални услуги, които са с „многоаспектни проблеми и едновременно с това от изключително сложно естество, поради което тяхното подпомагане в повечето случаи изисква и работа (...) в мултидисциплинарен екип“ (Генчев, А., 2018: 39). Това затруднява силно работата им с лицата с психични разстройства, като резултатът е в силен ущърб на последните. Болните са неспособни да се заявяват сами пред институциите или не успяват самостоятелно да се справят с бюрократичния ред за отпускане на социални помощи и придобивки. Често специалистите не разбират това и отговарят с агресивно и стигматизиращо поведение на невъзможността им за самостоятелно справяне. Понякога се използва и фактът, че някои от лицата с психични разстройства и интелектуална недостатъчност са под запрещение (Деянова, Г., С. Сапунджиев, 2015). Често служителите използват института на запрещението за оправдание и маскиране на собственото си нежелание за работа с тези лица. Вследствие на това много от лицата с психични разстройства, които са потенциални бенефициенти на социални услуги и социално подпомагане, се отказват от своите права, като вместо това продължават да тънат в нищета и в социално изключване.

Достъпът на лицата с психични разстройства неформално се отказва и до много публични обществени места. В практиката си имах една възрастна дама. Тя бе в състояние на стабилна и дългогодишна терапевтична ремисия, личностно високофункционараща, силно социално желателна и възпитана възрастна госпожа, която беше членувала дълги години в столичен пенсионерски клуб. След време в Клуба, обаче, на документално ниво бе представила своето експертно решение на ТЕЛК, в което беше упоменато, че тя страда от

параноидна шизофрения. Заради заболяването ѝ членството ѝ бе прекратено мигновено (пак там).

„Клиничните социални работници помагат на клиентите да предприемат психологични и междуличностни промени, да увеличат достъпа си до социални и материални ресурси и да запазят постигнатото ниво на своите способности и силни страни. Интервенциите в клиничната социална работа могат да включват терапевтични, подкрепящи, образователни и застъпнически дейности“ (Механджийска, Г., 2017: 4). Както и на „хората със специфични проблеми от спектъра на разстройствата, кризите, дезадаптацията, загубата на автономност, значителното ограничаване на личностния потенциал за справяне. Той им помага, като провежда (наред с обичайните за социалната работа процес, форми и методи за помагане) и специализирани интервенции, насочени пряко върху преодоляването на социалните последици и ограничения от дисфункциите и дефицитите в потенциала за развитие, адаптирането или справянето на клиента. Клиничният социален работник въздейства за намаляването на тези последици и ограничения, за тяхното преодоляване или компенсиране чрез разширяване на личностния потенциал и уменията на своя клиент; чрез реорганизиране и моделиране на обкръжаващите условия и среда; както и чрез стимулиране и подпомагане на връзките клиент–среда“ (пак там: 11).

В сравнение с всички области на социална работа в клиничната социална работа най-много се работи с недоброволни клиенти. Това са лица в остър психотичен епизод, без критичност и съзнание за поведението и състоянието си. Дори ползвателите на психичноздравни социални услуги често са недоброволни клиенти, тъй като те са станали потребители под натиск на свои значими близки. Когато е налично недоброволно участие от страна на клиента, социалният работник би следвало да включи техник за „изграждане на доверие, стимулиране на сътрудничеството, активиране на мотивацията, преодоляване на конфронтацията и поддържане на продуктивни работни взаимоотношения“ (пак там: 72).

Както вече стана ясно, взаимоотношенията между клиента и клиничния социален работник би следвало да са силно резултатни. Въпреки това съществуват и определени рискове, които потенциално биха могли да възникнат. Социалният работник трябва винаги да приема своя клиент такъв, какъвто е, без да проявява „оценъчно, етикетирашо или стигматизиращо отношение, да помага на индивида също да приеме ситуацията в своята цялост, без да се съпротивлява, да изпитва вина или срам (Милушева, Т., 2016: 82–83). Социалният работник не критикува клиента, приема го, предоставя му всички възможни алтернативи, без да ги оценява, а, напротив, уважава решението му и последствията от него. При взаимоотношенията с клиента може да възникнат и определени девиации.

Kendall et al определят сферите, в които биха могли да възникнат нарушения на границите при взаимоотношенията между клиент и специалист:

- „близост,
- лична полза,
- емоционални потребности и зависимост,
- жестове на алтруизъм,
- непредвидени обстоятелства,
- намеса по финансови въпроси и решения,
- сексуален морал,
- подаръци,
- граници на информираността“ (по: Механджийска, Г., 2016: 22).

Заклучение и препоръки

Мнозинството от хора, или иначе казано обществото ни, стигматизира всяка една различна група – например, „младите (като социално незрели)“, „старите (като консервативни, досадни и изоставащи от духа на времето)“, „емигрантите (като неудачници)“, „бедните (като мързеливи)“ и други (Градев, Д., 2010: 114). И не говорим единствено за хората с увреждания и в частност за лицата с психични разстройства. Парадоксалното е, че подобна заклеямена група хора са тези, които управляват самото общество – политиките. Те са типично стигматизирана група по всички споменати дотук критерии. Не е тайна с какви негативни характеристики са окачествявани и как се обобщава приписването им – корумпиран, злоупотребяващ с обществени средства, неспазващ законите и други подобни. Стигматизирана група бива винаги описвана като непритежаваща каквато и да е било ценност за обществото, а, напротив, тя е бремe за него, което не допринася с нищо. На стигматизираната група се приписва винаги „отговорност“ за това, че трябва да се постигне нещо и съответно „вина“, заради това, че в обществото това нещо не е постигнато.

Всички психични разстройства предизвикват силно страдание с последици за всички значими за личността жизнени сфери. Субектът е подложен на постоянно и много силно страдание. Той се тормози непрекъснато, постоянно, няма дори миг спокойствие, изпитва напрежение, пронизван е от страх, превива се от психосоматична остра болка, разкъсван е от невидими сили, терзае се от груб глас или видение, които постоянно го критикуват, обиждат или карат да изпитва смъртен страх. Лицето с психично разстройство е принудено постоянно да се бори, но не само със собствените си халюцинации и налудни убеждения, а и с постоянно стигматизиращото и дискриминиращо отношение на останалите членове на обществото към самия него.

От всичко казано дотук стана ясно, че лицето с психично разстройство е неспособно само да се адаптира към средата, а ако не се работи от стра-

на на клиничните социални работници и със средата, която винаги проявява стигматизиращо отношение и не желае да го адаптира. Постоянната борба с неизменно проявяващата се тежка симптоматика на психичното разстройство и сериозните странични ефекти, предизвиквани от някои антипсихотични препарати, както и невъзможността за самостоятелно справяне с ежедневните предизвикателства, водят до още по-силно страдание у болния, но най-най голяма болка у субекта създава постоянното стигматизиращо отношение, което той търпи от останалите членове на обществото и то на всичките му нива, в множество разновидности и институции.

Както стана ясно от горепосочените митове за психичната болест, у лицата с психични разстройства често се формира „вина“ за това, че са болни, че проявлението на менталното им разстройство са каприз, плод на липсата на воля, мързел или боязливост, а не реално психично страдание. Една ситуация, в която лице с психично разстройство извърши престъпление, веднага този акт ще доведе до затвърждаване на негативните представи за цялата малцинствена група, събитието ще бъде преекспонирано и правонарушителят от стигматизираната група всъщност ще се превърне в „изкупителна жертва, на която се приписва вината за социалното безредие и различни форми на трайни кризи в обществото“ (Градев, Д., 2010, с. 119). Съвременният обществен живот предизвиква постоянни ситуации на стрес, неотработеният натрупан дистрес, пък от своя страна поражда силна и постоянна фрустрация, която се канализира лесно в стигматизираните групи, впоследствие те се превръщат винаги и в дискриминирани такива (по: Градев, Д., 2010: 120–121).

За да се преборим със стигмата, мащабността и последствията ѝ в определена група, за мен е от ключово и най-важно значение мнозинството да има личен опит от практически интеракции с малцинството. Единствено по този начин могат да бъдат формирани агенти на промяната в голямата група, които отвятрят да работят за промяна на нагласите ѝ, да се запознаят с лицата с психични разстройства, с факта, че не са опасни, че притежават таланти и способности, че спазват законите и внасят данъци, също като всички останали членове на обществото. В групата на лицата с психични разстройства подобни агенти на промяната могат да бъдат създадени чрез взаимодействие на лицата с психични разстройства с общността – взаимно участие в обществени мероприятия, дни на отворени врати в психиатрични институции, медийни кампании, участие в съвместни дейности (например пролетно почистване на кварталните зелени площи), изработване на тематични продукти (коледна украса, мартеници и други), съвместно участие в приготвяне и отбелязване на празници (Великден, Ден на независимостта и други) и други.

Трябва да бъде осигурено подходящо и добро психиатрично лечение за всички нуждаещи се, а сегашните здравни институции да станат по-достъпни за болните и със значително по-добри битови условия и медицинско обезпе-

чаване. Наред с това е необходимо отново, ако не за всички, то поне за максимален брой лица с психични разстройства да бъде осигурена специализирана психосоциална рехабилитация, да се открият нови видове психичноздравни социални услуги, а на съществуващите услуги да се увеличи броят им и разпространето им в страната.

Според Jonathan Burns дискриминацията и стигмата могат да бъдат лесно преодолені чрез добре организирани адвокатски инициативи, които да защитават законовите човешки права на стигматизираните групи. Необходимо са още законодателни реформи, както и организиране на обществени и институционални информационни кампании и програми, с цел пълноценно прилагане на законодателството на национално и местно равнище, за да се премахнат всички бариери затрудняващи достъпа, за да се изкорени на стигмата и за да се гарантира пълноценното участие на хора с психични увреждания в обществения живот (Burns, J. K., 2009). Едно от най-необратимите стигматизиращи отношения се проявява от професионалистите в дадена сфера, така че с тях като група трябва да се акцентира върху промяна на нагласите и формиране на субективно обусловено антистигматизиращо и антидискриминационно поведение.

Клиничният социален работник трябва да подхожда първоначално винаги към изследване и при необходимост задоволяване на базовите потребности на своя клиент, като му съдейства пред държавните, общински и здравни институции за получаване на необходимите помощи, услуги, жилище и лечение. Клиничният социален работник е ангажиран същевременно и с посредничество между клиента и социалната му среда, както и с информиране на общността, организиране и реализиране на антистигма кампании и застъпничество (Сапунджиев, С., 2018: 197–198).

Дискриминация и стигмата са опустошителни преживявания за хората с психични увреждания у нас, тъй като по-голямата част от обществото ни е склонна да проявява силни непроменими заклеявяващи възгледи за психичното заболяване, които често се основават на стереотипи и традиционни вярвания, а не на личен опит и реални факти. Затова трябва активно и целенасочено да се работи с общността, която да познае хората с психични увреждания, да не се страхува от тях, а да ги приема като пълноценни и пълноправни нейни членове. Подобни информационни кампании би следвало да се провеждат не само в нарочни мероприятия в общността, а още от училище да има разяснителни кампании (какво са психичните разстройства, как и къде да се търси помощ), превантивно-информационни кампании, кампании за промоция на психичното здраве и не на последно място провеждане на антистигма кампании.

ЛИТЕРАТУРА

- Агенция на Европейския съюз за основните права (2010) Наръчник по европейско право в областта на дискриминацията, Съвет на Европа. [Agentsia na Evropeyskia sayuz za osnovnite prava (2010) Narachnik po evropeysko pravo v oblastta na diskriminatsiyata, Savet na Evropa].
- Бородкин, Ф., Социальные эксклюзии (2000) – *Социологический журнал*, 3–4, 2000. [Borodkin, F., Sotsialnoye eksklyuzii (2000) – Sotsiologicheskii zhurnal, 3–4, 2000].
- Боянова, В., Целеви и функционални възможности на социалната работа (2018) – В: Пътища на професионализма в социалната работа. София. [Boyanova, V., Tselevi i funktsionalni vazmozhnosti na sotsialnata rabota (2018) – V: Patishta na profesionalizma v sotsialnata rabota. Sofia].
- Всеобща декларация на правата на човека. [Vseobshta deklaratsia na pravata na choveka]. (<http://www.ohchr.org/en/udhr/pages/Language.aspx?LangID=blg>).
- Генчев, А. (2018) Анализ на длъжностни характеристики на социалния работник в Дирекция „Социално подпомагане“. – В: Пътища на професионализма в социалната работа. София. [Genchev, A. (2018) Analiz na dlazhnostni harakteristiki na sotsialnia работник v Direktsia „Sotsialno podpomagane“. – V: Patishta na profesionalizma v sotsialnata rabota.].
- Градев, Д. (2010) Стигма и личностна биография. София. [Gradev, D. (2010) Stigma i lichnostna biografia. Sofia].
- Деливерска, М. (2014) Дискриминация, основана на генетични характеристики. Как да я разпознаем и преодолеем. София. [Deliverska, M. (2014) Diskriminatsia, osnovana na genetichni harakteristiki. Kak da ya razpoznaem i preodoleem. Sofia].
- Екимджиев, М. (2005) Дискриминация – осъзнаване и опознаване на проблема. – сп. *Правата на човека*, бр. 4. [Ekimdzhiiev, M. (2005) Diskriminatsia – osaznavane i opoznavane na problema. – sp. Pravata na choveka, br. 4].
- Закон за защита от дискриминация, загл. изм. – ДВ, бр. 68 от 2006 г. [Zakon za zashtita ot diskriminatsia, zagl. izm. – DV, br. 68 ot 2006 g.].
- Закона за здравето, в сила от 01.01.2005 г., изм. и доп. – ДВ, бр.18 от 22 март 2019г. [Zakona za zdraveto, v sila ot 01.01.2005 g., izm. i dop. – DV, br.18 ot 22 mart 2019g.].
- Закон за хората с увреждания, в сила от 01.01.2019 г. [Zakon za horata s uvrezhdania, v sila ot 01.01.2019 g.].
- Закон за интеграция на хората с увреждания, в сила от 01.01.2005 г., отм. 01.01.2019 г. [Zakon za integratsia na horata s uvrezhdania, v sila ot 01.01.2005 g., otm. 01.01.2019 g.].
- Закон за лицата и семейството, в сила от 10.09.1949 г., изм. – ДВ, бр.120 от 29 Декември 2002г. [Zakon za litsata i semeystvoto, v sila ot 10.09.1949 g., izm. – DV, br.120 ot 29 Dekemvri 2002g.].
- Ивков, Б. (2005), Социалното изключване. За понятието „социално изключване“. – *Социологически проблеми*, 3–4, 2005. [Ivkov, B. (2005), Sotsialnoto izklyuchvane. Za ponyatiето „sotsialno izklyuchvane“. – Sotsiologicheski problemi, 3–4, 2005.].
- Ивков, Б. (2012) Промоция на здравето – основни понятия и дефиниции. [Ivkov, B. (2012) Promotsia na zdraveto – osnovni ponyatia i definitsii]. (<https://bojidarivkov.wordpress.com/2012/11/01/%d0%bf%d1%80%d0%be%d0%bc%d0%be%d1%86%d0%b8%d1>

%8f-%d0%bd%d0%b0-%d0%b7%d0%b4%d1%80%d0%b0%d0%b2%d0%b5%d1%82%d0%be-%d0%be%d1%81%d0%bd%d0%be%d0%b2%d0%bd%d0%b8-%d0%bf%d0%be%d0%bd%d1%8f%d1%82%d0%b8/).

Йоргова, М. и др. (2011) Социално включване. В. Търново. [Yorgova, M. i dr. (2011) Sotsialno vkluyuchvane. V. Tarnovo].

Клим-Климашевска, А. (2003) Компетентност и лични качества на социалния работник. – В: Теория и практика на социалната работа. Проблеми и перспективи. София. [Klim-Klimashevskia, A. (2003) Kompetentnost i lichni kachestva na sotsialnia rabotnik. – V: Teoria i praktika na sotsialnata rabota. Problemi i perspektivi. Sofia].

Кожухаров, Х., К. Тасков, И. Бончева (2015) – *Варненски медицински форум*, т. 4, бр. 2. [Kozhuharov, H., K. Taskov, I. Boncheva (2015) – Varnenski meditsinski forum, t. 4, br. 2.].

Крофт, С., П. Бересфорд (1999) Как да се включим. София. [Kroft, S., P. Beresford (1999) Kak da se vkluyuchim. Sofia.].

Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, решение на МС на РБ № 467, 2015 г. [Konventsiiyata na OON za pravata na horata s uvrezhdania, reshenie na MS na RB № 467, 2015 g.].

Конституция на Република България. (Обн., ДВ, бр. 56 от 13.07.1991 г., бр. 78 от 26.09.2006 г. – Решение № 7 на Конституционния съд от 2006 г., бр. 12 от 6.02.2007 г.). [Konstitutsia na Republika Bulgaria. (Obn., DV, br. 56 ot 13.07.1991 g., br. 78 ot 26.09.2006 g. – Reshenie № 7 na Konstitutsionnia sad ot 2006 g., br. 12 ot 6.02.2007 g.).].

Машонов, Н. (2011) Кратък курс по психиатрия за специалисти от социални служби, работещи в сферата на психичното здраве. – В: Живот в общността. Наръчник за професионалисти в организации за психосоциална рехабилитация. Сдружение „Човеколюбие“. Социални дейности, т. 104, 51–91, София. [Mashonov, N. (2011) Kratak kurs po psihiatria za spetsialisti ot sotsialni sluzhbi, raboteshti v sferata na psihichното здраве. – V: Zhivot v obshtnostta. Narachnik za profesionalisti v organizatsii za psihosotsialna rehabilitatsia. Sdruzhenie „Chovekolyubie“. Sotsialni deynosti, t. 104, 51–91, Sofia].

Механджийска, Г. (2017) Как помага клиничната социална работа: области и методи за интервенция. – *Е-списание социална работа*, брой 2, година V, София. [Mehandzhiyska, G. (2017) Kak pomaga klinichnata sotsialna rabota: oblasti i metodi za interventsia. – E-spisanie sotsialna rabota, broj 2, godina V, Sofia.].

Механджийска, Г. (2008) Методически проблеми на социалната работа с недоброволни клиенти. – *Педагогика*, 4, София. [Mehandzhiyska, G. (2008) Metodicheski problemi na sotsialnata rabota s nedobrovolni klienti. – Pedagogika, 4, Sofia].

Механджийска, Г. (2016) Помагащите отношения – същност и смисъл. – В: Социалният работник, клиентът, средата – във фокуса на методиката на социалните услуги. София. [Mehandzhiyska, G. (2016) Pomagashtite otnoshenia – sashtnost i smisal. – V: Sotsialniyat rabotnik, klientat, sredata – vav fokusa na metodikata na sotsialnite uslugi. Sofia.].

Милушева, Т. (2016), Ключови умения и техники за мотивиране, В: Социалният работник, клиентът, средата – във фокуса на методиката на социалните услуги, София. [Milusheva, T. (2016), Klyuchovi umenia i tehnik i za motivirane,

- V: Sotsialniyat rabotnik, klientat, sredata – vav fokusa na metodikata na sotsialnite usluzhi, Sofia.].
- Нунев, С. (2009) Антидискриминационна и антипотискаща социална работа. Съвременна теория и практика. София. [Nunev, S. (2009) Antidiskriminatsionna i antipotiskashtha sotsialna rabota. Savremenna teoria i praktika. Sofia.].
- Правилник за прилагане на Закона за хората с увреждания – проект, изготвен на 22.02.2019 г. [Pravilnik za prilagane na Zakona za horata s uvrezhdania – projekt, izgotven na 22.02.2019 g].
- Правилник за прилагане на Закона за интеграция на хората с увреждания, в сила от 15.06.2018 г. [Pravilnik za prilagane na Zakona za integratsia na horata s uvrezhdania, v sila ot 15.06.2018 g.].
- Сапунджиев, С., Г. Деянова (2015) Аспекти на стигматизацията при работа с лица с психични разстройства. – *Психологични изследвания*, бр. „Нагласи към различията и влиянието им върху обществените процеси“. [Sapundzhiev, S., G. Deyanova (2015) Aspekti na stigmatizatsiyata pri rabota s litsa s psihichni razstroystva. – Psihologichni izsledvania, br. „Naglasii kam razlichiyata i vliyanieto im varhu obshtestvenite protsesi“].
- Сапунджиев, С. (2018) Професионална компетентност на клиничния социален работник по превенция на социалното изключване при лица с психични разстройства. – В: *Пътища на професионализма в социалната работа*. София. [Sapundzhiev, S. (2018) Profesionalna kompetentnost na klinichnia sotsialen rabotnik po preventsia na sotsialnoto izklyuchvane pri litsa s psihichni razstroystva. – V: Patishta na profesionalizma v sotsialnata rabota. Sofia].
- Станчева-Попкостадинова, В., Р. Якимова, Г. Хранов (2011) Живот в общността. Сборник на народния университет за психично здраве. Сдружение „Човеколюбие“. [Stancheva-Popkostadinova, V., R. Yakimova, G. Hranov (2011) Zhivot v obshtnostta. Sbornik na narodnia universitet za psihichno zdrave. Sdruzhenie „Chovekolyubie“].
- Бизнесът губи от лошо психично здраве [Biznesat gubi ot losho psihichno zdrave]. <https://кожа.org/%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%8A%D1%82-%D0%B3%D1%83%D0%B1%D0%B8-%D0%BE%D1%82-%D0%BB%D0%BE%D1%88%D0%BE-%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%B8%D1%87%D0%BE-%D0%B7%D0%B4%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B5/>, посетена на 19.06.2019г.
- Acker G, D. Lawrence (2009) Social Work and Managed Care, Measuring Competence, Burnout, and Acker, G. M. & Lawrence, D. (Social work and managed care. *Journal of Social Work*, 9 (3), 269–283).
- Ahmedani Brian K. (2011) Mental Health Stigma: Society, Individuals, and the Profession. – *Journal of Social Work Values and Ethics*, Volume 8.
- American Psychiatric Association (2000) Diagnostic and statistical manual of mental disorders (4th edn, text rev.). Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Anderson, R., R. Wynne, and D. McDaid (2007) Housing and employment. in *Mental Health Policy and Practice Across Europe*, M. Knapp, et al., Editors, Open University Press: Buckingham.

- Andlin-Sobocki, P., et al. (2005) Cost of disorders of the brain in Europe. *Eur J Neurol*, 1: p. 1–27.
- Angermeyer, M. C. and H. Matschinger (2005) *The stigma of mental illness in Germany: a trend analysis*. *Int J Soc Psychiatry*, 51(3): p. 276–84.
- Anglin, D. M., B. G. Link, and J. C. Phelan (2006) *Racial differences in stigmatizing attitudes toward people with mental illness*. *Psychiatr Serv.*, 57(6): p. 857–62.
- Barry, M., C. Hallet (1998, Social Exclusion and Social work, Dorset.
- Burns, J. K. (2009) Mental health and inequity: a human rights approach to inequality, discrimination, and mental disability.
- Busza, J. (1999) Literature review: Challenging HIV-related stigma and discrimination in Southeast Asia: Past successes and future priorities. *Population Council Horizons*.
- Chisholm D., Johansson K. A., Reykar N., Megiddo I., Nigam A., Strand K.B., Colson A., Fekadu A., Verguet S. (2016) Universal health coverage for mental, neurological, and substance use disorders: an extended cost-effectiveness analysis In *Mental, neurological, and substance use disorders*, Patel V, editor; Chisholm D, editor; Dua T, editor; Laxminarayan R, editor; Medina-Mora ME, editor. (eds), pp 237–251. Washington, DC: The World Bank
- Corrigan, P. W. (2005) Changing stigma through contact. *Advances in Schizophrenia and Clinical Psychiatry*, 1, 614–625.
- Corrigan and Watson (2002) Understanding the impact of stigma on people with mental illness *World Psychiatry*, 1: 16–20.
- Crisp AH et al (2000) Stigmatisation of people with mental illnesses. *The British Journal of Psychiatry*; 177: 4–7.
- Disability Rights California, Definitions of Stigma and Discrimination, Mental Health Service Act 63.
- Dressing, H. and H. J. Salize (2004) Compulsory admission of mentally ill patients in European Union Member States. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 39(10): p. 797–803.
- Fachdienst der Lebenshilfe (1995), Inclusion. Heft 2, Marburg.
- First, M. B., Frances, A., & Pincus, H. (1997), *ADSM-IVTR handbook of differential diagnosis*. Washington, American Psychiatric Association.
- Goffman, E. (1963) *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. New York: Simon & Schuster, Inc.
- Graham Thornicroft¹, Diana Rose², & Aliya Kassam (2007) *Discrimination In Health Care Against People With Mental Illness* *International Review Of Psychiatry*, 19(2): 113–122.
- Hugo, C. J., Boshoff, D.E.L., Traut, A., Zungu-Dirwayi, N., & Stein, D. J., (2003), Community attitudes toward and knowledge of mental illness in South Africa. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 38, 715–719. doi:10.1007/s00127-003-0695-3.
- Irwin, K. (1981) *Stigma: A Social Psychological Analysis*.
- Knapp, M. Hidden costs of mental illness. *Br J Psychiatry*, 183: p. 477–8. Lauber, C., Stigma and discrimination against people with mental illness: a critical appraisal, *Epidemiol Psychiatr Soc*, 2008. 17(1): p. 10–3, 2003.
- Letamo, G. The discriminatory attitudes of health workers against people living with HIV, 2005.

- Livingston JD, Boyd J., Correlates and consequences of internalized stigma for people living with mental illness: A systematic review and meta-analysis. *Social Science and Medicine*; 7: 2150–2161, 2010.
- Müller, B., et al., *Mental illness, stigma and social support: A longitudinal approach*. *Social Science and Medicine*, 62: p. 39–49, 2006.
- Parle, Siobhan How does stigma affect people with mental illness? *IN Nursing Times* Vol 108 No 28 / 10.07.12, 2012.
- Robins, E., & Guze, S.B. Establishment of diagnostic validity in psychiatric illness: Its application schizophrenia. *American Journal of Psychiatry*, 126, 983–986, 1970.
- Role Stress of Workers Providing Mental Health Services in a Managed Care Era, 2009.
- Rosch, E., & Mueller, S., Classification judgements: Restrictive conditions for the explanation stereotypes. *Zeitschrift für Sozialpsychologie*, 9, 246–256, 1978.
- Shaw, J., et al., *Mental illness in people who kill strangers: longitudinal study and national clinical survey*. *British Medical Journal*, 328(7442): p. 734–7, 2004.
- Simpson, A.I., et al., *Homicide and mental illness in New Zealand*. *Br J Psychiatry*, 185: p. 394–8, 2004.
- Stephen P. Hinshaw and Andrea Stier, Stigma as Related to Mental Disorders, *Annu. Rev. Clin. Psychol*, 4:367–93, 2008
- Stigma, Discrimination and Mental Illness, Creating a mentally healthy community, p. 1–3, 2009.
- Taylor, P.J. and J. Gunn, *Homicides by people with mental illness: myth and reality*. *Br J Psychiatry*, 174: p. 9–14, 1999.
- UN. Principles for the protection of persons with mental illness and for the improvement of mental health care. Adopted by the United Nations General Assembly resolution 46/119, 1991.
- Wolf, M., „Globalization and social exclusion: Some paradoxes“, In: *Social Exclusion: Rhetoric Reality Responses*, Geneva, 1994.
- Who-Wpa – Reducing Stigma And Discrimination Against Older People With Mental Disorders Geneva, 2002.
- Wittchen, H. U. and F. Jacobi, Size and burden of mental disorders in Europea critical review and appraisal of 27 studies. *Eur Neuropsychopharmacol*, 15(4): p. 357–76, 2005.
- A review of the economic impact of mental illness <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29129189>, посетена на 19.06.2019 г.

Постъпила юни 2019 г.