

НАГЛАСИ И УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА РОДИТЕЛИТЕ ОТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО С „ЦЕНТЪР ЗА ОБЩЕСТВЕНА ПОДКРЕПА“

Богомила Радоичева

Резюме: В публикацията се представя оценка на една от най-новите социални услуги в общността – Център за обществена подкрепа. Представени са данни от проведено изследване с родители, доброволни и недоброволни ползватели на социални услуги в Център за обществена подкрепа (ЦОП). Целта е да се проучат техните нагласи и удовлетвореност от взаимодействието със специалистите относно предоставяната в ЦОП подкрепа от страна на работещите със самите родители и/или с техните деца.

Ключови думи: социални услуги в общността, център за обществена подкрепа, удовлетвореност, родители

PARENTS' ATTITUDES AND SATISFACTION WITH THE "COMMUNITY SUPPORT CENTRE" INTERACTION

Bogomila Radoycheva

Abstract: The article highlights the evaluation of one of the newest social services in the community – Community Support Centre. Data from a survey conducted with parents, voluntary and involuntary beneficiaries of social services at the Community Support Centre (CSC) are presented. The aim is to explore their attitudes and satisfaction with the interaction with professionals regarding the support provided in the CSC by those working directly with parents and/or their children.

Keywords: community social services, community support centre, satisfaction, parents

УВОД

Отглеждането на детето от биологичните му родители благоприятства неговото пълно и хармонично развитие, но да расте в биологичното си семейство невинаги е в негов най-добър интерес. Когато липсва сигурна и безопасна среда за детето, то попада в категорията „деца в риск“ и това е основен фактор за извеждането му извън семейната среда. Въпреки задачата, която социалната политика у нас си поставя, да се намали броят на децата, изоставяни от родителите им, много от подрастващите продължават да се отглеждат чрез специализирани и резидентни услуги. „Основна характеристика на тази система за грижа е, че отделя детето от семейната му среда за дълго време“ (Zhecheva, 2019:259). Израстването извън семейната среда оставя отпечатък върху детето за цял живот и това носи своите белези дори когато то вече е осъзната личност.

Основен и важен момент в процеса на деинституционализация е замяната на институционализацията с развитието и откриването на алтернативни социални услуги в общността, предназначени за деца и семейства в риск, на които се предоставя възможност за оказване на подкрепа в общността. Това дава ново поле за разсъждения върху българското законодателство, което в последните няколко години претърпява важни реформи в стремежа си за осигуряване на най-доброто в полза на децата и тяхното пълноценно развитие. Основната цел е „подобряване на връзката между детето и семейството и улесняване на адаптирането им към съвместен живот. Предоставят се от екипи от специалисти в рамките на Центрове за обществена подкрепа“ (Petrova-Dimitrova, 2014:87).

ОБОСНОВКА НА ПРОБЛЕМА

Приетият през 2020 г. Закон за социалните услуги (ЗСУ) е израз на нова социална политика за реализиране на социалнопедагогическа подкрепа на различни равнища. Центровете за обществена подкрепа са комплекс от социални услуги, които според нормативните регламенти се разглеждат като:

- Общодостъпни, които имат за цел информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения;
- Мобилни с цел превантивна общностна работа;
- Специализирани социални услуги, които могат да са полезни в случаи на настъпването на определен риск за живота, здравето, качеството на живот или развитието на лицето или при необходимост да бъде удовлетворена специфична потребност на определена група лица (ЗСУ чл. 12).

„В същността си алтернативните модели, каквито са и ЦОП (Центрове за обществена подкрепа) целят „затваряне“ пътя към институциите (макар и от нов тип), където настаняването е дългосрочно и редките срещи с

рожденото семейство не са условие за промяна в нагласите за изоставяне на деца“ (Tsvetanova, 2021:92), т.е. един от аспектите на работа в ЦОП е превенция на настаняването на деца в резидентни услуги. Същевременно, когато тази цел не е постигната, работата на специалистите от ЦОП е насочена и към подкрепа на деца от резидентна грижа.

В полезрението на социалнопедагогическата работа в Центровете за обществена подкрепа са и провежданите обучения с кандидати приемни родители и кандидати осиновители. Получилите прозвището „приемен родител“ и „осиновител“ също получават подкрепа в условията на своето родителстване.

Важно е да се акцентира и върху това, което обосновава в своето дисертационно изследване Н. Христова-Михайлова, а именно, че мерките по закрила в семейна среда се осигуряват предимно от социалните служби и само от една социална услуга – Център за обществена подкрепа, която има консултативен характер. Според авторката „анализът на методиките на социалните услуги показва, че основните целеви групи на разработените и функциониращи социални услуги в страната са предимно децата в риск и по-рядко техните семейства и близки (семействата присъстват като целева група само в методиката на услугата ЦОП)“ (Hristova-Mihailova, 2019:15).

Ефективността на предоставяната социална услуга може да се измерва, като се проследява доколко заложените цели за работа по случая биват изпълнени. Участието на родителите в изготвянето на Индивидуалната оценка на потребностите не е маловажно, тъй като родителят дава основната информация, необходима за извеждането на цели в Индивидуалните планове за подкрепа, които периодично се актуализират и са неделима част от Индивидуалните оценки. Те дават ясна картина за постигнатите успехи, основните проблемни зони, рисковете за детето и неговото семейство, използваните ресурси и влиянието на външните и вътрешните фактори.

Всяко семейство носи своята идентичност и индивидуална история и особености. Това е причина в социалнопедагогическата работа да се прилага индивидуален подход при различните случаи. Освен децата, значително важно е и родителите да бъдат включвани в процеса на работа и оказване на подкрепа от страна на специалистите.

Основополагащ принцип за постигането на ефективност и качество на предоставяне на социалните услуги е участието на потребителя и неговото семейство в промяната. Осъзнаването на проблема и необходимостта от съдействие при изпълняването на заложените цели за работа по случаите е един от ключовите моменти при постигане на напредък и положителни резултати. Взаимодействието между семействата и работещите с децата им специалисти допринася за развитието на случая, по който се

работи, а също и за дълготрайните резултати и тяхната устойчивост. Това обуславя и целта на настоящото изследване – проучване на нагласите и удовлетвореността на родителите от предоставяната в ЦОП подкрепа от страна на специалистите, работещи със самите родители и/или с техните деца.

ПОСТАНОВКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Проучването е реализирано през месец януари 2023 г. в гр. Дупница и гр. Трън чрез разработена авторска анкетна карта. В целевата група се включват родители на деца, ползващи социалнопедагогическа и психологическа подкрепа, както и осиновители и приемни родители в три Центъра за обществена подкрепа (ЦОП – Дупница, ЦОП „За да има щастие в детските очи“ и ЦОП „Дъга“). Проучването разчита на отзовалите се лица и така в контингента на изследване се включват 33-ма родители. От тях 7 мъже и 26 жени с различен семеен статус (8 несемейни; 14 семейни; 8 разведени и 3 вдовици). От респондентите 9% са на възраст от 20 до 30 години, 33% от тях са от 30 до 40 години, 42% от анкетираните родители са на възраст от 40 до 50 години, а 15% от тях са над 50-годишна възраст. 82% от участвалите в проучването се определят като доброволни потребители, а останалите 18% от тях като недоброволни.

Таблица 1. Процентно отношение на получените от респондентите отговори

Въпроси	Отговори	Брой/Процент отговорили родители	
1. Вашият пол е:			
А) мъж	А	7	21,21%
Б) жена	Б	26	78,79%
2. Какъв е Вашият семеен статус?			
А) неженен/неомъжена	А	8	24,24%
Б) женен/омъжена	Б	14	42,42%
В) разведен/а	В	8	24,24%
Г) вдовец/вдовица	Г	3	9,09%
3. В коя възрастова категория попадате?			
А) от 20 до 30 години	А	3	9,09%
Б) от 30 до 40 години	Б	11	33,33%
В) от 40 до 50 години	В	14	42,42%

Г) над 50 години	Г	5	15,15%
4. Какви бяха Вашите очаквания за Центъра за обществена подкрепа, преди да бъдете запознати с неговата дейност?			
А) Не знаех за неговото съществуване	А	5	15,15%
Б) Бях чувал/а за него, но не бях достатъчно запознат/а с дейността му.	Б	8	24,24%
В) Бях скептично настроен/а.	В	3	9,09%
Г) Бях чувал/а добри отзиви и затова реших да потърся съдействие от специалистите там.	Г	17	51,51%
5. Откъде разбрахте за възможността да ползвате социална услуга в Центъра за обществена подкрепа?			
А) от отдел „Закрила на детето“	А	14	42,42%
Б) от училище	Б	3	9,09%
В) от познати	В	16	48,49%
Г) от социалните мрежи	Г		0%
6. С каква нагласа подходихте при подаването на документите за ползване на социална услуга в Центъра за обществена подкрепа?			
А) Не бях много сигурен/а дали ще помогнат на детето ми, но реших да опитам.	А	12	36,36%
Б) Бях с положителни нагласи, тъй като съм чувал/а добри отзиви за Центъра за обществена подкрепа.	Б	14	42,42%
В) Бях сигурен/а, че съм попаднал/а на правилното място.	В	7	21,21%
7. Вие се определяте като:			
А) доброволен клиент (сами сте потърсили подкрепа от специалистите)	А	27	81,82%
Б) недобровolen клиент (насочени сте да ползвате социална услуга в Центъра за обществена подкрепа, без да е потърсено Вашето съгласие)	Б	6	18,18%

8. Какви бяха Вашите очаквания от специалистите при стартирането на социалната услуга, която ползва Вашето дете? А) Бях скептично настроен/а, но синът/дъщеря ми настоя да подадем документи и затова попълних заявление за ползване на услугата.	А	6	18,18%
Б) Очаквах да получа необходимата подкрепа и проблемът, с който сме се сблъскали, да бъде разрешен и затова попълних заявление за ползване на услугата	Б	27	81,82%
9. Как съобщихте на сина/дъщеря си, че ще ползва социална услуга в Център за обществена подкрепа и му предстоят консултации с психолог, педагог, арттерапевт или други специалисти? А) Той/тя знаеше, защото сам/а ми заяви, че има нужда от подкрепа.	А	12	36,36%
Б) В началото ѝ/му обясних, че ще го запиша на извънучилищни занимания/кръжок, след което специалистите в Центъра за обществена подкрепа му разясниха каква е тяхната дейност.	Б	11	33,33%
В) Заведох го/я, без да му/ѝ казвам къде отиваме, защото не знаех как ще реагира ако му/ѝ кажа	В	1	3,03%
Г) Потърсих първо мнението на специалистите от Центъра за обществена подкрепа за това как да съобща на детето си, че му предстоят консултации с тях.	Г	9	27,27%
10. Каква беше реакцията на Вашето дете, когато му съобщихте, че сте подали документи за ползване на социална услуга от него в Център за обществена подкрепа? А) Зарадва се, защото познава деца, които посещават Центъра за обществена подкрепа, и е с положителни нагласи.	А	18	54,55%
Б) Наложих се да му обясня подробно каква е дейността на Центъра за обществена подкрепа, след което го запознах със специалистите, за да му стане по-ясно.	Б	13	39,39%

В) Ядоса се и заяви, че психическото му състояние е напълно нормално, за да посещава такъв вид специалисти.	В		0%
Г) Отказа категорично да посещава Центъра за обществена подкрепа.	Г	2	6,06%
11. Получихте ли необходимата подкрепа от специалистите, от която имахте нужда?			
А) Да.	А	33	100%
Б) Не.	Б		0%
12. Препокриха ли се Вашите очаквания за работата на специалистите в Центъра за обществена подкрепа?			
А) Да	А	32	96,97%
Б) Не	Б	1	3,03%
13. За да бъде постигнат очакваният резултат от работата на специалистите с детето Ви в Центъра за обществена подкрепа:			
А) е необходимо да обменям непрекъснато информация със специалистите, тъй като бих искал/а да знам какво се случва с чувствата и емоциите на детето ми;	А	8	24,24%
Б) е важно да спазвам насоките, които ми се дават от специалистите;	Б	12	36,36%
В) е необходимо да има добре подготвени кадри, които да дават адекватни насоки, които да спазвам, тъй като знам, че за да бъде постигнат очакваният резултат, е нужно и моето съдействие .	В	13	39,39%
14. Провеждани ли са с Вас консултации от специалистите от Центъра за обществена подкрепа?			
А) Досега не.	А	1	3,03%
Б) Само за получаване на обратна връзка по отношение на работата на специалистите със сина/дъщеря ми.	Б	5	15,15%
В) Винаги когато съм имал/а въпроси, са ми давани насоки и съм консултиран/а за това как да постъпвам и реагирам в конкретни ситуации.	В	25	75,76%

Г) Освен индивидуални консултации, са провеждани и съвместни такива с мен и сина/дъщеря ми.	Г	2	6,06%
15. Наясно ли сте с конфиденциалността, която се спазва от специалистите в Центъра за обществена подкрепа при работата с Вас и Вашето дете? А) Обясниха ми, че всичко, за което си говорим, ще бъде пазено от тях под строга тайна и да не се притеснявам да споделям с тях.	А	31	93,94%
Б) Притеснявам се да споделям по-лична информация за себе си, защото грядът ни е малък.	Б	2	6,06%
16. Бихте ли се обърнали отново към Центъра за обществена подкрепа, ако в бъдеще Ви се наложи да потърсите професионална подкрепа? А) Да.	А	33	100%
Б) Не.	Б		0%
17. В случай че Ваши близки имат нужда от подкрепа, бихте ли им препоръчали да ползват социална услуга в Центъра за обществена подкрепа? А) Да, вече го направих.	А	29	87,88%
Б) Не бих искал/а да се знае, че детето ми е посещавало психолог или други специалисти от Центъра за обществена подкрепа.	Б	4	12,12%
В) Не, не смятам, че тази социална услуга е ефективна	В		0%
18. От колко време детето Ви ползва услугата? А) От три до шест месеца	А	10	30,30%
Б) От шест до девет месеца	Б	3	9,09%
В) От девет месеца до една година	В	15	45,46%
Г) Повече от една година	Г	5	15,15%

Разпределението по пол (въпрос 1) показва, че 78,79% от анкетираните респонденти са жени, а останалите 21,21% са мъже. Оттук следва изводът, че участниците в проучването са предимно от женски пол и те са по-благоприятно разположени към търсенето на подкрепа от социалните услуги в

общността. Като че ли се налага и становището, че у нас все още битува предразсъдък за основната роля на жената за възпитанието на децата или че е въпрос на слабост родителите да признаят свои пропуски във възпитанието на децата, както и за липса на опитност и алтернативи за разрешаването на проблематични ситуации.

Възрастовото разпределение на родителите (въпрос 3) и техният житейски опит не влияят върху осъзнаването на значимостта от търсене на професионална подкрепа и съдействие, тъй като в проучването са обхванати лица на различна възраст и с различен семеен статус (въпрос 2). Оттук следва изводът, че проблеми при възпитанието и отглеждането на децата могат да се срещнат както при смятаните за „опитни“ родители, така и при млади семейства, без нужния житейски и родителски опит.

Различни са нагласите на изследваните респонденти за ЦОП, преди запознаването им със същността и дейността му и това се вижда в отговорите на въпрос 4. Видно е, че 51,51% от анкетираните родители са чували добри отзиви за ЦОП, предоставящ различни социални услуги, и това ги е накарало да потърсят съдействие от специалистите, когато им се е наложило и са имали нужда от професионална подкрепа. Немалък процент (24,24%) родители са тези, които са знаели за съществуването на този тип подкрепа, но не са били добре запознати с дейностите, които се извършват в ЦОП. 15,15% от тях не са знаели за съществуването на подобни институции, а останалите 9,09% са били скептично настроени. Това показва, че в обществото все още има части от рискови групи, които не са запознати със спецификата на дейността на социалните услуги в общността. А това на свой ред може да доведе до недоверчивост и отказ от търсене на разрешение на проблема чрез професионална помощ. Видно е обаче и осъзнаването на нуждата от специализирана помощ.

Процентното разпределение на отговорите относно източниците, от които родителите са били информирани за шансовете те и децата им да ползват социални услуги в ЦОП (въпрос 5), показва, че най-често децата и родителите им се информират за социалните услуги в общността от Отдел „Закрила на детето“ (42,42%) и от познати (48,49%). Наблюдава се и насочване от училището към такъв вид услуги (9,09), което може да бъде от страна на класния ръководител, педагогическия съветник и други и е показателно за взаимодействието между социални и образователни институции. При наблюдаване на рисково поведение учителят също може да подаде сигнал към съответните органи. Прави впечатление, че нито един от родителите не споделя, че е разбрал за дейността на ЦОП и предоставяните социални услуги в него от социалните мрежи, което е показател, че въпреки популяризирането дейността на ЦОП, тази информация невинаги достига до родителя. Видно е обаче и това, че родителите търсят доверени и проверени източници на информация, а

също и гаранции за конфиденциалност, когато се отнася до това самите те и децата им да получат адекватна подкрепа.

Данните от отговорите на респондентите относно нагласите на родителите към ЦОП при подаването им на документи за ползване на социална услуга (въпрос 6) сочат, че 42,42% от участниците в изследването са подхождали с позитивизъм, поради факта, че са чували добри отзиви за Центъра. Въпреки първоначалната си несигурност за това дали ще получат нужната им помощ, 36,36% от тях все пак решават да опитат и децата им започват да посещават консултациите в ЦОП. Останалите 21,21% от анкетираните респонденти споделят, че са били сигурни, че са попаднали на правилното място. Отново се забелязва стремежът да се работи с хора и/или институции, които са доказали качеството си на адекватни услуги пред доверени източници.

Резултатите от отбелязаните отговори от родителите във връзка с очакванията към специалистите при стартирането на социалната услуга (въпрос 8), ползвана от тяхното дете и/или от самите тях, показват висок процент (81,82%) на положителни нагласи по посока получаване на нужната им подкрепа. Това показва позитивност и доверчивост към специалистите за решаването на проблема, с който са се сблъскали. По-малък е процентът (18,18%) на тези, които са били скептично настроени, но са подали необходимите документи за ползване на социална услуга в ЦОП поради желание и настояване от страна на детето им да бъде консултирано от специалисти. Видна е нуждата от ЦОП и специалисти, които по подходящ начин да оказват съдействие на деца и родители.

Изключително важен е родителският подход при съобщаването на детето, че му предстои да ползва социалнопедагогическа и/или психологическа подкрепа. Използваните подходи от родителите в такива ситуации и процентното разпределение на посочените от тях отговори по този въпрос са представени в таблицата чрез въпрос 9. Данните от получените отговори показват, че 36,36% от родителите твърдят, че децата им сами са заявили, че имат нужда от подкрепа. 33,33 % от участниците в анкетното проучване посочват, че са подхождали с лъжа към децата си, обяснявайки им, че ще бъдат записани на извънучилищни занимания/кръжоци, след което са възложили задачата за разясняването на дейността на ЦОП на специалистите, работещи там. Една част от родителите (27,27%) са потърсили мнението на специалистите за това как да съобщят на детето си, че му предстоят консултации с тях. Значително малък е процентът (3,03%) на тези родители, които са решили да заведат детето си в ЦОП, без да го информират къде отиват поради страх от реакцията му. Изводът, който можем да си направим от посочените отговори е, че родителите подхождат различно, което най-вероятно се дължи на същността на проблематиката и повода,

поради който се налага ползването на социална услуга в ЦОП и срещи с професионалисти за справяне с определен проблем. Подготовката и разясненията на децата за причините, поради които ще посещават Центъра, са от особено значение, тъй като има вероятност това да окаже влияние върху нагласите им за бъдещата работа с тях и желанието им да посещават консултации с отделните специалисти.

Освен това, че бъдещите ползватели на социални услуги трябва да са запознати с дейността на ЦОП и причините, поради които ще го посещават, е важна и тяхната реакция, когато им бъде съобщено, че в бъдеще с тях ще работят различни специалисти. Тези данни от получените отговори от родителите (въпрос 10) показват, че най-голям процент (54,55%) са реакциите на децата, изразяващи радост за това, че ще ползват социална услуга в ЦОП, защото познават и други деца, които посещават Центъра. На 39,39% от родителите им се е наложило да обяснят подробно на децата си за дейността на ЦОП и с цел по-добро разяснение са ги запознали със специалистите. Само 6,06% категорично са отказали да посещават ЦОП. Важно е да отбележим, че нито едно от децата, на които е съобщено, че му предстои да посещава ЦОП, не е асоциирало предстоящите си посещения с психическо разстройство и отклонения. От получените отговори се вижда от какво съществено значение е детето да бъде добре запознато с дейностите, които се извършват в ЦОП, защото, когато то е наясно със същността на провежданите консултации, които му предстоят, това му дава спокойствие и намалява тревожността, която често идва от незнанието и недостатъчната информираност. Може да се каже, че подрастващите по-непринудено и естествено приемат специализираните методи на работа от страна на специалисти в ЦОП в сравнение с хората от по-възрастните поколения.

Категорична положителна оценка на взаимодействието с ЦОП (въпрос 11) дават всички родители (100%), като споделят, че са получили необходимата подкрепа от специалистите, от която са имали нужда. Това показва ефективност и качество на предоставяните социални услуги.

Очакванията на 96,97% от анкетираните родители за работата на специалистите в ЦОП са се припокрили и само 3,03% от тях отговарят негативно (въпрос 12). Затова единствено по пътя на предоставяне на самите услуги в ЦОП ще се изгради и по-голямото доверие при деца и родители към ЦОП.

От проведеното проучване и отговорите на въпрос 13 става ясно, че 39,39% от респондентите са заявили, че от най-голямо значение за постигането на очаквания резултат от работата на специалистите е професионалната подготовка и даването на адекватни насоки, които те да спазват. Този процент анкетирани осъзнава също, че освен изпълняването на заложените цели при работата с детето е необходимо

и съдействие от страна на родителя. 36,36 от родителите смятат, че най-важното е да спазват насоките, които специалистите им дават по време на консултациите, а 24,24% от участниците в анкетното проучване са на мнение, че с най-голяма значимост е непрекъснатата обмяна на информация със специалистите, тъй като проявяват заинтересованост относно чувствата и емоциите на децата си. Изводът е, че след съдействието на специалистите от ЦОП родителите в по-голяма степен опознават своите деца и се стараят да се отнасят към тях много по-отговорно, ангажирано и пълноценно.

Процентното разпределение на получените отговори по отношение на провежданите консултации (въпрос 14) показва, че 75,76% от респондентите твърдят, че винаги им е било отговаряно на задаваните от тях въпроси и са били насочвани и консултирани за това как да постъпват и реагират в конкретни ситуации. 15,15% споделят, че са получавали само обратна връзка по отношение на работата на специалистите с децата им. С 6,06% са провеждани освен индивидуални, и съвместни консултации с тях и децата им. Само 3,03% отбелязват, че до момента не са били консултирани. Отговорите са показателни за добро взаимодействие между специалистите и родителите. Чрез добрата обратна връзка между родители и специалисти се постига ефективност на предлаганите дейности в ЦОП.

Спазването на конфиденциалност е основен принцип в работата на всеки от специалистите, работещи в ЦОП. Получените в това отношение отговори (въпрос 15) показват, че 93,94% от анкетирания родители изразяват доверие, след като им е разяснено, че всичко, за което говорят със специалистите, се пази под строга тайна. Въпреки това има 6,06% от тях, които се притесняват да споделят по-лична информация за себе си. Конфиденциалността подпомага доверието на родителите към ЦОП.

Категорични в отговорите си са и респондентите (въпрос 16), като всички (100%) те заявяват, че ако в бъдеще им се наложи да потърсят професионална подкрепа, отново биха се обърнали към ЦОП. Това показва удовлетвореност от ползваната услуга и оказаната им подкрепа. Качеството на дейностите на самите ЦОП се потвърждава най-добре в процеса на самия период на подкрепа и резултатите от него.

По отношение на това дали биха препоръчали ползването на социална услуга в ЦОП на свои близки, в случай, че имат нужда от подкрепа, данните (въпрос 17) показват, че 87,88% от родителите, участвали в анкетното проучване, че вече са насочвали свои близки за ползване на социална услуга в ЦОП. Останалите 12,12% не биха искали да се знае, че детето им е посещавало психолог или други специалисти от Центъра. Несъмнена е нуждата от ЦОП и от работата на подготвените в тях специалисти.

Времевият период (въпрос 18), в който респондентите ползват социалната услуга, е различен – 45,46% от респондентите са посочили, че

времето, за което до момента децата им са ползвали социална услуга, е за период от девет месеца до една година, 30,30% от родителите заявяват, че децата им посещават ЦОП за период от три до шест месеца, 15,15% от тях са надвишили една година, а останалите 9,09% посочват отговора от шест до девет месеца. В обобщение – по-голямата част от участниците в изследването посочват по-дългосрочен период на ползване на услугата. Кое то показва, че най-ефективни резултати и изменения в поведението на подрастващите и родителите се постигат чрез по-дългосрочен период на съвместна работа: от шест месеца до една година.

От дадената възможност на респондентите да изразят своите препоръки под формата на свободни отговори (въпрос 19) към организацията на дейностите и специалистите в ЦОП са се възползвали 17 от респондентите (51,52%). Посочените препоръки от родителите са свързани с: подобряване на материалната база; присъединяването на логопед към екипа от специалисти; провеждане на спортни дейности два пъти месечно, независимо от сезона; провеждане на повече дискусии в ромските квартали; предоставяне на възможност да се ползват социални услуги, без документите да минават през Отдел „Закрила на детето“; изразяване на задоволство от работата на специалистите, насърчавайки ги да продължават да работят по същия начин и да помагат на хората. Останалите 48,49% от участниците в проучването не са посочили нито една препоръка. Това показва, че родителите са заинтересовани от съществуването на ангажирано гражданско общество, където интересът към подрастващите и семействата е реален и води до положителни дейности и резултати, където наличието на модерни бази и условия за развитието на младите хора спомага за пълноценното им личностно изграждане, реализиране и усъвършенстване.

ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

От анализа на резултатите и проведеното изследване сред родители на деца, ползващи социални услуги в ЦОП, осиновители и приемни родители е установено, че въпреки стремежа на Центровете за обществена подкрепа за популяризиране на дейността им чрез брошури, социалните мрежи, медиите, груповите дейности, провеждани в училища и детски градини, организираният летни ваканционни програми, арт ателиета и др. обществеността не е напълно запозната с тяхната същност. Макар и в малък процент, все още има предразсъдъци и скептичност към социалните услуги в общността. Недостатъчната информираност води до несигурност и недоверчивост, а доверието е от изключително значение за ефективността от предоставянето на качество на социалните услуги.

Случаите, по които екипът в ЦОП работи, са разнообразни и от това какви са причините, довели до ползване на социална услуга, т.е. дали клиентите са доброволни или недоброволни, зависи доколко те са

предразположени към откровеност и поемане по пътя на собствената си промяна. Без съдействието и осъзнаването на важността от промяна е невъзможно да се говори за постигане на каквито и да е било положителни резултати. Отказът на родителя или потребителя да си взаимодейства в процеса на работа със специалистите саботира работата им и по този начин случаите, по които работят, не биха могли да имат положително развитие. Доверителните отношения дават сигурност на консултирания и допускането до него самия помага за изпълняването на заявката, с която е дошъл. Съдействието от негова страна влияе върху това дали и с какво темпо ще се разреши проблемът и води до постигане на очакваните резултати и тяхната дълготрайна устойчивост.

Отчита се необходимост от по-тясна работа с детските градини и училищата, като навременно те подават информация към ЦОП за деца в риск или с рисково поведение. Взаимодействието с тези институции би подпомогнало и тяхната работа и би интегрирало по-успешно в тяхната среда т. нар. „деца в риск“. Много често един психолог или педагогически съветник в тези институции няма възможността да реагира достатъчно адекватно при едновременни ситуации с няколко деца, особено в училища с по-голям брой ученици, както и такива с проблемно поведение, а съдействието с ЦОП би създавало и по-положителна атмосфера при подобни ситуации. Препоръчително е и на провежданите родителски срещи в детските градини и училищата да се анонсира възможността за работа с ЦОП, където децата и родителите могат да намерят съдействие при нужда.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Може да се обобщи, че според оценката на родителите в проучените Центрове за обществена подкрепа се предоставят качествени социални услуги и това се вижда в отговорите на анкетирания респонденти, които не само са доволни от предоставяните им социални услуги, но и често препоръчват на свои близки тази услуга в общността. Голяма част от тях (т. нар. доброволни клиенти) си взаимодействат със специалистите, сътрудничат им и това дава шанс за позитивно развитие на конкретните казуси. В такива случаи постигането на промяна е по-лесно осъществимо и това се отразява върху консултирания в положителен аспект. Взаимодействието е показател за желание за промяна и добро социално функциониране в обществото.

Центровете за обществена подкрепа са необходими на децата и родителите, както и на образователните институции в съвременните условия на динамична обществена, глобализирана и технологична среда. Влиянието на виртуалното пространство при подрастващите е силно и това нерядко води до липса на качествен диалог и доверие между децата и родителите в съвременните семейства. Трудовата заетост

на родителите, както и различната насоченост на институции като детски градини и училища все повече изисква практическото и качествено сътрудничество с ЦОП, подготвени именно за предоставяне на важни социални услуги като превенция и преодоляване на психологически и поведенчески проблеми при подрастващите – във времена, в които агресивните модели заливат младите хора отвсякъде.

БИБЛИОГРАФИЯ

- Жечева, Е. (2019) Българският модел на де-институционализацията на грижата за деца. В: Сборник от Седма международна научна конференция „Съвременното образование-условия, предизвикателства и перспективи“, Благоевград, ЮЗУ „Неофит Рилски“ [Zhecheva, E. (2019) Balgarskiyat model na de-institutsionalizatsiyata na grizhata za detsa. V: Sbornik ot Sedma mezhdunarodna nauchna konferentsiya „Savremennoto obrazovanie-usloviya, predizvikelstva i perspektivi“, Blagoevgrad, YuZU „Neofit Rilski“]
- Закон за социалните услуги (ЗСУ) в сила от 2020 година <https://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2137191914> [Zakon za socialnite uslugi v sila ot 2020 godina]
- Петрова-Димитрова, Н. (2014) Социална педагогика, или педагогика на социалната работа, София [Petrova-Dimitrova, N. (2014) Sotsialna pedagogika, ili pedagogika na sotsialnata rabota, Sofia]
- Христова-Михайлова, Н. (2019) Автореферат за присъждане на ОНС доктор, Ефективност на работата със семейства на деца, ползващи социални услуги в общността <http://rd.swu.bg/media/80067/avtoreferat.pdf> [Hristova-Mihaylova, N. (2019) Avtoreferat za prisazhdane na ONS doctor, Efektivnost na rabotata sys semeistva na detsa, polzvashti sotsialni uslugi v obshtnostta]
- Цветанова, В. (2021) Социалнопедагогически характеристики на приемната грижа, Благоевград, УИ „Неофит Рилски“ [Tsvetanova, V. (2021) Sotsialnopedagogicheski harakteristiki na priemnata grizha, Blagoevgrad, UI „Neofit Rilski“]

За автора:

Богомила Радойчева – докторант
Югозападен университет „Неофит Рилски“
Факултет по педагогика, Катедра „Социална педагогика“
2700 Благоевград, България
E-mail: bogomila_x221@abv.bg

About the Author:

Bogomila Radoicheva PhD Student
South-West University "Neofit Rilski"
Faculty of Pedagogy, Department of Social Pedagogy
2700 Blagoevgrad, Bulgaria
E-mail: bogomila_x221@abv.bg