

ГЛАСЪТ НА УЯЗВИМОСТТА

Да помогнем на хората
в неравностойно положение
да бъдат чути



Деца, младежи и възрастни

Наставничество в разказването на истории, себеутвърждаването и общностния активизъм

В контекста на българските социални услуги

ПРЕАМБЮЛ

Какво се опитват да постигнат "Еквилибриум" (EQ) и техните партньори чрез проекта "Гласовете на уязвимостта"? Можем ли да го обясним по ясен начин, като същевременно кажем защо смятаме, че трябва да се случи?

Тим Харфорд е изтъкнат британски икономист и плодовит автор. Последната му книга се нарича "Как да накараме света да събира: десет правила за различно мислене за числата". Ето едно от правилата на Харфорд:

"Трябва да търсим начини да съчетаем статистическата перспектива от "птичи поглед" с перспективата на "червей", сиреч гледната точка, базирана на личния опит.

„Еквилибриум“ допринесе за реформата на грижите за деца в България (и съседните страни) от момента на старта, предшестваш присъединяването към ЕС през 2007 г. Почти през целия този период ние бяхме загрижени за постигането на функционален баланс между низходящия поток на влияние върху политиката и практиката в областта на грижите за деца и признаването на правото на местните специалисти на собственост върху тяхната сфера на дейност.

"Еквилибриум" бяха поканени да напишат книга за деинституционализацията (ДИ) в България в момент, когато вниманието на държавата към този основен компонент на реформата в грижата за децата започна да намалява и да замира – „Деинституционализация в България: да задействаме системната промяна“. (Книгата беше издадена през есента на 2021 г.

https://www.epaper.dk/velux01/mscw_deinstitutio_wp2021/?fbclid=IwAR0t7DcPtXveHiqvrCrTbqSkVKoj3ZxdPbl1GgyvPBOEXmp35dZhYZ49m0.

Вниманието започваше да се насочва към грижата за децата *в семейството*. То беше ориентирано към децата, както се вижда от нарастващия интерес към ранните грижи и образование на децата и ранната детска интервенция. То беше ориентирано и към семейното благосъстояние и акцентираше върху необходимостта от универсалност на подкрепата за семейството.

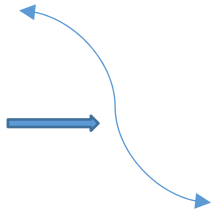
В заключителната глава на книгата признахме, че в българския сектор на грижите за деца е настъпила постепенна трансформация. Императивът на подражанието, свързан с потока на влияние отгоре надолу, започва да се уравновесява от нарастване на самоопределението сред работещите на първа линия.

Това беше илюстрирано по следния начин:

Началото - подготовка за присъединяване към ЕС/начало на националните програми

| Поток на влияние върху политиката и практиката в областта на грижите за деца | Сфери |
|--|---|
|  <p>Императивът за имитация (Външна движеща сила, напр. изравняване с ЕС)</p> | <p>Теория (обикновено с произход извън региона)</p> <p>Бюрокрация/прилагане на процедури Прилагане (на местно ниво)</p> |

Днес - поддържане на ангажимента към националните програми

| Поток на влияние върху политиката и практиката в областта на грижите за деца | Сфери |
|--|---|
|  <p>Преломен момент Императив за адаптиране (Местна движеща сила, напр. професионално самоопределяне)</p> | <p>Теория (по-голям принос на местно ниво)</p> <p>Бюрокрация/процедури</p> <p>Изпълнение (на местно ниво)</p> |

Сега е време да се обърнем към друго правило на Харфорд:

"Трябва да се запитае кой липсва в данните, които ни се показват, и дали заключенията ни биха могли да се различават, ако те бяха включени."

В книгата за деинституционализацията диаграмите са вградени в текст, в който се отбелязва фактът, че местните специалисти са започнали да откриват своя глас и могат да го използват авторитетно, без да бъдат засегнати от синдрома на колективните самозванци.

Не се споменава гласът на клиентите на онези местни специалисти по грижи за деца, които по време на публикуването на книгата за ДИ са били в процес на преодоляване на пандемията COVID и които скоро след това ще се окажат подложени на много сериозна криза, свързана с разходите за живот.

В книгата за деинституционализацията бяхме посочили, че правителството има "да извърви дълъг път в разработването на мерки за гарантиране на качеството на услугите в общността, за да се гарантира, че те отчитат въздействието им върху живота на децата и родителите, като същевременно позволяват на тези потребители да участват в процеса на оценяване по смислен начин".

Предоставянето на глас на уязвимите деца и родители не се изчерпва с участието им в полуформалната оценка на услугите, нали?

Членовете на семействата, които изпитват трудности или чийто живот е несигурен, имат право открито да изразяват своите нужди и стремежи. Всъщност техните лични истории могат да помогнат за оформянето на широк спектър от услуги, за да станат те по-подходящи, като същевременно подобрят цялостното разбиране на специалистите и правителството.

Понастоящем в България се прилага пилотно гаранцията за детето, която има за цел да осигури достъп до образование и грижи в ранна детска възраст - образование, включващо извънкласни дейности, здравеопазване, хранене и жилище. Нека добавим и УЧАСТИЕ.

ВАЖНИ МОМЕНТИ

Аналитична перспектива

Може ли да се долови гласът на уязвимите лица, за да бъдат специалистите в областта на грижите за децата по-добре осведомени за общността и с течение на времето да се привлече вниманието към въпроси, които имат регионално или национално значение?

Разработихме и изпробвахме удобен за ползване инструмент и видяхме появата на теми и модели. Смятаме, че той е обещаващ. Практиците и правителствените агенции реагираха положително.

Професионална осведоменост

Може ли изслушването на лични истории на клиенти и членове на общността да повлияе значимо върху информираността на доставчиците на услуги за деца и семейства и да доведе до коригиране на работните практики?

Смятаме, че сме показали, че това може да се случи. Професионалистите ни казват, че са се променили. Настъпил е процес на настройване. Осъзнатостта се е увеличила, както и желанието да останем осъзнати, тъй като времето минава и общностите се развиват.

Лично благополучие

Може ли споделянето на истории в безопасна и сигурна среда да допринесе за благосъстоянието на разказвачите?

Вярваме, че сме показали убедително, че това е възможно. Разказващите истории се чувстват част от нещо по-голямо от тях самите. Те са признати, чути и чувстват принадлежност.

Овластяване

Води ли разказването на истории до трансформация в разказвачите, що се отнася до осъзнаването, че съществуват общи възможности?

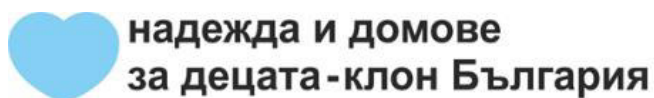
Станахме свидетели на създаването на групови разкази и на скромно зараждащо се желание нещо да се случи.

Voice of Adversity

A Project undertaken by Equilibrium and the following partners:



Roma Foundation “Iskra” Shumen



**Hope and Homes for Children
– Bulgaria**



**Child and Space
Centre for Rehabilitation and Integration
“The Hedgehogs” Sofia**



Social Activities and Practice Institute (SAPI)



Parallel World Plovdiv

Centre of Social Support Sadovo

Daycare Centre for Children with Disabilities Shumen



**Health and Social Development
Foundation (HESE)**

БЪЛГАРСКИЯТ КОНТЕКСТ 1

ИМА ТВЪРДЕ МНОГО ШУМ!!!

(Този раздел отразява гледната точка на наставника в събитието за обучение и въвеждане в проекта, проведено през септември 2021 г.)

„Смятам, че в разбиранята си за социалния риск и несгодите сме стигнали до момента „Мълчи и слушай“.

Дейвид Бисет, ръководител на проекта,
в разговор с външния оценител д-р Стели Петева

Може и странно да изглежда, че един проект, в чието име се съдържа думата „глас“, трябва да се осъществи в отговор на Шум (с главно Ш).

Откъде идва този шум и защо вслушването в гласа на несгодите - личните истории на уязвимите хора в България - ще помогне да се овладее какофонията?

ДЪЛБОК И УСТОЙЧИВ СОЦИАЛЕН ПЕСИМИЗЪМ

През 2013 г. журналистът Джон Фефър предположи, че "българите носят песимизма си като значка". Всъщност той използва този израз като заглавие на материал, публикуван на уебсайта „Foreign Policy in Focus“. Той реагира на резултата от проучване на Галъп, проведено през 2009 г.:

"В проучване на "Галъп" от 2009 г. България се нарежда на последно място в света по отношение на представата им за това какъв ще бъде животът им след пет години."

(https://fpif.org/bulgarians_wear_their_pessimism_as_a_badge/)

Българските анализатори се опитват да обяснят явлението с крайно разочарование от начина, по който се осъществява преходът към демократично управление и свободен пазарен капитализъм. През 2007 г. Ивелин Сърдъмов използва израз, който кореспондира с предположението на Фефър за преднамерен песимизъм. Той говори за "преследване на нещастieto".

(https://www.researchgate.net/publication/317995607_The_Pursuit_of_Unhappiness_The_)

В обръщение към Атлантическия клуб (2013 г.) Джонатан Алън, британският посланик в България, идентифицира "ключов елемент от българската психика", който "може да се характеризира като негативно отношение към ситуацията в България и цинизъм по отношение на това как се случват нещата тук". Той говори за "шума", който колективният цинизъм създава "Той се превръща в историята, която хората чуват и разказват за страната. Той става екзистенциален: едно действие не може да бъде просто некомпетентно, а трябва да бъде корумпирано."

(<https://sofiaglobe.com/2013/04/12/uk-ambassador-should-i-be-an-optimist-or-a-pessimist-about-bulgaria/>)

Често използваният израз "българска работа" се обяснява по следния начин:

"Изразът се използва често по отношение на правителството - смешната бюрокрация, шутовщината на политическата класа и – да, неизбежно - корупцията по високите етажи на властта и сътрудничеството между политик и мафиот. Той може да се отнася до лошо обслужване на маса в ресторант или до среща с груб, нелюбезен банков служител.

Основните послания? Очаквайте неефективност. Очаквайте нефункционалност.

Задавам въпроси с раздражение. Нима всеки човек не притежава способността да бъде ефективен като въпрос на личен избор или гордост? Не може ли да се поправи дисфункционалността? Екипни усилия?!

Неизбежно тези въпроси водят до споменаване на Системата - паяжината, в която българите казват, че са хванати като мухи. В капана на служителите. Хванати в капан като граждани. В капана на студентите. В капана на родителите на малки деца. В капана на тийнейджъри или възрастни граждани. Българска работа."

(<https://thebarricade.online/bulgarian-work/>)

В крайна сметка изразът „българска работа“ се отнася до осезаемото усещане за контрол от страна на чудовищния център.

През юни 2022 г. Световната банка предостави своя собствена оценка на един значим аспект на „българска работа“. Неравенството в доходите в България е най-високото в ЕС.

"Пандемията от COVID-19 само влоши нещата. Най-уязвимите бяха сред първите, които загубиха работата си, и все още се стремят да се върнат към нивата на доходите си отпреди пандемията. Достъпът до обществени услуги - включително водоснабдяване и канализация, подходяща пътна инфраструктура, здравеопазване, образование, грижи за възрастни хора и социални услуги - е поразително нееднакъв в цялата страна. В същото време населението на България бързо намалява.

Как да се справим с парадокса на България? *Световната банка е установила една междусекторна пречка - институциите.* " (курсивът е наш)

https://www.researchgate.net/publication/317995607_The_Pursuit_of_Unhappiness_The_Puzzle_of_Bulgaria's_Transitional_Pessimism

Така стигаме до следващия източник на шум - помпозното отношение към "гордата традиция".

ОТБРАНИТЕЛЕН КУЛТУРЕН ШОВИНИЗЪМ, КОЙТО МОЖЕ ДА БЪДЕ ИЗПОЛЗВАН КАТО ОРЪЖИЕ ОТ ПОПУЛИСТИТЕ

Доклад на изследователския център „Pew“, който се фокусира основно върху социалната толерантност към малцинствените групи, показва, че културният шовинизъм е силно изразен в Югоизточна Европа (<https://bigthink.com/strange-maps/pew-cultural-superiority-europe/>). В

отговор на сигналите от нашия анализ на личните истории, разказани в контекста на този проект, използвахме метафора, за да си помогнем да обясним как актът на поддържане на външния вид, който прозира в публичните институции, може да оказва негативно влияние върху най-уязвимите семейства в България.

Приказката на Ханс Кристиан Андерсен повдига въпроси за самозаблудата, конформизма и подчинението на властта: "Царят е гол!" Молбите за социални помощи и по-конкретно признаването на колективната отговорност за тежкото положение на уязвимите семейства насочват вниманието към контраста между привидността и реалността.

Романистът Георги Господинов нарича българския национализъм и културен шовинизъм (стил на носталгия) "кич". Те обаче могат да доведат до агресия.

"Както носталгията, така и национализмът са опити да се избяга или да се отрече тъгата на настоящето. Съпротивата срещу тях изисква да приемем тъгата ... да намерим начин да живеем с тъгата, да ѝ позволим да бъде източник на съпричастност и спасително колебание - антидот на агресивната политика... а не причина за "дивстрах"."

(<https://www.newyorker.com/books/page-turner/the-bulgarian-sadness-of-georgi-gospodinov>)

Използването на призива към традиционните семейни ценности като оръжие от страна на някои политици почти доведе до изменение на Закона за закрила на детето. Той трябва да насърчава "традициите, благоприличието и общоприетия морал в страната, а не да отразява приетото тълкуване на правата на детето (<http://eq-bg.org/wp-content/uploads/2021/09/National-Network-for-Children-2021-pdf-7.pdf>)

РАЗДЕЛЕНИЕ СРЕД ПРИВЪРЖЕНИЦИТЕ НА РЕФОРМАТА В ГРИЖИТЕ ЗА ДЕЦАТА

В статия, публикувана през 2020 г. от Юсра Шавар и Джереми Шифман, се говори за утвърждаване на политически позиции:

"Разнопосочните разногласия между поддръжниците на грижата за децата относно приемливостта на определени форми на грижа, относно стратегията за реформа на грижата - по-специално стратегията, наречена деинституционализация (ДИ), и относно самото значение на ДИ, също възпрепятстват генерирането на приоритети..."

"Ние очертаваме измеренията на тези разногласия и определяме факторите, които са формирали тези различия. Сред тези фактори са слабата доказателствена база за обхвата на проблема и решенията; различният опит на страните от бившия съветски блок и други страни; предизвикателствата при въвеждането на официални алтернативни форми на грижа; комерсиалните интереси, които поддържат несемейни форми на грижа; и гледните точки на определени гласове в общността на хората с увреждания и на децата и семействата, пряко засегнати от проблема."

(<https://www.socialserviceworkforce.org/resources/de-institutionalization-debate-and-global-priority-childrens-care>)

Когато обсъждат еволюцията на нагласите в страните, били някога са в съветската орбита, Иван Кръстев и Стивън Холмс се позовават на императива на имитацията („The Light that Failed: a Reckoning“, Penguin Books, 2019¹). Това е свързано с възприемането на нормативната практика на ЕС от присъединяващите се към съюза или от кандидатите за членство. Той се отнася и за въпроса за реформата на грижите за децата. Волята за подражание е крехка и тя е застрашена от признаци на идеологически различия сред реформаторите, докато опитите за локализиране на западните модели са възпрепятствани от неуспеха ясно да дефинират изрази като превенция или интегрирани услуги, преди да се опитат да въведат програми.

"Жаргонът е отчасти церемониална дреха, отчасти фалшива брада." (Мейсън Кули)

Оценителите на проекта "За всяко дете" в Шумен показват какво може да се случи, когато се използват модни изрази без изясняване на смисъла.

ИНТЕГРИРАНИ УСЛУГИ

"В рамките на тази оценка ключовите информатори описаха два различни подхода към интегрирани услуги..."

...Тази възможност за двойно тълкуване затруднява оценката на резултата от тази цел, особено след като не е ясно какво е било намерението при формулирането на целите."

ПРЕДОТВРАТЯВАНЕ НА РАЗДЕЛЯНЕТО НА СЕМЕЙСТВА

"...двусмислието при формулирането на целта на проекта "Семейство за всяко дете" има последици за обсъждането на въздействието; т.е. дали целта (очакваното въздействие) е била:

- *предотвратяване на разделянето на семейството; или*
- *осигуряване на грижи за децата в семейна среда.*

Това разграничение е важно, тъй като в първия случай се предполага, че децата остават в семействата си и броят на децата под официална закрила намалява, докато във втория случай се стига до раздяла и децата живеят в приемни семейства или в центрове за настаняване от семеен тип и броят на децата под официална закрила не намалява значително.

Тази формулировка изисква да се вземе предвид и благосъстоянието на децата. Макар че семейните грижи са за предпочитане, качеството на грижите в семейството или на алтернативните грижи е важна мярка за измерване на въздействието."

(Деинституционализацията в България: да направим системната промяна работеща, Фондация "Велукс", 2021, страница 130)

¹Преводното заглавие на български език е „Имитация и демокрация. Как Западът спечели Студената война, но загуби себе си“, ИК „Обсидиан“, 2020 (бел. прев.)

Сега сме в ситуация, в която ЕК заяви следното:

"Всяко дете, живеещо в бедност, трябва да има достъп до безплатно и качествено здравеопазване, образование и грижи за децата, нормални жилища и добро хранене чрез добре финансирана гаранция за детето."

(https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/O-9-2021-000025_EN.html)

Какво точно трябва да означава обещанието за гаранция за детето в българския контекст?

Може би семействата с малки деца, и по-специално семействата, чийто живот е най-несигурен, трябва да ни помогнат да определим значението.

Може би това е моментът "Замълчи и слушай".

БЪЛГАРСКИЯТ КОНТЕКСТ 2

"ТОВА НЕ Е НАШАТА ОБЩНОСТ!"

(Този раздел отразява гледната точка на местен служител, участник в публично събитие в Шумен през юли 2022)

„Правото да бъдеш в града означава много повече от личната свобода на достъп до градски ресурси; това е правото да променяме себе си, променяйки своя град.“

(Дейвид Харви, професор по антропология)

„Нарасналите териториални различия на ниво регион, окръг и община изискват нов подход към регионалното развитие, както и управление, което е много по-децентрализирано и съобразено с местните условия... лошото качество на публичните услуги, донякъде произтичащо от ниската ефективност на държавните харчения, засилва уязвимостта на изоставените групи и за тях вероятността да живеят в бедност е по-голяма.“

Децентрализация и регионализация в България: към балансирано регионално развитие, ОИСР

Възражението „Това не е нашата общност!“ е изказано по отношение на отсъствието на управление, „съобразено с местните условия“ и на степента на фискален и административен контрол, предоставена на правителството.

През 50-те и 60-те години на ХХ век в България се провежда бърза индустриализация, като водещият принцип е колективното настаняване на работната ръка в промишления и административния сектор в панелни блокове, проектирани и строени за тази цел. Ритъмът и начинът на обществения отдиш са политически определени.

Сега големите градове трябва да станат нещо различно. Облагородяването на центровете за търговия и туризъм е очевидно, а дейците на културата черпят вдъхновение от градското великопепие и стилния живот в периода между двете световни войни. Една публикация на Световната банка от 2017 год. обаче казва:

„Повече от три четвърти от апартаментите в страната са в сгради, по-стари от 30 години. Липсата на поддръжка на тези сгради е довела до бързото влошаване на състоянието им. Резултатът е течове от покривите, увредени фасади с изпадала мазилка, лошо поддържани стълбища и етажни площадки и течове от тръбите за питейна вода и канализацията.

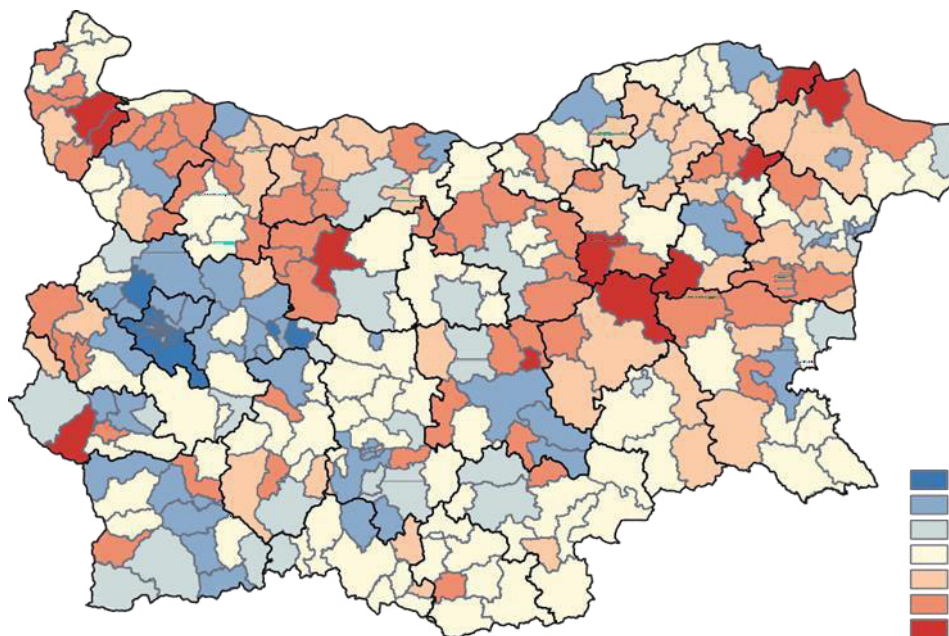
...Според данни на НСИ, почти 50% от собствениците на жилища са домакинства с нисък доход, които не могат да си позволят съществени разходи за ремонти на сградите.“

(<https://documents1.worldbank.org/curated/en/776551508491315626/pdf/116518-REVISED-PUBLIC-BulgariaHousingAssessmentFinalReportEN.pdf>)

Ясно е, че възстановяването на градската среда е процес, който изисква широки права на тези, които ще изпитат въздействието му, за да се избегне влошаване на нивата на обединяване и

социална маргинализация в сравнение с настоящите. Освен това е необходимо да се изслушат онези, които остават във вътрешността на селските райони, където обезлюдяването е факт още от присъединяването към ЕО през 2007 г. (бележка под линия)

Забележка: В някои региони значителното намаляване на броя на етническите българи е позволило повторното заселване на селата с ромското малцинство. Селските помашки общности (съставени от българи мюсюлмани) обикновено се характеризират с географска изолираност и относителна затвореност.



По-горе е представена карта на бедността в България (по общини), изготвена от Националния статистически институт в рамките на проект, спонсориран от Световната банка.

(https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/publications/povmap_en.pdf)

Колкото по-тъмен е нюансът на синьото, толкова по-голямо е благоденствието. Колкото по-тъмен е червеният нюанс, толкова по-дълбока е материалната бедност.

Заслужава да се споменат два феномена:

1. Дълбоката бедност съществува в непосредствена близост до високия просперитет. (Това се случва и на ниво градски райони.)
2. Съществува силна зависимост между дълбочината на бедността в дадена община и гъстотата на ромското население.

Въпреки очевидните ползи, които може да донесе, този тип картографиране на бедността беше изоставен след края на проекта на Световната банка. Така се връщаме към това, което казахме по-рано за публичните институции, представляващи ограничение за развитието. Картографирането на бедността дава яснота. Яснотата, обаче, може бързо да бъде последвана от обвинение. Царят е гол.

БЪЛГАРСКИЯТ КОНТЕКСТ 3

"ВСЕ ЕДНО ЖИВЕЕШ В СЯНКАТА НА ЧУДОВИЩЕ!"

(Този раздел отразява гледната точка на разказвач, участник в публично събитие в София през юни 2022)

Британски сатиричен комедиен филм от 1973 г. се нарича "Never Mind the Quality, Feel the Width" (Не обръщай внимание на качеството, почувствай широтата). Филмът е базиран на едноименния телевизионен сериал от 60-те години. С течение на годините изразът започва да се използва за обозначаване на институционалното предпочитание към количеството пред качеството, към нещата, които са осезаеми и могат да се преброят, а не към мерките за трайно въздействие.

Емилия Занкина е професор по политически науки и понастоящем заема поста декан на университета "Темпъл" в Рим. Тя е автор на доклад за българската публична администрация, публикуван през 2018 г. от името на дирекция "Трудова заетост, социални въпроси и приобщаване" на ЕК. Докладът е част от поредица, в която се прави преглед на "характеристиките и ефективността" на националните административни системи в рамките на ЕС-28.

(https://www.researchgate.net/publication/340870013_Public_Administration_Reform_in_Bulgaria_Top-down_and_Externally-driven_Approach)

В своя анализ на доминиращата култура в системата на публичната администрация в България Емилия използва няколко компонента от системата на "културните измерения", създадена от социалния психолог Герт Хофстеде. Тя я използва като рамка, към която да прикачи собствените си наблюдения за доминирането на процедурната логика, твърдите йерархични структури и тежките предписания отгоре надолу.

В този контекст България е определена като страна с високи резултати по отношение на избягването на несигурността. Това се отнася до контекст, в който хората се стремят да избегнат несигурността, като разчитат на социални норми, ритуали и бюрократични практики, за да облекчат непредсказуемостта на бъдещите събития.

Следващият параграф е взет от уебсайта „Hofstede's Insights“:

"Страните с високо ниво на избягване на несигурността поддържат строги кодекси на вярата и поведението и са нетолерантни към неортодоксално поведение и идеи. В тези култури има емоционална нужда от правила (дори ако правилата никога не работят)..." (<https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/bulgaria/>)

Дейвид Бисет от „Еквилибриум“ разговаря с професор Занкина. Тя смята, че думата "неортодоксален" в горния параграф може да бъде заменена с други думи - неудобен, предизвикателен, разрушителен или несъответстващ на изискванията.

Тя изтъква, че значението е в ясната структура, която тежките предписания осигуряват, а не в ефикасността на самите правила. Правилата не носят никаква реална социална полза, но конформизмът се цени. *Българска работа.*

Според социалните антрополози изразът „българска работа“ е мутирал и е променил

значението си. Някога той е можел да се използва за обозначаване на стил на упорито постоянство, който би бил добродетел в контекста на, да речем, натуралното земеделие. Вследствие на бързата урбанизация на България през 50-те и началото на 60-те години на ХХ в. той се променя, за да обозначи стила на градското нехайство и въздействието на безмилостна култура на спазване на правилата. Бързата урбанизация и индустриализация заличават (или поне затъмняват) архитектурното и културното величие отпреди Втората световна война и днес дори грандиозните обществени сгради, построени по време на комунистическата епоха, са в окаяно състояние, както и жилищните блокове, в които живее по-голямата част от населението.

Детските градини, училищата и общинските културни отдели често празнуват гордата традиция, докато тези, които се стремят да реформират публичните институции, да сложат край на системната дискриминация и да създадат рамка за правата на човека и надеждна мрежа за социална сигурност, се сблъскват с редовни популистки призови към семейната традиция и християнските ценности, които, според тях, са застрашени от западния либерализъм.

Въз основа на тази нестабилна социална рамка семействата, които са уязвими и зависими - деца и възрастни - се възприемат като *нарушители на реда*.

В контекста на проекта нашите разказвачи ни помагат да разберем пълното въздействие на преобладаващата култура на обвинение и травмата от взаимодействието с публични институции, които са принуждаващи, а не подкрепящи.

Проучване, проведено от "Еквилибриум" през пролетта на 2016 г., показва, че родителите с малки деца търсят следното: 1. лесна достъпност до консултанти и ресурси; 2. удобно, приветливо място за срещи, което осигурява усещане за общност и споделени ценности; 3. проста, позитивна комуникация и неформално взаимодействие; 4. възможност за принос.

Това профилиране на значимата семейна подкрепа е в пълно съответствие с думите на Мирям Каланд от Университета в Хелзинки, която казва, че "можем да подпомагаме здравето на отделните деца и семейства със съвсем обикновени неща" ("Семейният център в скандинавските страни - място за среща на децата и семействата", Скандинавски съвет на министрите, Копенхаген, 2012 г.).

Простотата и, нека го кажем, домашният уют, препоръчвани от Каланд, контрастират значително с опита на българските семейства, например в детските градини, училищата или специализираните дневни центрове, центровете за социална подкрепа или когато посещават курсове за родители в центровете за перинатална грижа. Те се сблъскват със Звяра.

Звярът е режимът, системата. Звярът поощрява високото ниво на измисленост и пресметливото, хореографирано изпълнение на "експертите".

1. Идеята за Звяра е взета от Ед Кетмъл, съосновател на „Pixar“. В книгата си "Creativity, Inc.: Overcoming the Unseen Forces That Stand in the Way of True Inspiration" той пише за този момент в развитието на една организация, когато нейните "домакински" операции - финанси и счетоводство, човешки ресурси, разработване на системи и други - започват да ограничават стила на творците.

2. Следващият абзац е взет от книгата на политическия журналист Клайв Левиев-Сойър за политическите вълнения в България от 2015 г: "Терминът "експерт" се употребява твърде често в България. Той се прилага дори към току-що завършили студенти без професионален

опит и съществува дори като длъжностно наименование в държавната администрация. Толкова либерално прилаган, че до голяма степен е загубил всякакво значение, в страна, която има експерти по енергетика, експерти по сигурността, експерти по връзки с обществеността и медии, младши експерти и главни експерти, той има известна тежест и в политическото говорене, например в призивите за това, когато страната е в криза, да има "експертен кабинет".

("България: политика и протести в XXI век", 2015 г., издателство "Рива")

Звярът обича да държи обикновените хора на хладна дистанция, вместо да ги покани в топло и грижовно пространство. Звярът възпрепятства смисленото участие на обикновените хора. Звярът забавя (и допълнително отлага) въвеждането на ефективни системи за определяне на въздействието на работата на институциите върху благосъстоянието на семействата. Звярът не подкрепя идеята за изграждане на социален капитал, измерван чрез "силата на личните и социалните взаимоотношения, институционалното доверие, социалните норми и гражданското участие в дадена страна" според индекса за благосъстояние на Legatum.

(<https://www.prosperity.com> › globe › bulgaria)

"Последното нещо, което "правно догматичните" администрации искат, е да бъдат оценявани по резултатите, а не по процеса."

Проф. Евгений Дайнов, "Образователната реформа в България: изследване на провала", 2007 г., достъпно в ResearchGate

ПРОДУЦЕНТСКИЯТ ЕКИП НА "ЕКВИЛИБРИУМ"

Старши автор: Дейвид Бисет

Автор: Галина Пурчева-Бисет

Техническа и редакционна подкрепа бе предоставена от: Лора Саркисян и Елена Петкова

ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ

Доколкото е възможно, сме се погрижили важните документи, на които се позоваваме, да са лесно достъпни онлайн (в идеалния случай в pdf формат), за да бъдат на разположение на читателите и да могат да бъдат изтеглени.

Понякога се позоваваме на материали - публикувани книги или академични статии - които са обект на авторско право или ограничения за разпространение. В тези случаи използваме конвенционалната основа за цитиране.

ИЗПОЛЗВАНЕ НА АКРОНИМИ

Някои съкращения и абривиатури се използват често в международен, англоезичен контекст. Ние нямаме никакви притеснения да ги използваме тук. Вярваме, че всички читатели знаят, че съкращението ЕК се отнася за Европейската комисия.

В други случаи се опитваме да използваме прости, общи термини, за да избегнем използването на сложни съкращения, които не се запомнят лесно.

ВЪВЕДЕНИЕ

Тук въвеждаме общи понятия, които ще разгледаме по- подробно в следващите раздели.

Обясняваме фокуса си върху социалния капитал.

Разглеждаме въпроса за оценяването и контрола на качеството на социалните услуги в България, където са регистрирани редица неуспехи. Налице са признаци на политическа воля за подобрене. Докъде можем да стигнем в посока на участието на децата и възрастните? Могат ли доставчиците на социални услуги да подкрепят уязвимите лица в усилията им за себеутвърждаване? Могат ли да подкрепят нарастването на местната активност в по-широката рамка на общностното участие?

Проучваме въпроса за уязвимостта и аспектите на дискриминацията, като накрая правим кратък преглед на въпроса за самоопределянето - способността на индивида да прави избор и да управлява собствения си живот.

Някои модели ни вдъхновяват:

SEED-SCALE с неговия акцент върху овластяването на местното население и увеличаването на успеха. Неинвазивният подход за улесняване напредприемачеството, използван от фондация „Сироли”

Създаване на среда, благоприятстваща ученето и колективното мислене с помощта на модела на работа „Студио”, разработен от Helsinki Design Studio.

Заимстваме идеи, а след това ги смесваме и смесваме.

В началото казахме, че въпросът за самопредставянето на уязвимите семейства не се свежда само до това да допринасят за оценката на социалните услуги, като предлагат "обратна връзка". Платформата за самопредставяне трябва да бъде по-голяма и по- малко податлива на ограничения, произтичащи от преобладаващите оперативни практики и приоритети на сектора на услугите.

Ето една таблица, в която е дадено определение за себеутвърждаване. Можете ли наистина да си представите, че всички компоненти са адекватно осигурени чрез участие в структуриран организационен процес на обратна връзка?



Въпреки това нека започнем с оценката и контрола на качеството на социалните услуги, тъй като понастоящем това е област, в която има наченки на *податливост* към изразяване на мнението на семействата и евентуално към оповестяване на техните нужди и стремежи. Тя ни помага да въведем и въпроса за недостига на социален капитал в България. Можем да обясним защо избрахме утвърждаването/волирането на социалния капитал като основна метрика при анализа на личните истории, предоставени от членове на уязвими групи.

Неотдавна българското правителство публикува Наредба за качеството на социалните услуги. Ето как започва наредбата:

"Чл. 24. (1) Доставчикът на социални услуги извършва периодичния мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги чрез:

1. системна обратна връзка от лицата, ползващи услугата, и от членове на техните семейства чрез допитване с цел събиране на информация относно тяхната оценка на качеството на предоставяната социална услуга и резултата от ползването на услугата;

2. допитване до лицата, когато прекратяват ползването на услугата, и до техните семейства с цел събиране на информация относно тяхната оценка за качеството на социалната услуга, която са ползвали;

(2) Периодичните допитвания по ал. 1, т. 1 и 2 може да се извършват чрез анкети, интервюта, дискусии, фокус групи, включително чрез метода "потребител пита потребител".

Макар да приемаме, че някои доставчици на услуги могат да бъдат леко объркани от позоваването на метода "потребителят пита потребител", който не е ясно дефиниран, смятаме, че можем да кажем "Дотук добре". Въпреки това, докато правим това изявление, имаме резерви по отношение на тълкуването на израза "периодично наблюдение".

По-нататък в наредбата се пояснява, че доставчиците на услуги са задължени да докладват ежегодно за резултатите от своите действия, а в рубриката "Програма за развитие на качеството" се посочва необходимостта от извършване на "поне едно проучване на удовлетвореността на клиентите в рамките на 12 месеца".

Не е задължително получаването на обратна връзка да бъде непрекъснат процес. Доставчиците на услуги могат да спират и да започват. Те могат да организират периодични сесии за обратна връзка, стига да имат какво да докладват всяка година.

Значителната свобода на действие, свързана с *прекъсването* на търсенето на обратна връзка, ни провокира да въведем цитат. Ще използваме същия цитат по-нататък в текста, защото смятаме, че той има съществено значение:

"Реакцията (в обществото*) е многоизмерна и винаги зависи от ситуацията и времето. Животът, който хората водят, не следва систематична структура. Животите правят стъпка назад, започват, прекъсват се, формират се отново; растежът е рекурсивен. Погрешно е да се смята, че изграждането на по-добро бъдеще може да бъде организирано като, да речем, изграждането на фабрика..."

**Вмъкването е наше*

(D.C. Taylor, C.E. Taylor, "Just and Lasting Change: When Communities Own Their Futures", 2002 г., John Hopkins University Press)

Можем да кажем, че новата наредба за социалните услуги дава възможност на клиентите на социални услуги да разказват личните си истории, но това ще се случва в контекста на фабрично изградения подход, който пронизва публичните институции в България. Ще кажем нещо за процедурната логика, която доминира в държавните институции, и ще разкрием, че анализът на значителен брой истории показва как авторитарното регулиране заради самото регулиране влияе върху уязвимите семейства. Ще твърдим, че тя сигнализира за нанасяне на вреди на социалния капитал от страна на онези, които биха били възприемани като *държавни служители* в един по-комунитарно ориентиран контекст.

Работата на "Еквилибриум" с партньорски организации, които предоставят социални услуги, показва, че слушането на лични истории *непрекъснато* подобрява разбирането на общността, в която работите. Колкото по-непрекъснато е ангажирането ви с клиентите, толкова повече пропускате. Съвместната ни работа с други доставчици на услуги отразяваше аспекти на местния подход с включване на участниците за събиране на информация, който всъщност беше доста "подривен" в контекста на настоящата институционална практика.

Вероятно проектът "Гласът на уязвимостта" е предизвикал интерес сред доставчиците на услуги и правителствените агенции на местно и регионално равнище, поне отчасти поради възприеманата му значимост по отношение на събирането на обратна информация за работата на социалните услуги. Пред тях се поставя *процедурно* предизвикателство, което изисква отговор, и ние пилотно приложихме метод за анализ на лични истории в 5 области - Шумен, Русе, София, Пловдив и Видин.

Въпреки това предприехме стъпки и в посока на активиране на общността. Широката цел на общностния активизъм е да се осъществи социална трансформация, която допринася пряко за подобряване на условията на живот, подобряване на обществената среда и премахване на социалните различия.

След като изслуша презентацията на "Еквилибриум" в Русе, едно деветгодишно момиче направи кратка оценка на казаното, разкривайки забележителна яснота на разбирането.

"Когато някой е тъжен и има нужда от помощ, не бива да се държите властно. Може би трябва да държите ръката му или нещо друго. Историите са добри."

Част от посланието, което отправихме по време на публичните събития в 5-те пилотни района, беше следното:

"Престани да се държиш толкова властно!"

Вгледайте се внимателно в студената, стоманена бюрократична бариера, която ви отделя от гражданите и служи за деморализиране на тези хора.

"Не им пука! Те никога не слушат."

(Разказвач в отговор на въпроса „Искате ли за работите с нас, за да се опитаме да променим начина, по който стават нещата?“)

Не бива да се държите заповеднически

Тези, които осъществяваха коучинг и менторство за разказвачите в проекта ни, бяха взети от редиците на социалните работници. В предходните параграфи ние започнахме да очертаваме картината на ежеднезната им работна среда.

Когато бяха запитани за по-нататъшно развитие в посока на подкрепа на подхода на участие сред техните клиенти и уязвими семейства като цяло, 16 от 18-те ментори бяха категорични, че се ангажират с това начинание:

Имам истинско желание да участвам, но времето ще покаже как ще успеем в подобно начинание. (Говорителят смята, че общественото действие е сравнително безпрецедентно в България извън сферата на политическия протест). "Оплакваме се от социалните проблеми, но няма почти никаква инициатива на местно ниво, която да се опита да подобри нещата."

„Бих искал да участвам в дългосрочно начинание, което да помогне на хората да намерят своя глас и капацитет да търсят решения на местно ниво.“

Следващите параграфи имат за цел да разкрият как те също могат да станат жертви на нарушаване на социалния капитал в рамките на система, която обезценява тяхното чувство за професионална автономност и компетентност. (Термините "автономия" и "компетентност" са значими в рамките на теорията за самоопределението, която ще разгледаме накратко по-късно).

По-рано споменахме за разцвета на самоопределението сред българските професионалисти в областта на грижите за деца. Мнозина от тях осъзнават, че системата, в която работят, е опорочена от зависимостта си от държавата и е нефункционална поради силно централизирания контрол върху публичната администрация. В статия, публикувана през 2019 г., Емилия Занкина изброява пречките пред реформата в публичната администрация, които включват "трудността да се изкорени дългогодишното наследство в административните традиции" и "ограниченията на подхода отгоре-надолу, който е пречка за устойчивостта на усилията за реформи". (Public Administration Reform in Bulgaria: Top-down and Externally-driven Approach, Central European Public Administration Review, May, 1/2020)

По-рано споменахме, че "Еквилибриум" са издали книгата "Деинституционализацията в България: да задействаме системната промяна". В книгата правим следното твърдение:

„В съчетание с остатъчния патернализъм липсва достатъчно разбиране за съставните елементи и характеристиките на високото качество на услугите за деца и семейства, поради което основите и методите за мониторинг и оценка са неясни.“

Предполагаме, че правителството има да извърви дълъг път "в разработването на мерки за осигуряване на качеството на услугите в общността, за да се гарантира, че те отчитат въздействието им върху живота на децата и родителите, като същевременно позволяват на тези потребители да участват в процеса на оценяване по смислен начин".

През 2017 г. Платформата за закрила на детето за Югоизточна Европа публикува поредица от доклади за страните под надслов "Преглед на съществуващите механизми за качество в областта на закрилата на детето".

(Вж.: <https://childhub.org/en/child-protection-online-library/reviewing-existing-quality-mechanisms-child>)

Системите за мониторинг и оценка във всяка страна бяха оценени въз основа на 6 критерия: уместност, ефективност, ефикасност, въздействие, устойчивост и участие на децата и семействата.

Трябва да се отбележи, че има няколко широко разпространени в региона недостатъка:

1. Системите като цяло не отчитат качеството на резултатите за клиентите на социалните услуги или тяхното въздействие върху действителното благосъстояние на децата и семействата, а вместо това се съсредоточават върху спазването на предписаните процедури.
2. Не съществува значимо участие на децата и семействата в процеса, въпреки че някои регулаторни системи споменават за процеса на участие.
3. Системите не предоставят данни, достатъчни за създаване на широка осведоменост относно *качеството* на закрилата на детето и социалните услуги за деца и семейства въз основа на ясни и категорични критерии.

Някои твърдения от българския доклад заслужават внимание:

<https://childhub.org/en/child-protection-online-library/reviewing-existing-quality-mechanisms-child> (ума го в pdf формат)

НЕ Е ВЪЗДЕЙСТВАЩО

"Основната цел на съществуващия механизъм е самото събиране на данни. Количествените данни отразяват основно броя и вида на услугите, броя на клиентите, техния социално-икономически статус и т.н., а не качеството на услугите."

БЕЗ ЗНАЧЕНИЕ

"Основните регулаторни инструменти в системата за социална закрила се отнасят главно до предоставянето на административно-процесуални предписания и не засягат методологическата същност на социалната работа, т.е. не са формулирани по отношение на твърденията за качеството на социалните услуги. Съществуващите стандарти не посочват и не отразяват целите, ръководните принципи, подходите и ползите за клиентите и не повишават осведомеността за ценностите, знанията и уменията, необходими за практиката на социалните работници."

Може да се твърди, че подобна очевидна липса на ангажираност с въпроса за благосъстоянието на клиентите и неспособността да се консултират с децата и семействата при планирането или оценката на услугите е показателна за криза в областта на *социалния капитал*.

СОЦИАЛЕН КАПИТАЛ

Социалният капитал се определя от ОИСР като "мрежи заедно с общи норми, ценности и разбирания, които улесняват сътрудничеството в рамките на или между групите".

(<https://www.oecd.org/insights/37966934.pdf> / ENG)

България е на 48 място от 167 държави в индекса на Legatum за просперитет за 2021 г. въз основа на средна стойност, получена от 12 индекса.

По-долу е представен списъкът с резултатите на страната.

ИНДЕКС НА LEGATUM ЗА ПРОСПЕРИТЕТА ЗА 2020 Г: БЪЛГАРИЯ

| Категория | Определение | Класиране |
|-------------------------------|---|-----------|
| Безопасност и сигурност | Измерва степента, в която войната, конфликтът, терорът и престъпността са дестабилизирали сигурността на хората както непосредствено, така и чрез по-дълготрайни последици. | 55 |
| Лична свобода | Измерва напредъка по отношение на основните законови права, личните свободи и социалната толерантност. | 63 |
| Управление | Измерва степента на контрол и ограничения върху властта и дали правителствата работят ефективно и без корупция. | 57 |
| Социален капитал | Измерва силата на наличните и социалните взаимоотношения, институционалното доверие, социалните норми и гражданското участие в дадена страна. | 112 |
| Инвестиционна среда | Измерва степента, в която инвестициите са адекватно защитени и са лесно достъпни. | 55 |
| Условия за създаване на фирми | Измерва степента, в която нормативната уредба дава възможност за стартиране, изграждане на конкурентоспособност и развитие на нови фирми | 55 |

| | | |
|-----------------------------------|---|----|
| Достъп до пазара и инфраструктура | Измерва качеството на инфраструктурата, която дава възможност за търговия, както и изкривяванията на пазара на стоки и услуги. | 55 |
| Икономическо качество | Измерва доколко една икономика е подготвена да генерира богатство по устойчив начин и с пълното участие на работната сила. | 39 |
| Условия на живот | Измерва степента, в която всички имат достъп до разумно качество на живот, включително материални ресурси, подслон, основни услуги и свързаност. | 49 |
| Здраве | Измерва степента, в която хората са здрави и имат достъп до необходимите услуги за поддържане на добро здраве, включително резултатите в областта на здравеопазването, здравните системи, заболяванията и рисковите фактори, както и нивото на смъртност. | 68 |
| Образование | Измерва записването, резултатите и качеството в четирите етапа на образованието (предучилищно, начално, средно и висше образование), както и уменията на възрастното население. | 45 |
| Природна среда | Измерва аспектите на физическата среда, които имат пряко въздействие върху хората в тяхното ежедневие и промените, които могат да повлияят на просперитета на бъдещите поколения. | 84 |

(Източник: <https://www.prosperity.com/globe/bulgaria/>)

Смятаме, че би било стимулиращо да представим кратък поглед върху широкия спектър от въпроси, които допринасят за социалното благосъстояние (просперитет). Това обаче не означава, че работата с представителите на уязвимите групи трябва да бъде оформена като упражнение от типа "да преброим проблемите", провеждано въз основа на очакванията, които се съдържат в самото начало или са формирани по време на ранните етапи на ангажимента. По този начин упражнението би се превърнало в нещо подобно на поддръжническо изследване, извършвано с цел да се осигурят доказателства и аргументи, които могат да се използват в подкрепа на определена кауза или позиция. ("Смятахме, че тези въпроси ще бъдат значими, и сега доказахме, че това е така").

Тези, които са наети да работят с групи от деца, младежи или възрастни, може наистина да имат определени очаквания от самото начало. Гласът на уязвимостта, обаче, трябва да бъде нещо, което *се появява* въз основа на *коучинг* (този термин е дефиниран по-нататък в текста) и може да бъде усъвършенстван чрез *менторство* (също дефинирано). Подкрепящите коучове и

ментори не са тези, които *определят* каузата или позицията. Тя *възниква*, като се изразява от тези, които са обект на коучинг и менторство.

ИЗБРАХМЕ ДА ИЗПОЛЗВАМЕ СОЦИАЛНИЯ КАПИТАЛ КАТО ПОКАЗАТЕЛ ПОРАДИ НЕГОВАТА ДОКАЗАНА ЗНАЧИМОСТ В БЪЛГАРСКИЯ КОНТЕКСТ И ШИРОКООБХВАТНОТО ВЪЗДЕЙСТВИЕ НА НЕДОСТИГА НА СОЦИАЛНИ ВРЪЗКИ И ДОВЕРИЕ В ПУБЛИЧНИТЕ ИНСТИТУЦИИ.

Пауза за размисъл. Съгласни ли сте с твърдението по-долу?

СЛАБОСТТА НА СОЦИАЛНИЯ КАПИТАЛ В БЪЛГАРИЯ СЕ ОТРАЗЯВА ОТРИЦАТЕЛНО ВЪРХУ ЦЯЛОСТНИЯ ПОКАЗАТЕЛ ЗА ПРОСПЕРИТЕТ.

(Ще отбележим, че България получава лоши резултати и в областта на природната среда. Спомнете си твърдението за упадъка на градовете и обезлюдяването на селата: "Това не е нашата община!")

ЕТО И ОСНОВНИТЕ ЦЕЛИ НА ПРОЕКТА "ГЛАСЪТ НА УЯЗВИМОСТТА":

1) Развиване на компетентност за инициране и поддържане на активизъм (последователно, целенасочено изразяване на собственото мнение) сред жертвите на комплексно, циклично или продължително неравностойно положение на семействата с цел генериране на данни, насочени към подобряване на адекватността на услугите за деца и семейства в България.

2) Да се създадат условия за устойчиво, творческо, доброволно сътрудничество (в общностни групи), което допълва и информира институционалното планиране и предоставянето на обществени услуги.

Ние възнамеряваме да направим тези неща в българския социален контекст, който се характеризира с ясно изразена слабост в "силата на личните и социалните взаимоотношения, институционалното доверие, социалните норми и гражданското участие" (вж. таблицата на индекса Legatum по-горе).

Можем да се позовем и на *социалния песимизъм*, за който има много авторитетни коментари след проучването на "Галъп" от 2009 г., според което "песимизмът на българите надминава този на иракчаните и афганистанците".

(https://fpif.org/bulgarians_wear_their_pessimism_as_a_badge)

Как неотдавнашните здравни и икономически кризи допринесоха за този песимизъм? Реакцията на корона вируса дава смесени послания:

"...една трета от българите са твърдо убедени, че ваксините повече вредят, отколкото помагат, а друга една трета остават скептични по въпроса и се въздържат да изразят ясно мнение (да или не). Тези данни косвено отразяват слабия ефект от ваксинационната кампания в страната. Но те също така подсказват, че голям брой пълнолетни българи подценяват сериозността на корона вируса и са склонни да пренебрегват последиците от заразяването с него. Тези оценки се допълват от преобладаващото недоверие сред възрастното българско население към българското здравеопазване - *оценките за здравеопазването като система са силно критични и само представителите на определени категории медицински работници се*

ползват с по-голямо доверие." (курсивът е наш)

(<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2262110>)

Данните са "събрани от национално извадково изследване на българското население; това изследване, проведено през 2021 г., е част от Международната програма за социални изследвания, която се прилага ежегодно в над 50 държави на пет континента въз основа на обща методология и утвърдени световни стандарти. Изследването обхваща национална представителна извадка, състояща се от 1151 пълнолетни граждани. Анализираните тук резултати са свързани с три въпроса: 1) Степен на доверие и очаквания на респондентите по отношение на системата на здравеопазване в България; 2) Отношението им към ваксинацията; 3) Оценките им за последиците от пандемията COVID-19."

Освен това има многобройни коментари за българската склонност към разпространяване на конспиративни теории, която става особено изразена по време на пандемията.

Друг въпрос. Следните твърдения обобщават ли по разумен начин предизвикателствата, пред които сме изправени?

ИЗГРАЖДАНЕ НА СОЦИАЛЕН КАПИТАЛ

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ НА СОЦИАЛНИЯ ПЕСИМИЗЪМ

КОМПОНЕНТИ НА СОЦИАЛНИЯ КАПИТАЛ

В следващата таблица са обобщени компонентите на социалния капитал.

| СТРУКТУРЕН | КОГНИТИВЕН | ОТНОШЕНИЯ |
|---|--|---|
| Социални структури | Споделено разбиране | Естество/ качество на взаимоотношения |
| <ul style="list-style-type: none">• Мрежови връзки и конфигурация• Роли, правила, прецеденти и процедури | <ul style="list-style-type: none">• Споделен език, кодове и разкази• Споделени ценности, нагласи и убеждения• Споделени цели, предназначение и визия | <ul style="list-style-type: none">• Доверие и надеждност• Норми и санкции• Задължения и очаквания• Идентичност и идентификация |

(Nahapiet, Janine and Sumantra Ghoshal, 1998 г., "Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage" / ENG / pdf available at [researchgate.net](https://www.researchgate.net))

В периода юли 2013 г. - май 2015 г. "Еквилибриум" работи с центрове за социално подпомагане (ЦСП) в различни части на България и се поинтересува от *оценката на изпълнението* според участвалия персонал от социалните услуги.

Бихме искали да използвате горната рамка, когато мислите за стила на участие на тези, които оценяват социалната работа и тези, чиято работа се проверява.

В рамките на периода на прегледа оценката на изпълнението можеше да бъде направена в редица контексти:

- ✓ Контролни посещения от страна на правителствени агенции
- ✓ Външна оценка от колеги/ други експерти
- ✓ Вътрешен контрол на качеството (включително оценяване на персонала)
- ✓ Прегледи, извършени в контекста на проекти или национални програми (напр. програмата за изпълнение на Националната стратегия "Визия за деинституционализация на децата в Република България" (приета през 2010 г.).

Направихме следните общи изводи за степента, в която процесите на оценяване (според опита) са в състояние да засилят усещането за постижение или успех:

Положителната оценка е добра, но контекстът, в който се извършва, е много важен.

ЛИЧНИ ПОСТИЖЕНИЯ

Тъй като е формализирана и рутинна, оценката на персонала няма същото въздействие като благодарността на клиенти (или техните положителни отзиви).

ОРГАНИЗАЦИОННИ ПОСТИЖЕНИЯ

Установено е, че позоваването на организационния успех в контекста на официалното оценяване почти винаги е спомагателно за други бюрократични цели и следователно е обезценено.

УСПЕХЪТ СЕ ТРИВИАЛИЗИРА

Държавната инспекция работи предимно на ниво структури под формата на документи и записи (въпреки че инспекторите са добре запознати с предписаните процедури) и се основава на спазването на изискванията. Инспекторите могат да правят устни препратки към добри практики. Те могат да поздравяват и аплодират. От тях обаче се изисква да изготвят доклади в определен формат, който позволява само да се установяват пропуски или недостатъци и да се дават препоръки. Ако практикуващите имат усещането, че добрите им практики или по-конкретно постиженията им в постигането на положителни резултати за клиентите нямат особено значение по отношение на спазването на изискванията, съществува етичен проблем в процеса на мониторинг.

УСПЕХЪТ Е ОТКРАДНАТ

Някои екипи на ЦСП са били домакини на посещения на групи от учени или представители на партньорски организации. Тези лица са били поканени да предоставят оценка на качеството на услугата от висшия мениджмънт на организацията, с която е сключен договор за управление на ЦСП. Или пък са били ангажирани да проучат аспекти на различни проекти в областта на деинституционализацията. И в двата случая добрите практики и положителните резултати могат да бъдат споменати в докладите за оценка, но само доколкото служат на цел, от която екипите на въпросните ЦСП се чувстват почти напълно откъснати. Въпросът е свързан с *отговорността*.

Когато успехът се отнема от тези, на които принадлежи, и се използва в подкрепа на нечий друг дневен ред, възниква етичен проблем.

Естествено, социалните работници в България разполагат с инструменти, които им позволяват да наблюдават напредъка на детето и семейството, докато тече даден случай на социални услуги. Те дори могат да запазят контакт със семейството за определен период от време след приключването на случая.

По същия начин служителите по закрила на детето посещават приемните семейства в ранните етапи след настаняването на детето.

Въпреки това, извън сферата на предоставянето на услуги на първа линия, каква е ползата от събраната информация, свързана с *благосъстоянието на клиентите на социалните услуги*?

Ето още един откъс от доклада за България, изготвен по поръчка на Центъра за закрила на детето:

"Наредбата за критериите и стандартите за предоставяне на социални услуги за деца регламентира задължението на доставчика на услугата да създава условия за свободно изразяване на мнението и вземане на решения от детето, както и за включването му в обсъждането на въпроси, свързани с вътрешните работи на специализираната институция или услугата от резидентен тип."

Горното изложение на недостатъците и изкривените приоритети в мониторинга и оценката на социалните услуги показва, че неотдавнашната актуализация на наредбата, която задължава доставчиците на услуги да предприемат програми за "развитие на качеството", следва период на продължителни негативни критики за това, че въздействието на предоставянето на услуги върху благосъстоянието на клиентите не се отчита по подходящ начин.

Да се върнем на въпроса за социалния капитал. Следващите параграфи са взети от уебсайта www.socialcapitalresearch.com.

Те са лесно разбираеми и сме сигурни, че всеки от вас може да схване нещата, които отличават трите вида социален капитал един от друг.

СПОЯВАНЕ

Социалният капитал „спояване“ се описва като силни връзки, които се развиват между хора със сходен произход и интереси. Обикновено те включват семейство и приятели, осигуряват материална и емоционална подкрепа и са сравнително вътрешно ориентирани и защитни. Спояването като социален капитал се отнася до мрежи с висока плътност на взаимоотношенията между членовете, в които повечето, ако не и всички лица, принадлежащи към мрежата, са взаимно свързани, защото се познават и често взаимодействат помежду си.

СВЪРЗВАНЕ

Свързането социален капитал се отнася до "нормите на уважение/любезност и мрежите от доверителни отношения между хората, които си взаимодействат през явни, формални или институционализирани структури на властта и авторитета в обществото".

СЪЕДИНЯВАНЕ

Съединяването е такъв вид социален капитал, който описва връзките, свързващи хората отвъд

разделението, което обикновено разединява обществото (като раса, социална класа или религия). Той описва асоциации, които "прехвърлят мост" между общности, групи или организации.

Съединяването често е нужно тогава, когато процесите на спояване или по-конкретно на свързване са били неуспешни или са били накърнени по някакъв начин.

Рутинно ли се нанасят вреди на социалния капитал в сектора на социалните услуги в България?

"Социалната услуга е качествена, когато оказва положително влияние върху благосъстоянието на своите потребители и има реално въздействие върху качеството на техния живот."

(Български център за нестопанско право - "Качество на социалните услуги в България, 2008 / BG & ENG)

Описахме ситуацията, в която доставчиците на услуги смятат, че добрата им работа е или омаловажена, или ограбена. Членовете на екипа на "Еквилибриум" зададоха два въпроса на представители на четири центъра за социални услуги:

1. Според вас кои са основните фактори, които гарантират качеството на управлението на случаи (т.е. тези, които могат да повлияят положително на благосъстоянието на клиентите и да доведат до положителни резултати)

2. Въз основа на вашия опит, процесът на оценяване (бележка 1) обръща ли достатъчно внимание на тези фактори? (Да, Не съм сигурен / донякъде, Не)

В отговор на първия въпрос се получи списък с 19 фактора, които бяха ясно разграничени един от друг.

Вторият въпрос показва, че според доставчиците на услуги *процесът на оценяване е напълно неуместен по отношение на 13 от 19-те компонента на доброто управление на случаи, които те са идентифицирали.*

Резултатите бяха споделени с екипи от 7 други центъра за социална подкрепа. Те твърдят, че констатациите до голяма степен съвпадат с техния собствен опит. (Това са общо 11 центъра.)

Съгласни ли сте, че клиентите на социални услуги, а и самите доставчици на услуги, са жертви на нанасяне на вреда на типа социален капитал, известен като "свързване"?

Бележка 1: Имаме предвид процеса на оценяване, който беше във фокуса на доклада на Центъра за закрила на детето.

Като че ли изглежда, че методологията, която четете в момента, е разработена отчасти с цел да помогне в борбата със значителните вреди, нанасяни на социалния капитал, а именно със систематичния неуспех на лицата, които отговарят за мониторинга и контрола на услугите за деца и семейства, да (1) осъществяват смислено взаимодействие със семействата и общностите или (2) да получават и използват информация от доставчиците на услуги, основана на качествен анализ, а не на количествен.

Лесно е да се твърди, че това е симптом за общия дефицит на гражданско участие или обществени консултации, който преобладава през цялото времетраене на реформата в областта на благосъстоянието на децата, започнала преди присъединяването към ЕС през 2007 г. и консолидирана в националната програма за деинституционализация, финансирана със средства от структурните фондове на ЕС.

Новата наредба първоначално изглежда като стъпка в правилната посока, но смятаме, че много зависи от реакцията на хората, имащия качества и желанието да уловят и предадат това, което уязвимите членове на общността имат да кажат за своето ежедневие, нужди и стремежи, без филтриране или изкривяване, което може да произтича от институционалните приоритети, определени от центъра.

Активността на общността може да се задвижи от отделни лица, групи и организации, включително организации, чието ежедневно взаимодействие със семействата осигурява информираност за основните проблеми, засягащи тезисемейства.

Дали "Еквилибриум" и неговите партньорски НПО са ограничени в ролята си на подкрепящи организации въз основа на договори за услуги с общинските власти, работни отношения с отделите за закрила на дететои необходимостта да се работи по професионалните стандарти, определени от Агенцията за социално подпомагане?

Като малък колектив ние не мислим така. В съветите, които споделихме с разказвачите по време на проекта, препоръчахме следното:

- Избягвайте да създавате дихотомия "ние - те". Избягвайте обвиненията "Те правят това."
- Избягвайте прекомерното фокусиране върху нещата, които не се получават, или върху системата, която е повредена. Покажете алтернативата. Нарисувайте картината на бъдещето, което искате да видите.

Доставчиците на социални услуги са напълно способни да подкрепят активността на общността и/ или да изразяват интересите на своите клиенти, като в същото време не се противопоставят на партньорите си и на органите, които осигуряват регистрациите и договорите за услуги. На първо място, те са способни непрекъснато да коригират собствената си работа, за да я съобразят по-добре с нуждите и стремежите на клиентите.

ПРИМЕР : БЕДНОСТ И ЛИШЕНИЯ

През 2017 г. холандският историк Рутгер Брегман изнася лекция в TED. Ето как започва тя:

"Бих искал да започна с един прост въпрос: Защо бедните взимат толкова много лоши решения? Знаем, че това е тежък въпрос, но погледнете данните. Бедните взимат повече заеми, спестяват

по-малко, пушат повече, спортуват по-малко, пият повече и се хранят по-малко здравословно. Защо?

Е, стандартното обяснение беше обобщено веднъж от британския министър-председател Маргарет Тачър. Тя нарече бедността "личностен дефект".

По принцип липса на характер.

Сигурен съм, че не много от вас биха били толкова откровени. Но идеята, че нещо не е наред със самите бедни, не се отнася само за г-жа Тачър. Някои от вас може би смятат, че бедните трябва да бъдат държани отговорни за собствените си грешки. А други може да твърдят, че трябва да им помогнем да вземат по-добри решения. Но основното предположение е едно и също: нещо не е наред с тях... "

Българското правителство беше домакин на конференция през 2012 г. (в центъра на вниманието беше институционалната грижа за деца под 3-годишна възраст). Докладът от конференцията дава следната кратка представа за семейните условия в Югоизточна Европа:

"Основните фактори, които допринасят за настаняването на деца на възраст под три години в институции в Източна Европа... са свързани с бедността и други социално-икономически обстоятелства *следователно резултат по-скоро от дискриминация, отколкото от защита от индивидуално насилие.*" (курсивът е наш)

https://childhub.org/sites/default/files/library/attachments/unicef_sofia_conference_report_en_web_0.pdf/ENG.pdf

Докладът по същество казва, че настаняването на бебета в институции е символ на системна дискриминация срещу живеещите в бедност.

Сблъсъкът с последиците от структурната бедност е част от ежедневието на работещите с деца и семейства в България. Въведохме темата по-рано: Това не е нашата общност!

Ако използвате следния линк, ще получите достъп до документ в pdf формат, изготвен в сътрудничество между Българския национален статистически институт и Световната банка.

https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/publications/povmap_en.pdf / ENG
<https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/publications/povmap.pdf> / BG

Заглавието на публикацията е "Картографиране на бедността в Република България". Ето как е обяснено начинанието на уебсайта на Националния статистически институт:

"Основната цел на проекта е да се изчислят дяловете на населението в риск от бедност на ниските териториални нива (области и общини). Референтните години на източниците на данни, използвани като основа за оценките на малките територии, трябва да бъдат възможно най-близки една до друга. Поради това са използвани данни от последното преброяване на населението през 2011 г. и SILC 2012 г. (с референтна година на доходите 2011 г.)."

Докладът е публикуван през 2018 г. и, както беше обяснено, в него са използвани данни, които са остарели със 7 години. Въпреки това силата на картографирането на бедността като инструмент за планиране на услугите за подкрепа на семейството, разпределението на здравните заведения и местоположението на училищата и детските градини е очевидна. В съчетание с обществените консултации то би спомогнало за подобряване на осведомеността

относно динамиката на общността и неравенството между общностите, които съществуват в непосредствена близост една до друга.

Няма данни за официално желание да се надгради примерът, даден от проекта за картографиране на бедността. Изглежда, че проектът е бил отложен.

В хода на българската програма за деинституционализация имаше моменти, в които процесът на планиране на услугите на местно/ регионално равнище и разпределението на тези услуги от страна на правителството очевидно не се съгласуваха (Виж бележката по-долу). Това означаваше, че "науката" зад двете процедури - местната и централната - беше поставена под въпрос, както и мотивацията за формирането на определени услуги. Общественото обсъждане беше рядкост.

Бележка: Когато първите 8 центъра за настаняване на деца на възраст от 0 до 3 (домове за медико-социални грижи) години бяха закрити, се проведе обширен дебат за най-доброто използване на сградите, в които се помещаваха старите институции въз основа на нова концепция - социално-медицински услуги - която не беше напълно обмислена по времето, когато проектът беше очертан за финансиране от ЕК. Това доведе до труден компромис в опит да се съгласуват приоритетите на общинските власти (натоварени да определят местните нужди), на широко известни НПО и на министерствата на здравеопазването и на труда и социалната политика. От 45-те услуги, стартирали около 2015/2016 г., в началото на 2021 г. останаха да функционират 20, а едно от осемте заведения беше напълно нефункциониращо. Естествено, това поставя под въпрос мотивацията на първоначалните услуги и тяхното съответствие с нуждите на общността. **Възможно ли е било местните власти да засилят позицията си при преговорите, като се консултират с обществеността и постигнат подкрепата на общността?**

В своя преглед на реформата в публичната администрация в България Емилия Занкина споменава за външен натиск, който води до "законово транспониране, без да последва реално изпълнение". Начинанието за картографиране на бедността показва как инициативите могат да бъдат изоставени, когато финансирането на проекта приключи и инерцията се разсее. ("Реформата на публичната администрация в България: подход отгоре надолу и външен подход", 2019 г.).

Според Института по публична администрация през 2016 г. "регулаторната реформа в България стартира с въвеждането на оценка на въздействието на нормативните актове (ОВНА) и обществени консултации в структуриран вид, интегрирани като задължителни механизми в националния законодателен процес." (<https://www.ipa.government.bg/en/implementation-impact->. Въпреки това, проучване, проведено в началото на 2022 г. за Международния републикански институт, обхващащо 10 общини, даде следната представа:

"По-малко от 20 % от анкетираните във всички общини знаят кога се провеждат срещите за обществено обсъждане на общинската администрация, а по-малко от 20% в девет от десетте общини знаят кога се провеждат сесиите на общинския им съвет."

<https://www.iri.org/news/iri-bulgaria>

Съществува и значителна липса на местна финансова автономия, която ограничава способността на местните власти да реагират на исканията на общността. Държавните трансфери представляват 64% от общинските приходи (средно) и бюджети и според докладчика на Съвета на Европа Ранди Мондорф "бюджетните и фискалните правила изглеждат твърде рестриктивни за бюджетната автономия на местното самоуправление". Това означава, че местното

самоуправление е значително затруднено в способността си да отговори на стремежите на общността, която привидно представлява.

"Конгресът приканва българските власти да изяснят отговорностите, възложени на различните равнища на управление, да разширят свободата на действие на местните власти при *адаптиране на упражняването на делегираните правомощия към местните условия*, да намалят зависимостта на местното самоуправление от държавните финансови трансфери чрез увеличаване на дела на местните данъци и такси в местните приходи и най-общо да засилят данъчните правомощия на местните власти, като се опростят правилата за съставяне на местните бюджети." (курсивът е наш).

<https://www.coe.int/en/web/congress/-/self-government-in-bulgaria>

Нека повторим посланието: Местните власти в България са възпрепятствани да реагират пълноценно на специфичните условия, които преобладават в местната общност, поради централизирания административен и данъчен контрол.

Това придава нов смисъл на протеста "Това не е нашата общност!" В съвсем реален смисъл тя не е, когато правителството има такава власт над дейността на общината. Освен това сега разбираме препратката към сянката на чудовището.

СЪЕДИНЯВАНЕ: ЖЕРТВИ НА ИЗПИТАНИЯ

"Бедните често се държат по-некомпетентно, което може допълнително да затвърди бедността. Предполагаме, че бедността пряко възпрепятства когнитивните функции и представяме две проучвания, които проверяват тази хипотеза. Първо, експериментално внушихме мисли за финансите и установихме, че това намалява когнитивните резултати при бедните, но не и при заможните участници.

Второ, изследвахме когнитивната функция на земеделските стопани по време на цикъла на сеитба. Установихме, че един и същ земеделски стопанин показва намалена когнитивна функция преди прибиране на реколтата, когато е беден, в сравнение с тази след прибиране на реколтата, когато е богат."

("Poverty Impedes Cognitive Function", A. Mani, S. Mullainathan, E. Shafir, J. Zhao, 2013/ENG)

"Твърде често наблюдателите и анализаторите смятат, че бедните са "глупави", ирационални или неспособни да вземат рационални решения. Някои просветени експерименти показват, че те просто разполагат с по-малко ресурси. Без съмнение доверието понякога ще ги разочарова. Но то е добър принцип, от който да се ръководи социалната политика. Освен това всички ние се нуждаем от свободата да вземаме лоши решения (за предпочитане не катастрофални), за да се учим от тях и да експериментираме. Без свободата да се правят грешки хората не могат да се научат да поемат успешно контрол върху живота си."

('Basic Income: And How We Can Make It Happen', Guy Standing, 2015, Pelican Books / ENG)

Феноменът, описан в първия откъс в карето по-горе, не е стрес сам по себе си, но изследователите със сигурност описват ситуация, която предизвиква стрес. Известно е, че стремежът към оцеляване сред родителите, живеещи в условия на лишения, излага децата им на "токсичен стрес".

Резултатът от тази продължителна реакция на стрес е, че нервната и имунната система на детето

се променят, както и взаимодействието между ДНК и факторите на околната среда. Токсичният стрес води до значително увеличаване на размера на "центровете на страха" в мозъка (лимбичната система и амигдалата) и детето може да развие симптоми, много сходни с посттравматичното стресово разстройство, като негативни промени в мисленето и настроението и характерен набор от физически и емоционални реакции. Те са описани в карето по-долу.

Мислене и настроение

- Негативни мисли за себе си, за другите хора или за света
- Безнадеждност по отношение на бъдещето
- Проблеми с паметта
- Трудно поддържане на близки взаимоотношения
- Чувство на откъснатост от семейството и приятелите
- Отсъствие на интерес към харесвани по-рано дейности
- Затруднения за изпитване на положителни емоции
- Усещане за емоционална безчувственост

Физически и емоционални реакции

- Лесно се стряскате или плашите.
- Винаги нащрек за опасност
- Саморазрушително поведение/Податливост към пристрастяване
- Проблеми със съня
- Проблеми с концентрацията
- Раздразнителност, гневни изблици или агресивно поведение
- Изразено чувство за срам или лична малоценност

Токсичният стрес намалява размера и влошава функционирането на областите на мозъка, отговорни за ученето, паметта и изпълнителните функции (главно префронталната кора и хипокампуса). В резултат на това детето е изложено на риск от развитие на проблеми с ученето и поведението. Потискането на имунната система излага детето на риск от развитие на различни хронични здравословни състояния, включително астма, сърдечни заболявания, инсулт, автоимунни заболявания и рак. ДНК се променя по такъв начин, че генната експресия на детето влияе върху телесните функции. Тези функции са компрометирани и потенциално могат да бъдат предадени на следващото поколение, когато детето стане родител.

Необходимо е да се разбере, че някои деца са по-податливи на факторите на околната среда от други. Професорът и педиатър У. Томас Бойс, доктор на медицинските науки, се позовава на "една традиционна, но вероятно недостатъчна мъдрост, според която децата са или "уязвими", или "устойчиви" на изпитанията, които светът им поднася". В книгата си "Орхидеята и глухарчето" той разкрива, че решаващият въпрос е податливостта или чувствителността към възпитателни или предизвикващи стрес фактори на околната среда. Децата-орхидеи са по-склонни да проявяват тежка физическа, емоционална или психологическа реакция към негативни фактори на средата (а това включва и нови ситуации). Също така обаче е по-вероятно те да се развиват чудесно и да постигат успехи в грижовна, подкрепяща среда, което предполага, че - в сравнение с глухарчетата - е по-вероятно да се повлияят добре от опитите за възстановяване след периоди на токсичен стрес.

Компоненти на уязвимостта

Става ясно, че задачата на наставниците/менторите е да изградят *социален капитал* в група, в която отделните участници вероятно са психологически и емоционално уязвими. Тези хора вероятно ще бъдат ежедневно заети с аспектите на личното си оцеляване - младежите ще се опитват да си проправят път в живота и ще се борят да се впишат в него, докато родителите ще бъдат заети с осигуряването на материалното благосъстояние на семействата си. Порадирутинното влошаване на описаното по-горе свързване като елемент на социалния капитал, работата им с държавните служби и публичните институции ще бъде особен източник на стрес. Въпреки това орхидеите от всяка целева група могат да предоставят силни разкази за личността въз основа на "необикновена, биологично заложена чувствителност", която ги прави "толкова неоправдано податливи на опасностите и несгодите на живота", но също така ги "прави и по-възприемчиви към даровете и обещанията на живота".

„В борбите и крехкостта на орхидеите се крие невъобразима сила и спасителна красота.“

У. Томас Бойс

Коучовете/ менторите използват СЪЕДИНЯВАНЕ.

за да подпомогнат СПОЯВАНЕТО между еднакво уязвими хора

и да може СОЛИДАРНОСТТА да се превърне в сила

Макар че спояването е съществена част от упражнението, която ще разгледаме подробно по-късно, в следващия раздел предупреждаваме за потенциалното му отрицателно въздействие върху надеждността на информацията, която може да получи една малка, споена група.

След като се постигне това спояване, групата вероятно ще насочи вниманието си към

- ✓ Правителствени отдели, институции и бюрокрации
- ✓ Работодатели и потенциални работодатели

Групата може също така да разгледа качеството на *социалния капитал на спояванетосред тези, с които се познават отблизо, и отношенията с*

- ✓ Тези с по-привилегирован статут (спояване и свързване)
- ✓ Други етнически или културни групи (съединяване)
- ✓ Съседни и колеги (спояване и свързване)
- ✓ Членове на разширеното семейство (спояване и свързване)

ЕЛИМИНИРАНЕ НА ВЛИЯНИЕТО НА КЛАСИЗМА

Какво представлява класизмът?

„Класизъм“ означава различно отношение поради социалната класа или преценката за социална класа. Той се поддържа от система от вярвания и културни нагласи, които определят хората по икономическия им статут, семейния произход, служебното положение, нивото на образование и други разграничителни фактори.

„Хората от бедната/работническата класа понякога усвояват схващанията и нагласите на доминиращото общество спрямо тях и ги прилагат по отношение на себе си и другите от своята класа. Интернализираният класизъм е приемането и оправдаването на класизма от работническата класа и бедните. Примерите включват: чувство на малоценност пред хора от по-висока класа; презрение или срам от традиционните модели на класата в семейството и отричане на наследството; чувство на превъзходство спрямо хора в по-нисък от собствения класов спектър, враждебност и обвинения към други от работническата класа или бедните, както и възгледи, че класистките институции са справедливи.

Хората от средната класа и богатите понякога усвояват вярванията и нагласите на доминиращото общество спрямо тях и ги противопоставят на другите. Интернализираното превъзходство е приемането и оправдаването на класовите привилегии от страна на хората от средната класа и богатите. Класовите привилегии включват многобройните материални или нематериални незаслужени предимства на "по-високия" класов статус, като например лични контакти с работодатели, наследствен прием във висши учебни заведения, наследени пари, добри здравни грижи в детството, качествено образование, говорене със същия диалект и акцент като хората с институционална власт и познаване на начина, по който функционират системите на властта."

(Източник: <https://www.hungercenter.org> / ENG)

В известен смисъл сме виновни за класизма поради начина, по който подбрахме *целевите групи* за проекта "Гласът на уязвимостта". Виновни сме, защото определянето на целева група изисква *класификация*. Участниците в групата са били *обозначени* въз основа на ограничените критерии за подбор. Те са обозначени като *жертви на уязвимостта*.

Менторите (наставниците) могат да бъдат обозначени по различен начин. Как ще ги опишем?

Строители на мостове?

Как да елиминираме влиянието на класизма и етикетирането, когато работим с "жертви на уязвимост" (което си е направо ужасяващ етикет, ако се замислите)?

Тези въпроси имат за цел да ви накарат да осъзнаете едно очевидно *противоречие в логиката*. От една страна, ние искаме от наставниците/менторите да позволят на проблемите да *изплуват* от разказите на членовете на уязвимите групи и да се опитат да избегнат всякаква форма на изпреварващо мислене или склонност да улавят намеци за даден проблем поради съществуващи убеждения за това какво трябва да бъде значението на тези проблеми за членовете на въпросната група. Убежденията ще се основават на предишни професионални контакти с членове на тази група или на доклади, изготвени от организации, работещи с нея.

От друга страна, уязвимите групи бяха определени или избрани и това неизбежно включваше известно ниво на позоваване на критерии, свързани с тяхната уязвимост.

Ето как ще се справим с очевидния логически недостатък. Трябва да правим разлика между абстрактно дефиниран проблем и *житейски опит* по този въпрос. Трябва да правим разлика между обстоятелствата и реакциите на тези, които са потопени в тези обстоятелства.

ПРЕГРЪЩАНЕ НА НЕВРОРАЗНООБРАЗИЕТО

Терминът се отнася до диапазона от вариации в мозъчната функция и поведенческите характеристики в рамките на човешката популация. Той отчита различията в общителността, ученето, вниманието, настроението и други психични функции.

Мнозина се надяват, че идеята може да намали стигмата, свързана със състояния като аутизъм, ADHD, дислексия, дискалкулния (трудности при разбирането/манипулирането на числа), диспраксия (координационни нарушения в развитието) и синдром на Турет. То е свързано и с биполарното разстройство. Прилага се при обосноваване на разграничението между екстраверсия и интроверсия и възприеманото неблагоприятно положение на интровертите в образователната среда и на работното място. (Приема се, че членовете или мнозинството от тях са амбивертни.) Невроразнообразието вече се прилага и към аспекти на личността и темперамента.

В политически/социологически контекст споменаването на невроразнообразието обикновено има за цел да насърчи следните идеи:

- ✓ Хората с неврологични увреждания не са повредени или половинчати версии на нормалните хора.
- ✓ Увреждането, независимо колко е сериозно, не намалява личността. Хората с атипичен мозък са пълноценни хора с неотменими човешки права, точно както всички останали.
- ✓ Хората с увреждания могат да водят богат и смислен живот.
- Неврологичните различия са важна част от човечеството, както и различията в размера, формата, цвета на кожата и личността. Никой от нас няма правото (или мъдростта) да се опитва да подобри вида си, като решава кои характеристики да запази и кои да отхвърли. Всеки човек е ценен.
- Увреждането е сложно нещо. Често то се определя повече от очакванията на обществото, отколкото от индивидуалното състояние. Не винаги, но често.

(Списъкът е предоставен от Айяна Бейлин, специалист по грижи за аутисти и защитник на правата на хората с увреждания)

Почти сигурно е, че наставникът е доста невротипичен. Как ще изградим мостове, за да наставяваме хора, които може да не са невротипични?

По-горе споменахме аутизма. Той е известен като спектърно разстройство. Това означава, че има големи различия във вида и тежестта на симптомите, които хората изпитват. В някои отношения човек, който е диагностициран с високофункционаращ аутизъм, има повече общо с невротипичен човек, отколкото с човек с много тежък аутизъм. Всъщност е известно, че хората, страдащи от синдрома на Аспергер и високофункционаращия аутизъм, могат да маскират своите затруднения. Това включва поддържане на зрителен контакт по време на разговор, запомняне на лица или имитиране на мимики.

Някои изследователи смятат, че социалната болка се заражда в същата област на мозъка като физическата болка, докато д-р Джорджия Силани и екип от Международното училище за

напреднали изследвания в Италия са доказали, че социалната болка, причинена от усещането за остракизъм, се усеща толкова дълбоко, колкото и физическата болка от електрошок.

Изглежда че хората, страдащи от високофункционален аутизъм, се опитват да се справят с излагането си на социална болка, като копират поведения, които не се появяват естествено или с малко усилия.

Колко от вас са чели статии в гугъл със заглавия като „Как да направим положително първо впечатление” или „Как да изглеждаме уверени”?

Всички използваме замаскирането. Наричаме го по различни начини.

Екстраверти = обличане във власт - притежават залата, хващат аудиторията, излъчват увереност

Интроверти = не се набиват на очи - създават впечатление за тайнственост, те са активни слушатели

СХВАЩАНЕТО ЗА "НАМАЛЕНА ДЕЕСПОСОБНОСТ" ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНИЯ КОМЕНТАТОР

В обема на няколко страници сме посочили три пласта *естествена* уязвимост:

1. Вземане на неправилни решения поради стремеж за оцеляване
2. Дегенеративното въздействие на травмите и токсичния стрес в ранния живот
3. Невроатипичност

Въпреки това, въз основа на дихотомията "глухарче и орхидея", ние признахме, че въздействието на негодите невинаги е ясно или предвидимо. При това положение е малко вероятно "Гласът на уязвимостта" - личният и колективният разказ - да доведе до изчерпателен, научен и нюансиран разказ за даден социален проблем, какъвто е този, изготвен от професионален изследовател. Историите, събрани чрез коучинг, вероятно ще бъдат сурови и неизгладени, откъдето идва и необходимостта от *менторство*.

Трябва да се признае, че тези от нас, които работят с уязвими хора, трябва да запазят равновесие по хлъзгавия склон. В горната част на склона помощникът на уязвимия разказвач не може да стане безразличен и да не успее да предостави конструктивната помощ, необходима за постигане на ефект от разказа. В долната част на склона помощникът не трябва да навлиза в автономното пространство на разказвача въз основа на предположение за по-висока компетентност в разказването на истории или на усещането, че историята не се вписва в нормалния, технократски разказ за житейските обстоятелства на разказвача. **Твърде често в сферата на социалното неравенство технократът действа като цензор или съдия по валидността.** Някои от нас са свикнали да анализират, екстраполират, допълват и коментират въз основа на *секторни знания*. Ние, професионалистите, също можем да сме разказвачи на истории, но това не ни дава право да не одобряваме или да оспорваме валидността на историите, представени от наши клиенти, защото се смятаме за по-проницателни или по някакъв

начин по-добре информирани въз основа на предполагаемото ни добре развито и шлифовано разбиране на социалните въпроси.

Читателите ще разберат, че тези, които се стремят да обучават членовете на уязвими групи в себеутвърждаване и колективни действия, трябва да помагат да стане така, че тези усилия да имат социална сила и способност да вълнуват.

Следващият параграф обяснява събитие, случило се през септември 2021 г.

"Бъдещето на българските независими медии е във фокуса на последния панел на конференцията "Нови хоризонти в журналистиката", организирана от Световния прес институт в София, България, на 24-25 септември. Събитието е спонсорирано от фондация "Америка за България" и е в партньорство с Асоциацията на европейските журналисти - България."

Участниците споменават "слабото класиране в класацията за свобода на печата поради непрозрачно финансиране, кампании за очерняне и тормоз срещу журналисти". (ej-bulgaria.org/en/the-dire-state-of-independent-media-in-bulgaria/ ENG).

Доклад на уебсайта "Euroactiv" през април 2020 г. започва със следното твърдение:

"България има най-ниските нива на свобода на печата в Европа и за трета поредна година е класирана на 111-то място в света по свобода на печата в годишното издание на индекса на "Репортери без граници" за свободата на печата в света, в което страната е наречена "черната овца на ЕС".

<https://www.euractiv.com/section/digital/news/bulgaria-black-sheep-of-the-eu-world-> ENG).

В същия доклад се посочва: "Корупцията и сговорът между медии, политици и олигарси са широко разпространени в България". Това води до ситуация, в която медиите "са меки по отношение на правителството" и "се въздържат да отразяват определени проблемни истории". Тези доклади показват среда, в която малките медии, които не са засегнати от правителствена намеса, все пак осъзнават доминиращите характеристики на областта, в която работят. Това със сигурност ще окаже влияние върху всеки потенциален медиен поддръжник на "Гласът на уязвимостта".

По подобен начин НПО, работещи с уязвими групи или от тяхно име, са принудени през последните години да заемат все по-остра позиция срещу политическата тенденция да се опитват да подкопават съдържанието на правата на човека в националното законодателство, за да успокоят реакционните сили. Тези реакционери се противопоставят на защитата на правата на детето и на мерките, предназначени да предпазят жените и децата от злоупотреба в семейството и общността.

През септември 2020 г. Националната мрежа за децата публикува статия, озаглавена "Теориите на конспирацията и дезинформацията - как те влияят върху живота на децата и политиките за деца". Статията съдържа следния параграф:

"Българското общество е особено податливо на конспиративни теории, дезинформация и пропаганда. Причините за това са комплексни: липса на ясна и достоверна информация от страна на правителството и институциите; дефицит в образователната система - липса на гражданско образование, критично мислене, медийна грамотност и практически познания; намаляващ брой независими медии и журналисти, които да налагат високи журналистически

станданти при разследването, проверката на фактите и отразяването на информацията."

[\(https://nmd.bg/en/conspiracy-theories-and-misinformation-how-they-affect-childrens-lives-and-childrens-policies/\)](https://nmd.bg/en/conspiracy-theories-and-misinformation-how-they-affect-childrens-lives-and-childrens-policies/)

През декември 2021 г. Akcent.bg съобщи за опит да се подкопае работата на неправителствената общност в Русе, направен в контекста на дискусия, организирана от крайнодясната ВМРО – български национално движение.

[\(https://akcent.bg/?i=56833&fbclid=IwAR0Z6w3zcpGspctAHKQggjEaX5IEgaoi_sTh5Qihsh5wr / само на български език\)](https://akcent.bg/?i=56833&fbclid=IwAR0Z6w3zcpGspctAHKQggjEaX5IEgaoi_sTh5Qihsh5wr)

Нападките включвахаочевидно неверни изявления, типични за организираната от десни политически фигури постоянна кампания срещу участниците в гражданското общество .

Ние разбираме, че „Гласът на уязвимостта” трябва да бъде отгледан в среда, която вече е силно заредена. Тя не е идеалната звукова камера. Това е среда, в която ролята на наставниците/менторите може да бъде поставяна под въпрос въз основа на тяхната (действителна или предполагаема) връзка с неправителствени организации и най-вече с такива с чуждестранно финансиране.

Когато в един ултранационалистически контекст традиционните християнски ценности се възхваляват, но са слабо очертани, тогава засилването и насочването на гласовете на обикновените хора може да се възприеме като заплахата и може да се твърди, че тези хора са манипулирани или представяни погрешно от организации с мотиви, които не съответстват на националните ценности и интереси.

ОБОБЩЕНИЕ

В България има недостиг на силни и подкрепящи лични и социални отношения, институционално доверие, социални норми и гражданско участие. Този недостиг се отразява най-силно на хората, които се нуждаят от напътствия или практическа подкрепа.

Останките от авторитаризма и култа към експертността могат да направят живота още по-травмиращ за тези, които заемат позиция в неравностойно положение в обществото, за тези, които са в нужда или подчинение.

От една страна, обществената информация и видовете истории, разказвани от медиите, могат да бъдат изкривени или опорочени от популизма и политиката на празните обещания. От друга страна, личните истории могат да се използват избирателно въз основа на професионални програми, за да се противопоставят на институционални недостатъци или в отговор на дезинформация или фалшиви новини.

Може да се твърди, че в момента "Гласът на уязвимостта" е лишен от звукова камера, в която няма ефекти на изкривяване.

ДЕИНСТИТУЦИОНАЛИЗАЦИЯ В БЪЛГАРИЯ

Извеждането на малки деца от резидентна грижа се извършва успоредно с координирани действия, включващи служители от отделите за закрила на детето и предоставяне на социални услуги, които най-общо се наричат с два изрази, придобили международно значение: ранна интервенция (за намаляване до минимум на възможността за семейна криза) и превенция (на изоставянето на деца). Програмите за ранна интервенция обръщат внимание най-вече на проблеми, преобладаващи при раждането или скоро след него, напр. нисък родителски капацитет, дисфункция на семейството и /или материална бедност, самотни майки, майки в пубертета, майки с проблемно ментално здраве, недоносени деца, деца със сериозни вродени увреждания, смущения в развитието или хронични заболявания.

В уводната глава хвърлихме светлина върху някои от недостатъците в процеса на мониторинг и оценка (МО) на услугите за деца и уязвими семейства. Важно е да се признае, че независимо от професионалния статут на наблюдателите/оценителите и техните усилия за обективност, работната среда не е неутрална и тази липса на неутралност се отразява на процеса на мониторинг и оценка.

Налице е силно политическо измерение, което създава напрежение, както се вижда от съществуването на Коалиция 2025, "група, включваща организации и мрежи на гражданското общество, представляващи повече от 150 НПО от цялата страна и други, които работят в областта на деинституционализацията". Организацията определя целта си като "стремеж към гаранция, че ДИ ще продължава да бъде поддържана - независимо от политическите промени - с непокътнати основни приоритети, а именно: развитие на индивидуална грижа в общността за всяко дете, основана на пълно зачитане на личните му права". (<http://eq-bg.org/en/coalition-childhood-2025/> ENG & BG)

Освен това, много активни в рамките на проектния цикъл организации, участващи в ДИ, организират оценяването в контекста на отчитането пред донорите, което означава, че те са загрижени да демонстрират добри (или дори най-добри) практики. Именно в този контекст използването на конкретни казуси (средство, което обикновено се използва в социалните науки) е най-вероятно да бъде негативно критикувано поради потенциалната възможност за *пристрастие при подбора*.

Едно от намеренията на „Гласът на уязвимостта“ е да проучи стойността диалога с общността и себепредставянето като начини за противодействие на влиянието на провеждането на мониторинг и оценка в среда, в която неутралността е компрометирана заради значителния принос или заради контрола на организации, които имат интерес от резултатите или от политизирането на разглежданите проблеми.

БОГАТСТВО НА ДЕТАЙЛИТЕ

В забележителния си труд "Five Misunderstandings about Case Study Research" (*Пет грешни схващания по отношение на проучването на казуси*) оксфордският професор Бент Фливберг посочва как добре планираните казуси, към които не е имало пристрастия при подбора, могат да внесат по-голямо богатство от детайли.

"Работата по даден казус не предполага по-голям интерес към проверка на предварителните представи на изследователя, отколкото други методи на изследване. Напротив, опитът показва, че проследяването на казуси съдържа по-голям интерес към изкривяване на предварителните представи, отколкото към проверка."

(<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1077800405284363> / ENG)

Близостта до реалния живот, която включва проучването на даден казус, и процесът на учене, който то поражда за изследователя, често водят до по-добро разбиране.

В контекста на този проект не сме използвали казуси по същество. Въпреки това се надявахме да създадем задълбочено, многостранно разбиране на сложни въпроси от разкази за реалния опит ("преживян опит").

НЯКОИ АСПЕКТИ НА ТЕОРИЯТА ЗА СОЦИАЛНА ПРОМЯНА „SEED-SCALE”

Мониторингът и оценката на действията по ДИ обикновено са самостоятелен процес, отделен от действителните професионални действия на участниците в ДИ на общинско и регионално равнище. Той обикновено се осъществява "отвън навътре" по отношение на влиянието му върху тези професионалисти на първа линия, чиито действия се проверяват, както и върху родителите, чиято обратна връзка се търси от време на време. Такъв подход към мониторинга и оценката може да търси активното участие на местните специалисти и родители, но причината за това е другаде и проверяващите/оценяващите нямат роля по отношение на местните действия за ДИ, предприемани в течение на времето. Те пристигат, осъществяват дейности по мониторинг и оценка и си тръгват.

Един алтернативен подход - оценка с участие - включва разработването на местни стратегии и процедури за събиране на доказателства за ефективността на подкрепата за децата и семействата. Те се осъществяват паралелно с професионалните интервенции и именно в този контекст могат да бъдат адаптирани и прилагани при работата с деца и семейства основните принципи на подхода SEED-SCALE за развитие на общността. SEED-SCALE отбелязва, че човешката енергия е ресурс, който вече е налице и се използва във всяка общност по света. Ако общността съществува, тя има енергия.

В първия раздел посветихме няколко параграфа на обяснението на липсата на социален капитал в България. Ако социалният капитал е положителна проява на енергията в една общност, то може да се твърди, че просоциалната енергия е потисната от един посткомунистически феномен, за който многократно е писано - съжителството на *формална* демокрация с неформален авторитаризъм (= "нелиберална демокрация") и стила на културата на подчинение, който пронизва публичните институции и хвърля сянка върху взаимодействията им с общността. По-рано разгледахме социалните услуги. Политологът Евгений Дайнов прави следния анализ в есето си "Образователната реформа в България":

"Не е случайно, че в България двата най-видими провала на реформите от 90-те години насам са реформата на държавната администрация и реформата на образованието. И в двата случая административните структури успешно саботират идеите за реформи, идващи от политическото ниво; и в двата случая намеренията са повече или по-малко едни и същи: първо, да се избегне

отчетността и създаването на системи, при които работата да може да се оценява спрямо резултатите; второ, да се запази корпоративната култура, основана на контрола върху ресурсите, и да се избегне налагането на култури на обслужване, предоставяне на услуги, партньорство и прозрачност." (курсивът е наш)

https://www.cerge-ei.cz/pdf/gdn/rrc/RRCV_48_paper_01.pdf / ENG)

Що се отнася до здравеопазването, в прегледа на българската система от 2018 г., изготвен от регионалния офис на СЗО за Европа, се посочва следното.

"Инициативите за реформи срещнаха съпротива от страна на заинтересованите страни в здравната система, а обещаващи законодателни идеи и промени, които се очакваше да решат най-належащите проблеми на здравната система като ефективност и ефикасност на системата, финансова стабилност, обхващане на населението и справедливост, бяха отхвърлени от съдилищата, преди някои от тях да влязат в сила."

https://www.euro.who.int/data/assets/pdf_file/0005/383054/HiT-Bulgaria-2018-web.pdf / ENG)

Съпротивата срещу промяната произтича от "заинтересованите страни в здравната система" и това предполага стил на секторен протекционизъм - запазване на статуквото - подобен на този, който се наблюдава в областта на образованието, където богоизбраните се противопоставят на "културата на обслужване, предоставяне на услуги, партньорство и прозрачност".

В доклада се казва следното за публичната отчетност:

"Въпреки цялостното подобряване на прозрачността и отчетността на здравната система, някои предизвикателства остават. Макар че електронното здравеопазване е постоянен приоритет във всички правителствени програми и национални здравни стратегии през последните десетилетия, в България все още липсва интегрирана здравна информационна система. Все още липсват данни за ключови показатели, особено в областта на качеството на здравните услуги, които биха позволили информиран избор на доставчици. Много източници на информация трябва да станат по-удобни за ползване от гражданите. Що се отнася до предоставянето на здравни услуги, пациентите нямат информация за правата си, което може да допринесе за корупционни практики и високи доплащания." (курсивът е наш)

Във въвеждащия раздел посочихме един съществен недостатък в системата за мониторинг и оценка на социалните услуги - неспособността да се отчете въздействието на тези услуги върху благосъстоянието на клиентите. Подобен недостатък в сферата на образованието беше посочен от Световната банка в доклад от 2010 г. Въпреки сериозната програма за образователни реформи, стартирала през 2007 г., която се фокусира върху автономията на училищата и преосмислянето на модела на отчетност, остават "продължителни опасения" относно "отчетността на училищата пред местната общност". (Световна банка. 2009. България: Подобряване на качеството и значението на образованието за всички. Вашингтон, окръг Колумбия. © Световна банка.

<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/12542> / ENG)

В доклад на Световната банка от 2014 г. се казва следното:

"В България няма официални училищни съвети. По-скоро около 75% от училищата имат училищни настоятелства, които служат за финансова подкрепа на училищата чрез дейности за

набиране на средства. Те не са упълномощени да участват в училищните политики и решения, нито са законово упълномощени да изпълняват консултативни функции или да бъдат ръководна структура на училището. *По-скоро изключение, отколкото правило, в някои училища с високи резултати (където родителите са добре образовани и с по-висок социален статус) училищните настоятелства обикновено са по-активни и в зависимост от директора на училището могат да се търсят и разглеждат съвети от родителите.*" (курсивът е наш)

SAA/SABER_SAA_Bulgaria_CR_Final_2014.pdf / ENG)

В доклада графично е очертана липсата на значимо участие на училищното настоятелство:

- ✓ То не участва в изготвянето на бюджета, което е отговорност на директора на училището след консултации с педагогическия персонал.
- ✓ Няма правен статут на организация и не разполага с официален глас или надзорни правомощия по бюджетни въпроси.
- ✓ Няма законно право или право на глас при назначаването, преместването и отстраняването на учители.
- ✓ Що се отнася до участието на общността в училищните дейности, няма официални насоки за организиране на доброволци, които да изпълняват задължения.
- ✓ Не съществуват закони или надзорни отговорности, които да позволяват участието на общността в учебния процес.
- ✓ Не съществуват разпоредби за открит избор на членове на УН и за свикване на общи събрания.

Звучи така, сякаш социалният статус може да улесни родителското влияние при вземането на решения в училище, но несъществуват официални механизми.

Какво общо има всичко това със SEED-SCALE?

Изглежда, че основните доставчици на услуги в България имат проблеми с прозрачността, отчетността пред обществеността и предоставянето на ясна информация. Нека да си припомним определението за свързване в контекста на социалния капитал.

"Социалният капитал на свързването:... описва нормите на уважение и мрежите от отношения на доверие между хора, които си взаимодействат през явни, формални или институционализирани градиенти на *властта или авторитета* в обществото. Тези взаимоотношения се описват като "вертикални", а ключовата им характеристика са различията в социалната позиция или властта."

<https://www.socialcapitalresearch.com/what-is-linking-social-capital/> / ENG)

Съгласни ли сте, че системната липса на значима обществена ангажираност сред българските публичните институции представлява нарушение на свързването на социалния капитал?

SEED е процесът на активиране на овластяването на ниво общност. SCALE е разширяване на тази дейност за устойчиво подобряване на качеството на живот. Нека сега си припомним целите на проекта "Гласът на уязвимостта":

1) Развиване на компетентност за инициране и поддържане на активизъм(последователно, целенасочено себеизразяване) сред жертвите на комплексно, циклично или трайно семейно неравностойно положение с цел генериране на данни, насочени към подобряване на адекватността на услугите за деца и семейства в България. SEED

2) Да се даде възможност за устойчиво, творческо, доброволно сътрудничество (в общностни групи), което допълва и информира институционалното планиране и предоставянето на обществени услуги. SCALE

Акцентът ни е върху "подобряване на значимостта на услугите за деца и семейства". Съществува значителна пречка - **широко разпространена липса на ентузиазъм за гражданско участие сред публичните институции в страната.**

"SEED-SCALE е всеобхватен метод. Той предлага подход и използваеми средства, но е нещо повече от подход и средства. *Той е система на мислене, която се отличава с начина, по който представя как промяната се появява отвътре при групи хора.* Когато засажда градина, човекът не кара растенията да растат така, както строителят създава чертежа и после гради конструкцията; добрият градинар дава начало на един естествен процес." (курсивът е наш)

<https://seed-scale.org/overview/ENG>

Докато обучавахме ментори, изследвахме начините, по които историите могат да бъдат изкривявани. Най-общо казано, това е свързано със степента на отдалечаване от спонтанността в посоката на инструментализма за семейството или групата. Една история-инструмент е заредена с определена цел.

По-късно ще говорим за оформянето на историите с цел постигане на въздействие в контекста на себеутвърждаването и обществения активизъм. В този раздел ще останем в сферата на несъзнателното оформяне на историите и/или действията, които разказвачите на истории и членовете на тяхната аудитория може да осъзнават само смътно.

В някои случаи историята ще бъде предадена с предишни изкривявания. В други случаи разказването на истории ще се превърне в снежна топка в рамките на групата, но както всяко дете знае, трудно е да се направи голяма снежна топка от пухкав сняг. Освен това трябва да внимавате да не съберете разни парченца, които не са част от на снежната топка.

Това нарастване на снежна топка е важна част от процеса на превръщане на една история за мен в колекция от истории за нас. Легитимността на този процес обаче зависи от поддържането на съгласуваност и релевантност.

Ето кои са проблемите, на които трябва да обърнете внимание:

- Истории, които са *готови по* някакъв начин - смисълът е определен, статутът на социален проблем е присъден. (напр. идеи, взети от местните новини, блогове за родители, семейни предания или клюки в общността)
- Разкази за *тях* и за нещата, които *са направили*, в които не се отчита приносът на разказвача към съответната ситуация

- Изкривяване на историите с цел създаване на примери (лица, взаимодействия или събития, които служат като *типични примери* за вече идентифицирани социални явления).
- Капанът на преживяното, който често се среща в областта на политиката на идентичността и който може да попречи на прехода от фокус върху личната идентичност (историята на Аз-а) към свързаното съществуване (историята за Нас).

ВНИМАВАЙТЕ С ИСТОРИИТЕ, КОИТО ПРИСТИГАТ НАПЪЛНО (ИЛИ ЧАСТИЧНО) ОФОРМЕНИ

Тук става дума за процеса на митологизиране. Когато една история се разказва често и циркулира в групата, има възможност около първоначалното фактическо съдържание да се изгради мит.

Психологът Даниел Канеман обяснява защо потвърждението е толкова важно.

"За добрата история е важна последователността на информацията, а не нейната пълнота. Всъщност често се оказва, че ако знаете малко, ще ви е по-лесно да подредите всичко, което знаете, в последователен модел."

Канеман говори за човешката склонност да се създават модели, като се запълват пропуските в това, което знаем, за да се създаде логическа рамка. ((D. Kahneman, "Thinking Fast and Slow", 2012 г., Penguin Books / ENG)

Ако една история е била разказвана и преразказвана в рамките на семейството или на колегите, тя се консолидира като част от система от вярвания за събитията - семеен/ групов модел. Освен това история, която е претърпяла този стил на *затвърждаване*, вероятно съществува от известно време и не е задължително да отразява реално настоящата действителност. Канеман предполага, че "тук и сега" често се интерпретира чрез търсене на "последователност" и стремеж към "кохерентен модел", което означава, че ако една история е спечелила важна позиция в репертоара на себепредставянето/ груповото представяне, тя вероятно ще оцвети интерпретацията на новите събития.

Изразът "групово мислене" се обяснява по следния начин:

"Груповото мислене се проявява, когато група хора с добри намерения вземат ирационални или неоптимални решения, подтикнати от стремежа да се приспособят или от възпирането на различното мнение. Този проблематичен или преждевременен консенсус може да бъде подхранван от конкретна програма или просто защото членовете на групата ценят хармонията и съгласуваността повече от рационалното мислене."

([https://www.psychologytoday.com/intl/basics/groupthink /](https://www.psychologytoday.com/intl/basics/groupthink/))

Не става дума за групово мислене като такова, но Канеман е показал, че хората и малките групи се стремят към хармония и съгласуваност по друг начин - като измислят обяснение на едно събитие или поредица от събития, което да съответства на тяхната нагласа и светоглед.

Когато се вслушваме в Гласа на уязвимостта, ще се сблъскаме с два вида истории. Някои от тях ще пристигнат частично (или дори напълно) оформени, тъй като са били разказвани преди това.

Дори да могат да бъдат класифицирани като *лични* истории, те може да са станали част от преданията в семейството на говорещия и/или в друга група, към която той принадлежи. Следователно е вероятно те да са били обект на стила на измисляне, за който говори Канеман. Възможно е те да са били обект на система за общностно редактиране. Ще наречем тези разкази тип А.

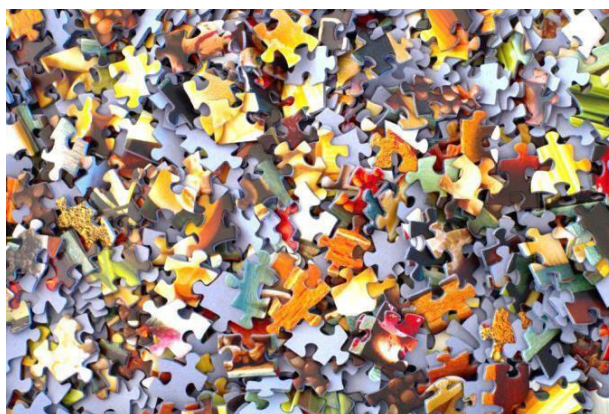
Други разкази ще бъдат по-спонтанни и ще бъдат предизвикани от обстоятелствата, в които се намира говорещият, и от хода на разговора. Тези истории ще наречем тип Б.

В контекста на взаимодействието с група едно изявление, направено от родител/член на семейството (Разкриване), може да доведе до множество разкрития от други родители, които създават усещане за последователност (Разпознаване на модели). Това може да се случи, независимо дали историята е от тип А или от тип Б. Трябва обаче да помним, че в случая на историите от тип А вече ще се е случил различен тип разпознаване на модели в някакъв момент от миналото.

Историята на тип А започва в това състояние по отношение на разпознаването и реакцията на патетата:



Историята на тип В започва отук по отношение на разпознаването на моделите и реакциите:



Ако в група от 10 родители 5 или 6 от тях реагират на дадено разкритие с думите "Еха. Това се случи и на мен", това не означава непременно, че истинското значение на събитието е

достигнало до нас. Възможно е да има общ фактор, който не е очевиден веднага (алтернативно обяснение). Ако подобни разкрития са направени по различно време и на различни места, все още може да има просто обяснение, което не е веднага очевидно.

Пример: Не е задължително историите да означават това, което хората мислят или казват, че означават.

"Нямаме кола. Наистина е трудно да се придвижваме из града с двете малки деца. Ние често закъсняваме за детската градина и директорката създава проблеми."

(Майка на 4-годишно дете)

От гледна точка на социалния капитал това звучи като проблем, свързан с нарушаване на подходящия канал за комуникация между педагог и родител на малко дете. Други родители могат да предоставят разкази, които като че ли потвърждават историята.

Можем дори да потвърдим, че възможностите за обществен транспорт като цяло са лоши и че ходенето до детската градина е трудно поради лошото състояние на тротоарите, лошо паркираните автомобили и т.н.

И така, има ли някакъв проблем, свързан с липсата на разбиране/съпричастност сред персонала на детската градина? Има ли проблем, свързан с транспорта? Има ли проблем по отношение на градската инфраструктура?

Ами представете си, че открием, че първият родител всъщност живее на пешеходно разстояние от детската градина. Тя не успява да подготви нещата вечер. Склонна е да става късно от леглото и първият ѝ приоритет сутрин е Facebook.

Бам! Нов проблем. Истинският проблем. Родителска дезорганизация, предизвикана от разсейването по социалните медии. Другите майки са същите. Това оказва влияние върху други аспекти на сътрудничеството между родителите и учителите в детската градина. Директорите може наистина да са груби, автобусните превози да са мизерни, а тротоарите – в безобразно състояние. **Но истинският проблем, който стои зад първоначалната история, е друг.**

А сега си представете, че след като е изразила оплакването си няколко седмици преди да го чуете, то се е превърнало във фолклор на квартала и е повлияло негативно на репутацията на конкретния директор на детска градина, споменаван в историята. Появяват се слухове за обща грубост сред персонала на детската градина, който изглежда безчувствен към изпитанията и трудностите на родителите.

На историята на майката е придадено определено значение.

Фолклорът е изразителната част от културата, споделяна от определена група. Той се развива постоянно и подлежи на митологизиране.

ВНИМАВАЙТЕ С ФОЛКЛОРА.

ИСКАМ СЪЧУВСТВИЕ - ИСКАМ ВНИМАНИЕ

Историите от тип А - тези, които се предават напълно (или частично) оформени - могат да

представяват част от установена рутина, използвана за предизвикване на внимание или съчувствие. Не е задължително това да поставя под съмнение истинността на историята, но е вероятно да разкрие, че значението, което говорителят придава, е променливо. Акцентът може да се сменя.

"Нямаме кола. Наистина е трудно да се придвижваме из града с двете малки деца. Ние често закъсняваме за детската градина и директорката създава проблеми."

Това оплакване е *многостранно*. То може да се вмъкне в разговор, в който се говори, да речем, за препятствия по тротоарите или за ненадеждността на обществения транспорт, въпреки че говорещият живее на две пресечки от детската градина, която ползва, не зависи от обществения транспорт и живее в квартал с тротоари, по които няма препятствия. Твърдението е вмъкнато в разговора, защото, от гледна точка на емоциите, които разговорът предизвиква - разочарование, гняв или каквото и да е друго – има връзка.

Това допринася за общото усещане, че сутрин отиването в детската градина може да е трудно.

ПОТВЪРЖДЕНИЕ

Потвърждението включва фактическото съдържание на информацията. То е необходимо, тъй като събитията от миналото се припомнят въз основа на гледната точка и приоритетите на тези, които ги припомнят, и на контекста, в който се извършва припомнянето. Когато разказът на един от говорещите подтиква другите да представят подобни разкази, начинът, по който всеки разказ е изразен и формулиран, може да зависи от това къде се намира в последователността на разказите поради различните подтици и подсказки, които сближават тези разкази, като ***по този начин прикриват степента, в която те всъщност се разминават***. Професионалното фасилитиране на групови дискусии с родители може да изисква бдителност за този стил на групово мислене.

Примерът с детската градина по-горе показва опасността от изграждането на разказ върху нестабилна платформа.

Това ни води до следващия въпрос.

ЛИПСАТА НА САМОСЪЗНАНИЕ У РАЗКАЗВАЧА

По-нататък обясняваме процесите на менторство и коучинг, които включват насърчаване или улесняване на повишената осведоменост и самообучение. Разказвачите осъществяват *рефлексивно* учене.

В историята за детската градина разбрахме, че разказвачът напълно е скрил своята истинска *роля* или *принос* в описаната ситуация.

И все пак въпросът не е дали вярваме или не на разказвача. Не се опитваме да определим степента на *виновност* на разказвача в контекста на привидно нарушениена социалния капитал.

Макар че в дадена ситуация хората могат да бъдат в крайно неблагоприятно положение и да са уязвими, тяхното положение никога не е напълно *неутрално* (без принос). Жертвите *допринасят*:

Невинност

Безпомощност

Легитимна причина да не действат при самозащита или отмъщение

Възможно е те да не са си го причинили сами. (Децата са особено уязвими в ръцете на възрастните). Когато обаче социалният капитал е влошен, е важно да се разкрие социалната значимост на трудностите. Преминаването от "Това се случи на мен" към "Това се случва на нас" е мощен начин за дефиниране на трудностите.

В "Утопия за реалисти" Рутгер Брегман изследва резултатите от проучванията на когнитивните способности на хората, затиснати от тежестта на проблемите си. Сървайвализмът не помага на ясното и проникателно мислене.

Споделянето и задействането на чувство за принадлежност правят това.

Голяма част от ползата от споделеното преживяване на разказването на истории е създаването на безопасно пространство за размишления върху живота. Не е прекалено фантастично да се говори за създаването на един вид светилище, в което хората разполагат с лукса да размишляват. В краткия си преглед на феномена социален капитал посочихме, че терминът капитал означава нещо ценно - "ресурси или ползи, които са както придобити, така и прехвърлени по силата на социални връзки и социално участие". pic/social-capital).

Моделът SEED-SCALE се отнася до *енергията*, която възниква в общностна среда. Овластяването е ключова концепция:

"**SEED-SCALE** описва как могат да се използват стремежите - една от най-мощните човешки енергии."

-

СЪЗДАВАНЕ НА "ОБРАЗЦИ"

Създаването на образци е съществена част от формирането на историите, които се използват в контекста на себеутвърждаването и обществения активизъм. *Историята има за цел да разкрие нещо, което е показателно за даден модел. Но моделът ще е ясно установен.*

Въпреки това трябва да внимаваме с историите, които са пълни с елементи, означаващи неизменност (например "Това ВИНАГИ се случва", за разлика от "Това се случи в този конкретен случай") или широко разпространение (например позоваване на "подобни неща", което предполага, че слушателите могат да видят, че това е част от модел). При тези обстоятелства разказвачът изпреварва колективното изследване на по-широкия контекст зад историята.

Разказвачът *отправя* своеобразен *призив* чрез случката - "Със сигурност това (или нещо подобно) се е случвало и на вас" - който надделява над чувството за споделено откритие.

Бихме казали, че мащабът на социалния песимизъм в България увеличава опасността от подобно нещо. В края на краищата, необходима е някаква социална сила, която да поддържа ефективността на израза "българска работа" като обозначение на българската нормалност (преживян опит в колективен смисъл).

Налагането може да се осъществи и по друг начин. Менторите са хора, които предават собствения си опит, знания и съвети на тези, които имат по-малко опит в конкретната област. Представете си обаче какъв ще е ефектът върху груповата сесия за разказване на истории, ако професионалистът, който фасилитира, веднага реагира на дадена история, като предположи, че тя е показателна за *тенденция*, която той среща в професионалния си опит. Чергичката на колективното откритие току-що е издърпано изпод краката на останалите участници.

КАПАНЪТ НА "ПРЕЖИВЯНОТО"

Със сигурност е вярно, че проектът "Гласът на уязвимостта" е създаден в търсене на *житейски опит*. Няколко коментатори обаче отбелязаха съвременната тенденция да се използва живият опит като оръжие по начин, който оспорва валидността на алтернативния опит.

Следващият цитат от Клив Джоунс заслужава внимание:

Ако ми кажеш, че не мога да те разбера заради цвета ми или пък ти не можеш да ме разбереш заради сексуалната си ориентация, или тя не ни разбира заради вярата си... е, ако не можеш да имаш емпатия, как изобщо можеш да имаш солидарност?

Джоунс се позовава на съвременните тенденции, които са подробно изследвани от писателя и социален коментатор Дъглас Мъри. В книгата си "Лудостта на тълпите" Мъри изследва явленията политика на идентичността и междусекторност.

Междусекторност: комплексният, кумулативен начин на комбиниране, припокриване или кръстосване на въздействието на различни форми на дискриминация (като расизъм, сексизъм и класизъм), особено по отношение на маргинализирани личности или групи.

[\(https://www.merriam-webster.com/dictionary/](https://www.merriam-webster.com/dictionary/)

Мъри предупреждава за една съвременна форма на създаване на типажи:

"...вие сте част от призната малцинствена група само ако приемате конкретните оплаквания, политически претенции и произтичащите от тях електорални платформи, създадени от други хора за вас. Излезте извън тази черта и вие не сте човек със същите характеристики, които сте притежавали преди, а човек, който мисли различно от някаква предписана норма. Отнели са ви характеристиките."

Когато се разглежда въздействието на неблагоприятните обстоятелства, е възможно специалистите да се изкушат да определят типаж по подобен начин въз основа на натрупаните очаквания по отношение на целевите групи.

Проектът "Гласът на уязвимостта" насърчава доставчиците на социални услуги да привличат участници от *целевите групи*. Предложихме им следващото нещо, което да направят, да е *напълно да забравят основанието, на което са били таргетирани*, и да им позволят да говорят като пълноценни личности.

Нормално е член на малцинствена група да има определени оплаквания. Опасностите обаче възникват, когато тези оплаквания се превърнат в предписани норми за групата и нашите действия не трябва да насърчават това. Не съществува правилен начин, по който една ромска майка чувства, колкото и много да са общите социални недостатъци с други ромски майки. Няма правилен начин майката на дете с увреждания да се чувства в неравностойно социално положение, в каквото са и други майки на деца с увреждания.

Не е наша работа да помагаме за *превръщането на проблемите в оръжие*. Нашата работа е да търсим яснота в личните истории, за да разберем точките, в които системите за подкрепа се провалят, да открием дупките в мрежата за социална сигурност.

Същевременно възможно човек, който е претърпял нещастие, да заеме самозащитната или враждебна позиция "Не можеш да ме разбереш" ("Не знаеш какво е"), която го възпира да разказва истории. Това е нещо, с което консултантите и терапевтите често се сблъскват. Проектът "Гласът на уязвимостта" не е насочен към консултиране или терапия и зависи от доброволното участие. На наставниците/менторите бяха предложени следните съвети, преди да се включат в работата със своите клиенти:

"С прости думи, открито и ясно обяснете целите на проекта и продължавайте да ги повтаряте по различни начини, като същевременно насърчавате всяка група да определи своята собствена мисия.

Уверете участниците, че ще им осигурите емоционално безопасна и стимулираща среда, за да могат да

- ✓ разказват лични истории
- ✓ развиват силни взаимоотношения и лоялност към групата (социален капитал: обвързване)
- ✓ научат да се себеутвърждават и в крайна сметка да се вдъхновяват да започнат действия като представители на своята общност, които помагат за укрепване на социалния капитал (спояване и свързване).

Няма обаче чувство на съжаление.“

РАЗОПАКОВАНЕ НА СМИСЪЛА

В статия от 2015 г. Криси Гейл разясняваточността на сравнителните си изследвания в България и Украйна:

"Техниките, прилагани към методите по казусите, са описани от Ийн (2004 г.) като включващи използването на множество източници на информация, създаване на верига от доказателства, съпоставяне на модели, изграждане на обяснения, разглеждане и обясняване на вариации и прилагане на логиката на репликация при използване на проучване на много казуси. Що се отнася до методите за изследване на казусите, обръща се внимание и на необходимостта от прозрачен, ясен и непредубеден процес на анализ на данните с точно представяне на внимателно подбрана и релевантна информация (Hakim, 2000)."

(C. Gale, Research methodology applied to a comparative case study of the deinstitutionalisation of children in Bulgaria and Ukraine), Scottish Journal of Residential Child Care December 2015 – Vol.14, No.3).

Гейл отчита уязвимостта на метода си на работа със семейства, който „се оформя от личните интереси и гледната точка на изследващия“, дори и изследващият да се стреми към обективна непредубеденост. Тя говори за „изследователските умения, нужни за преодоляване на сложността на внимателното анализиране, определяне и улавяне на безпристрастни и представителни гледни точки на участващите“.

Гейл говори за една форма на тълкувателен подход, която дава възможност на социалния изследовател да вникне и да разбере процеса и значението на социалното явление. Люис и

Ричи говорят за разопаковане на значенията, за развиване на разбиране [и] за генериране на идеи, концепции и теории”.

(Lewis, J. & Ritchie, J. 'Generalising from Qualitative Research'. In J. Ritchie & J., Lewis (Eds.), Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers. London: Sage.2003).

Триангулация

Триангулацията се отнася до използването на множество методи или източници на данни в качествените изследвания за постигане на цялостно разбиране на явленията (Patton, M.Q, "Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis", 1999 / ENG). Триангулацията е призната и като изследователска стратегия за проверка на валидността чрез сближаване на информация от различни източници. Триангулацията може да възникне, когато се сближат мненията на голям брой заинтересовани страни; може да възникне при сравняване на качествени и количествени данни; може да възникне при сравняване на резултатите със съществуващи релевантни изследвания (според Патън).

Закономерен фокус на това проучване е как да се изгради солидна платформа за триангулация с ключов компонент семейните истории. Това естествено изисква да се задават правилните въпроси на родителите и другите членове на семейството и да се търсят видове информация, които могат да бъдат потвърдени от други източници извън семейството или, алтернативно, са полезни въз основа на съгласуваност с по-широката картина. Какви са правилните въпроси и как трябва да се планира и осъществява взаимодействието със семейството, за да се подпомогне получаването на най-качествената информация?

Тъй като периферното съзнание на родителите по непредсказуем начин се появяват късчета безценна информация, има нужда от последващ процес, който да изгради достатъчен контекст около разкриващото твърдение, за да може то да бъде поставено в по-широка рамка. Това дава възможност за преминаване от едно ниво на разпознаване към друго:

1. Тези родители звучат така, като че ли говорят за едно и също нещо
2. Сега, когато разбираме по-широкия контекст, е ясно, че те наистина говорят за едно и също нещо.

Има и трети етап, който произтича от процеса, описан от Криси Гейл – структурираната дефиниция на явлениято, което е разпознато (придаване на значение).

ПОДХОД С ВКЛЮЧВАНЕ НА МЕСТНИТЕ УЧАСТНИЦИ В БЪЛГАРИЯ: ИМА ЛИ КУЛТУРНИ ПРЕЧКИ

Робърт Чеймбърс посочва, че при мониторинга и оценката с включване на местни участници процесът е „чувствителен по отношение на качеството на водене на разговорите. Добрият подбор, доброто обучение и ангажираността на фасилитаторите са от голямо значение, също както са важни и времето и ресурсите, заделени за обучение. Друга ключова област са

характеристиките на групата и развитието ѝ. Възможно е групите да не са представителни, или да има превес на един или няколко души или пък на един и същ вид хора.”

(R. Chambers, 'Participation and Numbers', 2003/ ENG)

Чеймбърс се фокусира върху процеса - улесняването на поредица от процедури в контекста на общността. Той не разглежда влиянието на социалните нрави или културните характеристики върху процеса на местно участие.

По отношение на образователния профил и възприеманото ниво на социалния капитал изглежда, че България е в особено неблагоприятно положение що се отнася до потенциала за сътрудничество и социално участие.

По време на панела за образование на Международната младежка конференция в Крушево, Македония, основателката на българската Фондация "Солидарност в действие" изнесе доклад, озаглавен „Академия за пълно потапяне – България: казус за свободно учене”. Тя се спря на липсата на възможност българите да участват в активно учене или рефлексивна практика в контекста на формалното образование. Тя задава въпроса „Какво може да се направи, за да не мразят учениците училището?” или „Как може училищата да потискат по-малко?” (вж. <https://solidarityworks.eu/1262/> ENG). Фондация "Солидарност в действие" прилага "образователна философия, основана на работата на бразилския педагог Пауло Фрейре, стъпваща на идеята, че **ученето е колективно усилие**".

Говорейки за нормативната практика в държавното образование, известният педагог сър Кен Робинсън твърди, че "система, която противопоставя хората един на друг, фундаментално не разбира динамиката, която определя постиженията. Образованието процъфтява благодарение на партньорството и сътрудничеството - в рамките на училищата, между училищата и с други групи и организации." (K. Robinson with L. Aronica, 'Creative Schools: The Grassroots Revolution That's Transforming Education', 2016 г., Penguin Books/ ENG)

Според интерпретацията на ОИСР на резултатите на българските ученици (PISA 2018) българските ученици се класират на 68 място от 75 държави по отношение на чувството за принадлежност и на 75 място от 77 държави по отношение на сътрудничеството между учениците или между учениците и преподавателите.

(<https://gpseducation.oecd.org/CountryProfile?primaryCountry=BGR&threshold=10&topic=PI>)

Резултатите от PISA сочат, че българските училища работят недостатъчно за изграждането на социален капитал.

Социалният капитал се определя от ОИСР като "мрежи с общи норми, ценности и разбирания, които улесняват сътрудничеството в рамките на или между групите". Твърди се, че взети заедно, "тези мрежи и разбирания пораждаат доверие и така дават възможност на хората да работят заедно". ('What is social capital?', OECD Insights: Human Capital.

<https://www.oecd.org/insights/37966934.pdf> /ENG)

Общественото участие е по същество общностно действие, което е показателно за идеология, която подчертава отговорността на индивида пред общността.

Въз основа на културното измерение на индивидуализма на Герт Хофстеде, "България, с резултат от 30 точки, се счита за колективистично общество. Това се проявява в тясната

дългосрочна обвързаност с член на групата, независимо дали става въпрос за семейството, роднините или за широкия кръг на взаимоотношения. Лоялността в колективистичната култура е от първостепенно значение и надделява над повечето други обществени правила и разпоредби." <https://www.hofstede-insights.com/country/bulgaria/>). Въпреки това, групите са склонни да се противопоставят една на друга и измерението на колективизма "ние и те", "вътрешна група" срещу "външна група" не насърчава общностните начинания.

Алина Мунджиу-Пипиди твърди, че в балканските общества има "силен отпечатък на партикуларизъм", който поражда "важно разделение между имащи и нямащи" (авторитети и други), и заявява, че "това не може да помогне за изграждането на социален капитал". (A. Mungiu-Pippidi, "Deconstructing Balkan Particularism: The Ambiguous Social Capital Of Southeastern Europe", Southeast European and Black Sea Studies Vol 5, No 1, January 2005/)

Като че ли фасилитирането на създаването на метод с местно участие зависи от изграждането и поддържането на социален капитал и споделено доверие при взаимоотношенията в общността.

Други коментатори обаче изтъкват, че социалният капитал включва и признанието и уважението към личността.

Д-р Тимъти О'Лиъри твърди, че "социалният капитал е свързан както с признанието (индивид), така и с взаимоотношенията (общност)". Той твърди, че "създаването на социален капитал... се отнася до степента, в която хората чувстват, че са уважавани, признавани, ценени и приемани като равни". Връзката между признанието и отношенията позволява на О'Лиъри да свърже концепцията за социалния капитал с идеята за самоопределението. (Т. O'Leary, "Self-Determination Theory, Social Capital, Collective Teacher Efficacy & Teacher Agency: Cultural Considerations for School Change", 2020 г. /).

Ричард Райън и Едуард Деси, създателите на теорията за самоопределението, говорят за социалния капитал и твърдят, че хората "могат да бъдат активни и ангажирани или, обратно, пасивни и отчуждени, до голяма степен в зависимост от социалните условия, в които се развиват и функционират".

(R.M. Ryan & E.L. Deci, "Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being", 2000, American Psychologist, 55(1):68-78. February 2000 /)

ТЕОРИЯ НА САМООПРЕДЕЛЕНИЕТО

Теорията за самоопределението често се описва като метатеория, разработена от Едуард Деси и Ричард Райън през 70-те години на миналия век, която представлява широка рамка за изучаване на човешката мотивация и личност. Теорията дефинира вътрешните и разнообразните външни източници на мотивация, както и описание насъответните роли на вътрешната и видовете външна мотивация в когнитивното и социалното развитие и в индивидуалните различия. Въз основа на Теорията за самоопределянето се фокусира и върху това как социалните и културните фактори улесняват или подкопават чувството за воля и инициатива на хората, както и тяхното благосъстояние и качеството на тяхното изпълнение. (R.M. Ryan & E.L. Deci, "Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social

Development, and Well-Being", 2000, American Psychologist Copyright 2000 by the American Psychological Association, Inc. 0003- 066X/00/\$5.00 Vol. 55, No 1 / ENG)

Твърди се, че условията, подпомагащи личностния опит за автономност, компетенция и свързаност, благоприятстват най-непринудените и качествени форми на мотивация и участие в дейности. Тези потребности се разбират като "важни за проявите независимо от пол, развитие, социално-икономически статус и култура", което означава, че от ключово значение в усилията за ангажиране на родителите и семействата е да се мисли за развиване на тяхното усещане за автономност, компетенция и свързаност. Задоволяването на тези нужди е „от огромно значение за самоконтрол на ежедневно поведение и за положителните преживявания и удовлетворение от живота.”

(R.M. Ryan & E.L. Deci, "Supporting Autonomy, Competence, and Relatedness: The Coaching Process from a Self-Determination Theory Perspective", от "Professional Coaching: Principles and Practice", под редакцията на S. English, J. M. Sabatine & P. Brownell, 2018, Springer Publishing Company)

Автономията се основава на идеята, че хората се чувстват овластени, когато имат усещането за личен избор и подкрепа във всяко начинание или задача. Техните действия са доброволни.

Компетентността е свързана с идеята, че хората обичат да изпитват известно чувство на контрол върху резултатите, което им позволява да получават усещането за умение при изпълнението на дадена задача или начинание.

Свързаността се отнася до необходимостта да се чувствате свързани с другите и да изпитвате чувство на грижа и принадлежност.

При работата с уязвими лица в контекста на проекта ние очевидно бяхме загрижени да не нарушим чувството им за автономност, компетентност и свързаност повече, отколкото вече е било нарушено поради преобладаващата им житейска ситуация. Имаше обаче и нещо повече от това. По-нататък в този текст ще опишем компютърната рамка, която разработихме за анализ на разказите предимно с цел откриване на теми и модели. Ще видите, че като средство за анализ използваме социалния капитал - спояване и свързване.

Проведохме експеримент като допълнение към основното използване на компютърния инструмент. Съсредоточихме се върху две категории - нарушаване на социалния капитал на спояването (интимна ангажираност) в истории, предадени от деца (под 18 години) и нарушаване на социалния капитал на свързването (йерархична/ формална ангажираност) в историите, разказани от възрастни (от 19 до 29 г. и над 30 г.)

Можем ли да определим от анализите, предоставени от нашите ментори, кое/ кои от трите задължителни условия за "положителни преживявания и удовлетвореност от живота" е било нарушено/ са били нарушени? Или пък ще трябва да подобрим инструмента по някакъв начин, за да можем да направим това?

Открихме, че резюметата на историите ни позволяват да направим разумен опит за анализ, основан на автономност, компетентност и свързаност.

Някои истории, разказани от възрастни, показаха как чувствата за автономност и компетентност на индивида могат да бъдат нарушени едновременно, когато от него се иска да направи какво ли не, когато е уязвим. Лицето има нужда да постигне нещо за себе си или за семейството си, но за да го направи, от него се очаква да се съобрази с някаква процедура или процес на

кандидатстване, което по напълно основателна причина му е трудно да предприеме. Историите разкриват една система, която не прощава на недостатъчната компетентност.

При децата открихме няколко истории, които се отнасят до нарушаване на чувството за лична компетентност на разказвача. Това се случваше в контекста на обучението в училище или участието в клубна дейност (независимо дали клубът е бил в училище). Разказите разкриваха строг режим на обучение, при който младежите, въпреки огромните усилия, са били отхвърлени или претърпели значително понижаване на самочувствието.

Тази тема в нашата колекция от истории е в голяма степен съвместима с резултатите от едно десетилетно проучване, проведено от "Еквилибриум" сред тийнейджъри от град Русе. Фокусът беше върху наличието на структуриран отход. Участниците в проучването разкриха, че е трудно да се занимават с някаква дейност заради самото удоволствие от нея, тъй като почти всички клубове показват силна ориентация към *тренировки* в подготовка за публично представяне или състезание с други клубове.

Забележка

Използвахме метриката "Автономност/Компетентност/Свързаност" с известно притеснение. Става дума за *чувството за компетентност* или каквото и да е друго на дадено лице, а то може да бъде *изведено* само въз основа на направено от възрастен резюме на историята. Анализът може да включва позоваване на това, че разказвачът е казал, че *се (е) чувства* сдухан или некомпетентен, но не бихме могли да бъдем сигурни в точността на конкретното прилагателно, използвано от ментора, изготвящ доклада.

При разработването на компютърния инструмент беше важно използваните критерии да останат в рамките на разумната обективност. Заключениеята са опасни. (В интерес на истината, не можем да разберем какви са намеренията на разказвача на истории, освен ако той не ни ги каже директно.)

ПОТЕНЦИАЛ ЗА СОЦИАЛЕН КАПИТАЛ: "СОЦИАЛНО ФАСИЛИТИРАНЕ"

По-нататък ще представим кратък разказ за историята на връзката на „Еквилибриум“ с финландските социални иновации и обяснение на това как един модел, взет от Helsinki Design Lab, е адаптиран за използване като подход за насърчаване на участието на семействата в рамките на местен подход за наблюдение и оценка на случаите на реинтеграция. По отношение на ключовите принципи има очевидни паралели с подхода SEED-SCALE за социална промяна.

Социалното фасилитиране е психологически конструкт, идентифициран за първи път през 60-те години на миналия век и често споменаван в по-късните теории за психологическите и физиологичните компоненти на ефективност на човешката дейност. Той се отнася до това, че присъствието на други хора често подобрява изпълнението на дадена задача от даден човек. Става въпрос за подобряване на изпълнението, предизвикано от реалното, предполагаемото или въображаемото присъствие на други хора.

Дефинирани са два типа социално фасилитиране:

✓ **Ефекти на съвместното действие:** Ефектът на съвместното действие се отнася до по-доброто представяне при изпълнението на дадена задача само защото има и други хора, които изпълняват същата задача като вас. Пример за това е работата в офис с колеги вместо в самотна

обстановка.

✓ **Ефекти за публиката:** Ефектът на публиката означава, че представянето ви е по-добро, защото правите нещо пред публика. Пример за това е пианист, който свири вкъщи, в сравнение с пианист, който свири на сцена пред публика.

Смята се, че феноменът включва три фактора.

✓ **Физиологични механизми:** Това се отнася до по-високото ниво на възбуда и желание за изпълнение в резултат на физиологическа ви възбуда в ситуация, включваща социално фасилитиране.

✓ **Когнитивни механизми:** Това се отнася до ролята на вниманието и разсейването в социалното фасилитиране. Например това, че хората ви наблюдават как правите нещо, може да ви накара да се чувствате по-съсредоточени или да ви разсее.

✓ **Афективни механизми:** Накрая, афективните фактори се отнасят до това как тревожността и самопредставянето влияят върху социалното фасилитиране.

(R.B. Zajonc, "Social Facilitation", 1965 г., Science New Series, том 149, № 3681 (16 юли 1965 г.),

стр. 269-274 /)

Предложениятв контекста на този проект метод за насърчаване на себеутвърждаването включва разширяване на идеята за социално фасилитиране от психологията. Той обхваща идеята за (1) създаване на *благоприятна среда* за участие на семействата в процеса на оценяване и (2) осигуряване на *улеснения*, които насърчават това участие.

Идеята за създаване на благоприятна среда се използва най-често в сферата на образованието, където съвременният израз образователна среда се определя като отнасящ се до разнообразието от физически места, обстановки и култури, в които учениците учат". (От "Речник на образователната реформа", Партньорство за добри училища). Образователната среда е среда, благоприятстваща ученето.

Идеята за среда, благоприятстваща действията с участие, е почерпена от отношенията ни с финландския фонд за иновации Sitra, чиято цел е да насърчава благосъстоянието на финландския народ.

МЕТОДЪТ С МЕСТНО УЧАСТИЕ: НЕОБХОДИМОСТТА ОТ ДОВЕРИЕ

Ако приемем, че социалният капитал може да бъде изграден и че личните нужди могат да бъдат задоволени (автономност, компетентност и свързаност), методът с местно участие, който включва широко участие на семействата, би трябвало да реши въпроса с доверието. Трябва да се обърне внимание на въпросите за валидността и надеждността.

Инициативата следва да предостави възможности за истинска триангулация, включваща сравняване на данни от действително независими източници. Това оказва влияние върху личността и мотивите на местния координатор, както и значителни последици по отношение на отношенията между специалистите и семействата и стила на взаимодействие с тези семейства.

МЕТОДЪТ ЗА СОЦИАЛНА ПРОМЯНА „SEED-SCALE”

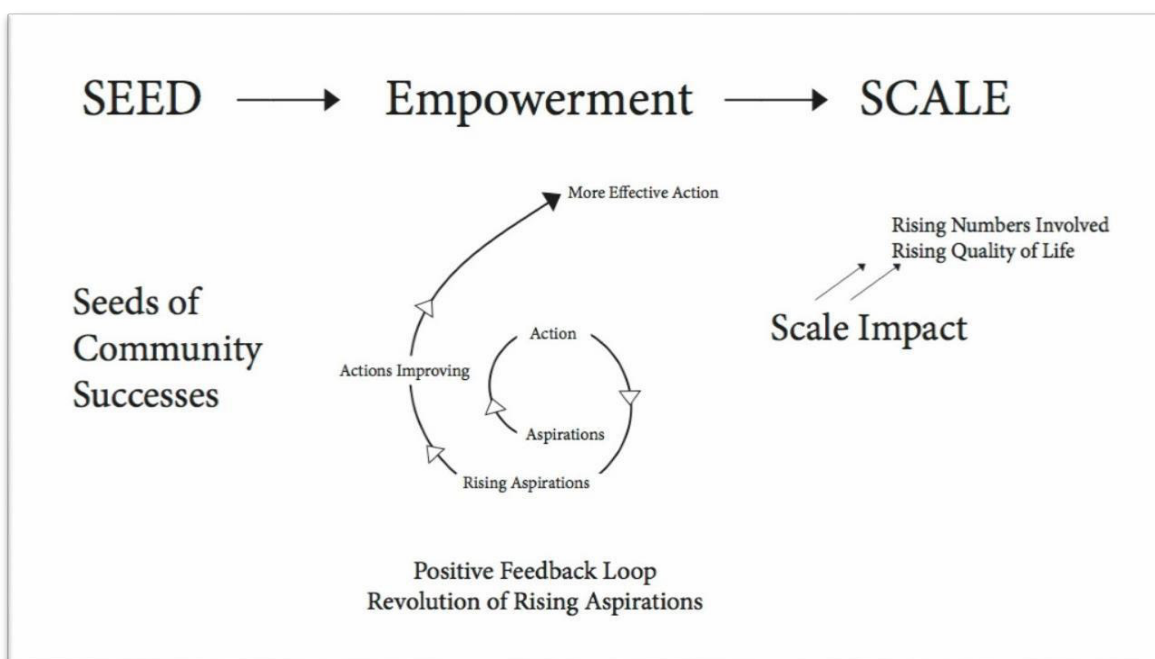
Както е показано по-горе, в модела Seed-Scale социалната енергия се определя като трансформационен потенциал, позитивност и преследване на стремежи.

Това контрастира значително със забележките на Негово Превъзходителство Джонатан Алън в неговия преглед на българския социален песимизъм. Той разглежда песимизма като нещо заразително и добавя следното твърдение: "По-лошото е, че това се превръща в алиби за бездействие". Имаме ли проблем?

Може би наистина имаме проблем, ако възприемем традиционния подход за осъществяване на социална промяна, а именно да установим недостатъка и да се опитаме да го отстраним.

Seed Scale предлага като алтернатива *да се развият успехите, които вече се случват*.

Това е илюстрирано на следната схема.



(Източник: <https://seed-scale.org/overview/>)

Къде в България вече има успехи? Отговорът е: "Ами навсякъде." Не всички разказани истории ще бъдат негативни. Ще има случаи, в които се утвърждава социалният капитал (спояване или свързване). Хората действително правят неща от доброта и загриженост за благополучието на другите. Да, дори българи.

Въз основа на това рамката, която разработихме за анализ на историите, не е показателна за подход, който е изцяло ориентиран към идентифициране на проблеми (например нарушения на социалния капитал) и търсене на решения. От положителните истории могат да се извлекат поуки.

В доклада за напредъка на участниците в проекта се съобщава, че има редица истории, в които се появява героят на бял кон или спасителят - някой, който се намесва, за да помогне на разказвача, без да има семейно или професионално задължение да го направи.

По-горе споменахме за ефекта на снежната топка, при който разказването на една лична

история води до възникването на група от истории.

Има признаци, че това се е случило в отговор на историята на героя на бял кон. Спасяването *ставатема*.

Сега си представете, че имаме данни за възрастовия диапазон и половото разнообразие.

Имаме възможност да идентифицираме *индикатори за добро настроение* за различни групи разказвачи. В контекста на социалното развитие Seed Scale работи чрез увеличаване на успеха.

В контекста на едно общество, залято от песимизъм, „Гласът на уязвимостта“ увеличава позитивността.

Индикаторът за добро настроение е начинът, по който определяме простото, положително нещо, което изглежда, че поражда групата. Не само, че нещото е положително, а и създава вълни само при споменаването му.

Това създава възможност за стратегическо засаждане на *мотиви*, които са в съответствие с идеята за трансформация. Всъщност те могат да подпомогнат разработването на речник за описване на въздействието на всяко алтернативно действие, което се търси.

Пример:

Поради тенденцията от миналото да се свързват публичните институции с властта, българите нямат речник, свързан с публичните услуги. Можете да видите как могат да се използват понятията спасяване и подкрепа.

Същото може да се направи и чрез картини или дизайн на средата. По-долу ще ви запознаем с един финландски модел - сесията "студио" - който се фокусира върху създаването на среда, *благоприятстваща* преследването на дадена цел.

ИЗТИЧАНЕТО НА ВРЕМЕТО

"Реакцията (в обществото*) е многоизмерна и винаги зависи от ситуацията и времето. Животът, който хората водят, не следва систематична структура. Животите се сгъват, започват, прекъсват се, формират се отново; растежът е рекурсивен. Невярно е да се предполага, че изграждането на по-добро бъдеще може да бъде организирано като, да речем, изграждането на фабрика..."

(D.C. Taylor, C.E. Taylor, 'Just and Lasting Change: When Communities Own Their Futures', 2002, The John Hopkins University Press / ENG)

(* Вмъкването е наше.)

Представете си, че през пролетта на 2021 г. някой е станал жертва на нарушаване на социалния капитал. По онова време тя може да се е чувствала потисната и унижена и би ви го казала.

През лятото на 2021 г. тя става жертва на друго, много подобно нарушение, но съобщава, че

това се е случвало с нея толкова често, че вече няма емоционален ефект.

През есента на 2021 г. тя не е склонна дори да спомене за подобно нарушение. Да носиш вода в реката, както се казва.

И все нарушаването продължава по същия начин, което означава, че се случва на други хора. Естеството и сериозността на нарушението не са намалели, намалела е емоционалната податливост.

Това подсказва, че личните истории са нещо като плодове, които трябва да бъдат открити и откъснати, когато *узреят*.

Това означава също, че е задължително да обръщаме внимание на хората, които искат да разкажат своята история.

Моделът SEED-SCALE е разработен целенасочено, за да се избегне налагането на професионален дневен ред в контекста на развитието на общността - контрол и ръководство от страна на експерти.

През март 1995 г. на Световната среща на върха за социалното развитие в Копенхаген бяха представени два документа:

1. Даниел Тейлър и Карл Е. Тейлър, Community Based Sustainable Human Development—Going to Scale with Self-reliant Social Development (New York: UNICEF, 1995).
2. Carl E. Taylor, Aditi Desai, and Daniel Taylor "Partnership for Social Development—A Casebook" The Independent Task Force on Community Action for Social Development (Franklin, WV, Future Generations, and Johns Hopkins University Department of International Health, 1995)

Документите се фокусират върху това как да се използват успешни пилотни проекти в областта на социалното развитие ("семена") и да се разшири тяхното въздействие на национално равнище ("мащаб").

Според Джон Холанд социалната промяна настъпва в рамките на сложното пресичане на ценностите на хората, икономическата динамика и условията на околната среда и за да се разбере или да се действа в този сложен свят, отговорите не следват пряко от действията; те се появяват от взаимодействието на взаимоотношенията по почти неразбираеми начини, очевидни може би след факта, но непредвидими предварително.

(J. Holland, "Emergence: From chaos to order" 1998, New York: Basic Books /)

Така теорията за социалната промяна SEED-SCALE се корени в теорията за сложността и разглежда обществото като сложна система, в която има множество взаимодействия между много различни компоненти. Цялото е повече от сумата на частите и влиянието на изтичането на времето е важно.

Твърдим, че обемният анализ на лични истории в продължение на дълъг период от време може да доведе до осъзнаване на начина, по който животът се съгва, започва, прекъсва и формира отново.

ЕТИЧНОТО ИЗМЕРЕНИЕ НА SEED-SCALE

Чрез възприемане на перспективата на SEED-SCALE за сложността и нелинейността на живота в общността може да се твърди, че ако трябва да се уловят гласовете на родителите и другите членове на семейството, трябва да се вземе предвид как животът на тези респонденти "се сгъва, започва, прекъсва (и) се формира отново". Тейлър и Тейлър се позовават на спецификата на социалните реакции във времето и във връзка с преобладаващата ситуация. Възникват теми. Значението на въпросите се променя и намалява. Ако наблюдаващите/оценяващите налагат своето тълкуване на значимостта или релевантността въз основа на разбирането си за деинституционализацията като самостоятелен, линеен процес (като изграждането на фактор), те могат да не успеят да открият променящите се модели.

Според уебсайта на института "Сироли" той е "социално предприятие, което обучава предприемачи, правителства, местни власти и лидери на общности как да уловят страстта на своите общности, като използват интелигентността на местните хора". ([https://sirolli.com / enterprise-facilitation](https://sirolli.com/enterprise-facilitation)). Институтът "Сироли" практикува "улесняване на предприемачеството" като алтернатива на предоставянето на хуманитарна помощ.

Ако социалните услуги са ориентирани към семейството и членовете на семейството трябва да участват във вземането на решения на всеки етап и да действат като пълноправни партньори на доставчиците на услуги, това означава, че те имат легитимна роля като респонденти по време на мониторинга и процеса на оценка.

Съществуват обаче (етични) проблеми с активното насърчаване на участието на родителите в процеса на наблюдение и оценка, ако това просто води до допълнително участие в пространство, което вече е създадено в съответствие с навиците на участващите професионалисти и има за цел да оформи родители като респонденти в интервюта, членове на фокус групи или участници в професионално организирани събития.

Ернесто Сироли се противопоставя на патернализма: "Ако хората не искат да им се помага, оставете ги на мира." Той набляга на думата уважение и заявява, че хората имат право да действат като участници според собствените си условия или, евентуално, да не участват изобщо.

Думите му могат да се перифразират: "Ако родителите не искат да участват в контекста на съществуваща и официална рамка за мониторинг и оценка, как може техният глас да бъде чул и уловен?"

С акцент върху предприемачеството и работата в рамките на сътрудничество или партньорство Институтът „Сироли“ практикува "улесняване на предприемачеството" като алтернатива на прякото предоставяне на хуманитарна помощ. Определението на организацията за ролята на фасилитатора дава възможен отговор на въпроса за улавянето на гласа на клиентите на социални услуги.

"Фасилитаторите по предприемачество са обучени на място професионалисти, които предоставят безплатна и поверителна подкрепа на хората в общността за толкова време, колкото е необходимо, за да успеят."

Изразът "в рамките на общността" се счита за важен, както и акцентът върху сътрудничеството "толкова време, колкото е необходимо, за да се постигне успех" (достатъчна продължителност,

за да могат да се появят резултати).

“В рамките на общността”: Обстановката е важна. Работата трябва да се осъществява в безопасна и подкрепяща среда.

“Колкото време е нужно”: Бързането и стриктният график не водят до най-добрите резултати.

Това е в съответствие с един от четирите принципа на устойчивост, изложени в SEED-SCALE: Теория на социалната промяна - фокус върху промяна на поведението, за разлика от предоставянето на услуги. Тази промяна в поведението ще настъпи, когато членовете на общността правят планове за себе си, за разлика от реализирането на планове, направени за тях. Лидерите трябва да умеят да виждат кога си струва да отстъпят, за да "позволят на общностите да се съсредоточат върху собствените си растящи стремежи".

Принципът на Сиропи може да бъде адаптиран по следния начин:

Позволяват себеизрязване, а не търсене на обратна връзка

- ✓ Родителите говорят за себе си, вместо да участват в процеса на професионално оценяване, който се извършва по предварително определен дневен ред.
- ✓ Темите и въпросите, които се повдигат, са важни за родителите и не се търсят поради важността им за оценителите.

Изминалото време може да означава, че информацията може да изгуби своята спешност или усещане за важност за потенциалните докладващи (семейства), което означава, че тя трябва да се събира кумулативно и своевременно и трябва да има способността да улавя важните въпроси.

Представеният тук метод на работа със семействата има потенциала да даде широка представа за сферата, в която те живеят в ежедневието си, и за нейното въздействие върху взаимодействието им със социалните служби и други обществени институции. Той може да разкрие нещо за силата/слабостта на мрежите за подкрепа в общността. Въпреки това сме наясно, че историите имат "срок на годност". Както казва Тейлър: "Животът се сгъва, започва, прекъсва се, формира се отново; растежът е рекурсивен".

Подходът, който възприемаме, отчита влиянието на течението на времето, но освен това означава, че във всеки един момент преобладаващата фиксация на професионалистите не оформя и не измества посланието, излъчвано от семействата и общността.

Подходът признава необходимостта от създаване на среда, благоприятстваща участието, което се улеснява по начин, който изгражда социален капитал и зачита нуждите на участващите по отношение на чувството за автономност, компетентност и свързаност.

Следва да се въведат механизми, които да гарантират, че фасилитирането на процеса е оперативно отделено от закрилата на детето или социалните услуги за деца и семейства. Това спомага за защита на целостта на гласа на родителите и другите членове на семейството, тъй като улавянето на този глас не зависи пряко от намесата, да речем, на специалисти от ДИ, които са заинтересовани от демонстрирането на успех или добри практики.

„Когато хората говорят, слушайте ги внимателно. Не си мислете за онова, което вие имате

да казвате. Повечето хора никога не слушат. Нито пък наблюдават. Трябва да можете, когато сте в една стая и излезете от нея, да знаете точно какво сте видели там и не само това. Ако сте изпитали нещо в тази стая, трябва да знаете точно какво е било то и от какво е било породено”

(Ърнест Хемингуей, из „Отвъд реката, сред дърветата“)

Безсмислено е хората да разказват случки на други хора, които не ги слушат с внимание или пък действията им или изборът им на обстановка ограничават съдържанието на разказа и начина на себеизразяване.

Проектът е създаден за изучаване на начините за развиване на наблюдателност и чувствителност в обстановка, която предразполага споделянето на опит.

Методът използва адаптация на модел, взет от Финландия, поради съвместимостта му с принципите на метода SEED-SCALE. Той се приема като подкрепящ следната формула:

Даване на възможност за себеизразяване вместо търсене на обратна връзка

- Родителите говорят от свое име, а не участват в професионално разработен процес на оценяване, осъществяван от професионални оценяващи.
- Посочваните проблеми се приемат като важни за родителите, а не се търсят заради значението им за оценяващите.

През пролетта на 2022 г. българското правителство сигнализира за интереса си към подобряване на процеса на обратна връзка с клиентите на социалните услуги за деца и семейства. Това изглежда представляваше възможност за популяризиране на модела на разказване на истории и за внедряването му в професионалната практика. Със сигурност изглежда, че има възможност за това.

Въпреки това сме наясно, че каквито и механизми да са били използвани за осигуряване на усещане за сигурност и безопасност, за да се насърчи разказването на истории от страна на клиентите на социални услуги и да се запази целостта на техните истории, *себеутвърждаването и предоставянето на обратна връзка* са два напълно различни процеса. Вие предоставяте обратна връзка за нещо конкретно, чиито граници са определени. Дори казусите често се използват, за да бъдат *представителни* за нещо. Изплуването на семейни или социални проблеми от личните истории се определя от други фактори, които са по-близки на енергията, за която става въпрос в модела SEED-SCALE.

Горното твърдение се отнася до *появата на* въпроси въз основа на тяхната важност за родителите. Доколко еволюцията в оперативните приоритети на доставчиците на социални услуги може да съвпада с приоритетите на потребителите? Доколко чувствително и бързо би могла да реагира Агенцията за социално подпомагане (мониторинг и контрол)?

Важни компоненти на ефективната подкрепа са времето и подборът на аудиторията. Лесно е да се види как тези фактори биха загубили голяма част от значението си в сферата на предоставянето на услуги, в която винаги има нужда да се отчита въздействието на професионалните ограничения. Не е необходимо непременно да говорим за *целесъобразност*

(избор на лесния път).

Ето как „Еквилибриум“ определя центъра за високи постижения в предоставянето на услуги в публикация от 2015 г:

- *Определяне на стандарти:* Организацията ясно определя своите стандарти и разработва своите инструменти, като използва критерии, които са изрично свързани с профилите на нейните бенефициенти. Националните методологии са локализирани и строго адаптирани.
- *Фокусирайте се върху общността:* Лицата, вземащи решения, са там, когато имате нужда от тях. Лидерите са достъпни и силно ангажирани. Решенията се вземат в рамките на малки, бързи и сплотени екипи.
- *Създаване на връзки:* Организацията целенасочено действа като общностен център, който създава връзки между хора, институции и групи, които са били разделени въз основа на конвенционални практики, бюрокрация, предразсъдъци или безразличие.
- *Обръща се към общността:* Организацията е прозрачна и общността разбира нейните дейности и цели, тъй като те обикновено се изразяват с подходящи и разбираеми термини.
- *Вдъхновява лоялна подкрепа:* Организацията си сътрудничи и формира силни коалиции за подкрепа в общността, тъй като нейната стойност като социален ресурс е призната. Тя привлича към себе си поддръжници и доброволци.
- *Социално предприемачество:* Определени ключови членове на персонала са натоварени с отговорността да бъдат социално предприемчиви. Те управляват връзката на организацията с общността и начина, по който тя реагира на новите предизвикателства. Като разбират средата, в която се работи, те гарантират, че организацията реагира бързо и проницателно на променящите се модели на потребности в заобикалящата я общност.

[\(http://eq-bq.org/en/evaluation-of-childcare-family-support-services-focusing-on-the-impact-on-beneficiaries/\)](http://eq-bq.org/en/evaluation-of-childcare-family-support-services-focusing-on-the-impact-on-beneficiaries/)

Твърдим, че организация, която е до такава степен нагодена към местната общност, все пак не може да бъде безграничен *поддръжник* на общностния активизъм, колкото и да се опитва да реагира на него. Организацията трудно би могла да предостави на разказвачите на истории необходимата степен на лична самостоятелност и независимост и би трябвало да се разработят механизми, които да позволят на доставчика на услуги да задържи компетентни групови лидери и организатори на общности, привлечени от неговите клиенти, след като техният статут на клиент е отпаднал. Освен това проницателността на организацията по отношение на общността би трябвало да е изключителна.

ФИНЛАНДСКИ МОДЕЛ

"Студийната сесия" е метод за формиране на групи за изследване на сложни социални проблеми. Той е разработен от Helsinki Design Lab. „Еквилибриум“ възприе ключови компоненти на подхода (и по-конкретно принципите на работа) и ги приложи в нов контекст: неформални семинари за професионалисти в областта на грижите за деца и родители, но също така и при създаването на работна среда, която подобрява качеството на взаимодействие с родителите (напр. месечни срещи с осиновители и приемни родители). Вижда се, че принципите на работа

съответстват на принципите на подхода SEED-SCALE за социално развитие.

Целта е да се почерпи вдъхновение от модела на студийните сесии, за да се разработи рамка за взаимодействие със семействата. Рамката се състои от ключови фактори, които:

- Осигуряват ангажираност
- Провокират разказването на истории
- Водят до разкрития, извлечени от периферното съзнание

СТУДИЙНАТА СЕСИЯ - ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

През 2011 г. "Еквилибриум" беше представена сред малка група от учени, изследователи и специалисти в областта на грижите за деца, които се събраха, за да подпомогнат фламандското правителство в разработването на стратегията му за намаляване на детската бедност.

Работата на групата продължи само 5 дни, а работното място беше централата на Flanders DC в малкия град Льовен. Flanders DC е в работни взаимоотношения както с Helsinki Design Lab, така и с финландския фонд за иновации Sitra, който е под контрола на правителството.

„Еквилибриум“ поддържа работни отношения и с двете финландски организации. Това позволи да се проучи концепцията за студийната сесия като (1) начин на работа, (2) начин на използване на физическото пространство и (3) начин за насърчаване на плътността на групата и колективното ангажиране с дадена тема.

Студийната сесия обикновено се използва, за да се съберат заедно групи с различни знания или опит за оказване на помощ на правителствата или на лидерите на общности да проучат архитектурата на проблемите.

(<http://helsinki.designlab.org/> ENG).

Специалистът по ранно детско развитие от „Еквилибриум“ Дейвид Бисет определи 3 основни урока от студийния модел, към които е добавил допълнителна точка.

4 ключови области, за които трябва да се помисли:

1. Умишлено проектиране на физическото пространство така, че да подпомага ангажираността и споделянето.
2. Спомнете си думите на Хераклит: "Човек е най-близо до себе си, когато е сериозен като дете в игра." Провокирайте любопитството. Стилът на ангажиране е неформален и изследователски, а не сериозен и обвързан с програма.
3. Осигуряване на фасилитация, която гарантира напредък и долавяне на разкрития, модели и горещи въпроси. Фасилитаторите се нуждаят от емоционална интелигентност, както и от подходяща квалификация. (Вж. по-долу в раздел "Зачитане на многообразието")
4. Зачитане на многообразието: родителски стилове, чувствителност / убеждения и способност за себеизразяване

В публикация, свързана със закриването на Дома за медико-социални грижи за деца в Тетевен,

се споменава за масовата концепция за добро родителство сред специалистите по грижи за деца, която често е в противоречие с практиките и ценностите на малцинствените групи (по-специално ромите). Това може да "подкопае усилията за подкрепа на децата от малцинствените групи в техните семейства и общности". То със сигурност ще подкопае усилията за привличане на разкази на възрастни от малцинствени групи. („Transforming Lives”, Надежда и домове за децата, Еквилибриум, 2012 г. / ENG)

Въпреки че хората могат да бъдат определяни като интроверти, екстроверти или амбиверти, те се различават и по способността си да се изразяват вербално, независимо от личностния си профил. Опитните фасилитатори могат да помогнат на участниците, които не са нито словоохотливи, нито изразителни, чрез комбинация от активно слушане и използване на насочващи въпроси. Активното слушане включва реагиране на невербалните знаци, давани от говорещия (включително периоди на мълчание), перифразиране на думите му, както да пита говорещия "Правилно ли ви разбрах?". Процесът не включва оценяване.

(B. Ohlin, 'Active Listening: The Art of Empathetic Conversation', 2020 /

<https://positivepsychology.com/active-listening/>)

По-късно ще разгледаме използването на разумното задаване на въпроси.

ПРИМЕРИ, ВЗЕТИ ОТ АРХИВА НА „ЕКВИЛИБРИУМ”



1. Студийна сесия с родители, Русе, ноември, 2017, фасилитатор Дейвид Бисет
Дискусията се провежда в близост до кухнята, където се пекат пици. Всички участници допринасят за рецептите. Упражнение за сплотяване и сътрудничество. БЛИЗОСТ



2. Студио с психолози, Русе, юни 2018, фасилитатор Дейвид Бисет

Тези на снимката обясняват привлекателността на предметите, които са избрали да вдигнат от земята в парка. Не е необходимо да го правят устно. Упражнение за творческо себеизразяване. АУТОНОМНОСТ/КОМПЕТЕНТНОСТ



3. Студийна сесия с работещи в сферата на грижите за деца, Русе, юни 2018, фасилитатор Дейвид Бисет

Всички участници бяха изпратени в местен магазин за хранителни стоки, за да купят съставките за обяда, но бяха разрешени само хранителни продукти, оцветени в зелено или червено. Упражнение за сътрудничество, въпреки че всеки трябваше да се върне с нещо. АУТОНОМНОСТ / КОМПЕТЕНТНОСТ / БЛИЗОСТ

Провеждане на семейно студио с използване на базата и опита на Семейен център - Русе

| | |
|--|--|
| Околна среда | Неформалната и комфортна среда също подлежи на трансформация, която деликатно подчертава темата на студионата сесия. |
| Създаване на любопитство и провокиране на ангажираност | Мултимедията, предназначена за детска музика и разказване на истории, може да се използва и за създаване на платформа за разкази за възрастни. Фасилитаторът действа като "провокактор" и използва всички налични ресурси (вж. снимката от третия пример). |
| Играещи деца | Играта под надзор се провежда в зона за игра, разположена в съседство със студиото. Важно е децата да присъстват. Това допринася за атмосферата. |
| Разнообразие | На интровертите и хората, които трудно се изразяват с думи, се предоставят други възможности за себеизразяване (вж. снимката от втория пример). Фокусът не е изцяло върху груповата дискусия (вж. снимката от първия пример) |
| Улесняване | Дейвид Бисет от „Еквилибриум“, който от няколко години използва подхода на студионата сесия и предава знанията си на координаторите на проекти |

ОБОБЩЕНИЕ

В тази глава се спряхме на ключовите характеристики на 3 подхода за развитие на общността и възнамеряваме да пречупим и съчетаем тези идеи, така че те да станат определящи характеристики на нашия подход. Предстои да разберем дали в крайна сметка ще разрушим нещо.

Трите подхода са следните:

- Подходът Sirolli за подпомагане на предприятия
- Подходът SEED-SCALE за промяна на общността
- Студионата сесия като модел за работа с групи

Подходът Сирили е НЕНАТРАПВАЩ СЕ и НЕИНВАЗИВЕН. "Развитието може да бъде само местно и да се основава на това, което вече присъства във всяка общност".

Действията са вградени в общността и се предприемат с оглед на общността.

Професионалистите ги насочват и подкрепят.

Подходът SEED-SCALE използва ресурсите на общността. Те са там, ако ги търсите и можете да ги разпознаете, когато ги видите.

Подобно на модела Sirolli подходът SEED-SCALE е ненатрапващ се и неинвазивен. "Процесът SEED-SCALE се основава на четири принципа:

- 1) Изграждане на базата на успеха: Открийте това, което работи, и го подсилете.
- 2) Създаване на тристранни партньорства: Между общността (отдолу нагоре), правителството (отгоре надолу) и тези, които работят за промяна в общността (отвън навътре). И трите имат важна роля; без тях промяната няма да бъде устойчива.
- 3) Вземайте решения въз основа на доказателства, а не на мнения, власт или догми.
- 4) Търсете промени в поведението като основен резултат чрез местни планове."

(Източник: file:///C:/Users/%D0%90%D0%BD%D0%BD%D0%B0/Downloads/Handout--Oral_293689.pdf / ENG)

Сироли се фокусира върху предприемаческия импулс като източник на предприемачеството.

SEED-SCALE се фокусира върху енергията на общността като двигател на повтаряща се промяна (малки стъпки, ноустойчив напредък)

В проекта "Гласът на уязвимостта" се фокусираме върху житейския опит на уязвими хора, предаден чрез разказване на истории и размисъл. Той трябва да окаже положително въздействие върху планирането и вземането на решения от страна на работещите в сферата на семейната подкрепа.

Сесиите в студиото разкриват силата на простите принципи на създаване на обстановка и внимателното фасилитиране. Участниците се чувстват мотивирани, защото са задоволени техните три основни потребности.

| | |
|---------------------|---|
| <i>Усещане за</i> | Автономност Компетентност Близост |
| <i>Насърчава</i> | Желание Мотивация Ангажираност |
| <i>Това води до</i> | Постоянство Креативност Подобрена работа на групата |

МОЖЕТЕ ЛИ ДА ВИДИТЕ ВРЪЗКАТА МЕЖДУ РАМКАТА, ОЧЕРТАНА ПО-ГОРЕ, И АКЦЕНТА ВЪРХУ СОЦИАЛНИЯ КАПИТАЛ?

ИЗГРАЖДАНЕ НА МОСТА

Тук предлагаме практически подход, който отчитаводещите принципи, обобщени в края на предходната глава.

ПОСТАВЯНЕ НА ОСНОВИТЕ

По време на менторските сесии менторът (строител на мостове) неизбежно се разграничава от групата (жертви на несгоди). Наставникът трябва да създаде усещане за ПРИЯТЕЛСТВО - чувство за близост и разбиране. Този наставник може да има опит в работата лице в лице с участниците (например като клиенти на социалните служби), но стилът на авторитетност се е променил и динамиката на отношенията е станала различна.

Обстановка

Атмосферата се отнася до характера и атмосферата на дадено място или обстановка. Трудно е да се появи близост в среда, която не допада на някои членове на групата.

Всички сме свикнали с мултимедия, PowerPoint, флипчарт, маркери и създаване на колажи като групово действие.

Свикнали сме да седим в кръг и да започваме всяка сесия с "разчупване на леда".

Някои от нас са участвали във "фокус група" - предварително определено полуструктурирано интервю, водено от фасилитатор в контекста на качествено изследване. Вероятно фасилитаторът е подготвил предварително кратка серия от въпроси.

Уикипедия дава добра представа за ролята на фасилитатора:

"**Фасилитаторът** е човек, който помага на група хора да работят по-добре заедно, да разберат общите си цели и да планират как да ги постигат по време на срещи или дискусии. При това фасилитаторът остава "неутрален", което означава, че не заема определена позиция в дискусията."

Работата на фасилитатора започва, когато членовете на групата притежават определени компетенции и/или осведоменост, които трябва да се прилагат в изпълнение на дадена програма.

Някои аспекти от работата ни с хора, които са влезли в контакт със социалните служби, ще включват улесняване - подкрепа и насоки, които подпомагат напредъка към дадена цел. В началото, обаче, членовете на групата се нуждаят от *менторство* и *коучинг*.

Диаграмата на следващата страница илюстрира нещо, което можем да опишем като континуум между коучинг и менторство, ако искаме да звучим умно. Тя основно разграничава процесите на "менторство" и "коучинг". Те се различават един от друг. Въпреки това в практическите ситуации ръководителите на групи са склонни да правят по малко и от двете.

Тя показва процеса, който се случва по време на груповите ни сесии. Характерът на средата трябва да подкрепя този процес и е важно да се разбере, че обстановката може да се промени, когато членовете на групата свикнат един с друг и с ментора.

КАКВА СРЕДА ТРЯБВА ДА СЕ СТРЕМИМ ДА СЪЗДАДЕМ ОТ САМОТО НАЧАЛО?

КАКВИ СА КАПАНИТЕ, СВЪРЗАНИ С ОРГАНИЗИРАНЕТО НА ГРУПИ НА РАБОТНОТО МЯСТО?

*Усещане
за*

**Автономност
Компетентност
Близост**

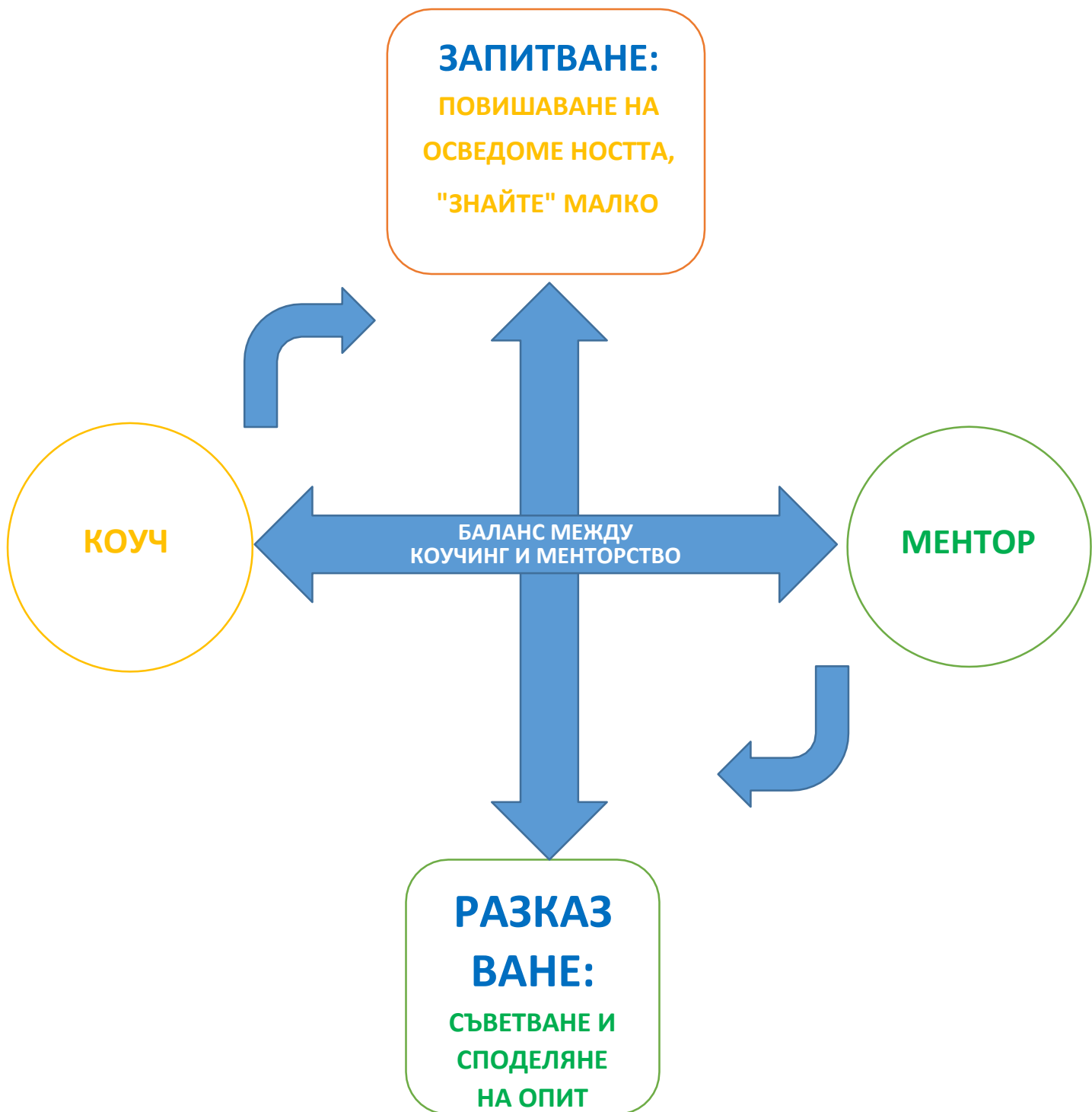
Насърчава

**Воля
Мотивация
Ангажираност**

Това води до

**Устойчивост
Творчество
Подобренаробота на групата – нека я наречем Златната стълба**





Менторите са хора, които предават своя опит, знания и съвети на тези, които имат по-малко опит в конкретната област.

Можем спокойно да предположим, че имаме повече опит в областта на правата на човека и подкрепата от участниците. Благодарение на професионалния си опит имаме разумно разбиране за институционалното планиране и предоставянето на обществени услуги.

Коучите обикновено поставят цели, изследват ценностите и убежденията и помагат за създаването на планове за действие. Това се постига не чрез даване на съвети или казване, а до голяма степен чрез задаване на въпроси, за да се улесни осъзнаването и самонасоченото учене. Коучът не се нуждае от познания или опит за живота или благосъстоянието на лицето. Всъщност незнанието може да бъде предимство и да насърчи коуча да задава по-неутрални и по-малко насочващи въпроси.

Участниците знаят повече за собствения си живот, отколкото ние. Те знаят повече за децата си, отколкото ние. Те имат непосредствен опит с негодите.

Създаването на баланс между разказването (като ментор) и питането (като коуч) е в съответствие с определението за *съединяване от* сферата на социалния капитал.

Сега сте ментор и коуч

Като **коуч** задачата ви е да насърчавате участниците да поемат отговорност за собствения си живот, като развивате компетентността им в 4 области.

1. Познаване на себе си - способността да признавате собствения си характер и чувства = самосъзнание/способността да разпознавате и управлявате собствените си емоции + да разпознавате, разбирате и влияете на емоциите на другите = емоционална интелигентност)
 2. Комуникация - умението да говорите от свое име или от името на другите, като същевременно сте учтиви, уважителни и разумни
 3. Познаване на правата - можете да отстоявате правата си. Това е качествено различно от заявяването на желаниа или амбиции
 4. Инициативност - да отстояваш себе си означава да контролираш собствения си живот. Отстояващите себе си разбират, че да поискат помощ, когато е необходимо, или да отстояват правата си, е личен избор и е част от поемането на контрол върху живота им.
- Вашата задача като **ментор** е да подобрявате работата на членовете на групата въз основа на по-добрата си информираност за обществените услуги, бюрокрацията и начините, по които се работи в институциите.

КАК ДОБРИТЕ МЕНТОРИ СЪЗДАВАТ УСЕЩАНЕ ЗА БЛИЗОСТ С НАСТАВЛЯВАНИТЕ ОТ ТЯХ ЛИЦА?

КАК ДОБРИТЕ КОУЧИ СЪЗДАВАТ УСЕЩАНЕ ЗА БЛИЗОСТ С ТЕЗИ, НА КОИТО СА КОУЧИ?

Възможно е да има класово разделение. Възможно е да има културно разделение. Може да има възрастово разделение. Участниците могат да имат увреждания или затруднения в обучението.

Лекцията на TED, която беше спомената в първата глава, е взета от книгата на Рутгер Брегман "Утопия за реалисти". В книгата се изтъква силно темата за бедността. Тя се определя от липсата на парични средства, а не от липсата на личностен характер. Брегман твърди, че ако се окажем в подобна ситуация, има голяма вероятност да вземаме лоши решения поради затруднено когнитивно функциониране.

Брегман ни дава урок по *човечност*.

АФИНИТЕТ

Игра: Ако беше на мое място

Членовете на групата мислят за личен недостатък или слабост. В идеалният случай това трябва да е нещо, което води до вреда в социална ситуация при определено развитие на събитията.

Всеки трябва да напише на листче кратко описание на личния недостатък.

Листчетата се слагат в една шапка. (Не е зле пишещият да си маркира листчето с произволен знак, който може да си разпознае, но да не издава кой го е писал.)

Всеки от групата си взема листче от шапката (ако случайно попаднат на своето, го оставят и вземат друго).

Всеки разсъждава по съдържанието, написано на избраното листче.

Всеки обяснява накратко как би се чувствал, ако е затруднен от такава слабост.

Периферно съзнание

Част от задачата на коуча/ментора, работещ с жертви на уязвимостта, е да извлича събития и проблеми от полето на периферното съзнание до полето на вниманието.

Ето една дефиниция на модерното понятие за осъзнатост:

"Осъзнатостта е основната човешка способност да присъстваме напълно, да осъзнаваме къде се намираме и какво правим, а не да реагираме пресилено или да сме завладени от това, което се случва около нас."

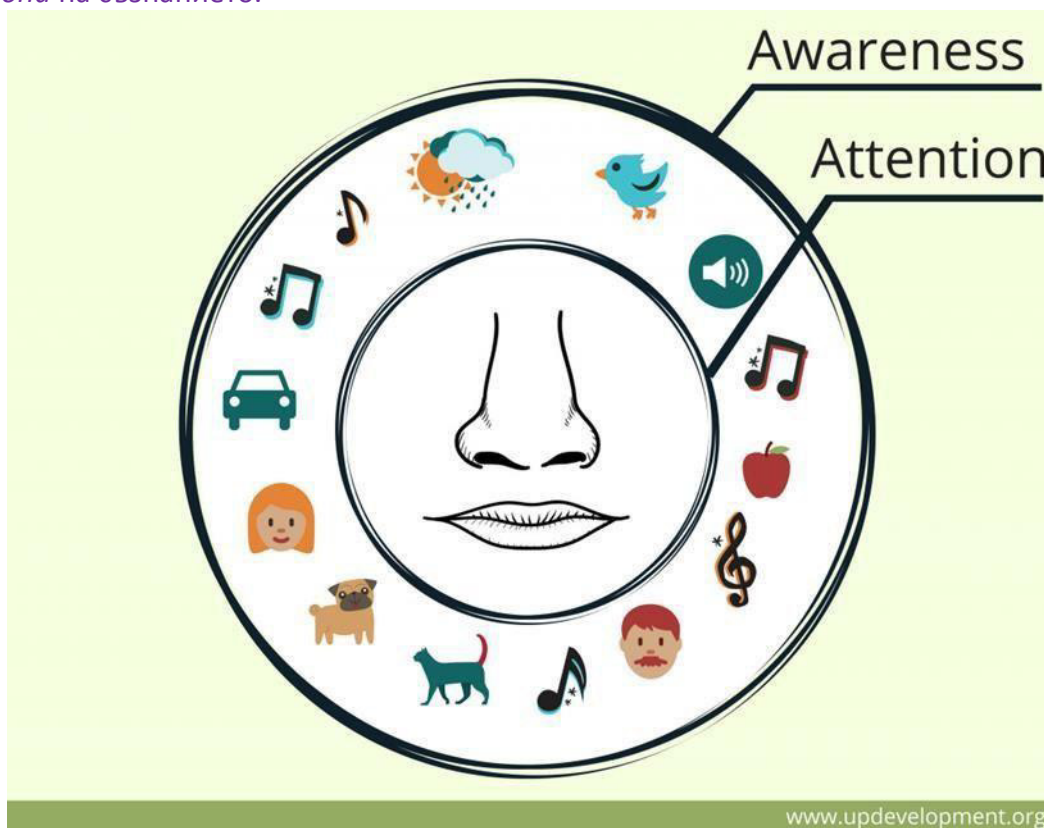
(<https://www.mindful.org/>)

В известен смисъл нашата работа е да провокираме осъзнатост в социален мащаб, като насочваме вниманието към проблемите, определяме какво се крие зад тях (доколкото можем) и не ставаме прекалено реактивни, за да не превърнем проблема в оръжие. Себеутвърждаването и общественият активизъм се осъществяват най-добре с мярка.

Текстът в карето е взет от онлайн платформа. В него се прави разграничение между внимание и периферно съзнание.

Вниманието е онази част от ума, която отделя, анализира и интерпретира това, което възприемаме. Когато насочваме вниманието си към даден обект, той се откроява сред останалите неща. Той става доминиращ в полето на съзнанието ни. Можем да мислим за вниманието като за *преден план* на съзнанието.

От друга страна **периферното съзнание** е отворено и всеобхватно. Периферното съзнание е онази част от ума, която възприема това, което заобикаля обекта на нашето внимание, и му придава контекст. Можем да мислим за периферното съзнание като за *фона* на съзнанието.



Например, докато четете тези думи, вниманието ви прескача от дума на дума и анализира значението им. Същевременно съзнанието следи контекста им. То следи и много други аспекти на това, което става, като например позата ви и звуците, които ви заобикалят.

Единствената способност на ума, която можем да контролираме пряко, е вниманието.

(<https://www.updevelopment.org/attention-and-peripheral-awareness/>)

В този контекст изразът "периферно съзнание" се използва в обичайната му употреба като нещо, присъщо на всеки един човек.

Тук го използваме по различен начин. Използваме го, за да посочим аспектите на споделения опит на семейството, групата или общността, които не са излезли на преден план в обществения дискурс. Всъщност те могат да бъдат засенчени от нещата, които са обща грижа - местните,

националните и международните новини или повтарящия се модел на ежедневието, заетостта или тежкия недоимък.

Възможно е да се е говорило за събития. Може дори да са станали част от паметта на семейството, групата или общността. Възможно е проблеми да хвърлят сенки върху семейството, групата или общността или да се е случило нещо положително, което да донесе слънчев период. Въпреки това, тъй като животът е сложен и бързо развиващ се, основният смисъл или истинското значение на събитието или проблема от гледна точка на въздействието му върху семейството, групата или общността не е било определено.

Представете си, че събираме заедно малки групи хора. В предложението, което "Еквилибриум" направи на "Мечтата на Таня", ние предложихме следното въз основа на нашия опит в предоставянето на социални услуги :

Родители, които са клиенти на социални услуги (включително роми);

Родителироми от маргинализирани общности,

Излизачи от местата за грижа (включително младежи със специални нужди);

Деца, настанени в общността (включително деца със специални нужди)

Представете си сега, че успеем да извлечем разкази за техния житейски опит, както напълно или частично оформени (от нещо като банка с разкази), така и такива, които възникват по-спонтанно въз основа на случващото се в групата.

Нуждаем се както от основа за определяне на важността на дадена история, така и от основа за определяне на позицията на историята в нашата нова банка с истории, в която ключовите характеристики на тези истории могат да се превърнат в ДАННИ.

| |
|---|
| <p>Данни: Информация, особено факти или числа, които се събират с цел разглеждане, осмисляне и използване в помощ на вземането на решения (Cambridge dictionary)</p> |
|---|

Кои аспекти на тези истории заслужават по-внимателно разглеждане, сравняване с други данни и си струва да бъдат третираны като основа за общностен активизъм? Необходима ни е рамка.

Въпреки това, дори когато разполагаме с доста солидна рамка, трябва да признаем, че в началото може да не сме особено умели в определянето на важността на историите и/или създаването на полезни данни. Неизбежно е необходим период на УЧЕНЕ.

Освен това, в контекста на всяка конкретна групова сесия трябва да има някаква процедура или дисциплина, която да позволява засилване на тема, която изглежда значима, и потискане на шума или разсейването, докато значимият въпрос не бъде напълно уловен.

Трябва да има някаква процедура или дисциплина за разглеждане на изявления смногобройните разговорни "знаци", вградени в тях, и отговорите, които те предизвикват.

"Нямаме кола. Наистина е трудно да се придвижваме из града с двете малки деца. Често закъсняваме за детската градина и ръководството ни създава проблеми".

Като отправна точка на разговора горното твърдение може да доведе до различни посоки в

зависимост от това кои знаци следват хората.

Ако изявлението е направено на по-късен етап от вече започнал разговор, то може да доведе до промяна в "потока на движение".

По-нататък в главата ще разгледаме комуникацията като проблем. На този етап обаче можем да признаем, че има нужда от менторство за яснота и прецизност, както и за изкуството да се стига до същината на въпроса.

ПРЕДЛОЖЕНА РАМКА

За да превърнем информацията, извлечена от историите, в ДАННИ, се нуждаем от концептуална рамка, а простотата (удобството за потребителя) би била бонус. Налагането на твърде много критерии и класификации в началото може да изглежда умно, но винаги разкрива по-голямо количество *предположения*. Големият експерт по управление Питър Дракър е разбрал това, когато е отбелязал, че най-голямата му сила като бизнес консултант се състои в това да се представя като невежа и да задава известно количество въпроси.

РАМКАТА

Разработихме документ, който изглежда по следния начин:

| ДОКЛАД ОТ СЕСИЯ С ЦЕЛЕВА ГРУПА | | | |
|--|-----|---------|----------------------|
| Име на групата | | | |
| Дата | | | |
| Селище (град, село)... .. | | | |
| Ментор | | | |
| Партньорска организация | | | |
| Участници – добавете нужния брой редове в таблицата по-долу | | | |
| Участници (без имена) | Пол | Възраст | История на участието |
| Участник 1 | | | |
| Участник 2 | | | |
| Участник 3 | | | |
| -----//----- | | | |
| ИСТОРИЯ 1 | | | |
| Секция 1: ОПИСАНИЕ | | | |
| Селище (град /село), с което е свързана историята | | | |
| 1. Определяне на основния проблем / тема – моля опишете накратко (напр. оплакване за безотговорен член на семейството) | | | |
| 2. Основни участници (в историята), хора със специална роля – моля да изброите по- | | | |

долу (напр. родител, учител и т.н.); посочете толкова участници, колкото смятате за нужно

-
-
-

3. Важни елементи на ситуацията – моля опишете в 2-3 изречения историята

4. Останалите участници имали ли са подобни преживявания? Моля да подчертаете един отговор в таблицата по-долу (само за групови разговори)

| | |
|----|----|
| ДА | НЕ |
|----|----|

5. Ако има подобен опит (отговор ДА на въпрос 4), идентични ли са ситуацияте или са сходни в по-широк контекст – моля, отговорете с конкретни примери в до 3 изречения (само за групов разговор).

Секция II. Анализ на историята – кодиране

Моля, следвайте стъпките А, Б и В в тяхната последователност

А. Вид семеен/социален проблем – моля, подчертайте само един проблем от списъка по-долу:

| | | |
|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| 1 Семейна подкрепа | 4 Социална подкрепа | 7 Заетост, икономика на домакинството |
| 2 Образование (вкл. предучилищна) | 5 Социални услуги | 8 Транспорт и мобилност |
| 3 Здраве | 6 Жилище, условия на живот | 9 Свободно време и отдих |

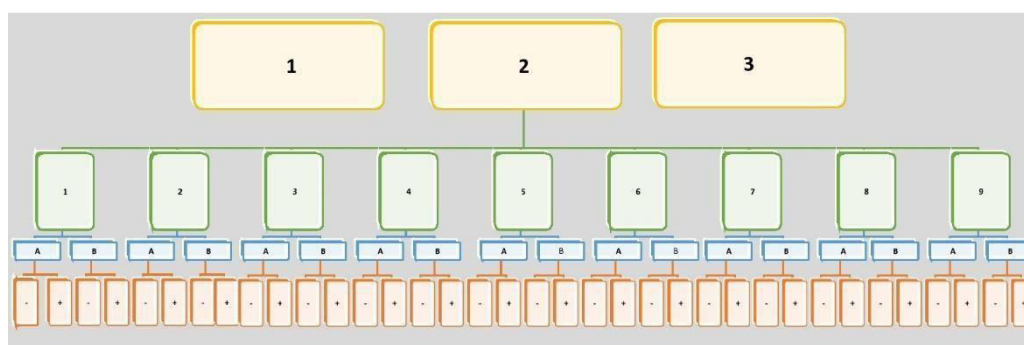
Б. Вид на социалния капитал – моля, маркирайте само една от двете възможности в таблицата по-долу

| | |
|--|--|
| Официални контакти (формални взаимоотношения с институциите, в работата) | Семейство и приятели (неформални връзки) |
|--|--|

В. Въздействие върху социалния капитал – моля, подчертайте само едната от двете възможности в таблицата по-долу

| | |
|--|------------------------------|
| Нарушаване | Изграждане и развитие |
| <p>Коментар на ментора (теми, които не са включени по-горе, вкл. трудности в процеса на работа с групата)</p> <p>-----</p> <p>-----</p> | |

Извличането на детайли от този документ ни позволява да вмъкнем данните в йерархична рамка в онлайн платформа, която изглежда по следния начин:



Виждат се 4 нива. Работим отгоре надолу.

Ниво 1: Дете - младеж - възрастен

По различни практически причини не съществува еднакъв брой лица във всяка възрастова група.

Освен това възрастовите групи не бяха равномерно разпределени в 5-те географски района, в които работим.

Ниво 2: Области на живота

Посочени са 9 области. Това е опит за разделяне на житейския опит на части. Надяваме се, че можем да видим къде възникват по-голямата част от проблемите на семействата в криза и на тези, които са преживели трудности.

| | | |
|---|------------------------------------|---|
| 1. Семейна подкрепа | 4. Социална подкрепа | 7. Заетост, икономика на домакинството |
| 2. Образование (вкл. предучилищна) | 5. Социални услуги | 8. Транспорт и мобилност |
| 3. Здраве | 6. Жилище, условия на живот | 9. Свободно време и отдих |

Не всички области имат еднакво пряко значение за всяка от трите възрастови групи, тъй като техният опит в тези области е различен. Въпреки това явленията във всяка от областите могат потенциално да засегнат членовете на всички възрастови групи, макар и по различен начин.

Ниво 3: Какво определя основните взаимоотношения/форми на ангажираност в историята? 1. Интимни 2. Официални

В началото дефинирахме социалния капитал СПОЯВАНЕ, който се корени в качеството на личните отношения (семейство и приятели), и социалния капитал СВЪРЗВАНЕ, който се отнася до уважението и любезността, които трябва да бъдат проявявани в по-официалните отношения и взаимодействия/официални контакти (където често има разлика във властта).

Естествено е да се очакват разлики в броя на позоваванията на СПОЯВАЩИТЕ (лични) и свързващите (официални) взаимоотношения в зависимост от това коя от 9-те области разглеждате. Например, когато разглеждате *въпроси в семейството*, препратките към формалните взаимоотношения (свързващи) вероятно ще бъдат много по-редки от препратките към личните взаимоотношения.

Ниво 4: Утвърждаване на социалния капитал или нарушаване на социалния капитал в зависимост от основния фокус на историята

Утвърждаване: Случва ли се нещо хубаво в събитието или взаимодействието, описано в историята, така че чувството за благополучие на разказвача се подобрява?

Нарушение: Например, тормозен ли е разказвачът, жертва ли е, чувства ли се подценен или пренебрегнат, отхвърлен ли е, обвиняван ли е, смущаван ли е или е принуден да изпитва срам?

Начин на функциониране на системата

3 възрастови категории

9 области за всяка възрастова категория = 27 възможности

2 варианта за всяка от 27-те възможности = 54 резултата

2 варианта за всеки от 54-те резултата = в крайна сметка 108 резервоара (тематични клетки), към които се насочват резюмета на историите

12

Може ли да се улови гласът на уязвимите лица, за да се подобри информираността на общността на специалистите по грижи за деца и с течение на времето да се привлече вниманието към проблеми, които имат регионално или национално значение?

Удобство за потребителя

Екипът на проекта и ментористаната много добри в анализа на истории с помощта на този инструмент. Той е удобен за ползване.

"Предоставената рамка улесняваше работата (без водене на бележки, без записване на глас). Тя осигуряваше както свобода, така и стимул да се съсредоточите върху смисъла на това, което ви се казва. Слушането по този начин беше доста дълбоко преживяване." (Доклад от ментор)

Лицата, които управляват компютърната база данни, смятат, че е лесно да прехвърлят информацията от стандартизираните документи, предназначени за използване от менторите, в компютърните файлове.

Тълкуването на видяното

Видимост на ефекта на "снежната топка":

Една единствена лична история може в отговор да предизвика множество разкази. Всички истории са за "мен", но като сборник те са за "нас". За да потвърдим онова, което вярвахме, че виждаме, използвайки компютърния инструмент, разговаряхме директно с разказвачите по време на поредица от публични събития, като следяхме с внимание начина, по който те оформят своя опит в рамките на проекта. Отнасяха ли се към нещо *по-голямо от тях самите*?

При тълкуването на въпросниците, използвани с разказвачите преди нашите директни разговори, установихме, че се споменава широко "нуждата да се откъснат от ежедневните си ангажименти и да бъдат част от група хора, която е безопасно място за тях, където се чувстват приети, спокойни, разбрани и подкрепени от другите членове".

Директните разговори предават усещането за житейски опит, който е *споделен, общ за групата*.

Теми и модели:

Могат да се случат няколко неща:

1. Натрупване на истории в някой от 108-те резервоара.
2. Натрупване на истории в еквивалентни групи от резервоари в определена сфера на живота (напр. Жилище и условия на живот) и в 2 или всички 3 възрастови групи

В горните случаи реагираме на очевидни горещи точки - нещо се случва на преден план в нашата картина и в него участват доста от участниците. *Записваме нещо за конкретни аспекти от живота на уязвимите хора*.

В контекста на проекта видяхме значителна хаотичност в тези области. Това се дължи на неблагоприятните фактори, изброени по-долу. Въпреки това смятаме, че събирането на голям брой истории от големи целеви групи за продължителен период от време може да осигури значими прозрения.

3. Широк модел или обща характеристика, която се появява, когато се отдръпнем по-назад и погледнем по-голямата картина. *Забелязваме нещо за по-големия социален контекст*.

Колкото по-голям е корпусът от събрани лични истории, толкова по-голям е потенциалът да се видят аспекти на социалния контекст. По-рано направихме кратко въведение в теорията за самоопределението. Ето и откъс от уебсайта - <https://selfdeterminationtheory.org/theory/>:

"Твърди се, че условията, които подкрепят преживяването на автономност, компетентност и свързаност на индивида, насърчават най-волевите и висококачествени форми на мотивация и ангажираност за дейности, включително повишена ефективност, постоянство и творчество."

Смятахме, че нашите истории разкриват ниво на *институционализация* (ценности, правила и

процедури), което със сигурност е противоположно за развитието на чувството за лична автономност. Усещанията за компетентност и свързаност (в смисъл на социално приемане) също могат да бъдат накърнени. Най-уязвимите плащат най-тежката цена.

В българските публични институции се наблюдава тенденция към ритуалност, изразяваща се в начина, по който определени начини на работа придобиват стойност, надхвърляща практическите или техническите изисквания на съответното начинание.

Неблагоприятни фактори

В края на 2021 г. установихме следните области на трудности:

Разнообразие и липса на критична маса

Работихме с 31 различни групи, като използвахме ментори от 9 доставчици на услуги в 7 населени места в 5 области. Работихме с деца, млади хора и родители. Поради различни практически причини не е налице еднакъв брой лица във всяка възрастова група. Освен това възрастовите групи не бяха равномерно разпределени в областите, в които работим. Младежите включваха лица, напуснали системата за грижи, както и младежи със специални потребности, които са били в контакт със системата за грижи. Ромското малцинство беше представено във всички възрастови групи.

Непоследователност в практиката на разказване на истории

"Броят на менторите, работещи в различните населени места, е различен, а местните условия оказват различно влияние върху честотата на срещите и конфигурацията на групата. В няколко случая менторите прибегват до индивидуално взаимодействие поради продължаващото въздействие на COVID-19. В някои случаи взаимодействието с разказвачите на истории се осъществява предимно онлайн."

Темпото и мащабът на разрастването на снежната топка бяха неравномерни

В създаването на истории някои групи са били по-плодовити от други. Някои наставници съобщават за повече истории от една сесия, отколкото други. И двата фактора могат да предизвикат внезапни напливи от истории към определени тематични групи, т.нар. резервоари.

КОМПОНЕНТИ НА СЕБЕУТВЪРЖДАВАНЕТО

Какво означава себеутвърждаване?

Себеутвърждаването е способността да говорите открито за себе си и за нещата, които са важни за вас. Себеутвърждаването означава да можете да си поискате онова, от което се нуждаете и желаете и да откривате чувствата и мислите си пред хората.

Себеутвърждаването означава да познавате правата и отговорностите си, да заявявате правата си и да сте способни да правите избори и да вземате решения, които влияят на живота ви.

<http://helsinkidesignlab.org/ENG>

Начините на действие, които са противоположни на развитието на чувството за лична автономност, компетентност и свързаност, по естествен начин пречат на себеутвърждаването или на говоренето на властимащите от позицията на подчинение.

Няколко месеца преди заключителните събития, които отбелязаха кулминацията на дейностите по проекта във всеки от 5-те области, попитахме нашите разказвачи дали биха искали да работят с нас, за да се опитаме да променим начина, по който се случват нещата. (Могат ли да си представят, че ще участват в общностен активизъм?)

Сред възрастните респонденти преобладаваше безпокойството. Имаше две основни причини:

Съмнения относно готовността на официалните власти да се вслушват: "Ние ще бъдем глас в пустиня"; "Не им пука. Никога не слушат."

В публикацията на проекта, насочена към българската публика, споменаваме за създаването на регулации заради самите регулации и за начина, по който уязвимите лица срещат особени трудности при спазването им.

Нашият предишен преглед на член 24 от Наредбата за качеството на социалните услуги показва как създаването на нормативни актове може да изглежда почти повърхностно и формално. Необходима е обратна връзка с клиентите. Тя може да бъде получена по този начин и следва да се отчита ежегодно.

По начина, по който е формулиран, член 24 показва, че не се обръща внимание на формата, качеството или изчерпателността на действително получената обратна връзка. В своя анализ на процедурната ориентация в публичните институции на България Емилия Занкина дава представа за съчетание между нормативна уредба и ритуално поведение, което се е превърнало в последователност, шаблон и се повтаря неизменно.

Нека използваме член 24, за да илюстрираме трудностите, свързани с отправянето на предизвикателство в контекста на това мощно процедурно насочване.

Член 24, параграф 3, алинея. 130 гласи следното:

"На клиентите със затруднения в общуването се предоставят възможности да изразят мнението си и да се запознаят с взетите решения."

"Да следваш правила извън моментите, когато правиш точно това, подкопава целта на същите тези правила, като в такъв случай рискуваш да се държиш по начин, обратен на онова, за което има съгласие, че е морално."

(Д-р Джордън Питърсън)

"Да искаш за правиш правилното нещо по правилния начин поради правилните причини. Този вид мъдрост е постижима за всеки един от нас, стига да започнем да обръщаме внимание. Да обръщаме внимание на това, което правим, и начина, по който го правим..."

(Проф. Бари Шварц)

Схващането за комуникационни затруднения е всеобхватно и е трудно да се предвидят всички възможности. Добре е да се обмислят практичните граници.

Представете си, че – в контекста на себеутвърждаване – една разказвачка тийнейджърка (с която работи ментор) преминава през следните заслужаващи похвала стъпки, когато говори за нещо, повтарящо се многократно, при участие в програмата за обратна връзка на доставчика на услуги:

1. Посочва защо е важно. Не предполага, че това е очевидно или че публиката може сама да го разбере.
2. Разкрива въздействието върху себе си и други като нея.
3. Предоставя достатъчно подробности за това кои неща до какво въздействие водят. Прави връзките ясни.
4. Казва какво може да се направи по въпроса.
5. Иска това да се случи.

Представете си, че любопитството на доставчика на услуги - желанието му да чуе мнението на един притеснително тих и плах младеж - е довело до ситуация, в която въпросният тийнейджър се е почувствал под натиск.

Изразът "затруднения в общуването" може спокойно да се използва за затруднения в артикулацията, в изразяването на това, което имате предвид. Съществува обаче и друга потенциална пречка пред свободното, открито общуване - сдържаността, страхът или нежеланието да се разкрие лична информация или да се изрази мнение.

Българските доставчици на социални услуги трябва да предоставят на персонала си възможност да извършва "супервизия". Тя може да се провежда индивидуално или в групов контекст. Тя дава възможност за менторинг и ръководене. Няколко членове на екипа на проекта "Еквилибриум" са опитни супервайзъри (ментори), а в рамките на професионалната им мрежа има други супервайзъри.

Дискусиите между колеги разкриха, че срещите с некомуникативни клиенти са доста често явление (както и ангажиментите с клиенти, за които се смята, че са уклончиви). Позоваването на "спечелването на доверие" е само в малка степен уместно в случаите, когато отказът от комуникация е станал част от психологическия профил на дадено лице.

Малко вероятно е възрастен, който категорично не общува, да се съгласи да участва в програма за обратна връзка, но не е трудно да си представим защо доставчиците на услуги биха искали да получат информация за това как необщителните или силно затворените лица се чувстват при неизбежните си срещи със социалните служби.

В рамките на проекта ние поставяме голям акцент върху създаването на безопасно пространство.

Лично благополучие

Споделянето на истории в спокойна и безопасна обстановка може ли да допринесе за личното благополучие на разказвачите?

Разказвачите ни казаха, че формирането на колективна идентичност в групата е задействало чувството за безопасност и принадлежност. Станало е удобно онези участници в проекта, които идват от общността, да се наричат „разказвачи“. Но използва ли се този израз с абсолютна точност? Компютърният ни инструмент акцентира върху *предоставянето* на истории. Той не разкрива броя на участниците в проекта, които всъщност не са дали лична история, която да включим в нашата колекция. В този момент ние не можем да кажем дали разказваческите групи се възприемат като безопасни и привлекателни *отвън*.

Партньорите по проекта сигнализират за желание за *работа в мрежа* (разширяване?) въз основа на общите характеристики на участниците в проекта, напр. улесняване на съвместни младежки дейности или родители, които се застъпват за други родители и подкрепят доставчиците на услуги. Това ще постави предизвикателството да се представят дейностите по проекта така, че да се разкрият ползите, които могат да произтекат от участието. Това предполага създаването на общ разказ, който разкрива *смисъла на съществуването на колектива*.

Ефектът на снежната топка, който създаваше вълни от истории, със сигурност предполага развитие на тенденцията за следване на лидера (анимация в рамките на групата), но не разкрива почти нищо за силата на споделеното разказване на истории, за да премахне задръжките, изпитвани от определени хора.

Комуникация

Комуникацията е начинът, по който информацията и съобщенията се предават от един човек на друг. Тя е средството, чрез което се изграждат и поддържат социалните взаимоотношения между хората и общностите. Следователно тя е жизненоважен компонент на социалния капитал.

Има три основни компонента за ефективна комуникация.

Средствата: Това се отнася до начина, по който се предава съобщението. Хората се нуждаят от достъп до средствата за комуникация, които най-добре отговарят на техните нужди и лични възможности.

Причината: Това се отнася до причините за комуникацията. Комуникацията се разваля, ако лицето или лицата, които получават съобщението, не могат да разберат истинската причина, поради която то се предава.

Възможността: Хората се нуждаят от чести възможности да общуват с другите.

Нека се върнем към примера с детската градина.

Да предположим, че следното твърдение е предизвикало оживен разговор в рамките на малка група клиенти на социални услуги.

"Нямаме кола. Наистина е трудно да се придвижваме из града с двете малки деца. Ние сме често закъснява за детската градина и ръководството ни създава проблеми."

В ролята си на ментор/коуч сте забелязали, че различните разкази за личен опит започват да оформят модел.

Историите създават впечатлението, че персоналът на редица детски градини във вашия град се отнася грубо и пренебрежително към родители от семейства в неравностойно положение. Има намеци за контраст между начина, по който се отнасят към тези родители, и поведението на персонала на тези детски градини към по-заможните или влиятелни семейства.

Бихте искали да помогнете на родителите да се противопоставят колективно на нещо, което, според споделената информация, прилича на негативна дискриминация. Алтернативен начин да се изразим би бил да кажем, че се появяват доказателства, които сочат, че във вашия град има елемент на фаворизиране в отношението към семействата в сферата на предучилищните грижи и образование.

Средство

Причина

Възможност

Какво би било подходящо средство за комуникация по този въпрос? (Метод или средство за комуникация?)

Как причината за комуникацията може да бъде изразена въздействащо, но кратко и ясно?

С ваша подкрепа как би могла групата да създаде възможност да изрази своето послание пред подходящ получател? (Обмислете други потенциални източници на подкрепа.)

Какви пропуски в самопознанието или аспекти на социалната наивност биха могли да провалят предаването на посланието?

Разпознавате ли някакъв друг проблем в твърдението от горния пример?

"Нямаме кола. Наистина е трудно да се придвижваме из града с двете малки деца. Често закъсняваме за детската градина и ръководството ни създава проблеми".

Ето още един пример за проблематично твърдение:

"Съпругът ми прекарва по 6 часа на ден в игра на компютърни игри, вместо да си търси работа или да помага за децата."

Представете си, че едното или другото твърдение е възникнало в контекста на дискусийна група. Твърденията са формулирани като *оплаквания*, като е представен повече от един въпрос.

Как трябва да реагират слушателите?

Пример 1

Проблем с мобилността

Проблем с отглеждането на децата

Проблем, свързан с комуникацията с персонала на детската градина

Пример 2

Пристрастяваща онлайн дейност

Липса на подкрепа за грижите за децата от страна на брачния партньор

Заплаха за доходите на домакинството

И двете твърдения също носят известна степен на *обобщение*. Нито един от двамата говорещи не допуска комуникационния гаф да каже, че нещо винаги се случва, но споменаването на нещо, което се случва "по 6 часа на ден", предизвиква запитване - "Какво? Всеки ден?" Говорещият е направил обобщение, което вероятно дава разумна оценка на един типичен ден.

Другият пример е подобен в това отношение: "...директорката създава проблеми."

Като използва сегашно време, говорещият предполага, че директорката на детската градина обикновено или типично реагира по този начин, когато тя закъснява.

Всяко твърдение може да работи с цел да предизвика интерес към личната ситуация. Те могат да провокират разговор.

В контекста на себеутвърждаването, обаче, трябва да се избягват следните тенденции:
Прекалено обобщаване

Хипербола и преувеличение

Невъзможност за бързо и ефективно преминаване към същността на въпроса

Невъзможност за конкретност и точност

Невъзможност да се признае и предаде ИСТИНСКИЯТ проблем

Тези проблеми се намаляват с течение на времето чрез умелото използване на ВЪПРОСИТЕ.

Поставяне на въпроси

Задавайте открити въпроси - но не винаги.

Умението да се задават добре структурирани въпроси с отворен край е важно. Въпросите с отворен край ни помагат да извлечем мнения и мисли от отделни хора и групи.

"Въпрос с отворен край" е въпрос, който изисква пълен отговор, като се използват собствените знания или чувства на субекта. Тези въпроси са обективни, не насочват питащото лице и водят до отговор, който изисква обяснение." (<https://www.wikihow.com/Ask-Open-Ended-Questions/ENG>)

Има обаче случаи, в които затворените въпроси са по-функционални. Такъв е случаят, когато

искате някой да каже нещо по-ясно.

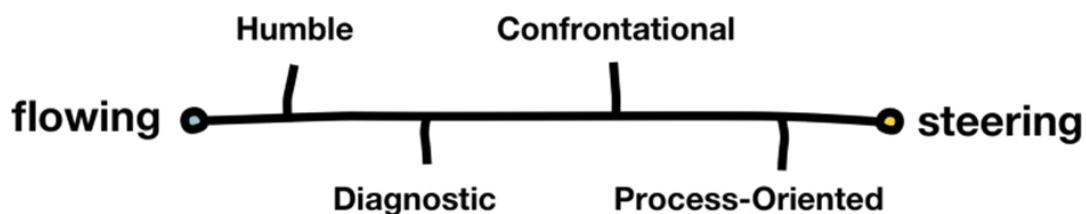
"Съпругът ми прекарва по 6 часа на ден в игра на компютърни игри, вместо да си търси работа или помага за децата."

ОПИТАЙТЕ СЕ ДА СЪСТАВИТЕ СЕРИЯ ОТ ЗАТВОРЕНИ ВЪПРОСИ, КОИТО ДА ПРЕВЪРНАТ ГОРНОТО ТВЪРДЕНИЕ В СУРОВ МАТЕРИАЛ ЗА СЪЗДАВАНЕ НА РАЗКАЗ В ПОДКРЕПА НА МАЙКИТЕ.

КАКВО ТРЯБВА ДА СЕ УТОЧНИ? КАКВА ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ МОЖЕ ДА БЪДЕ ПОЛЕЗНА?

Потенциални проблеми: Пристрастяваща онлайн дейност. Липса на подкрепа в грижите за децата от страна на брачния партньор. Заплаха за доходите на домакинството.

Виждате, че предлагаме част от работата на коуча/ментора да насочва личното разкриване към ЯСНОТА.



Schein's Four Ways of Inquiring

Горната диаграма илюстрира мислите на професора от Масачузетския технологичен институт Едгар Шейн.

Простите въпроси засилват любопитството и интереса към другия човек и към обсъжданата ситуация или проблем, като намаляват пристрастието и предубежденията към други хора. Те включват питане за информация по възможно най-безпристрастния и незаплашителен начин.

Диагностичните въпроси включват питання, които насочват както разговора, така и умствените процеси у другия човек. Виждате, че поставената по-горе задача изисква диагностични въпроси, за да се подпомогне придобиването на пълно разбиране на ситуацията. (напр. насърчаване на вниманието към един единствен проблем - пристрастеност към онлайн дейности ИЛИ липса на подкрепа от семейния партньор при грижите за децата, ИЛИ заплаха да дохода на домакинството)

Конфронтационните въпроси включват вкарването на собствените чувства, мълчаливо даване на съвети или всъщност казване нещо на респондента. Шейн ни съветва да питаме „Какви са моите причини да задавам този въпрос?“. Отговорът може да е: „Смятам, че имам отговора и просто искам да проверя прав ли съм.“ Но вие може би разбирате необходимостта да се конфронтирате ако – в името на спора – жената, омъжена за геймъра, постоянно използва хиперболизирани твърдения за поведението му, за да изглежда, че човекът не може да

направи нищо както трябва, или ако води до една групова дискусия от типа „хайде да си омърморим мъжете“.

Въпросите, ориентирани към процеса, са за метаразговор, който измества вниманието към самия разговор чрез въпроси за процеса на разговор, а не за съдържанието. Това позволява на другия да разбере, че това е двупосочен разговор и че разговорът може да бъде преразгледан и коригиран.

Тук питащият напълно омотава разговора, като дава шанс и на двамата да започнете отново, да преформулирате и да калибрирате наново очакванията си: „*Какво става тук? Май не стигаме до същината – какво мислиш?*“

Подготовка на почвата за лавинообразен резултат

Менторите помагат на разказвачите да разберат разликата между това да се пуснат по течението или да покажат желание и да използват историите в една взаимосвързана рамка, за да създадат единен, последователен разказ.

Използването на аналитичната рамка предполагаше менторите да използват определен стил на дисциплина.

"Това даваше както свободата, така и стимула да *се съсредоточиш върху смисъла на това, което си казва.*"

Съсредоточаване върху смисъла: Какво иска да предаде този човек чрез тази история? Как тези истории се сливат, за да образуват картина?

“Истински ме изненада това, че е лесно да водиш сесия, без да имаш определена тема, стига да си придобил уменията и да можеш да я водиш и да я поддържаш жива и интересна. Важното е да си готов да импровизираш, да търсиш алтернативни подходи и начини за ангажиране.”

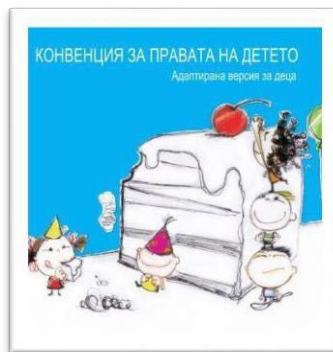
(Ментор)

ПОЗНАВАНЕ НА ПРАВАТА

Трябва ли да обучаваме възрастните участници в груповите сесии за съдържанието на Всеобщата декларация за правата на човека?



Трябва ли да обучаваме лицата под 18-годишна възраст за съдържанието на Конвенцията на ООН за правата на детето?



А по въпросите на българската законодателна платформа за правата на човека?

"Република България гарантира живота, достойнството и правата на личността и създава условия за свободно развитие на човека и гражданското общество."

Конституция на Република България, член 4,2

А за разяснение на ролята на националния омбудсман?

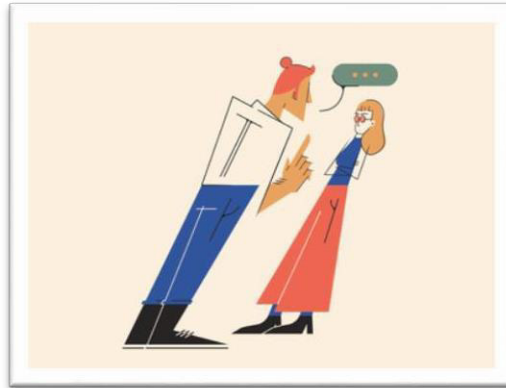


Тези въпроси насърчават дидактиката, нали? Как можем да подходим към въпроса за правата на човека, без да звучим покровителствено като учители?

Всички форми на социален капитал –спояване, свързване и съединяване - се коренят в проявата на *учтивост* и *уважение*. Изразяването по ясен и прост начин е учтиво и уважително, но *прекаленото опростяване* може да изглежда снизходително.

Менсплейнинг: определение

Обяснение на нещо от мъж, обикновено на жена, по начин, който се смята за снизходителен или покровителствен.



Нека погледнем на въпроса от друга гледна точка.

Често хората стават нещастни, защото се смятат за жертви в ситуация, която им се струва несправедлива. Приматите и малките деца познават това чувство (особено ако ситуацията включва споделяне на неща като храна или играчки).

Отправна точка:

"ТОВА НЕ Е ЧЕСТНО!"

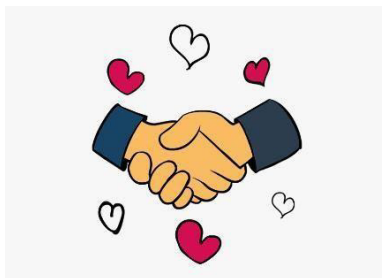
"Справедливостта е това, което наистина е правосъдие."

Потър Стюарт

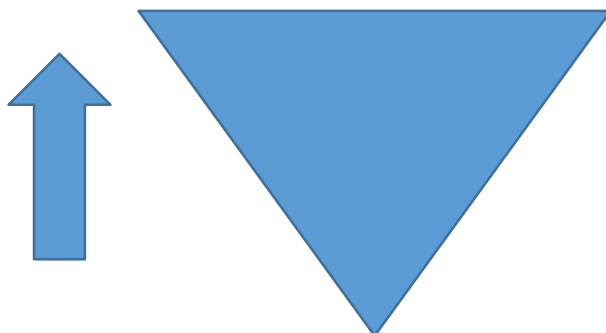
Харесва ни този прост и елегантен израз на същността на нещо, което може да стане изключително сложно.

Предстои ни работа:

Честно и справедливо



Изграждане на казус



Разказване на историята

Това не е честно"

Справедливост означава еднакво отношение към хората, без протезиране или дискриминация. Справедливата система се отличава с безпристрастност и честност. В нея няма личен интерес или предубеждение.

Мислейки за значението на простичката дума справедливост – дума, която много хора използват при описанието на събитие – се насочваме към определена област на човешките права: дискриминацията. Открихме правилната сфера.

Посланието

Не действайте „отгоре надолу“, като използвате опростяване. *Работете от базовото поле в посока нагоре и навън.*

Можем да си представим как разказите за това, че са били обект на грубо и пренебрежително отношение от страна на персонала на детската градина, ще включват препратки към липсата на справедливост или преживяването, че са били обидени, притеснени, унижени или оскърбени.

Американският писател Джосая Гилбърт Холанд пише следното:

"Спокойствието е люлката на силата."

КАК БИХТЕ МОГЛИ ДА ПОМОГНЕТЕ НА ГРУПА РОДИТЕЛИ (КОИТО СА БИЛИ ОСКЪРБЕНИ, ПРИТЕСНЕНИ, УНИЖЕНИ И ОБИДЕНИ) ДА ФОРМУЛИРАТ ПОСЛАНИЕ, КОЕТО Е КОНТРОЛИРАНО И СДЪРЖАНО?

(Може ли член на групата, който не е лично засегнат от проблема, да бъде избран за потенциално безпристрастен защитник/говорител?)

Инициатива

Представете си, че по време на обсъждането на сценария за детската градина определен член на групата прави следното изявление:

"Да. Ами винаги е било така. Каквото и да направим, то няма да промени нещата."

КАК ВИЕ КАТО КОУЧ СЕ БОРИТЕ С ПОДОБНИ ИЗЯВЛЕНИЯ НА ПЕСИМИЗЪМ И БЕЗПОМОЩНОСТ?

Съществува също така възможност да се сблъскате с уплаха, основана на страх от отмъщение от страна на хора с по-голяма власт и влияние, страх от влошаване на нещата.

КАК ВИЕ КАТО КОУЧ СЕ СПРАВЯТЕ С ТОЗИ СТРАХ?

МОЖЕТЕ ЛИ ДА СЕ СЕТИТЕ ЗА 5 ПОТЕНЦИАЛНИ ИЗТОЧНИКА НА ПОДКРЕПА ЗА ГРУПАТА, КОЯТО Е ЗАГРИЖЕНА ЗА ПРОБЛЕМА С ДИСКРИМИНАЦИОННОТО ОТНОШЕНИЕ КЪМ РОДИТЕЛИТЕ ОТ СТРАНА НА ПЕРСОНАЛА НА ДЕТСКАТА ГРАДИНА?

КАК МОЖЕ ДА СЕ ПОДХОДИ КЪМ ТЕЗИ ПОТЕНЦИАЛНИ ПОДДРЪЖНИЦИ?

По-горе споменахме страха от отмъщение като потенциален демотивиращ фактор. Очевидно има и други форми на негативен отговор на оплаквания за нарушения на социалния капитал или

правата на човека. Всъщност те могат да се дължат на неща, които всъщност са вградени в структурата на едно общество, което има лоши резултати в тестовете за социален капитал.

МОЖЕМ ЛИ ДА ПРЕДВИДИМ КАКВИ МОГАТ ДА БЪДАТ ТЕ?

МОЖЕМ ЛИ ДА НАПРАВИМ НЕЩО, ЗА ДА ПРЕДОТВРАТИМ ТЕЗИ РЕАКЦИИ?

Споделен капацитет

Овластяване

Разказването на истории води ли до трансформация у разказвачите по отношение на осъзнаването на споделените възможности?

Според платформата Legatum в България са налице сериозни недостатъци в "силата на личните и социалните взаимоотношения, институционалното доверие, социалните норми и гражданското участие". Декларациите по-долу със сигурност са свързани с тези недостатъци.

Това не е нашата общност!

Все едно живееш в сянката на чудовище!

Различните специалисти, които търсят решения за уязвимите семейства, могат да бъдат объркани от разсейващ и деморализиращ шум.

На 28 юни партньорът на "Еквилибриум", работещ по проекта в София, беше домакин на събитие, което представляваше кулминацията на съвместната ни работа в контекста на "Гласът на уязвимостта". Представител на Ноу-хау центъра за алтернативни грижи за деца (Нов български университет) представи накратко резултатите от изследването, проведено в контекста на сроден проект: „Картографиране на участието и активността на децата и родителите в системата за закрила на детето в България”.

(<https://tdfund.org/projects/mapping-the-childrens-and-parents-participation-and-activism-в-системата-за-защита-на-децата-в-българия/>)

Презентацията показва, че наистина има известна активност и че тя е най-разпространена сред родителите на деца с увреждания. Съществуват обаче значителни пречки, които възпрепятстват пълноценното участие и активност. Те включват невъзможност за набиране на средства и

За развиване на техните организации в посока на определяне на причини, цели и стратегии. Същевременно се споменава и за криза на личното и колективното доверие, съчетана с липса на доверие, или с други думи, *за слабост на социалния капитал*.

Сянката на чудовището се проявява чрез позоваване на проблеми в публичните институции:

1. Йерархично управление (което прави лицата, вземащи решения, силно недостъпни някъде в края на дългата комуникационна верига).
2. Клиентелизъм (силна форма на дискриминация, която опорочава процеса на вземане

на решения).

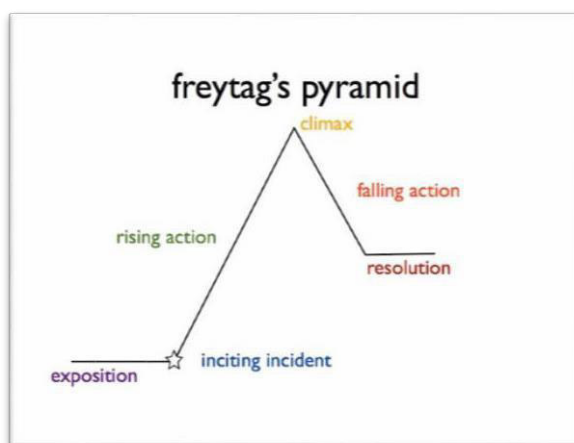
3. Широко разпространена корупция (която служи за запазване на определени структури и отношения, които обслужват само ограничени малцинства).

Следното твърдение,макар и в голяма степен в съответствие с представата ни за социалните услуги, предизвиква сериозна загриженост:

"Държавата не се вслушва в родителите и не им позволява да участват в процесите, които водят до вземане на решения, засягащи техните деца."

Отчаяно се нуждаем от въздействаща история, разказана на висок глас.

Създадена от немския драматург от XIX в. Густав Фрайтаг, пирамидата на Фрайтаг е парадигма на драматургичната структура, която очертава седемте ключови стъпки на въздействащия разказ.



Фрайтаг казва, че добрата художествена литература има основни компоненти и че тези компоненти следват определена последователност. Джоузеф Кембъл отива по-надълбоко, като предлага съществуването на мономит, нещо като универсален шаблон за художествена литература. Той се позовава на пътуването на героя, което според някои коментатори представлява *архетип*, който в юнгианския анализ се отнася до "примитивен умствен образ, наследен от най-ранните човешки предци и за който се предполага, че присъства в колективното несъзнавано".



Идеята, че емоционалното въздействие на една история и нейният потенциал като призив за действие зависят от внимателното структуриране, е станала повсеместна. Това доведе до създаването на редица шаблони, представляващи арка на историята - пътят, който историята следва. Думата арка обикновено се отнася до част от крива или движение с криволинейна траектория. Това предполага изкачване, последвано от спускане в хронологичната последователност на една въздействаща история.

Много големи подкрепящи организации са публикували на своите уебсайтове ръководства за разказване на истории. Ето една от тях, в която съществуват два сценария:

1. Нещо би трябвало да се случи, но не се случва
 2. Нещо се случва и то има значително отрицателно въздействие
- Прегледът на ръководствата за разказване на истории разкрива 5 ясни компонента:
1. Дефинирайте проблема и създайте съответен фон (изложение)
 2. Посочете защо това е важно. Не приемайте, че това е очевидно или че аудиторията може да го разбере сама.
 3. Разкрийте въздействието върху вас и други като вас. Историите се нуждаят от емоционално съдържание.
 4. Предоставете достатъчно подробности за това кои неща водят до какво въздействие. Направете връзките ясни.
 5. Кажете какво може да се направи по въпроса.

Бъдете кратки, сбити и избягвайте следното:

- Създаване на дихотомия "ние срещу тях". Избягвайте обвиненията: "Те правят това."
- Прекомерно фокусиране върху това, което не е наред, или върху системата, която е неизправна. Покажете алтернативата. Нарисувайте картината на бъдещето, което искате да видите.

По-горе споменахме две съществени теми:

- **Широко разпространено чувство на лишаване от собственост/отчуждение, което, естествено, се усеща най-силно от социално уязвимите:**

"Това не е нашата общност!"

- **Публични институции, които са недосегаеми, но и дълбоко властни - характеристики, които имат сериозни последици за социално уязвимите:**

"Това е като да живееш в сянката на чудовище!"

Платформа, върху която да се надгражда

Проектът "Гласът на уязвимостта" беше замислен отчасти като мобилизация на малък екип, съставен от специалисти, които в момента работят с деца и семейства на първа линия. Ако те успеят да излязат изпод сянката на чудовището, има потенциал децата и родителите да бъдат подкрепени да създадат съгласуван наратив. Използваме този термин, за да обозначим

поредица от истории, които са въздействащи от гледна точка на силата им да повлияят на общественото мнение и да си проправят път през дългите, объркани комуникационни вериги, които свързват местната власт с централното правителство.

Въпросните истории трябва да отговарят на простите правила, описани по-горе.

Професионална осъзнатост

Може ли слушането на личните истории на клиенти и членове на общността да повлияе по смислен начин върху осъзнаването на доставчиците на услуги за деца и семейства и да доведе до коригиране на работните практики?

Обучени ментори са ни казвали, че тяхното ниво на осъзнаване на живота на уязвимите хора е променено. Менторите отчитат преминаване от внимание върху *проблеми* на семейството/младежите/уврежданията като професионално очертани към ситуация, в която те разбират по-добре подробностите от ежедневието на клиентите си и значението на простите всекидневни неща.

"Научих, че колкото и да са различни хората, техните интереси, ценности и лични истории, в ежедневието малките неща са общи за всички."

Един ментор споменава създаването на чувство за общност и взаимна подкрепа сред потребителите на услуги, за да се допълни професионалната намеса.

"Проектът оказва влияние върху услугата, в която работя, защото успях да изградя по-силна емоционална връзка с родителите на децата. Успях да спечеля доверието им относно споделянето на доста лични и интимни моменти от живота им."

"Това ни помага да разширяваме предоставяните услуги. Освен това темите, които се споделят, създават възможност за по-адекватно и прецизно планиране на бъдещите дейности в организацията, така че да отговаряме на реалните нужди на нашите целеви групи."

Както беше посочено по-рано, съществуват професионални ограничения и доставчиците на услуги трябва да разширят ролята си, така че да се превърнат в *обществени служители*, а не в доставчици на предписани интервенции за потока от клиенти.

Администрацията в Британска Колумбия (Канада) дава кратко определение на обществените услуги:

"Те разработват и предоставят публични програми или услуги, информират за изготвянето на политики и предоставят на лидерите съвети, основани на доказателства". (курсивът е наш)

[\(https://www2.gov.bc.ca/gov/content/careers-myhr/about-the-bc-public-service/being-a-public-servant/\)](https://www2.gov.bc.ca/gov/content/careers-myhr/about-the-bc-public-service/being-a-public-servant/)

Основната предпоставка на този документ е, че те са най-добре подготвени да информират за изготвянето на политики и да предоставят на ръководителите съвети, основани на доказателства, като изслушват децата и техните родители и освен това, като дават възможност на хората да говорят сами за себе си.



**Публикация на "Еквилибриум"
Русе 2022**

www.eq-bg.org