
METHODS OF SOCIAL WORK WITH NO VOLUNTARY CLIENTS

Maria DishkovaUniversity “Prof. d-r Asen Zlatarov” – Burgas, Bulgaria
dishkova.maria@gmail.com; mariadishkova@abv.bg

Abstract: In essence, social work necessarily implies awareness of the client to achieve a positive change. Regardless of the method of social work used, the main goal of the intervention is to achieve such an attitude in the client that he / she wants the change himself / herself and is ready to seek it, bear. Moreover, the client is the creator of his own change. He must actively participate in the realization of the socio-pedagogical goals and initiate the majority of the steps on the way to the new beginning. Social work offers help for self-help. If this does not happen, the socio-pedagogical impact may prove to be ineffective, and the results achieved are perishable. For example, if the client is a woman who is a victim of domestic violence who has sought help and protection in a social institution, she receives the services she needs, but that is quite not enough. The social worker has to recognize her saved resources and use them to achieve positive change. The woman – victim of domestic violence must realize she is not guilty of what is happening to her, and she has the right to change her life completely. The client should understand that change depends entirely on her, and the social worker / pedagogue only guides the process in the right direction and carries out institutional care and support. If the woman who is the victim of domestic violence is left in the hands of the professional and he acts on her behalf, the ultimate goal will not be achieved. The woman may be advised to leave the abuser, but if it is not her inner conviction, she may think in a few days to go back to him and violence will continue. When it comes to social work with involuntary clients, the situation is quite different. The unintentional client is supposed to use the social service under any statutory prescription, most often because of an illegal act. An example of an involuntary client is domestic abuser. By virtue of the law in the Republic of Bulgaria, he must attend specialized programs, the aim of which is to achieve positive behavioral change and non-violent attitudes. The difference between the volunteer and the non-voluntary client is precisely the demand for social-pedagogical help and expectations for the end result. There is also a difference in the behavior of the social worker / pedagogue towards the client: his attitude towards the woman – a victim of domestic violence, differs from his attitude towards the male - perpetrator of domestic violence. This article is about the methods of social work with involuntary clients and the authority of the specialist responsible for the corrective and remedial impact program. Another example of an involuntary client is an offender who is serving probation punishment. In addition to mandatory probation measures, he is a subject of socio-pedagogical intervention aimed at changing behaviors and attaining awareness of legitimate behavior. Often, it is possible for the social worker / pedagogue to work with involuntary clients when they are in a group, but all the preconditions for forming the group prescribed in the socio-pedagogical practice must be met then, because otherwise intervention will not achieve the main goal.

Keywords: social pedagogue / worker, methods of social work, involuntary client, achievement of positive change, desire for change, corrective-educational activities, deviant behaviour, perpetrator of domestic violence, probation, misbehaviour.

МЕТОДИ НА СОЦИАЛНАТА РАБОТА С НЕДОБРОВОЛНИ КЛИЕНТИ**Мария Дишкова**Университет „Проф. д-р Асен Златаров” – Бургас, България
dishkova.maria@gmail.com; mariadishkova@abv.bg

Абстракт: В основата си социалната работа задължително предполага наличие на съзнание у клиента за постигане на положителна промяна. Независимо от използвания метод на социалната работа, основна цел на интервенцията е постигането на такава нагласа у клиента, че той сам да пожелае промяната и да има готовност да я потърси, понесе. Нещо повече, клиентът е творец на собствената си промяна. Той трябва да участва активно в реализирането на социално-педагогическите цели и да инициира по-голямата част от стъпките по пътя към новото начало. Социалната работа предлага помощ на личността за самопомощ. Ако нещата не се случват по този начин, социално-педагогическото въздействие може да се окаже неефективно, а постигнатите резултати – нетрайни. Например, ако клиентът е жена – жертва на домашно насилие, която е потърсила помощ и закрила в социална институция, тя получава услугите, от които се нуждае, но само това

не е никак достатъчно. Социалният работник трябва да разпознае нейните запазени ресурси и да ги използва за постигане на положителна промяна. Жената – жертва на домашно насилие трябва да осъзнае, че не е виновна за това, което ѝ се случва и тя има право да промени изцяло живота си. Клиентката трябва да разбере, че промяната зависи изцяло от нея, а социалният работник само насочва процеса в правилната посока и осъществява институционална грижа и подкрепа. Ако жената – жертва на домашно насилие се остави в ръцете на професионалиста и той действа от нейно име, няма да се постигне крайната цел. Жената може да е посъветвана да напусне насилника, но ако това не е нейното вътрешно убеждение, тя може да размисли след няколко дни, да се върне при него и насилието да продължи. Когато става дума за социална работа с недоброволни клиенти, ситуацията е доста по-различна. За недоброволният клиент се предполага, че ползва социалната услуга по някакво нормативно предписание, най-често заради извършена от него неправомерна постъпка. Пример за недоброволен клиент е насилникът, който упражнява домашен тормоз. По силата на закона в Република България той трябва да посещава специализирани програми, целта на които е постигане на положителна промяна в поведението и нагласа за ненасилие. Разликата между доброволния и недоброволния клиент е именно в търсенето на социално-педагогическа помощ и очакванията за крайния резултат. Разлика има и в поведението на социалния работник/педагог спрямо клиента: неговото отношение към жената – жертва на домашно насилие се различава от отношението му към мъжа – извършител на домашно насилие. В тази статия става дума точно за методите на социална работа с недоброволни клиенти и авторитетът на специалиста, водещ програмата за корекционно-възпитателно въздействие. Друг пример за недоброволен клиент е правонарушител, който изтърпява наказание пробация. Освен задължителните пробационни мерки, той е обект на социално-педагогическа интервенция, чиято цел е промяна в поведението и постигане на съзнание за правомерно поведение. Често с недоброволни клиенти се работи и в група, но трябва да са спазени всички предварителни условия за формиране на групата, предписани в социално-педагогическата практика.

Ключови думи: социален педагог/работник, методи на социалната работа, недоброволен клиент, постигане на положителна промяна, желание за промяна, корекционно-възпитателна дейност, неправомерно поведение, извършител на домашно насилие, пробация, девиантно поведение.

1. ВЪВЕДЕНИЕ

За съжаление определено е факт мнението на М. Тодорова, че „думите, определящи живота ни днес са – несправедливост, злонамереност, безчовечност, комерсиалност“. Авторката допълва, че „основните човешки характеристики са високомерие, неетичност и подценяване на човешкото достойнство. Налице са много тежки деформации от духовен и поведенчески характер. Човешките взаимоотношения изцяло са изпълнени с бездуховност и безчужданост. Липсата на обществен морал и норми са ежедневие. Средата е изпълнена изцяло със злодеяние и недоброжелателност. Справедливостта и коректността са изключителна рядкост... Действителността, водеща до все по-нестабилни отношения в обществото спешно налага необходимостта от хуманни личности“ (Тодорова, 2017). М. Тодорова добавя още, че „семеиството, като основна възпитателна среда има първостепенно влияние за развитието на подрастващите... Това налага постоянното участие на родителите в образователно-възпитателния процес и засилване субективната им позиция в управлението му“ (Тодорова, 2011). Зл. Димитрова смята, че „търсенето на ефективни и нетрадиционни форми на обучение и възпитание е наложително за оптимизирането на двигателната активност, като неразделна част от интелектуалното и емоционалното развитие и възпитание на подрастващите. Подобряването на организацията, съдържанието и провеждането на извънкласните дейности е важен фактор за борбата с агресията и противообществените прояви“ (Димитрова, 2015, с. 83). Авторката предлага използването на анимативния подход в детската градина и началното училище, защото „анимативният подход подпомага усвояването на социално-комуникативни умения за коопериране, подпомага усвояване на взаимодействието и работа в екип, формира положително отношение към двигателната активност и физическото възпитание, влияе върху активността на познавателните психични процеси“ (Димитрова, 2015, с. 299). „За да разгърнат и изявят талантите си, децата имат нужда от предлагане на разнообразни дейности, които да предоставят правото им на избор. За да се развиват уменията на децата във всички аспекти е препоръчително плурализиране на преподаването, т.е. използването на говорене, писане, схеми, символи, движения и др., за да бъдат активирани на по-късен етап множествените интелигентности“ (Димитрова, 2016, с. 51). Това въведение е, за да се покаже, че цялостното развитие на личността се базира на нейното възпитание, което започва от семейството и училището, т.е. още от най-ранна възраст. Много е важно да се подчертае, че девиантното поведение е и педагогически феномен, от което следва, че грешки, допуснати във възпитанието на детето от страна на педагогическите субекти, има голяма вероятност да доведат до неправомерни

постъпки и деяния. Неправомерните постъпки и деяния от своя страна, могат да направят от индивида недоброволен клиент на социално-педагогическа работа и корекционно-възпитателна дейност.

Авторката К. Златкова-Дончева е на мнение, че децата, отглеждани извън техните семейства, са една от най-уязвимите рискови групи, защото страдат от липсата на родителски ролеви модел и на значителен човек, на който да се доверят. Тя обобщава различни дефиниции за дете в риск и стига до заключение, че това е дете в неравностойно положение, предизвикано от различни външни (семейство, общност) или вътрешни фактори (личностни характеристики). Тези фактори могат да окажат отрицателно влияние върху:

- цялостното функциониране на детето;
- неговото личностно развитие;
- неговия здравен, интелектуален и емоционален статус;
- адаптацията на детето в обществото (*Zlatkova-Doncheva, 2017, p. 9*).

Включването на дефиниция за дете в риск е необходимо за целите на статията, защото когато се появят девиации в неговото поведение, то също става недоброволен клиент на социално-педагогическата работа. Следва кратък литературен обзор на дефинициите за недоброволен клиент, чиято цел е изясняване на термина и обобщаване на едно работно понятие, което да се използва в статията.

2. ИЗЛОЖЕНИЕ

Недоброволният клиент е този клиент, който е потребител на социалната услуга без да е пожелал това. Терминът „доброволен клиент“ се използва за клиент, който сам търси конкретна социална услуга, без от него да се изисква това по силата на някакво задължение (*Garthwait, 2012, p. 79*). От тук следва, че недоброволният клиент е този, който е принуден да ползва социалната услуга. Причините за това могат да бъдат различни. R. Rooney предлага определение за недоброволен клиент, което включва в себе си две доста различни категории личности.

- Първата категория включва тези, които са клиенти на социалната услуга по силата на закона: това са клиенти със сексуални престъпления, домашни насилници или някакви други неправомерни деяния и поведенчески прояви.
- Във втората категория попадат тези клиенти, които са потърсили помощ, но не по своя воля, а под натиска на изискванията на някой друг: член на семейството, работодател. Авторът смята, че и двете категории личности попадат в определението за недоброволен клиент (*Rooney, 2009*).

М. Ганева и З. Ганева също правят ясна разлика между термините „недоброволен“ от „предписан“ клиент. По тяхно мнение „недоброволен клиент от гледна точка на социалната работа е този човек, който няма готовност за получаване на помощ или по-точно не осъзнава, че има проблем, който не може да разреши сам. По-често близките на клиента определят, че той има проблем. В групата на недоброволните клиенти социалната практика е определила:

- ✗ хора със зависимости;
- ✗ хора с неприемливо поведение;
- ✗ хора с криминални прояви и деяния;
- ✗ други рискови групи“ (*М. Ганева, З. Ганева, 2004, с. 90*).

Клиентът, който „се явява пред социалния работник по предписание или задължение като резултат от негово неприемливо поведение“ М. Ганева и З. Ганева дефинират с термина „предписан клиент“. „Той чувства, че е попаднал в поредната процедура и очаква тя да завърши по-бързо. Подобно разбиране на ситуацията определя неговите чувства като безразличие, недоверие, очакване на формално отношение, както това се е случвало в предходните срещи с други служители“ (*М. Ганева, З. Ганева, 2004, с. 91*).

Според авторът D. Turney работните взаимоотношения с недоброволни клиенти или клиенти, които не са потърсили помощ по свое желание, са винаги едно предизвикателство за социалния работник/педагог. Подобни взаимоотношения пораждаат въпроси за водещите ценности при реализация на социално-педагогическата практика. Недоброволният клиент изисква от специалиста етично отношение, независимо от постъпката, която го е довела до тази среща. Социалният работник/педагог трябва да се опита да окаже помощ на клиента, дори когато той демонстрира невъзможност или нежелание да участва в процеса за постигане на промяна (*Turney, 2012, p. 9*). Тук е важно да се подчертае, че работата на социалния педагог не предполага критикуване на клиента за неговото поведение, а постигане на поведенческа промяна. В този смисъл демонстрацията на етично отношение е задължително.

Съвсем логично е да се търсят различия в мотивацията, която движи доброволния клиент, спрямо мотивацията на недоброволния клиент. Наличието или липсата на мотивация за сътрудничество от страна на

клиента могат да бъдат определящи за резултата от социално-педагогическата интервенция. „Често работата, свързана със засилването на вътрешната потребност, има приоритетно значение, тъй като определя успеха, с който останалите психо-социални интервенции ще се прилагат, както и положителните ефекти за самия клиент. Изграждането и засилването на мотивация в клиентите може да има отношение както към тяхното желание, готовност и потребност от промяна, така и към активността, с която се включват в работния процес, т.е. оказват съдействие на социалния работник, интересуват се от развитието си в този процес, търсят сами обратна връзка“ (Милушева, 2014, с. 51).

Краткият литературен преглед дава основание да се направи заключение, че социалната работа с недоброволни клиенти е истинско предизвикателство за социалния работник/педагог и изисква не само много професионализъм, но и етично отношение. Когато става въпрос за социална работа с недоброволни клиенти, могат да се очакват няколко основни пречки пред ефективната комуникация между социален работник/педагог и клиент:

- ✘ арогантност от страна на клиента и/или прояви на агресия;
- ✘ липса на доверие и желание за сътрудничество;
- ✘ прекалено голяма дистанция, породена от нежеланието на клиента за коопериране със специалиста;
- ✘ демонстрация на отегчение и очакване срещата да приключи възможно най-бързо;
- ✘ усещане за формалност;
- ✘ отказ от страна на клиента за постигане на положителна промяна в поведението и отношението му към околните;
- ✘ знанието на социалния работник/педагог, че след приключване на определеното от закона време, клиентът ще се върне в общността, в която живее, а тя се отличава като непреодолим криминогенен фактор.

Следват няколко примери за целеви групи, които включват недоброволни клиенти, без да се претендира за изчерпателност:

- **Извършители на домашно насилие.** Действащия в Република България Закон за защита от домашно насилие (ЗЗДН) задължава „извършителя на насилието да посещава специализирани програми“ (Закон за защита от домашното насилие, 2005).
- **Жертви на домашно насилие.** Законът за защита от домашното насилие предвижда „насочване на пострадалите лица към програми за възстановяване“ (Закон за защита от домашното насилие, 2005). Не винаги жертвата на домашно насилие е охотна да получава социално-педагогическа помощ. Причините за това могат да бъдат различни, например: чувство за срам, вина, нежелание за споделяне на подробности около случилото се, бягство от спомените, жертвата не изпитва нужда от подобно вмешателство в личния живот.
- **Лишени от свобода.** „Социалната и възпитателна работа са основни средства за ресоциализация на лишените от свобода. С лишените от свобода се осъществява групова и индивидуална социална дейност и възпитателна работа, която включва:
 1. диагностична и индивидуална корекционна дейност;
 2. програми за въздействие, за намаляване на рецидива и риска от значителни вреди;
 3. образование, обучение и квалификация на лишените от свобода;
 4. творчески, културни и спортни дейности и религиозна подкрепа“ (Минев, Хаджийски, 2016, с. 12-13).

„Новопостъпилите лишени от свобода се включват в задължителна специализирана програма за адаптация към условията за изтърпяване на наказанието, която е с продължителност до 3 месеца. След приключване на програмата за адаптация за всеки лишен от свобода се изготвя индивидуален план за изпълнение на присъдата, който включва: оценка на риска от рецидив и риска от значителни вреди; фактори, формиращи риска от рецидив; предложения за запълване на личностни дефицити и ограничаването на риска от рецидив и при-чиняването на значителни вреди.

Специализираните програми за индивидуална и групова работа с лишените от свобода имат за цел да ги подготвят за живот на свобода чрез:

- мотивиране и насърчаване на законосъобразно поведение;
- повишаване на социалната компетентност и изграждане на поведенчески умения;
- изграждане на умения за преодоляване трудности зависимости;
- насочване към посреднически услуги на външни организации.

Участието на лишените от свобода в специализираните програми е доброволно. Програмите се реализират от инспекторите за социална и възпитателна работа, съвместно с останалите служители, доброволци и външни експерти с подходяща подготовка“ (Минев, Хаджийски, 2016, с. 12-13).

- **Осъдени на пробация.** Съгласно Правилника за прилагане на закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража (2010г.) „с осъдените на пробация се осъществяват групови и индивидуална социална дейност и възпитателна работа в зависимост от постановените пробационни мерки и регистрираните проблемни зони и ресурси на осъдените. Социалните дейности и възпитателната работа с осъдените на пробация включва:

1. индивидуална консултативна и корекционна дейност;
2. програми за обществено въздействие;
3. обучение и квалификация на осъдените.

Индивидуалната работа с осъдените на пробация е насочена към:

1. информиране относно правния и социалния статус и възможностите за облекчаване на условията за изтърпяване на наказанието;
2. подпомагане за решаване на проблемни ситуации и изграждане на умения за преодоляване на трудности;
3. насочване и посредничество към външни организации за решаване на конкретни проблеми;
4. мотивиране към активно участие и сътрудничество при изпълнение на индивидуалния план на присъдата;
5. корекционни дейности, насочени към зоните с дефицити.

Програмите за обществено въздействие са насочени към намаляване на риска от рецидив и от значителни вреди. Реализират се по утвърдени методики в индивидуален и групов формат“ (Правилник за прилагане на закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража, 2010).

- **Лица със зависимости.** Представителите на тази целева група много често попадат в категорията „недоброволни клиенти“, защото рядко осъзнават, че имат реален проблем, който трябва да бъде преодолян. Срещите им със социален работник/педагог обикновено са инициирани от техни роднини, близки, приятели. Това, обаче, не винаги е възможно, защото социалната работа с лица със зависимости следва определени принципи, един от които е принципът за доброволност на клиента. Например, включването в терапевтична общност е невъзможно, ако клиентът сам не пожелае това. Практикуваните социална работа спазват този принцип, защото положителната промяна при лица със зависимости се постига изключително трудно и изисква вътрешна мотивация и готовност за съдействие. Тук още веднъж трябва да се подчертае, че промяната трябва не само да бъде постигната, но и да се остоява от страна на клиента, особено когато приключат срещите му със социалния работник/педагог.

- **Деца с девиантно поведение.** Една от възпитателните мерки, предвидени в Закона за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните (1958г.) е „задължаване“ на детето с противообществени прояви „да участва в консултации, обучения и програми за преодоляване на отклоненията в поведението“ (Закон за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните, 1958).

- **Родители, които срещат затруднения при отглеждането и възпитанието на своите деца.** Липсата на желание на клиента да бъде обект на социално-педагогическа интервенция в този случай най-често се предопределя от страха, че социалните служби ще му отнемат детето. Тук по-скоро става въпрос за невежество и липса на информираност, отколкото за нежелание за съдействие. В Закона за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните (1958г.) са предвидени мерки и „по отношение на родителите или на лицата, които ги заместват, за които при разглеждане на възпитателното дело се установи, че не полагат достатъчно грижи за възпитанието на децата си“ и те са извършили противообществена проява, „се налага една от тях“. В посочените мерки е включено „задължаване“ на родителите „да посещават специално организирани беседи и консултации по въпросите на възпитанието“ (Закон за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните, 1958).

- **Болни, например лица с онкодиагноза.** При социална работа с представители на тази целева група отново е от голямо значение желанието на клиента да получава помощ и подкрепа от съответния специалист. В своята монография „Живот след онкодиагноза. Адаптация - индивидуални и социалнопсихични различия“ Б. Великова-Цонкова прави изследване във връзка с живота след

онкодиагноза и стига до заключение, че “подкрепата в процеса на психосоциалната адаптация изисква прилагане на комплексни рехабилитационни интервенции и дейности, насочени към редуциране симптомите на дистрес и тревожност, повишаване качеството на живот на пациентите, стимулиране и възстановяване обичайните нива на функциониране и усещане за благополучие“. Авторката допълва, че „ефективната адаптация предполага координиране усилията на екип от специалисти, които да придружават страдащия човек, както през процесите на боледуване и лечение, така и в справянето с жизнените задачи след приключване на активния оздравителен период" (Великова-Цонкова, 2016, с. 227). В този смисъл социално-педагогическата помощ след онкодиагноза може да се разглежда до голяма степен като натрапена. Не са малко случаите, в които тя се назначава по настояване на близките и роднините на болния, без неговото желание. В подобни моменти съпротивата на клиента може да се окаже непреодолима.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Много е важно да не допуска размиване на основните цели на социалната работа, а именно оказване на помощ на лица, които нямат възможност да се справят сами със затрудненията и проблемите си. Независимо от причината, довела клиента в кабинета на социалния работник/педагог, специалистът трябва да прояви разбиране към проблемите на индивида, без да го критикува. Обективизмът също е задължително условие за ефективна социална работа с недоброволни или предписани клиенти. Търсенето на адекватни методи за въздействие над личността до голяма степен зависи и от мотивацията на специалиста да окаже помощ и подкрепа.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Великова-Цонкова, Б. (2016) *Живот след онкодиагноза. Адаптация - индивидуални и социалнопсихични различия*. Университетско издателство "Проф. д-р Асен Златаров" – Бургас. ISBN 978-619-7123-48-7.
- [2] Ганева, М. & З. Ганева (2004) *Професионални умения за хуманитарните специалности*. Част 2, Бургаски свободен университет, ISBN 954-9370-02-0(42), Бургас.
- [3] Димитрова, Зл. (2015) *Възможности за приложение на туристическата анимация в детската градина и началното училище*. The teacher of the future, Ninth International Scientific Conference, KNOWLEDGE International Journal, No. 13.3, със ISSN и Global Impact & Quality Factor (GIF) 1.023, 2015 година (<http://globalimpactfactor.com/knowledge-international-journal/>), p.299.
- [4] Димитрова Зл. (2016) *Гимнастическа програма «анимированни цифри» для детей 5 – 7 лет*. International Scientific and Practical Conference “WORLD SCIENCE”, № 3(7), Vol.2, March 2016, ISSN 2413-1032, стр. 51.
- [5] Димитрова, Зл. (2015) *Извънкласни форми на обучение по физическо възпитание и спорт за деца от начална училищна възраст*. Русе. Научни трудове на Русенския университет, том 54, серия 8.2, ISSN 1311-3321, с. 83.
- [6] *Закон за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните*, обн. ДВ, бр. 13 от 14 Февруари 1958г.
- [7] *Закон за защита от домашното насилие*, обн. ДВ, бр. 27 от 29 Март 2005г.
- [8] Милушева, Т. (2014) *Социална работа с младежи с девиантно поведение. Техники за засилване на мотивацията за промяна*. Е-списание „Социална работа“, брой 1, година II, с. 48–79.
- [9] *Правилник за прилагане на закона за изпълнение на наказанията изадържането под стража*, обн. ДВ, бр. 9 от 2 Февруари 2010г.
- [10] Тодорова, М. (2017) *Възпитаване на добродетели – задача с приоритетно значение в съвременния свят*. Годишен научно-практически форум: „Иновации в обучението и познавателното развитие“. Годишно научно-методическо списание „Образование и технологии“, Година VIII, книжка 8, issue 1, ISSN 1314-1791, с. 72-77.
- [11] Тодорова, М. (2011) *Формиране на икономическа култура в предучилищна възраст*. В: Сборник „Детската градина и семейството – традиции, ценности, иновации“, Бургас, ISBN 978-954-471-142-9, с. 83-90.
- [12] Минев, Т. и М. Хаджийски (2016) *Наръчник за професионалистите, работещи с лишени от свобода*. Институт по социални дейности и практики. София, ISBN 978-954-2956-18-1, с. 1-90.
- [13] Garthwait, C. (2012) *Dictionary of social work*. The University of Montana, School of social work, October, 2012.

- [14] Rooney, R. H. (2009). *Strategies for work with involuntary clients*. New York: Columbia University Press.
- [15] Turney, D. (2012) *A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory*. Child and Family Social Work, 2012, Blackwell Publishing Ltd., doi:10.1111/j.1365-2206.2012.00830.x, available at: <https://smad6740.files.wordpress.com/2016/01/turney-cfsw2012.pdf>.
- [16] Zlatkova-Doncheva, K. (2017) *Effects of Mentoring at-risk youth program in Bulgaria*. LAP LAMBERT Academic Publishing, ISBN: 978-620-2-01891-3.