

## ПОТРЕБНОСТИ НА РАБОТЕЩИТЕ В СОЦИАЛНИ ИНСТИТУЦИИ И ОРГАНИЗАЦИИ ОТ ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБРАЗОВАНИЕ

доц. д-р Йонка Балтаджиева, БСУ, доц. д-р Татяна Коцева, БСУ, доц. д-р Ицка  
Дерижан, БСУ

## NEEDS OF WORKERS EMPLOYED IN SOCIAL INSTITUTIONS AND ORGANIZATIONS FOR CONTINUING EDUCATION

Associate Professor Yonka Baltadgieva, BFU, Associate Professor Tatyana Kotzeva,  
BFU, Associate Professor Itzka Derigjan, BFU

***Abstract:** The paper presents the main results from the survey conducted among workers employed in social institutions located in Burgas. The questionnaire tested different skills and attitudes of managers and providers of social services for adults towards acquirement of new professional abilities. The study has outlined three fields for continuing education: work and communication with difficult clients, improvement of computer skills (Excel) and updated knowledge of the legislation related to social policy.*

***Key words:** needs of workers in social institutions for continuing education, skills and attitudes for doing social work*

Хората, които извършват трудова дейност в структурите на социалните институции, ежедневно се сблъскват и решават проблеми на групи от хора, нуждаещи се от социално подпомагане и социални услуги, с които е трудно и деликатно да се работи. Те трябва да имат лична и професионална готовност да се справят с високите изисквания, отговорностите и психическата натовареност на работните им места.

Практиката показва, че в социалните институции и организации, в които се осъществява обслужване на хора, обикновено с лични проблеми от различно естество (и се предлагат социални услуги) работят специалисти с различна квалификация, често пъти нямаща нищо общо с професионалните изисквания за ниво на компетентност, осигуряващо успешно и качествено справяне с работата с хора в нужда. Огромното разнообразие от институции и организации на различни държавни и общински нива, както и включването на частни субекти в предоставянето (предлагането) на такъв вид услуги предполага и разнообразие в наличните компетентности, както и разнообразие в необходимите допълнителни квалификации на работещите в тях.

Екип от програмния съвет по Социални дейност към ЦХН на БСУ проведе през месеците април и май 2011 година анкетно проучване сред работещи (на ръководни и изпълнителски позиции) в три от най-големите социални институции на територията на гр. Бургас – Национален осигурителен институт /НОИ/, Дирекция „Социално подпомагане” /Д”СП”/ и Бюро по труда /БТ/. В проучването са включени и представители на други организации и институции, имащи отношение към социалната сфера, и чиято дейност е свързана със социална работа с нуждаещите се групи,

общности и индивиди като – Български червен кръст /БЧК/, Дом за стари хора – Бургас, ДДУИ – с. Кошарица и др.

Целта на проучването е да се очертае актуалното състояние на квалификацията на работещите в социалните институции, в които се осъществява социално обслужване на възрастни хора в гр. Бургас, и да се направи анализ на техните потребности от допълнителна квалификация.

### **Постановка на проучването**

Изготвени бяха две анкетни карти – за ръководители и за изпълнители. Първата анкетна карта включва 17 въпроса, а втората – 9.

Нивото на компетентности на работещите в социалните институции е оценено от техните ръководители по 11 критерия, включващи умения, нагласи и знания и чрез тристепенна скала - незадоволително ниво, задоволително ниво, много добро ниво.

И на работещите като изпълнители в социалните институции и организации е дадена възможност да оценят собственото си ниво на компетентност при изпълнение на служебните задължения, като са отделени същите 11 компетентности (знания, умения и нагласи), които трябва да се оценяват по тристепенна скала (ниво на владеене). Според изследователския екип тези компетентности определят границите на успешната професионална реализация на работното място. Те са следните:

- Умения за работа с трудни клиенти или такива в неравностойно положение;
- Умения и качества за оценка на потребностите и рисковете на клиентите;
- Умения за екипна работа и споделяне на опит;
- Умения и нагласи за самооценка на собствените качества и дефицити;
- Умения за работа с компютър, ел. поща и Интернет;
- Умения за работа с документация при предоставяне на социални услуги;
- Нагласи за позитивно общуване в работата с клиенти;
- Знания за същността, формата и обхвата на социалните услуги;
- Знания за етичните правила и стандарти в професията;
- Познания за нормативната база при решаване на конкретни казуси;
- Познания на държавните институции и регионалните структури в областта на социалната политика.

Зададени са и въпроси, които са свързани с кариерното развитие на работещите в социалната сфера, с тяхната допълнителна квалификация на работното място и с контрола на качеството на тяхната работа.

Анкетираните са 76 лица, от които 19 лица, които заемат ръководни позиции на различни нива в посочените институции, и 57 работещи /като изпълнители/ в тези институции. От ръководните кадри 8 имат завършено висше образование по специалност Социални дейности, 11 имат висше образование от друга област. От изпълнителите 27 са с висше образование по Социални дейности, с образователно-квалификационна степен „бакалавър” (21) и „магистър” (6), което е придобито в БСУ, 28 имат друго висше образование, различно от СД – финанси, маркетинг, икономика, инженерство, бизнес администрация, две лица имат средно образование. Техният трудов стаж в структурите на социални институции е над 10 години (средно 11 години).

Анкетираните са посочили, че извършват дейности по:

- Консултиране;
- Обработка на документи;
- Обслужване на граждани, клиенти;
- Социално подпомагане (подпомагане на социално слаби и отпускане на семейни помощи, детски надбавки и др.).

## Резултати

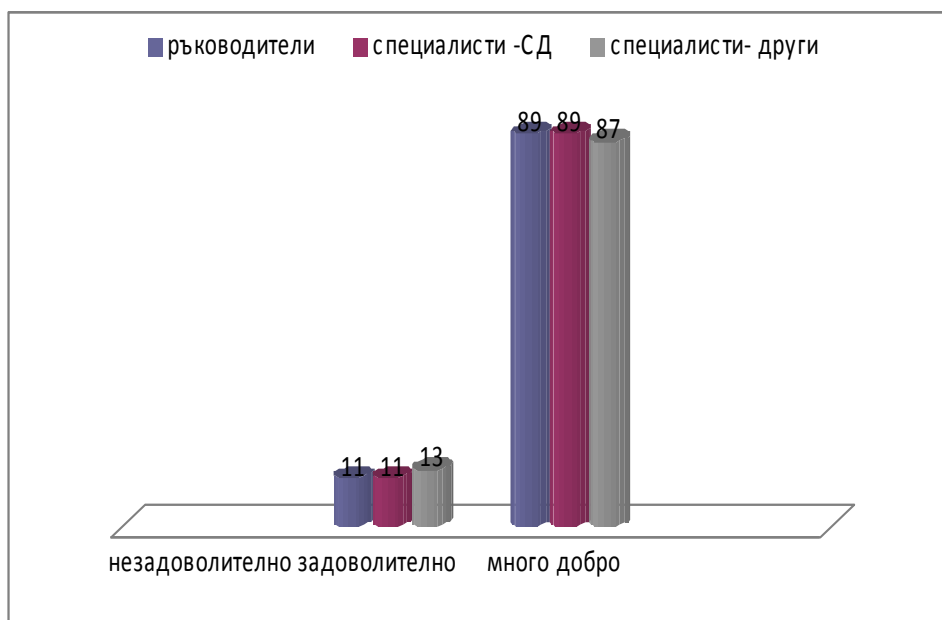
### Ниво на компетентности на работещите в социалните институции през погледа на ръководителите

Три са компетентностите на служителите, които техните ръководители оценяват най-високо (предполага се, че служителите ги притежават в най-голяма степен и те са изразени в тяхното външно поведение) – две от тях са свързани с умения и една с нагласи. Това са:

- Нагласи за позитивно общуване в работата с клиенти;
- Умения за екипна работа и споделяне на опит;
- Умения за работа с документация при предоставяне на социални услуги

Графика1

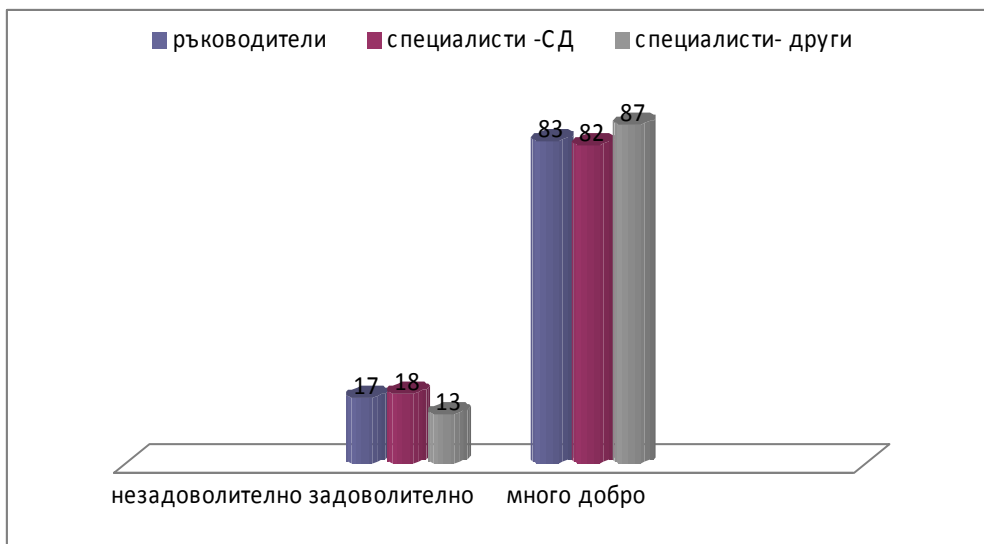
Нагласи за позитивно общуване в работата с клиенти (%)



Почти всички от участващите в проучването ръководители (89%) са посочили, че работещите в социалните институции служители общуват с клиентите от позицията на съпричастност, емпатийност и разбиране на проблемите им (професионални, социални, лични)(граф. 1) . Личностната осъзнатост и нагласа за позитивно отношение към човека с проблем е една от най-важните предпоставки за успешност в социалната работа. Тя позволява на работещите в социалните институции „да чуят“ чуждите проблеми, да настроят поведението си към „помагане“, което е и същността на социалната работа.

Графика 2

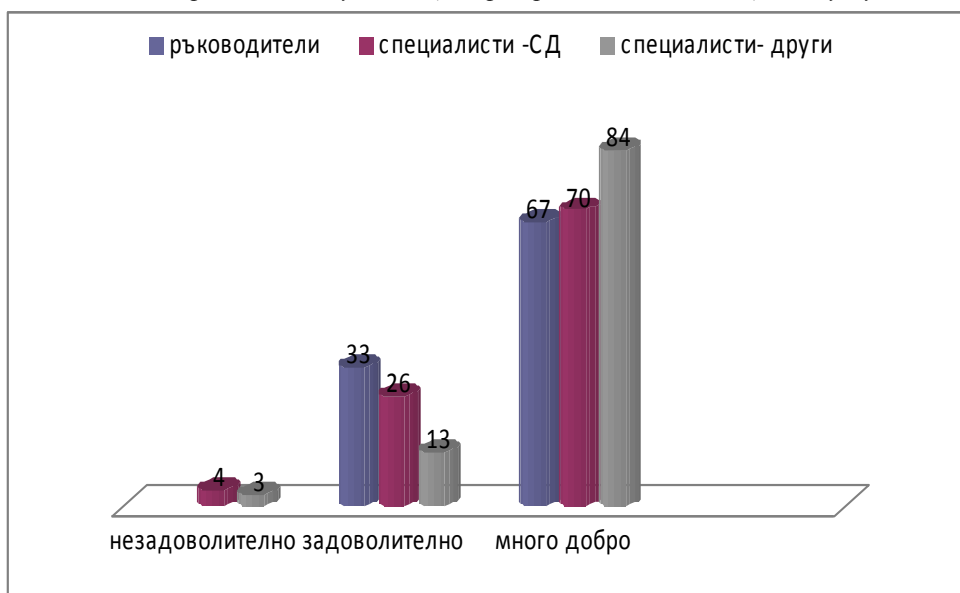
Умения за екипна работа и споделяне на опит (%)



Огромната част от ръководителите (83%) оценяват високо и уменията на служителите си да работят в екип и да споделят помежду си наученото в практиката (граф.2). Обслужването на клиентите, които са потърсили социална услуга изисква съвместна и съгласувана работа от много специалисти. Липсата на синхрон между тях се отразява на качеството на обслужването.

Графика 3

Умения за работа с документация при предоставяне на социални услуги(%)



Според 67% от ръководителите специалистите, които работят в ръководените от тях социални институции познават много добре документацията, която е свързана със законите, наредбите и правилниците, действащи в социалната сфера. За 33% от тях това познание е на задоволително ниво (граф.3).

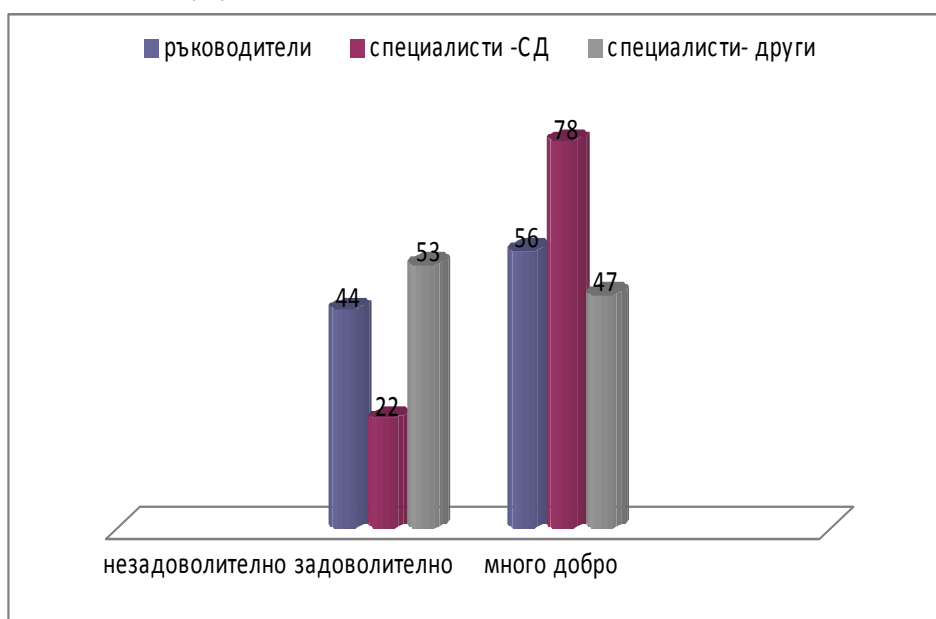
Проучването показва, че ръководителите оценяват като проблемни в професионалната изява на своите служители (спрямо другите оценявани компетентности) три компетентности:

- Умения за работа с трудни клиенти или такива в неравностойно положение;
- Умения и нагласи за самооценка на собствените качества и дефицити;
- Познания на държавните институции и регионалните структури в областта на социалната политика.

Може да се предположи, че това са и областите, в които е необходима допълнителна квалификация, без значение от базовото образование на служителите (специалност Социални дейности или друго висше образование)

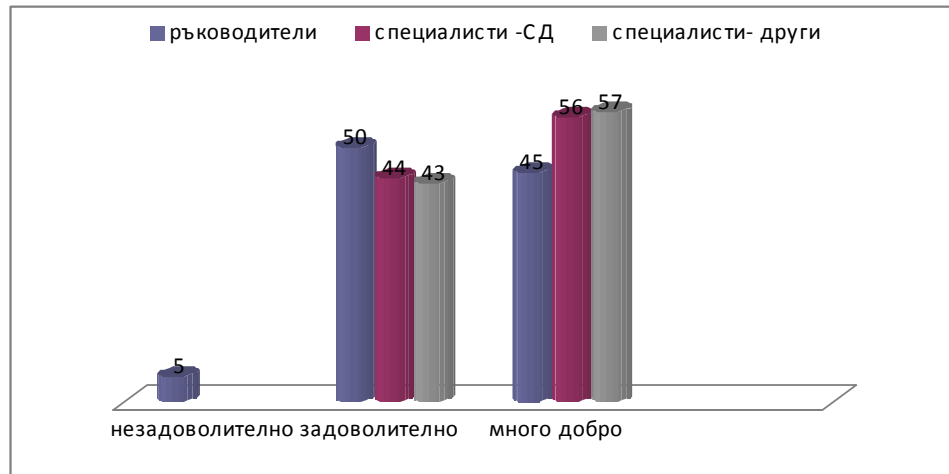
Графика 4

Умения за работа с трудни клиенти или такива в неравностойно положение(%)



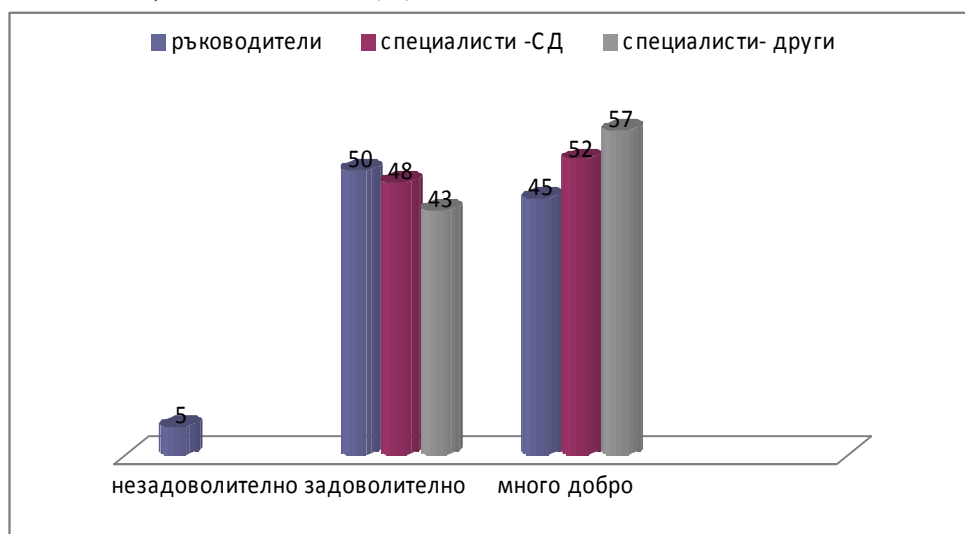
56 % от ръководителите считат, че техните подчинени притежават много добро ниво на умения (компетентност) за работа с трудни клиенти или такива в неравностойно положение, а 44% са посочили задоволително ниво за тези умения (граф.4). Нито един от ръководителите не открива сред специалистите в неговата организация такива, които не притежават умения да работят с трудни клиенти.

Графика 5  
 Умения и нагласи за самооценка на собствените качества и дефицити (%)



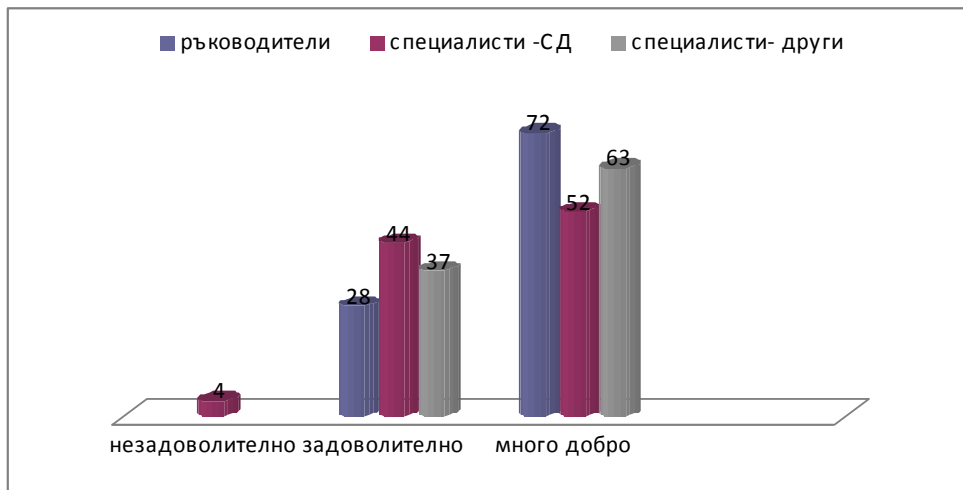
Според половината от ръководителите рефлексията (професионална, лична, социална и интелектуална) на техните служители е на средно ниво, а според един от тях неговите подчинени не са склонни да се самооценяват реално (граф.5). Способността да насочиш погледа си навътре, към себе си, към собствените качества се формира трудно. Много често на работното място се включват психологически защитни механизми (страх от наказание, от уволнение), които потискат разгръщането на тази способност. Служителят осъзнава липсата на определено знание или качество, но реално не го признава и/или се опитва да го прикрие. Такова поведение обаче е препятствие пред усъвършенстването в професията и за ръководителите носи негативни тенденции на работното място.

Графика 6  
 Познания на държавните институции и регионалните структури в областта на социалната политика(%)



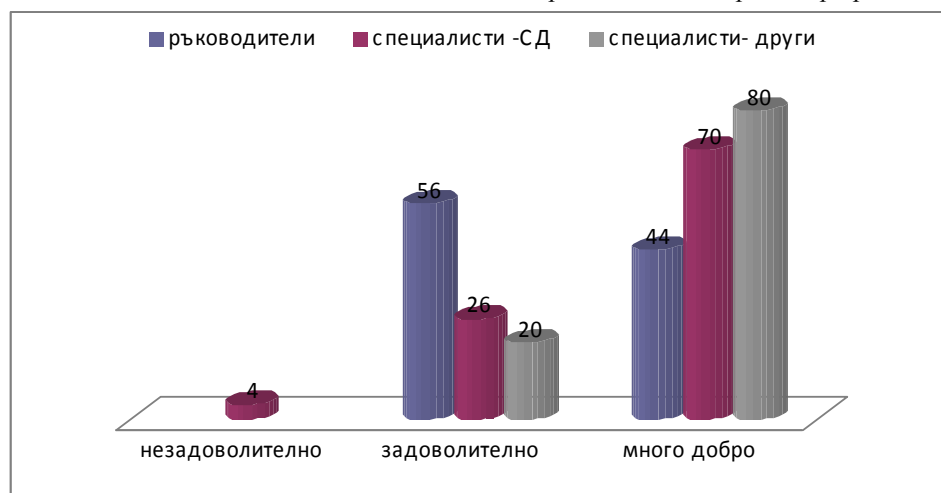
Проучването показва, че според 50% от ръководителите на социалните институции работещите в тях познават на задоволително ниво държавните институции и регионалните структури, които провеждат социалната политика (граф.6).

Графика 7  
Знания за същността, формата и обхвата на социалните услуги (%)



Ръководителите оценяват високо професионалната компетентност на работещите в социалните институции. 72% от тях посочват, че подчинените им притежават на много добро ниво знания за същността, формата и обхвата на социалните услуги (т. е. имат висока информираност за това, каква е по същество тяхната работа, какви са техните професионални задължения), а 28% го определят като задоволително (граф.7).

Графика 8  
Знания за етичните правила и стандарти в професията(%)

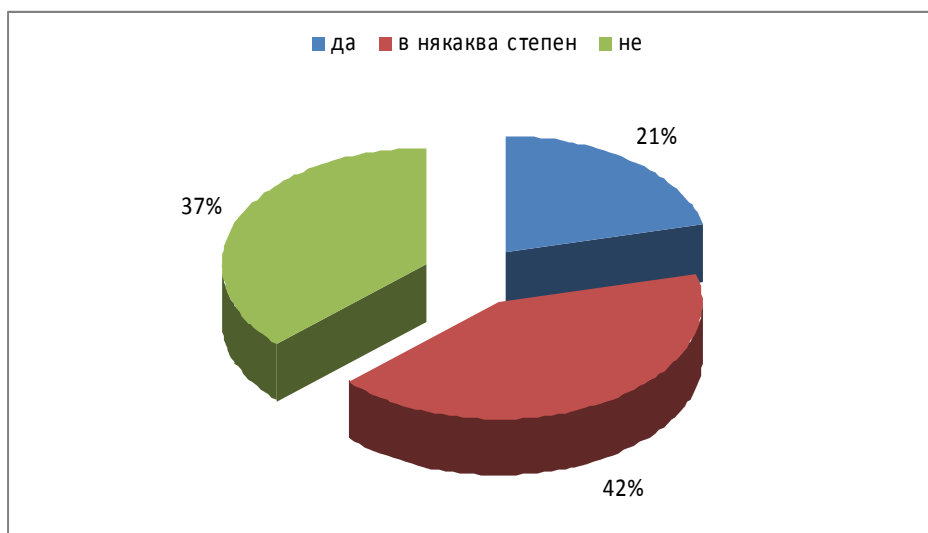


Според 56% от анкетираните ръководители, техните служители притежават на задоволително ниво знания за етичните правила и стандарти в професията, отнасящи се до стандартите на официалните взаимоотношения с клиентите и правилата на деловите отношения в социалните институции (граф.8). Това знание е предпоставка за осигуряване на добър психологически комфорт на работното място и е условие за преодоляване на конфликтни ситуации при обслужването на трудните клиенти.

Зададени са и въпроси, които са свързани с кариерното развитие на работещите в социалната сфера и с контрола на качеството на тяхната работа. Според анкетираните ръководители в НОИ и в БТ има работещи системи за професионално израстване на персонала, има стандарти за качество в работата на изпълнителите и се извършва мониторинг на качеството на предоставяните услуги. В Д"СП" липсва система за кариерно развитие, но се осъществява непрекъснат контрол на качеството на обслужване на гражданите, съществуват и стандарти за качествена услуга.

Липсата на образование в областта на социалните дейности се посочва от 21% от анкетираните като пречка за професионалното израстване на работещите социална работа (диаграма 1). За 42% базовото образование по социални дейности би подпомогнало в някаква степен кариерното развитие на социалните работници.

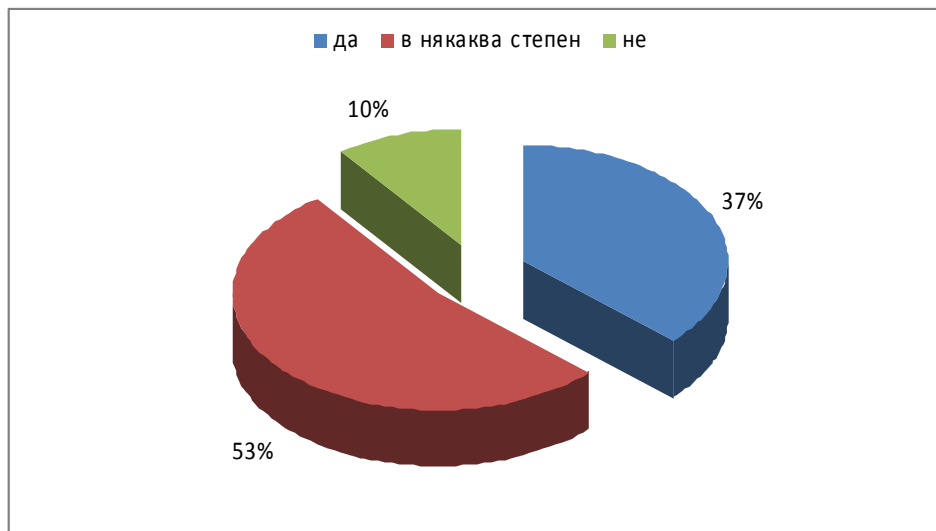
Диаграма 1  
*Липсата на образователна квалификация по СД пречка ли е за професионално израстване на социални работници (%)*



Ръководителите посочват още, че през последните две години работещите в социалните институции са посещавали курсове (програми) за продължаващо обучение, но въпреки това имат потребност от допълнителна обучителна квалификация. Диаграма 2 показва разпределението на отговорите на анкетираните по този въпрос.

Диаграма 2

*Нуждаят ли се социалните работници във Вашата институция от допълнителна обучителна квалификация (%)*



В съвременните общества придобитите квалификации имат кратък живот и непрекъснато се нуждаят от обновяване и усъвършенстване. Затова и ролята на университетите като институции за висше образование е да отчитат динамиката в потребностите на практиката и да предоставят програми за продължаващо образование, допълнително образование, допълнителна квалификация и така да реализират новата идея в образованието на 21 век „Учене през целия живот“.

Допълнителната квалификация, от която се нуждаят служителите (според техните ръководители) е свързана с:

- Компютърни умения;
- Умения за работа в конфликтни ситуации;
- Знания за трудовоправното законодателство и социалното осигуряване;
- Чуждоезиково обучение;
- Умения за работа с трудни клиенти;
- Техники за справяне със стреса.

Във всяка от институциите има тежест сред работещите, но това са отделни случаи.

Всички анкетиращи ръководители посочват, че приемат на стаж в техните институции студенти от специалност „Социални дейности“ на БСУ и изразяват готовност да приемат доброволци-студенти за оказване на помощ за определени дейности.

### **Ниво на компетентности на работещите в социалните институции през техния поглед**

Поотделно са представени резултатите на специалисти, притежаващи образование по Социални дейности и специалисти, притежаващи друго висше образование.

Преобладаващата част от специалистите, които заемат изпълнителски длъжности в социалните институции и **притежават образование в професионално направление „Социални дейности“** (общо 27 анкетирани лица), оценяват работата си с възрастни хора на **много добро ниво** в следните насоки (графики 1,2,3):

- Нагласи за позитивно общуване в работата с клиенти;
- Умения за екипна работа и споделяне на опит;
- Умения за работа с документация при предоставяне на социални услуги

Те оценяват своите компетентности за работа с документация на по-високо ниво, отколкото ги оценяват техните ръководители.

Специалистите с образование по социални дейности считат, че притежават умения за работа с трудни клиенти, при това на високо ниво. Но биха искали да разширят уменията си в тази област чрез допълнителна квалификация.

Основните трудности, които тези специалисти срещат в работата си, са свързани с „недобро трудово възнаграждение“, което получават и с „изтощителната работа с клиенти“. Само 5 от анкетираните лица са посочили, че динамиката в изискванията на работното място представлява за тях трудност. Всички анкетирани лица от тази подгрупа са отбелязали, че през последните две години не са посещавали курсове или програми за продължаващо обучение и квалификация. Те биха желали да получат допълнителна квалификация в следните области:

- Работа в екип;
- Компютърна грамотност;
- Програма за справяне със стреса;
- Умения за работа с агресивни клиенти;
- Умения за справяне с трудни клиенти;
- Програми за личен опит;
- Умения за справяне с конфликти на работното място (конфликти с колеги);

Запознаване с новите изменения и допълнения в социалните закони, в нормативната база;

- Супервизия.

Специалистите, които заемат изпълнителски длъжности в социалните институции, но **не притежават образование в професионално направление „Социални дейности“** (общо 30 анкетирани лица) оценяват на **много добро ниво** уменията и нагласите в следните насоки (графики 1,2,3):

- Нагласи за позитивно общуване в работата с клиенти;
- Умения за екипна работа и споделяне на опит;
- Умения за работа с документация при предоставяне на социални услуги

Те посочват като относително проблемна област в техните компетентности „уменията за работа с трудни клиенти“, но пък считат, че притежават на високо ниво знания за етичните правила и норми на поведение. Те също посочват няколко области, в които биха желали да получат допълнителна квалификация, и те са:

- Чужд език;
- Компютър (Excel);
- Нормативна уредба;
- Работа с трудни клиенти.

### **Изводи**

И трите групи анкетирани оценяват компетентностите на работното място като задоволителни и много добри.

Най-високо се оценяват уменията и знанията в следните три насоки: позитивно общуване с клиенти, екипна работа и споделяне на опит и работа с документация при

предоставяне на социални услуги. По тези показатели над 2/3 от анкетираните и в трите групи заявяват много добро ниво на компетентности.

Като най-проблемни се оценяват уменията и знанията в следните насоки: самооценка на собствените качества и дефицити, работа с трудни клиенти, познания на държавните институции и регионалните структури в социалната сфера, същността и формите на социалните услуги и съответната нормативна база. В тези насоки от 1/3 до 1/2 от анкетираните и от трите групи си дават задоволителна оценка.

Най-критични в оценките са ръководителите, следвани от специалистите със завършено образование по социални дейности. Специалистите, които предоставят социални услуги, без съответното образование, се самооценяват най-високо.

Пример за значимо разминаване между мненията на ръководители и специалисти е по отношение на знанията за етичните правила и стандарти в професията. Сред ръководителите преобладава мнението, че знанията са на задоволително ниво, докато сред специалистите със завършено образование по СД и без такова преобладава мнението за много добро ниво на знания за етичните стандарти.

### **Заключение**

Проведеното проучване в социалните организации и институции в гр. Бургас, които обслужват възрастни хора, показва, че работещите в тях специалисти имат необходимост от допълнителна квалификация в няколко области:

- Умения (техники) за работа с трудни (агресивни) клиенти;
- Компютърни умения (предимно Excel);
- Изменения и допълнения в социалното законодателство и в нормативната

база