

ФОРМИРАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНИ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ПРОЦЕСА НА УНИВЕРСИТЕТСКАТА ПОДГОТОВКА НА СТУДЕНТИ СОЦИАЛНИ ПЕДАГОЗИ И СОЦИАЛНИ РАБОТНИЦИ

Гл. ас. д-р Нона Глушкова

Пловдивски университет „Паисий Хилендарски“

Резюме. Формирането на комплекс от компетентности, свързани с конкретна професионална област, е процес, насочен към удовлетворяването на двете основни измерения на компетентността, а именно: постигане на целите в процесите на образование и обучение и натрупване на административно определени професионални характеристики на конкретна длъжност. Настоящата статия има за цел да представи резултати от емпирично изследване, отразяващо гледната точка на ръководители на социални услуги във връзка със значимостта на конкретно професионални и на специфични знания, на индивидуални качества и на междуличностни умения, характерни и необходими за длъжността. Получените резултати са своеобразни акценти, към които би могла да се насочи част от университетската подготовка на студентите от специалностите „Социална педагогика“ и „Социални дейности“.

Ключови думи: компетентност; ръководител; социална услуга; университетска подготовка

Базов фактор за качествено реализиране на продуктите от конкретна дейност безспорно е професионалната компетентност на лицата, ангажирани в съответната организация. Професионалната компетентност е интегративна характеристика на личността, включваща многообразие както от индивидуални качества и способности, така и от строго специфични знания, умения и нагласи за ефективно упражняване на съответните професионални роли и длъжности, които изискват и конкретно насочено специализирано обучение. Резултатите от обучението и нивото на придобитата професионална компетентност на студентите от специалностите

„Социална педагогика“ и „Социални дейности“ в ПУ „Паисий Хилендарски“ – Пловдив, се обективизират в периода на тяхната стажантска практика. Тя се осъществява в организации за социална работа, а ръководителите на социалните услуги менторират дейността на стажантите, предоставят мнението си за нивото на университетската им подготовка и евентуално отправят своите препоръки. Специфичната позиция на ръководителите на социални услуги като ментори по време на стажантската практика и фактът, че един от възможните варианти за професионална реализация на студентите, получили своето образование и професионална квалификация по специалност „Социална педагогика“ или по специалност „Социални дейности“, е именно ръководител на социална услуга, мотивираха реализирането на настоящото изследване. Проучването на мнението на практикуващи ръководители на социални услуги е възможност за оптимизиране на университетската подготовка на студентите и за разширяване на тяхната професионална компетентност.

В контекста на социалната работа професионалната компетентност представлява реализация на сложен комплекс от теоретични знания, практически умения и индивидуални качества и нагласи на личността, чрез които да се гарантира качествено предоставяне на конкретна социалната услуга, като по този начин се подобряват благосъстоянието и качеството на живот на потребителите на социалните услуги. В споменатия комплекс от знания, умения, качества и нагласи специално място намират и управленските компетентности на ръководителите на социални услуги. В този смисъл, комплексното представяне на необходимите компетентности за извършването на управленска и ръководна дейност от страна на ръководителите на социални услуги би могло да включва:

- индивидуални качества – комуникативност, гъвкавост, адаптивност, приоритизиране на задачи, събиране и обработване на информация, отговорност, инициативност, критично и аналитично мислене, самоуправление и др.;

- междуличностни умения – работа в екип, сътрудничество, толерантност, позитивна нагласа към различни мнения, способност за мотивиране и самомотивиране, умения за общуване с представители на различни групи от общността, управление на конфликти, лидерство, емпатия и др.;

- професионално ориентирани знания и умения (евентуален опит) – административни компетентности, свързани с познаване на базови нормативни документи и с проследяване на евентуални промени в тях, с поддържане на специфична документация и с водене на отчетност, отчитане на влиянието и съобразяване с актуални социални и политически обстоятелства, познаване на културни особености и на специфични проблеми на представители на различни групи от общността и др.;

– знания и умения, свързани с процеса на управление – целеопределяне и целеполагане, планиране, организиране, координиране, контрол, управление на организационна култура, изграждане и ръководене на екип, маркетингов процес и дейности по връзки с обществеността, управление на човешки ресурси, управление на материални и на финансови ресурси, управление на качество, оценка на качество, планиране на проекти, управление на проекти, делегиране на права и отговорности и др.

Комплексът от компетентности не е краен и би могъл да се допълва, модифицира и актуализира спрямо особеностите на сферата, в която се прилага, но в този си вид част от него залежна в основата на настоящото изследване, което не претендира за изчерпателност. Резултатите са с насочващ характер по отношение на университетската подготовка на студентите от специалностите „Социална педагогика“ и „Социални дейности“ и могат да послужат в информативен план на заинтересовани лица, ангажирани с професионална и квалификационна дейност в сферата на социалната работа.

В изследването участват 15 ръководители на социални услуги, предоставяни на територията на Пловдив. От тях 12 са жени и 3-ма мъже. Четири жени и един мъж са на възраст между 30 – 40 години; четири жени и един мъж са между 40 – 50 години; четири жени и един мъж са над 50 години. Интересът за работа в сферата на социалните услуги не е зависим от възрастовите характеристики и по-скоро е провокиран от мотивирано желание за професионална реализация, посветена на общественото благосъстояние, изразяващо се в подобряването на качеството на живот на лица с определени проблеми и дефицити. Прави впечатление равномерното разпределение на участниците в анкетирането във възрастов план, което означава, че в сферата на социалната работа намират своето място и млади специалисти. Друг специфичен момент е професионалният опит на ръководителите, участвали в анкетирането – само един от анкетираните притежава над 10-годишен опит, преобладаващата част от анкетираните (9 ръководители) имат професионален стаж до 5 години. Тези данни дават основание да се смята, че от значение за заемането на ръководна длъжност не е само и единствено опитът на съответния кандидат, а и притежаваните от него специфични индивидуални качества, междуличностни умения, база от строго професионални знания и умения, както и индикациите за познания в областта на управлението като процес и дейност.

Първият въпрос в анкетата към участниците в изследването им дава възможност сами да определят степента, в която смятат, че притежават компетентности (съвкупност от знания, умения, качества и тяхното целенасочено и адекватно използване) за постигане на социално значими цели и резултати от тяхната дейност. Въпросът дава възможност за самооценка

от страна на анкетираните по отношение на тяхната професионална подготовка. 67% от анкетираните са посочили високата степен на притежание, а 33% – средната степен, което означава, че анкетираните ръководители на социални услуги имат самочувствието на добре подготвени професионалисти – факт, който намира отражение в постигането на социално значими цели, като: осигуряване на пълноценен и относително самостоятелен начин на живот на потребителите на социални услуги в подходяща среда – близка семейната и предоставяща възможност за подкрепа и изява; осигуряване на устойчив подслон, грижа и подпомагане на потребителите; точна диагностика и преценка; изграждане на позитивни доверителни отношения и уважение; екипна работа; администриране и управление. Социално значимите цели са споделени от анкетираните ръководители на социални услуги след провеждане на анкетирането в неформален план като конкретизация на вече посочения от тях отговор на този въпрос.

Вторият въпрос внася конкретика и е свързан със степента на притежаване на специфичните управленски компетентности от страна на анкетираните ръководители на социални услуги. Към въпроса са изброени основни управленски компетентности и към всяка от тях са предложени възможностите за отговор, като получените резултати са следните: във висока степен анкетираните смятат, че притежават компетентности като целеполагане (53%), стратегическо управление (53%), планиране и организиране (73 %), контрол (53 %), изграждане и ръководене на екип (67%) и планиране и организиране на проекти (14%); в средна степен анкетираните смятат, че притежават: планиране и организиране (27 %), контрол (47%), стратегическо управление (47%), изграждане и ръководене на екип (33%), планиране и организиране (27%), делегиране (53%), целеполагане (40%); в ниска степен ръководителите на социалните услуги смятат, че притежават: маркетинг и връзки с обществеността (14%), планиране и управление на проекти (14%), делегиране (20%), целеполагане (7%). Получените резултати от този въпрос показват, че ръководителите на социални услуги притежават значителен набор от знания и умения за процеса на ръководене, но имат известни дефицити по отношение на маркетинговия процес и на дейностите по връзки с обществеността, по отношение на планирането и управлението на проекти и по отношение на делегирането на права.

Резултатите, получени от следващия отворен въпрос, дават информация за целите, към които анкетираните насочват притежаваните от тях компетентности, свързани с процеса на ръководене, а именно: работата в екип, изграждане на позитивни и доверителни отношения в работата си с потребителите на социални услуги и оказване на адекватна помощ и подкрепа на потребители и на колеги. И трите цели, към които анкетираните ориентират използването на споменатите компетентности, са насочени

както към ръководната им дейност, така и към тясно професионалните им задължения като представители на организация за социална работа, което дава основание да се предполага, че притежаването на компетентности, свързани с процеса на ръководене, всъщност има сериозно значение и за ефективното протичане на съществени етапи от реализирането на социалната работа.

Следващият въпрос е свързан с индивидуалните умения и качества, които притежават анкетираните ръководители на социални услуги, и резултатите тук показват, че всички анкетираните притежават отговорност и умения за самоуправление във висока степен, по 73% от ръководителите на социални услуги, участващи в анкетирането, смятат, че във висока степен проявяват инициативността си и критичното и аналитичното си мислене.

Участниците в анкетирането разчитат на своите индивидуални качества и умения за постигането както на лични, така и на социални цели, а резултатите от следващия въпрос показват, че превес вземат по-скоро социалните цели, защото 53 % от участниците са заявили, че във висока степен използват индивидуалните си умения и качества за индивидуално благополучие. Следващите варианти на отговор значително „минимизират“ този резултат, защото 73% посочват, че във висока степен се стремят да прилагат индивидуалните си умения и качества в името на общественото благополучие, 93% ориентират индивидуалните си качества и умения предимно към задоволяване на основните потребности на потребителите, ползващи социалната услуга, отново 93% от анкетираните се опират на индивидуалните си качества и умения по посока на формирането на умения за предпазване от конфликти у потребителите, ползващи социална услуга, а 60 % насочват индивидуалните си качества и умения към поддържане на постоянно душевно и физическо състояние на потребителите.

Следващите въпроси са ориентирани към професионалните компетентности на анкетираните ръководители на социални услуги. 73% от участниците в анкетирането заемат ръководната си длъжност след завършено висше образование в бакалавърска и/или магистърска програма в направление, предполагащо реализация в сферата на социалната работа, 13% – след вътрешна квалификация, 7% – след следдипломна квалификация, и 7% – след висше образование, но без квалификация в областта на социалната работа.

Всички участници в анкетирането демонстрират своите административни компетентности и аналитични умения, споделяйки информация за състоянието на ръководените от тях социални услуги по отношение на: ресурси, стил на ръководство, професионално и кариерно развитие (лично и на служителите), ефективност и качество на социалната услуга, на която са ръководители.

Ресурсите, с които разполага всяка организация – човешки, информационни и финансови, са важна предпоставка и инструмент за ефективно управление на качеството на дейността в нея. Резултатите от поредния въпрос в анкетата показват, че всички анкетирани са на мнение, че в организациите, в която те се реализират професионално, са налице дефицити по отношение и на човешките, и на финансовите ресурси, и информационните ресурси – дефицити, чието компенсиране не зависи единствено от професионализма на ангажираните с пряка социална работа, а изисква координирани политики, действия и усилия на местно, регионално и национално ниво.

Независимо от отчетените дефицити в отговорите на предходния въпрос ръководителите на социални услуги, взели участие в изследването, дават своя принос към осигуряването на качествени социални услуги, като отчитат влиянието на стила на ръководство – 93% от тях са категорични, че стилът на ръководство оказва влияние върху качеството на предлаганите социални услуги във висока степен. По отношение на предпочитания стил на ръководство резултатите показват, че 66% от анкетираните са привърженици на демократичния стил на ръководство, а 34% – на либералния стил. Няма участник, който да предпочита и да прилага авторитарния стил на ръководство. В подкрепа на споменатите резултати са и данните от следващия въпрос, според които мнението на потребители и на колеги би могло да окаже влияние върху ръководната дейност на 67% от участниците в анкетирането.

Ефективността и качеството на всяка дейност, в частност на всяка социална услуга, може да се поддържа и повишава с помощта на непрекъснатото усъвършенстване на професионалната подготовка и със стремеж към оптимизация на наличния опит, което, от своя страна, е съществен етап от професионалното и кариерното развитие както на ръководителя на социалната услуга, така и на служителите, заети в нея. Едва 1/3 от анкетираните ръководители на социални услуги обаче са на мнение, че е необходимо да разширят познанията и опита си с цел постигане на по-ефективни резултати в работата си, останалите анкетирани смятат, че притежават достатъчно знания, умения и практически опит и нямат необходимост от допълнително квалифициране. Тези резултати имат своя негативен аспект, който в известен смисъл би могъл да се балансира от отговорите на следващия въпрос, които ни дават информация, че 86 % от анкетираните ръководители на социални услуги предоставят възможности и полагат грижи за професионалното и кариерно развитие на своите служители и едва 14% смятат, че не е необходимо да полагат усилия в тази посока.

Последният въпрос има за цел да установи професионално аргументираната позиция на анкетираните ръководители на социални услуги във

връзка с качеството на ръководената от тях социална услуга. Всички анкетирани лица смятат, че социалните услуги са качествени, защото:

- потребностите на потребителите се удовлетворяват в близка до семейната среда, в която са налице условия за качествен живот (обгрижване, здравословна храна, организиране на свободното време, удовлетворяване на здравни потребности) и в която потребителите придобиват умения за самостоятелен начин на живот с цел реална социализация;

- персоналът притежава солиден набор от знания, умения и практически опит, проявява отговорност, емпатия и лоялност;

- собствения си принос към качествено реализиране на социалната услуга анкетираните ръководители свързват със: знания, умения и опит, придобити чрез образование, квалификация, работа в екип, работа по проекти; наличие на умения за планиране, за организиране и за своевременно реализиране на контрол.

Резултатите от емпиричното изследване показват значението на ключови знания, индивидуални качества и междуличностните умения за ефективното реализиране на длъжността ръководител на социална услуга. Анкетираните ръководители съчетават индивидуални, междуличностни и пряко професионални компетентности с компетентностите им за процеса на ръководене, професионално компетентни са, а знанията, уменията и качествата, които притежават, допринасят за ефективното справяне с проблемите на потребителите, ползващи социалната услуга, и подпомагат осигуряването на качество на предлаганите услуги. Става ясно, че повишаването на базовата и управленската подготовка на ръководителите, организирането и реализирането на непрекъснато актуализиране на професионалната им подготовка би довело до по-ефективна работа както със служителите и с различни представители на общността, така и със свързани институции. Въз основа на обобщената информация от анкетите и по мнение на участниците в емпиричното изследване се установи необходимост от формиране и усъвършенстване на компетентности в следните направления: работа с документи и водене на отчетност; управление на материални и на финансови ресурси; маркетингов процес и дейности по връзки с обществеността; планиране и управление на проекти; делегиране на права и отговорности; управление на конфликти; общуване с представители на различни групи.

Споменатите акценти и към настоящия момент са включени в университетската подготовка на студентите от специалностите от професионални направления, предоставящи възможност за професионална реализация в сферата на социалната работа. Със сигурност обаче по-ефективната подготовка на студентите би спечелила, в случай че теоретичната информация се съчетава с възможности за практическото ѝ прилагане. Това може да се

осъществи както по време на традиционните учебни, текущи и стажантски практики, заложи в учебните планове на съответните специалности, така и с подтикване на студентите към реализиране на доброволчество, особено след като вече дори в нормативен план в организациите за социална работа са създадени условия и са уточнени параметрите на доброволческата дейност.

FORMATION OF PROFESSIONAL COMPETENCES IN THE UNIVERSITY PREPARATION PROCESS OF STUDENTS OF SOCIAL PEDAGOGY AND SOCIAL WORKERS

Abstract. The formation of a complex of competences related to a specific professional field is a process aimed at achieving the two main dimensions of competence, namely: achieving the goals in the processes of education and training and accumulation of administratively defined professional characteristics of a specific position. The present article aims to present the results of an empirical study, reflecting the point of view of social service managers in terms of importance of specific professional and specific knowledge, individual qualities, and interpersonal skills, specific and necessary for the position. The findings in this study are accents to which part of the university training of the students in the specialties “Social Pedagogy” and “Social Work” could be directed.

Keywords: competence; manager; social service; university training

✉ **Dr. Nona Glushkova, Assist. Prof.**

ORCID ID: 0000-0002-0707-610X

Department of Social Work

Faculty of Pedagogy

University of Plovdiv “Paisii Hilendarski”

Plovdiv, Bulgaria

E-mail: nonayur@uni-plovdiv.bg