

ЗНАЧИМОСТТА НА КОМПЕТЕНТНОСТНИЯ ПОДХОД ЗА УПРАВЛЕНИЕТО НА ЧОВЕШКИЯ ФАКТОР В СОЦИАЛНАТА СФЕРА

Таня Вазова

tvazova@uni-plovdiv.bg

Резюме: *Прилагането на компетентностен подход в социалната сфера е важен етап от процеса на въвеждане на нови модели и последващото им регламентиране съобразно особеностите на нашата държава и е свързан с изграждането на компетентностни модели за ключови длъжности в сектора. Това ще даде възможност да се създадат нормативни предпоставки, от една страна – за устойчивост на изградените структури и осигуряване на качествена услуга, от друга – за реално остойностяване на тази дейност. Компетентностният подход ще доведе до подобряване на качеството на предоставяните грижи, подобряване на структурата и професионалния капацитет на персонала, както и повишаване на контрола относно спазването на критериите и стандартите за предоставяне на социални услуги. Това ще осигури на доставчиците на социални услуги ясни, общоприети и измерими стандарти за умения и успешни поведения на хората. С тяхното приложение управлението на компетенциите се утвърждава като съвременен инструмент за управление на човешките ресурси във всички сектори на съвременната икономика.*

В доклада се предлагат основни препоръки към създателите на политики за повишаване на качествено предоставяне на услуги чрез прилагането на компетентностния подход с цел повишаване квалификацията на работещите в сектора.

Ключови думи: *компетентностен подход, компетентностен модел, квалификация, професионално развитие*

THE SIGNIFICANCE OF THE COMPETENCE APPROACH FOR THE MANAGEMENT OF THE HUMAN FACTOR IN THE SOCIAL SPHERE

Tanya Vazova

tvazova@uni-plovdiv.bg

Abstract: *The application of a competence approach in the social sphere is an important stage of the process of introducing new models and their subsequent regulation, according to the peculiarities of our country, and is related to the construction of competence models for key positions in the sector. This will make it possible to create normative prerequisites, on the one hand - for sustainability of the built structures and ensuring quality service, on the other hand - for real valuation of this activity. The competence approach will lead to an improvement in the quality of care provided, an improvement in the structure and professional capacity of the staff, as well as an increase in control over compliance with the criteria and standards for the provision of social services. This will provide social service providers with clear, commonly accepted and measurable standards of people's skills and successful behaviours. With their application, competence management is established as a modern tool for human resource management in all sectors of the modern economy.*

The report offers basic recommendations to policy makers to increase the quality of service provision, through the application of the competence approach in order to increase the qualifications of those working in the sector.

Key words: *competence approach, competence model, qualification, professional development*

Изследванията подчертават, че все още има трудности в осигуряването на официални статистически данни за лицата, които осъществяват дейности в социалната сфера. В официална публикация за състоянието на сектора в Европа се акцентира, че „Въз основа на наличната статистическа информация могат да се по-

сочат само ориентировъчни граници... за броя на официално заетите в тази сфера лица, които според оценките възлизат на 7,5 милиона“.¹ Голям е броят на работещите в сектора лица без необходимата квалификация, което до голяма степен застрашава здравето и живота на потребителите.

За повишаване на компетенциите на персонала в тази сфера се предвиждат мерки в редица конкретни области, сред които за целите на настоящото изследване се открояват: „Развиване на форми на социални услуги в подкрепа на зависими членове на семейството, спомагащи реализацията на пазара на труда на лицата, полагащи грижи за тях. Разширяване на кръга от професионалисти, предоставящи дългосрочни грижи за болни възрастни хора и хора с увреждания в домашна среда и общността. Регламентиране на професионалните отговорности и правото на самостоятелно вземане на решение от отделните специалисти, както и въвеждане на липсващи за страната ни професионални звена“.²

Аргументира се необходимостта чрез подходящи механизми да се предоставят повече перспективи за професионално развитие на зетите в тези дейности – достъп до обучение и по-добро обществено признание, сертифициране на придобитите умения и насърчаване на професионалното развитие.³

1. Нормативна рамка в социалната сфера, регламентираща качеството на предоставяне на социални услуги в България

От 1.07.2020 г. влиза в сила първият специален закон, който урежда всички въпроси от значение за сектора на социалните услуги в България – Закон за социалните услуги (ЗСУ). В закона се регламентираат ангажиментите на държавата, общините, частните доставчици и другите заинтересовани страни в процесите на

¹ Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Към възстановяване и създаване на работни места, Използване на потенциала за заетост на персоналните и домакинските услуги, Брюксел, 18.04.2012, стр. 6 – 8.

² Национална стратегия за дългосрочна грижа, <https://www.mlsp.government.bg>

³ Резолюция на Европейския парламент – 28 април 2016 г. относно жените домашни помощници и полагащите грижи лица в ЕС, www.europarl.europa.eu

планирането, финансирането, предоставянето, ползването, качеството, контрола и мониторинга на социалните услуги, като социалните услуги се основават на социална работа, индивидуален подход и индивидуална оценка на потребностите.

Основната нормативна уредба, регламентираща правата и нуждите от подкрепа и подобряване качеството на живот на възрастните хора и хората с увреждане, включва познаването и прилагането на редица закони, правилници и наредби: Закон за социалните услуги (ЗСУ) и правилника за неговото прилагане (ППЗСУ), Закон за здравето (ЗЗ), Закон за хората с увреждания (ЗХУ) и правилника за неговото прилагане (ППЗХУ), Закон за личната помощ (ЗЛП).

ЗСУ регламентира, че социалните услуги се предоставят в съответствие с изцяло нови или вече съществуващи подзаконовни нормативни актове, част от които са разработени по силата на този закон: Наредба за планирането на социалните услуги; Наредбата за качеството на социалните услуги; Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет; Тарифа за таксите за социалните услуги, финансирани от държавния бюджет; Тарифа за таксите за издаване и подновяване на лиценз за предоставяне на социални услуги; Етичен кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, утвърден със Заповед № РД-06-45/28.05.2021 г.

2. Оценка на компетентността на човешкия фактор

Наредбата за качеството на социалните услуги е подзаконовият нормативен документ, който регламентира квалификацията и професионалното развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата: ефективността на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им, включително на интегрираните междусекторни услуги, както и критериите за изпълнение на стандартите за качество на социалните услуги⁴.

⁴ Векова, Л. Социалните услуги в България – законови промени, развитие и предизвикателства. – В: Годишник на Шуменския университет „Епископ

Според наредбата длъжностната характеристика е един от основните документи, определящ изискванията към работещите в сектора. Длъжностната характеристика е един от най-популярните инструменти на управлението на човешките ресурси, но много често дава обобщена и/или неактуална информация за притежаваните знания, умения и отговорности на служителя, не съдейства за повишаване на мотивацията и трудовото представяне на заетите и не дава ясна оценка на компетентността на човешкия фактор.

Тази оценка може да бъде осъществена ефективно чрез предварително разработен и внедрен компетентностен модел, който идентифицира знанията, уменията и личните качества, подпомагащи успешното представяне на всеки служител. Компетенциите се оценяват чрез поведенчески индикатори – образци на поведения, извлечени непосредствено от практиката, ясни и измерими действия и постъпки, които характеризират успешното представяне на заемания длъжността. Инструментите, с които се извършва оценката на компетенциите, представляват различни техники, методи и процедури – като интервю, тестове, въпросници, казуси, симулации и пр., приложени към служителите с цел да се измери и оцени степента на тяхното съответствие към професионално-компетентностните стандарти за длъжността и организацията.⁵

Това е важен етап от процеса на въвеждане на нови модели и последващото им регламентиране съобразно особеностите на тези професии. Това ще даде възможност да се създадат нормативни предпоставки, от една страна – за устойчивост на изградените структури и осигуряване на качествена услуга, от друга – за реално остойностяване на тази дейност. Ще доведе до подобряване на качеството на предоставяните грижи, подобряване на структурата и професионалния капацитет на персонала, както и повишаване на контрола относно спазването на критериите и стандартите за предоставяне на социални услуги. Ще осигури на доставчиците на социални услуги ясни, общоприети и измерими стандарти за умения и успешни поведения на хората. С тяхното приложение управ-

Константин Преславски“, т. XXIV D, Велико Търново, Издателство „Фабер“, 2020, ISSN 1314-6769.

⁵ <http://mycompetence.bg/>

лението на компетенциите се утвърждава като съвременен инструмент за управление на човешките ресурси в сектора.

От друга страна, създаването на компетентностните модели за ключовите длъжностите в сферата на социалните услуги би подпомогнало всички дейности по управление на човешките ресурси: анализ и планиране, разработване и актуализиране на длъжностни характеристики, разработване на методика за набиране и подбор на персонал, предоставящ качествени социални услуги, обучение и развитие, оценка на трудовото представяне, здравословни и безопасни условия на труд. Представянето на обучението и квалификацията в контекста на основните процеси в управлението на персонала дава основание за възприемането им като съществен етап от организационното съществуване и развитие⁶.

При разработването на компетентностния подход е необходимо да се обърне внимание на въпросит, свързани с мотивацията на персонала. Мотивацията за труд се характеризира със сложен механизъм, в който са вплетени разнообразни фактори, свързани с качеството на работното място, със съдържанието и условията на труда. Поради факта, че професията „социален работник“ в България не е привлекателна и желана, е необходимо да се подчертаят възможностите за **мотивиране чрез интересен и привлекателен труд**, създаващ възможности за самореализация и професионален растеж.

3. Трудностите пред организациите в социалната сфера

Основният проблем, който засяга както държавните, така и всички останали институции, осигуряващи социални услуги в България, е липсата на добре обучен и мотивиран персонал, който да гарантира качество на грижите. Няма разработени образователни стандарти, по които заетите в сектора да бъдат обучавани, няма връзка с академичната общност, която би могла да окаже значителна подкрепа за провеждането на обучения, квалификации и преквалификации. Провеждането на подобен вид курсове

⁶ Глушкова, Н. (2020). Обучение и квалификация на социалните работници – реалности и перспективи. Пловдив: Университетско издателство „Паисий Хилендарски“, ISBN 978-619-202-605-9, с. 129.

от редица организации в повечето случаи е неефективно, тъй като са разработени без експертната оценка на специалисти в сектора и крайният резултат често пъти е незадоволителен.

Повишаването на изискванията към компетенциите на наетия персонал е предпоставка за успешно изпълнение на съответните работни задължения. Този въпрос става особено актуален в контекста на принципите, които са заложили в националната стратегия за дългосрочна грижа, където към мерките за повишаване на ефективността на системата за дългосрочна грижа се включват основно дейности за подобряване на капацитета на работещите в системата на социалните услуги – служители в дирекции „Социално подпомагане“ и персонал в социалните услуги. Включени са и мерки за подготовка на обучителни материали и провеждане на обучения на специалисти от социалната и здравната система най-вече в областта на подкрепата за лицата с психични разстройства.

Услугите в сектора на дългосрочната грижа могат да бъдат предоставяни от държавата, общините, от физически и юридически лица, лицензирани за предоставянето на такива услуги от Агенцията по качеството на социални услуги.

– Общините – определят общинската политика по отношение на социалните услуги; разкриват и предоставят социални услуги; възлагат и договарят предоставянето на социални услуги на външни доставчици, контролират тяхното качество, провеждат обучения, квалификации и преквалификации и предоставят услуги както в специализирани институции и в общността, така и в домашна среда.

– Юридически лица с нестопанска цел – видят на социалните услуги, които предоставят, зависи от капацитета на самата организация-доставчик, от спецификата на населеното място, от територията, на която тя осъществява дейността си, и от нуждите на целевите групи. Като цяло обаче юридическите лица с нестопанска цел предоставят услуги в общността – в семейна среда или в среда, близка до семейната. Те организират обществени трапезарии, дневни центрове, центрове за социална рехабилитация, предоставяне на услуги от домашен помощник, домашен социален патронаж, болногледач и др. Много редки са случаите, когато

юридически лица с нестопанска цел организират приют или друга специализирана институция за предоставяне на социални услуги.

– Частните организации – причините, поради които потребителите предпочитат частните доставчици, са свързани с:

- тяхната гъвкавост спрямо работното време (в зависимост от нуждите между 2 и 24 часа);
- при несправяне с работата или при наличен проблем поради различие в характеристиките между потребителя и служителя фирмата-доставчик прави бърза и навременна смяна в зависимост от нуждите на клиента;
- при необходимост от допълнителни часове работа при потребителя се изпраща служител с необходимата квалификация, който да осигури съответната качествена услуга;
- осъществяват контрол на предоставяната услуга чрез периодични посещения в дома на потребителя от служител на фирмата-доставчик; анкети, които потребителят и неговите близки попълват ежемесечно, видеонаблюдение (при желание от страна на потребителя и/или неговите близки), работни графици, ежедневно попълвани, и т.н.;
- създават възможност на възрастните хора да живеят в дома си колкото е възможно по-дълго време.

Частните организации предоставят и допълнителни услуги, ако е необходимо: посещение от лекар специалист, педиатър, рехабилитатор, психолог, психиатър, диетолог и др. В България вече се предлагат и нови услуги от частните доставчици на социални услуги, ползващи добрите практики на чуждестранни компании, сред които:

- безплатни социални консултации за клиенти, ползващи услугите на фирмата: анализ и оценка на нуждите на клиента; консултации по здравни въпроси; консултации по стъпките за получаване на здравна или друга помощ; изготвяне на индивидуален пакет здравни и социални грижи;
- абонаментно пазаруване – ако се нуждаят от закупуване на хранителни продукти, лекарства, вещи за дома или нещо друго, но не се чувстват добре, не могат да излязат от дома поради лошо време или поради други ангажи-

менти и т.н., възрастният/болният човек (майката, семейството) могат да се възползват от тази услуга;

- организиране на свободното време на възрастните хора в домашни условия чрез различни дейности (трудотерапия, културотерапия, музикотерапия и др.), за да бъде насърчавана тяхната двигателна, зрителна, слухова активност.

Основният проблем обаче, който засяга както държавните, така и всички останали институции, осигуряващи социални услуги, е липсата на добре обучен персонал, който да гарантира качество на грижите. Неподготвеният персонал много често не е в състояние да реагира професионално при кризисни ситуации, което застрашава здравето и живота на потребителите.

Заклучение

Трудовите задължения на работещите в сектора се характеризират с редица специфики, поради което е необходимо да има достъп до разработени методики, изисквания и компетентностни модели за дейностите, извършвани в социалната сфера. Прилагането на компетентностния подход и създаването на компетентностни модели за ключови длъжности в социалната сфера ще доведат до подобряване на качеството на предоставяните грижи, подобряване на структурата и професионалния капацитет на персонала, както и повишаване на контрола относно спазването на критериите и стандартите за качество на предоставяне на социални услуги, заложи в настоящото законодателство.

ЛИТЕРАТУРА

1. Актуализирана Национална стратегия за демографско развитие на населението в Република България (2012 – 2030 г.).
2. **Атанасова, М. (2015).** *Мениджмънт на човешките ресурси – теория и практика*. София.
3. **Векова, Л. (2020).** Социалните услуги в България – законови промени, развитие и предизвикателства. – В: *Годишник на Шуменския университет „Епископ Константин Преслав-*

- ски“, т. XXIV D, Велико Търново, издателство „Фабер“, ISSN 1314-6769.
4. **Глушкова, Н. (2020).** Обучение и квалификация на социалните работници – реалности и перспективи. Пловдив: Университетско издателство „Паисий Хилендарски“, ISBN 978-619-202-605-9, с. 129.
 5. Етичен кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, утвърден със Заповед № РД-06-45/28.05.2021 г.
 6. Закон за социалните услуги (ЗСУ).
 7. Закон за здравето (ЗЗ).
 8. Закон за хората с увреждания (ЗХУ).
 9. Закон за личната помощ (ЗЛП).
 10. **Луканова, П. (2014).** Социална политика и социална защита в България – проблеми и перспективи. Социални изследвания 2014, издание на ВТУ.
 11. **Луканова, П. (2015).** Обучението на възрастни: организация и проблеми. Сборник от доклади на научно-практическа конференция „Развитие на българската икономика – предизвикателства и възможности“, 5 – 6 ноември, 2015 г. Стопански факултет на ВТУ.
 12. Методика за определяне на ключови длъжности, проект „Разработване и внедряване на информационна система за оценка на компетенциите на работната сила по браншове и региони“. Проектът се осъществява от Българската стопанска камара – Съюз на българския бизнес, с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2007 – 2013, съфинансирана от Европейския социален фонд и Република България, по договор № BG051PO001-2.1.06.
 13. Методика за разработване на компетентностен модел, <http://www.competencemap.bg>
 14. Министерство на труда и социалната политика <https://www.mlsp.government.bg/>
 15. Наредба за планирането на социалните услуги.
 16. Наредба за качеството на социалните услуги.

17. Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.
18. Резолюция на Европейския парламент – 28 април 2016 г., относно жените-домашни помощници и полагащите грижи лица в ЕС, www.europarl.europa.eu
19. Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Към възстановяване и създаване на работни места, Използване на потенциала за заетост на персоналните и домакинските услуги, Брюксел, 18.04.2012, стр. 6 – 8.
20. Тарифа за таксите за социалните услуги, финансирани от държавния бюджет; Тарифа за таксите за издаване и подновяване на лиценз за предоставяне на социални услуги.
21. <http://mycompetence.bg/>