

FRI-2.114-1-SW-03

AN ATTEMPT TO DEFINE THE SOFT SKILLS NECESSARY FOR THE SOCIAL WORKER²

Assoc. Prof. Lilyana Rusanova, PhD

Department of Social and Economics sciences,

Technical University of Gabrovo

Tel.: +35979003358

E-mail: lilyana.rusanova@gmail.com

***Abstract:** This report aims to rank the soft skills necessary for the modern social worker. The focus is put on the correlation between flexible skills and professional competencies. Further research using larger samples and applying the same methodology may allow disaggregating of data by gender, age and other criteria, furthermore they may provide valuable information for the training of social workers in higher education institutions.*

***Keywords:** skills, competences, competency, soft skills*

***JEL Codes:** J2, J24*

ВЪВЕДЕНИЕ

Проблемът за формирането на професионални умения, като част от професионалния облик на социалните работници, е по-актуален от всякога, предвид динамиката на обществените процеси и очакванията на обществото към групата на т.нар. помагачи професии. В условията на нарастващи предизвикателства пред специалистите, упражняващи тези професии, императивите към подготовката и квалификацията им налагат фокусирането върху „гъвкавите“ или т.нар. „преносими“ умения. Предвид очертаните тенденции, в настоящия доклад се определят основни „преносими“ умения, които едновременно могат да се дефинират и като професионални за изпълнение на задачите на социалния работник. Целта на изследването е да се идентифицира самооценката за притежаваните умения на социалните работници (студенти, обучаващи се в бакалавърска и магистърска степен и работещи социални експерти) чрез измерване, анализ и оценка в определени подкапи.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Модел на изследването

При определяне на модела на изследването се отчетоха няколко фактора, които съществено влияят върху професионалния облик на социалния работник.

Първият фактор се отнася до увеличаващата се комплексност на проблемите в социалната сфера, която се отразява на образователния процес. В общества базирани на знанията и в контекста на социалната работа се очертава ясна потребност от съгласуване на съвместните усилия на социалните работници с много и разнообразни субекти. Това предполага развитие на специфична сензитивност и умения за коопериране с другите.

Вторият фактор е свързан със съвременните очаквания за качество на социалните услуги. Това изисква социалните работници да търсят нови подходи на действие, да са гъвкави и ориентирани към потребностите на клиентите като ключов измерител на качеството на услугата.

На трето място интегрирането на екипни и проектно базирани дейности променят традиционните трудови и образователни навици и налагат мащабно реструктуриране на професионализма в посока на личностно и професионално справяне в интензивно променящата се социална среда.

Очертаните фактори са само част от предизвикателствата, които социалната реалност поставя като изисквания за подготовката на социални работници. Едновременно с това, тези

² Докладът е представен на сесия на 27 октомври 2017 с оригинално заглавие на български език: ОПИТ ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА „ГЪВКАВИТЕ УМЕНИЯ“, НЕОБХОДИМИ НА СОЦИАЛНИЯ РАБОТНИК

предизвикателства показват, че тясната професионална експертиза и специфичната методическа компетентност на социалните работници не е достатъчна за тяхната успешна реализация. Необходимо е повишаване на тяхната „социална компетентност” разбрана като мрежа, комбинация от „преносими” отвъд ситуацията и контекста знания и умения, които ние приемаме като предпоставка за оптимално разгръщане и реализация на професионалната дейност.

Предвид изложеното до тук, целта на представяното изследване е да идентифицира преносимите умения чрез адаптация и модификация на скалата на Фрей и Балцър от самооценъчен тип за измерване на уменията (Frey, A., Balzer, L., 2005).

Изследвани са общо 65 студенти и 17 работещи експерти. Извадката не е балансирана по пол. Процентното съотношение по пол е 79 % жени и 21% мъже. Възрастта на изследваните лица варира от 19 до 54 години, като средната възраст е 28,7 г.

В крайния си вариант нашата скалата съдържа 19 айтема, разпределени в 4 теоретично предварително зададени подскали, които се оценяват по 5-степенна Ликертова скала със следните значения: 1- изобщо не се отнася за мен, 2- по-скоро не се отнася за мен, 3- отчасти се отнася за мен, 4-по-скоро се отнася за мен и 5-напълно се отнася за мен (Frey, A., Balzer, L., 2005). Предварително зададените теоретични подскали включват: умения, натрупани в ежедневието; индивидуални умения; технически умения и умения за реализация на пазара на труда. В рамките на подскалите са включени умения, които Европейският парламент и Съвета на Европа препоръчват като „ключови”, а от друга страна, част от предложените умения са професионални компетенции, изграждащи професионалния профил на социалния работник (https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-eqf/files/broch_bg.pdf).

В рамките на изследването се включва и самооценка в четири подскали на професионалните компетенции, които са строго специфични за социалната работа. При групирането на професионалните компетенции в подскали сме се основали на съществуващите в научната литература систематизирания на професионалния профил на социалните работници (Merjanova, Y, B. Gospodinov, 2013). Тази част от изследването няма да бъде обект на анализ в настоящия доклад, поради ограничения обем. По-скоро акцентът е поставен върху пряката оценка на уменията, независимо от съществуващите корелации, произтичащи от разнообразни фактори като пол, възраст, образование, статус на пазара на труда.

Теоретични предпоставки на изследването. Работни хипотези

Компетентностният подход и свързаното с него ключово понятие компетенция имат своето дълго съществуване в научната теория и социалната практика (Vaneva, G, 2009). Американският психолог Дейвид МакКлиланд въвежда понятието „компетенция” като съвкупност или съчетание на знания, умения, нагласи и поведение на служителите за постигане на резултати в дадена професионална роля (McClelland D.C, 1973).

Дискусиите около понятието „компетентност” също датират отдавна, при това често пъти двете понятия (компетентност и компетенция) се използват като синоними, въпреки че в семантиката им съществуват различия (Eftimov, V, 2012). За същността и структурата на конструкта „компетентност” също липсва задоволително съгласие между различните автори. За нуждите на настоящото изследване ние се придържаме към определението на европейската квалификационна рамка, в което компетентността се интерпретира като доказана способност за използване на знания, умения и личностни, социални, и методически дадености в работна среда (Vaneva, G, 2009). Без да се спираме на теоретичните дискусии и без да ги омаловажаваме, ще се опитаме да очертаем уменията, поради факта че динамичното развитие на пазара на труда извежда понятието „преносими” умения извън теоретичния конструкт и съществуващите подходи за моделиране на професионалния облик на съвременния специалист.

Традиционно в обхвата на термина умения се включва: 1) какво знае човек; 2) какво разбира човек; и 3) какво може да прави човек. Въпреки тази категоричност в дефиницията липсва единство при моделиране на уменията, които трябва да притежава съвременния специалист, но съществува определено единомислие по отношение на техните

характеристики. Експертните опити за систематизиране и стандартизация също не дават особен успех, но най-общо тези умения се наричат:

- „ключови”, поради факта че са основополагащи за развитие на по-нататъшните компетенции;

- „меки” – допълващи специфичните професионални компетенции;

- „преносими”, тъй като се развиват в една ситуация, но могат да бъдат пренасяни в други ситуации;

- „скрити”, защото са сложни за измерване и оценяване, но ясно се различават на работното място (Advalue, 2013).

Основната хипотеза на изследването е, че обучаващите се и завършили специалност „Социални дейности” ще имат много висока самооценка за притежаваните от тях „гъвкави умения”, поради интегративния характер на тяхната подготовка и спецификата на социалната работа. Като част от работната хипотеза е и твърдението, че в рамките на своята подготовка те ще получат и професионални компетенции и ще са в състояние да определят най-важните умения, които ще им помогнат за бъдеща реализация.

Резултати от изследването

Резултатите от проверката на скалата, чрез експлораторен факторен анализ по метода на главните компоненти в две процедурни стъпки, потвърждават теоретичния модел на Фрей и Балцер и емпиричната структура на оригиналния въпросник, според които социалната компетентност се концептуализира и измерва като цялостен (единен) конструктор с динамично взаимодействащи си и взаимно допълващи се четири относително самостоятелни аспекта (Freu, A., Balzer, L. ,2005). Резултатите от анализа на средните тенденции в (само)оценките на изследваните лица очертава следната ситуация:

Изследваната извадка от студенти и работещи най-високо оценява толерантността и уменията за водене на преговори (средната претеглена величина е 4,26), при това няма съществени различия между двете изследвани съвкупности. Резултатите показват, че с увереност може да се твърди, че респондентите идентифицират тези два аспекта като значими и заемащи водещи позиции в спектъра от умения, които трябва да притежават. Най-висока оценка в групата на „техническите умения” получават уменията за провеждане на интервю (средната претеглена величина при експертите е 5,48, а при студентите 4,01), следвано от уменията за работа със съвременни информационни технологии (4,06) и обобщаване и анализ на данни (4,02). Прави впечатление факта, че уменията за провеждане на интервю е оценено на първо място от работещите експерти, а от студентите заема трето място в предложената подскала. За разлика от това разминаване в другите твърдения не се наблюдават съществени различия при изследваните лица. Този резултат свидетелства за необходимостта на студентите да развият умение за провеждане на интервю, като едно от най-важните и съществени професионални компетенции на социалния работник в хода на своето обучение.

По отношение на индивидуалните умения ранговата йерархия има съществени различия между работещи и обучавани. Според работещите експерти най-високо в йерархията са оценени уменията за: общуване (5,45); работа в екип (4,87); гъвкавост (4,46); инициативност (4,32). На последните две позиции с приблизително еднакви средни претеглени величини се подреждат организационните умения и лидерските качества (съответно 3,45 и 3,26). Подобно ранжиране на уменията не е изненадващо, защото общуването, координацията с другите, гъвкавия подход и инициативност заемат централно място в социалната работа като професия. Съгласно резултатите при самооценката на студентите подреждането на уменията е противоположно. Студентите определят като най-значими организационните си умения (5,32), следвани от уменията за работа в екип (4,37); гъвкавост (4,37). Уменията за общуване и инициативност са еднакво ценни за бъдещите социални работници (3,49), а на последно място са подредени лидерските качества (3,26). Тази йерархия ясно показва наличието на конкретни дефицити и илюстрира необходимостта от специализирана подготовка в конкретните области.

В последната подскала „умения за реализация на пазара на труда” също се наблюдава противоречие между двете групи изследвани лица. Данните показват че работещите специалисти ранжират уменията, които притежават по следния начин: умения за

себепредставяне (5,35); проява на разбиране към организацията (4,96); желание за развитие (4,80), създаване на контакти (4,72) и справяне с несигурността (4,39). Интересен факт е, че уменията за себепредставяне по един социално приемлив начин е важно условие не само за пазарна реализация, но и за изграждане на едно позитивно работно взаимоотношение с клиента. В този контекст това умение описва способността на личността в разнообразни социални ситуации да управлява по един уместен начин впечатленията за себе си, действайки отговорно и разумно. В съдържанието на това измерение се включва и нагласата за открито и честно общуване, както и познаването, респективно спазването на определен етикет на поведение. Социалната работа в своя практически аспект е набор от ценности и нагласи за „духовно, хуманно отношение и общуване” с различни потребители (Mizova, B., S. Tzvetanska, 2013). В отговорите на изследваните студенти се очертава следното подреждане: на първо място е оценено желанието за развитие (4,60), следвано от уменията за създаване на контакти (4,52); разбиране към организацията (4,46), себепредставяне (4,36) и справяне с несигурността (4,29). Налице са по-ниски осреднени стойности в оценката между двете изследвани групи от една страна, а от друга, различия в ранжирането. Това до известна степен отразява липсата на умения за пригодността за заетост. Може да се направи извод, че работещите експерти притежават по-добри умения, за разлика от учащите студенти.

Тези данни могат да бъдат анализирани в различен контекст от гледна точка на придобитото образование, пол, възраст, статус на пазара на труда и др. Едновременно с това през живота на човек комбинацията от умения се променя. Оценката на включените в изследването умения осигурява задълбочена информация за редица централни въпроси относно обучението на студентите и пазарните потребности. На основата на натрупаната емпирична информация могат да се обособят следните изводи:

- при студентите за разлика от работещите експерти се установяват дефицити в областта на индивидуалните умения и уменията за реализация на пазара на труда. Причината за тези дефицити от една страна може да се обясни с необходимостта от изработване (чрез активна рефлексия и обратна връзка) на собствен стил на работа на студента с клиентите, интегриращ нормативно зададените действия, стъпки и подходи и индивидуалните професионално значими качества на личността на бъдещия социален работник. Следователно между индивидуалните умения и работа в реална работна среда има сериозна корелация. Това предполага увеличаване на възможностите за практическа работа с клиенти. Що се отнася до уменията за реализация на пазара на труда категорично може да се направи извод, че работещите експерти притежават по-добри умения, включени в тази група. Едновременно с това сравнително високата самооценка на двете изследвани групи за този вид умения показва, че индивидуалните характеристики на личността и всички умения, съпътстващи реализацията на пазара на труда, играят ключова роля за упражняване на професията социален работник – заедно и в допълнение на придобитата образователно-квалификационна степен.

- притежаваните технически умения и уменията натрупани в ежедневието, според някои изследователи, са следствие от индивидуалните специфики на личността и се придобиват в последствие. Получените оценки, при изследване на тези подгрупи умения показва, че в обучението на социални работници трябва да се прилага компетентностния подход, гарантиращ оформянето на специфични умения, които да се превърнат в основа за развитие на професионални компетенции.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Независимо от значението, което работодателите придават на т.нар. „гъвкави” умения, традиционно при анализа на обучението се приема, че тези умения се формират от ранното детство и се развиват с различни темпове в хода на образованието. Поради това наборът от общи умения зависи от фактори, които образователната степен не може напълно да констатира. Макар и неизчерпателно, изследването се опитва да осветли редица въпроси, отнасящи се до обучението на студентите и пазарните потребности. Настоящият доклад може да помогне за създаването на учебни програми, като предоставя данни за това как определени

преносими умения влияят върху професионалния профил на социалния работник от една страна, а от друга кои видове умения се търсят понастоящем в социалната сфера.

REFERENCES

- AdValue N 510853-LLP-1-2010-1-BG-GRUNTVIG-GMP (2013); http://www.advalue-project.eu/content_files/BG/33/Advalue_Situation_Analysis_BG. (link is external)
- Baneva, G, (2009). Kompetentnostiq podhod kam obrazovaniето i novata obrazovatelna paradigma. Sofia, Sp. Pedagogika,. 9-10, 12-27.
- European Qualification Framework (2009), Luxemburg, URL: - https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-eqf/files/broch_bg.pdf (Accessed on 16.07.2017)
- Eftimov, V.F. (2012). Компетентность как новое качество личности школьника, М., „Начальная школа”No 2,
- McClelland D.C.(1973), Testing for competence rather than intelligence. American Psychologist.
- Merjanova, Y. B. Gospodinov. (20013). Profesionalen profil na socialnia rabotnic. In: Godishnic na na SU“St. Kliment Oxridski”. Book: Social activities. Sofia, Izdatelstvo: SU “Kliment Oxridski” Tom 96, 5-27.
- Mizova,. B., S. Tzvetanska. Research Approaches to Social and Communicative Competence among Educational Specialists, <http://rhetoric.bg>, № 8
- Frey, A., Balzer, L. (2005). Der Beurteilungsbogen SMK: ein Messinstrument für die Diagnose von sozialen und methodischen Fähigkeitkompetenzen. In A. Frey, R.S. Jäger, V. Renold (Hrsg.), Kompetenzdiagnostik – Theorien und Methoden zur Erfassung und Bewertung von beruflichen Kompetenzen, 31-56. Verlag Empirische Pädagogik, Landau