

Проблеми в социалната работа с деца и семейства

Багряна Илиева

A Training Policy for the working in the system with children and families: Msn is charged when he is accompanied by a large volume of work and made many physical and psychically efforts. Social workers say that their work load is very high. They bring the information , then assess the signal for the child in a risk , direct children and their families to use social services and take the measure of protection. Social workers think that their work load will decrease when it will make a national standard – “ social worker – number of clients ” and increase the number of social workers.

Key words: load up, Social work, works with cases, children in risk, family, A social worker, Education, Practice, The organization

ВЪВЕДЕНИЕ

По време на работа у човека настъпват промени в основните физиологични и психични функции, които определят неговата работоспособност. От психологична гледна точка работоспособността се изразява в различно ниво на интензивност, устойчивост и продължителност на дейността, различно ниво на проявени усилия за осъществяване на определена по вид и трудност задача. Тази характеристика на дейността изразява бързината, точността и устойчивостта в протичане на основните психични процеси, както и динамиката на психичните състояния, които определят степените на готовност за работа. [5] Натоварването е пряко свързано с психическите и физиологическите особености на индивида. Варира в зависимост от многообразието в трудовата дейност, от емоционалния климат в колектива, от взаимоотношенията между ръководители и ръководени, от възрастта и пола на работниците, от здравословното състояние, от професионалните и личностни качества и др.

Думата натоварен се отнася за човек „който е задължен да извършва голям обем работа, да полага големи физически или психически усилия за извършването на нещо”. [3] В българският книжовен език има сходни тълкувания на понятията „натоварвам” и „обременявам”. В конкретен план това означава „възлагане някому много задължения, повече, отколкото трябва, което го затруднява много” [4]

Независимо от липсата на мнения и дефиниции за натоварен, натовареност, натоварвам и прочие, обобщението е, че чрез понятието се показва извършване на някаква работа, която е свръх възможностите на човека.

Натовареността е състояние на индивида, което характеризира цялостното му активно положение и в този смисъл разграничаването на отделни видове до голяма степен е условно. Докато сме в активно състояние и изпълняваме трудовите си задължения, не натоварваме еднакво всичките си органи. Това зависи от дейността, която изпълняваме.

Според определението на Американската асоциация на социалните работници “социалната работа е професионална дейност за оказване помощ на отделни хора, групи или общности за повишаване или възстановяване на техните способности за социално функциониране и създаване на благоприятни обществени ситуации за техните цели”. Според други социалната работа е помагача дейност и социалните работници трябва да помагат на индивидите, семействата, на цялата общност с проблеми и нужди, за да постигат по-добър живот. [2] За децата трябва да се осигури сигурна и безопасна среда за отглеждане и възпитание и защита на техните права за нормалното им физическо, умствено, нравствено и социално развитие.

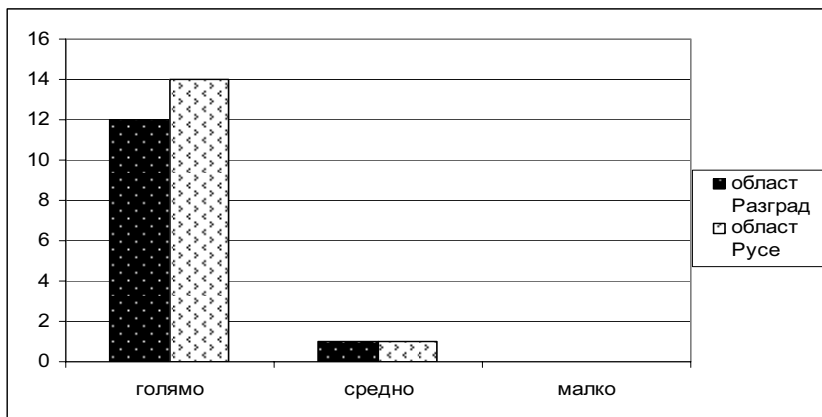
Ето защо пред социалният работник се поставят големи изисквания, изразени в продължителна издръжливост, особено при извънредно напрежение, способност за

съхранение нормалния уровень на функциониране на психическите процеси, способност за бързо превключване от една към друга дейност и устойчивост спрямо влиянието на факторите на работната среда.

ИЗЛОЖЕНИЕ

През месец юни и юли 2008г бе направено изследване сред социалните работници от отделите за закрила на детето. То има за цел да проучи мнението на социалните работници за обема на изпълняваната от тях трудова дейност и професионалната им компетентност. Необходимите данни са събрани с помощта на анкетна карта и интервюта в два областни града в североизточна България, където има създадени 9 отдела за закрила на детето (5 в област Разград и 4 в област Русе). От област Разград в изследването са участвали 13 служителя от общо 15, а от област Русе – 15 социални работника от общо 19 служителя.

Само двама от 28 участвали в изследването определят работата си като „средно“ натоварена, т.е според 71% от работещите с деца и техните семейства оценяват натовареността си като „голяма“. (фиг.1). Последните определят като най-голямо натоварването при изпълнение на функциите свързани с работа по случай, следват събиране на информация и оценка на сигнал за предприемане мярка за закрила, информиране и насочване към социални услуги, настаняване на дете в разширеното му семейство, работа за предотвратяване настаняването на дете в специализирана институция и реинтеграция в биологично семейство и осиновители.



Фиг.1. Структура на отговори от социални работници според оценката им за тяхната натовареност в работата

Като недостатък се отбелязва липсата на критерии, по които да се определят броя на социалните работници, работещи в отделите за закрила на детето. Не става ясно кое се смята за водещо: броя на детското население или брой отворени случаи. Според Г-жа Дрянска – Изпълнителен директор на Агенция за социално подпомагане, в интервю на Лиляна Филипова пред вестник „24 часа“ на 15 юни 2007 г заявява, че „ще се замени сегашната система, по която на един социален работник се падаха 2500-3000 души“. Въпреки действащата система броя на работещите служители в отделите за закрила на детето е различен и противоречив.

Таблица за назначени служители в отдел «Закрила на детето» според броя на детското население в област Разград

Таблица 1

	ОЗД – 1	ОЗД – 2	ОЗД - 3	ОЗД - 4	ОЗД – 5
Служители, в бр	7	3	2	2	1
Детско население, в бр	13500	5000	5200	2100	1500
Средно на бр. Отворени случая	50	23	Липсва информация	4	32

Таблица за назначени служители в отдел «Закрила на детето» според броя на детското население в област Русе

Таблица 2

	ОЗД – 1	ОЗД – 2	ОЗД – 3	ОЗД – 4
Служители, в бр	10	5	2	2
Детско население, в бр	36000	4800	3100	2900
Средно на бр. Отворени случая	70	62	6	Липсва информация

От посочените данни в таблица 1 в област Разград се вижда, че не се спазва „сегашната система“, в противен случай в ОЗД-1 броя на назначените служители трябва да е 4 или 5 , т.е много по-малък от работещите в момента - 7. Същото несъответствие на увеличение или намаление се наблюдава и в ОЗД-2, ОЗД-4 и ОЗД-5. Цитираната наредба при назначаването на социални работници не се наблюдава и във всички отдели за закрила на детето в област Русе. При стриктното и спазване в ОЗД-1 броя на назначените трябва да е 13-14 служителя , а не 10, а в ОЗД-2 са назначени 5 служителите, а трябва да са 2.

Липсва информация от ОЗД-2 в област Разград и ОЗД-4 в област Русе за броя отворените случаи, по които работят социалните работници. Информация за тях черпим от анкетна карта №1 изпратена ни от регионална дирекция за социално подпомагане. В таблицата е видно също така и големият брой отворени случаи, с които работи един служител. От събраните данни е видно, различният брой отворени случаи, които се падат на един социален работник. В големите населени места (с голям брой детско население) един социален работник работи с над 50 - 70 случая за разлика от служителите от малките общини, където средно се работи по 5 -10. В интервюто си социалните работници споделят, че работят върху всички отворени случаи, но всеки служител има и следните допълнителни ангажименти:

- социална работа с институции –осъществява се контакт с професионалисти от специализирани институции, Бюро по труда, ОД „Полиция“, училища, детски градини и ясли, болници, практики на ОПЛ, обществения, окръжни и райони съдилища и др.

- социална работа с деца на различна възраст - новородени, деца до 3 год. , деца до 7 г. и деца до 18 г;

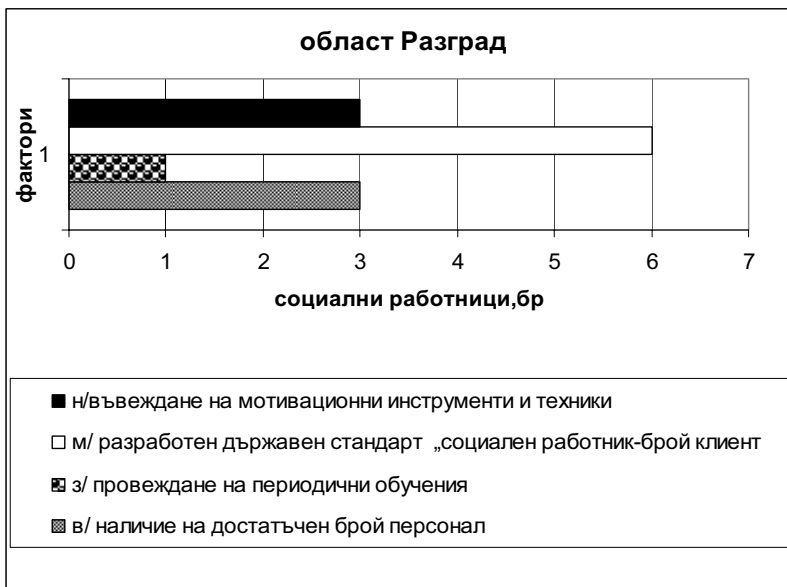
- социална работа с възрастни, които са родители, роднини, членове на разширеното семейство и др., полагащи грижи за деца;

- социална работа по случай в сътрудничество с колеги както в самата Д"СП", така и от други дирекции от страната;
- популяризиране дейностите по закрила правата на децата сред обществеността;
- консултиране на учениците за правата им при наложени наказания;
- развиване на алтернативни форми на закрила - приемна грижа, услуги в общността – дневни и почасови грижи;
- съдействие и подпомагане за развитие на социалните услуги в общността;
- реализиране на местна реформа за закрила чрез разработване на Стратегия за закрила на детето и местна общинска програма;

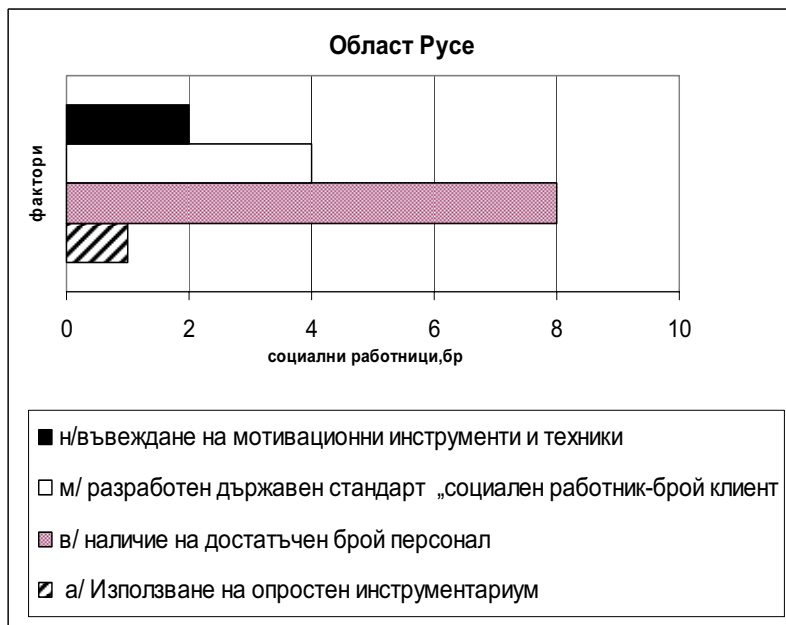
Част от социалните работници от област Русе смятат, че голямото натоварване е причина и за голямо текучество. Ето защо натовареността сред служителите в отделите се свързва с недостига на персонал. Фактор, посочен на второ място, за който се смята, че ще доведе до намаляване на натовареността е приемане на държавен стандарт за съотношението «социален работник – брой клиенти». Този фактор е посочен на първо място в област Разград, а на второ място – са факторите «въвеждане на мотивационни инструменти и техники за стимулиране на социалните работници» и «наличието на достатъчен брой персонал». Като по-малко значими се отбелязват «провеждане на периодични обучения», а също така «наличие на квалифициран персонал, отговарящ на определено образование и назначен чрез конкурс». Фиг.2

Социалните работници и от двата областни града поставят като най-важни за намаляване на натовареността два фактора. Те са взаимно обвързани, т.к. изпълнението на единият влияе положително на другия, а именно: при въвеждане на държавен стандарт за съотношението на «социален работник-клиент» ще доведе до увеличение броя на служителите в отделите за закрила на детето. Обратният процес е също валиден, т.к. при назначаване на по-голям брой служители, социалните работници ще обслужват по-малък брой отворени случаи.

След обработка на резултатите се наблюдава различно отношение към фактора «провеждане на периодични обучения». Той се смята за изключително важен в област Разград и е поставен на трето място. Социалните работници от област Русе не са го поставили на първите четири места за сметка на фактора «използване на опростен инструментариум», т.к. град Русе бе пилотен град по проект на МТСП «Реформа за повишаване на благосъстоянието на децата в България» и всички социални работници бяха включени в обучение. Непрекъснати обучения и консултации се провеждаха и в продължение на три години от международен консултант по социална работа по проект «Заведи ме у дома 2». Част от дейностите и на двата проекта са свързани с изграждане на капацитет на институциите, ангажирани с грижите за деца, както и развитие на алтернативни форми на социални услуги в общината.



Фиг.2 Фактори за намаляване на натовареността в област Разград



Фиг.3 Фактори за намаляване на натовареността в област Русе

През периода юли 2002 - юни 2004г. по проект "Реформа за повишаване на благосъстоянието на децата в България" са обучени 179 социални работници, началници отдел "Закрила на детето", директори на Дирекция „Социално подпомагане“ от десет пилотни града: Бургас, Варна, Шумен, Търговище, Русе, София, Стара Загора, Сливен, Пловдив и Пазарджик, както и представители на Министерството на труда и социалната политика (МТСП), Агенция за социално подпомагане (АСП) и Държавна агенция за закрила на детето (ДАЗД). Организирано е и едногодишно обучение по управление на социални услуги за деца и семейства, през който са преминали 158 специалисти от пилотните градове, АСП и ДАЗД. [1]

През 2006г. стартираха двудневни обучителни семинари за повишаване на компетентността и професионалното усъвършенстване на социалните работници от отделите „Закрила на детето“ на тема „Превенция и реинтеграция“. Бяха организирани 32 семинара в страната. В североизточна България се проведеха в градовете Добрич, Русе, Варна и В.Търново, където участваха 72 социални работници, работещи с деца в риск от дирекции „Социално подпомагане“. През 2007 г. продължиха семинарите на тема „Приемна грижа, прилики и разлики с осиновяването“, а през 2008 г. обучителната програма е на тема „Партньорството в процеса на деинституционализация“.

В цитираните обучения и в други организирани от АСП или от неправителствени организации през периода от 2004 г до 2008 г от област Разград са участвали 7 социалните работници, а от област Русе - 13 бр. На таблица 3 е видно, че един социален работник от област Разград е участвал във всичките десет проведени обучения, но в тази област са и най-много социалните работници, които не са включени в никакво обучение – 6 служителя. Различна е картината в област Русе: тук само двама социални работници не са включени в нито едно обучение, а 13 от тях са участвали в организирано обучение след назначението им в отдела за закрила на детето (ОЗД). Това е изключително важно за качеството на работата, т.к. има назначени за служители в отделите завършили фиология, начална и прадучилищна педагогика, с икономическа или инженерна специалност.

Таблица за съотношението на социалните работници от област Разград и област Русе взели участие в проведени обучения

Таблица 3

Общ брой проведени обучения в област Разград и област Русе от 2004г до 2008г	10	7	6	5	4	3	2	1	0
Брой социални работници от област Разград участвали в проведени обучения	1	1	1	-	-	3	1	-	6
Брой социални работници от област Русе участвали в проведени обучения	-	1	-	5	1	2	-	4	2

Назначени на работа служители в ОЗД без да са преминали начално обучение за социална работа с деца и семейства, означава че при тях липсват основните познания в областта на съвременната социална работа. Дефицитът им от познания за семейството, за взаимоотношенията в него, за значението на семейството в живота на всеки човек, отсъствия на умения за сътрудничество, за консултиране, за взаимодействие със семейството, са сред причините за неуспешна социална работа.

Съвременната социална работа изисква знания за развитието на човека, неговите потребности, емоционалните дефицити, правата и интересите; знания за

човешките взаимоотношения; познания за семейството; базови знания за специалните професионални познания за същността, целите и процеса на социалната работа; за методите и принципите и; оказването на социална подкрепа и търсене на най-добри решения за клиента изискват добро познание на институциите и организациите – права, компетенции, услуги, дейности. Освен знания социалния работник се очаква да притежава определени нагласи и умения и да се ръководи в своята работа от професионални етични правила по отношение на клиенти, колеги, организации и институции. [2]

Интервюиращите споделиха, че липсват първоначални обучителни курсове с или без откъсване от работа или въвеждащи програми за обучение за новоназначените социални работници. Често срещана практика е новоназначения служител в първите няколко месеца да има добър наставник, който да го насочи и му покаже част от разнообразната дейност. След кратка съвместна работа с обучен социален работник по няколко случая, новоназначения колега започва самостоятелна работа по оценяване на сигнал и предприемане марка за закрила за дете в риск. Служителите споделят също така, че при затруднение в работата си най-често се обръщат към началник отдела или колега за оказване на помощ. На фиг. 4 е показана реакцията на социалния работник от двете области за подкрепа при затруднение в работата си.



Фиг.4

Данните от фигурата сочат, че социалните работници от област Разград търсят методическа подкрепа най-вече от колега и след това на началник отдела, а в област Русе – първо се споделя на началник отдела, а след това на колега. От проведените разговори със социални работници от отделите за закрила на децата се установи, че това е приетата практика в Агенцията за социално подпомагане и не се използва и търси методическа помощ от регионална дирекция за социално подпомагане (съгласно чл. 14 т.3-в от Устройствения правилник на АСП) и от Държавна агенция за социално подпомагане (съгласно чл. 17 т.5 от Устройствения правилник на ДАЗД).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От горепосоченото, макар че не гарантираме за изчерпателност, като извод за извършване на качествена социална работа при работа с деца и семейства се налага следното:

- развитие на човешките ресурси и въвеждане на мотивационни техники за стимулиране и повишаване на професионалната реализация;
- приемане на държавен стандарт за съотношението „социален работник-брой клиент“;
- увеличаване броя на социалните работници, работещи в отделите за закрила на детето;
- търсене на по-голяма съгласуваност и ефективност на действащата нормативна база на местно и национално ниво.

ЛИТЕРАТУРА

[1] Звено за управление на проект “Реформа за повишаване на благосъстоянието на децата в България”. Доклад, 2006.

[2] Петрова, Н. Основи и методи на социалната работа. С., 2001, 51-60.

[3] Речник на българския език. С., 2000. стр.578

[4] Синонимен речник на съвременния български книжовен език. С., 1999 стр.535

[5] Н. Uulka. Bedingungerund Besonderheiten der Arbeitsleistung. Mensch und Arbeit im sozialistischen Betrieb. Leipzig. 1969,S.117

За контакти:

Докторант Багряна Илиева, Катедра “Педагогика, психология и история”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, тел.: 082-240 813, e-mail: b_r_ilieva@hotmail.com

Докладът е рецензиран.