

ПРАКТИКИ В ОБУЧЕНИЕТО НА СОЦИАЛНИ АСИСТЕНТИ

Въведение в проблема

Основна цел на разработката е представянето на добри практики при обучението на социални асистенти и обосноваване необходимостта от него и полезността му.

Предмет на настоящата разработка е представяне същността на социалната работа и на тази основа обучението на социални асистенти.

Конкретно представя необходимостта, реализацията, методиката, резултатите от обучение в професията „социален асистент“, проведено през 2006 година от Дружество за разпространение на знания „Мисъл“.

Разработката е ориентирана към неправителствени и правителствени организации и институции, работещи в сферата на социалната дейност, предоставянето на социални услуги и обучението на лица, предоставящи тези услуги.

Представената разработка има следната структура:

a. въведение в проблема

b. същност, мисия и ценности на социалната работа

c. необходимост от обучение на социални асистенти.

d. заключение под формата на очаквани резултати от реализирането на предложената идея

Практическите резултати и ефект от представянето на подобни практики могат да се открият в изготвянето на конкретна програма насърчаваща сътрудничеството в областта на културата, творчеството и образованието между европейските региони и държави.

Същност, мисия и ценности на социалната работа

Социалната работа се е развила от хуманитарните и демократични идеали и нейните ценности се основават на уважение към равенството, значимостта и достойнството на всички хора. От началото си, преди повече от един век, практическата социална работа е насочена към удовлетворяването на човешките нужди и развитието на човешкия потенциал. Човешките права и социалната справедливост са мотивите и аргументите на социалната работа. В солидарност с хората в неравностойно положение, целите на професията са намаляване на бедността и освобождаване на уязвимите и подтиснатите хора, с цел насърчаване на социалното включване. Ценностите на социалната работа са въплътени в националните и международните етически кодекси на професията.

Социалната работа насърчава социалната промяна, разрешаването на проблеми на човешките взаимоотношения и развитието на способностите на хората, с цел подпомагане на благоденствието. Използвайки теории за човешкото поведение и социалните системи, социалната работа се намесва там, където хората си взаимодействат със средата. Принципите на човешките права и социалната справедливост са фундаментални за социалната работа.

Социалната работа в разнообразните си форми е насочена към многобройните и сложни взаимодействия между хората и тяхната среда. Социалната работа има за цел осигуряването на възможност на всички хора да развият пълния си потенциал, да обогатят живота си, както и предотвратяване на дисфункцията. Професионалната социална работа е насочена към разрешаване на проблеми и постигане на промяна. Доставчиците на социални услуги (организации и институции в социалната сфера и специалисти) са агенти на промяната в обществото и в живота на индивидите, семействата и общностите, които обслужват. Социалната работа е единна система от ценности, теория и практика.

Мисия на социалната работа е да предоставя директни услуги на хората, нуждаещи се от тях, като същевременно прави социалните институции по-отзивчиви към тях. Всички хора трябва да имат възможност да получат подкрепа за посрещането на социалните им нужди. Приоритетни за социалната работа са най-уязвимите групи в обществото.

Подкрепящите специалисти и организации предприемат действия за превенция и справяне с проблемите. Предоставят услуги – индивидуално консултиране, семейна и групова психотерапия, свързване на хората с мрежа от служби в дадена общност, набиране на средства и социални действия за промяна.

Социалната работа е приложна наука. Практикуващите я трябва да имат познания за развитието на личността, за различни социални групи и институции. Ценят се уникалните гледни точки на хора от различен пол, раса, сексуална ориентация, възраст. Подкрепят се силните страни на групи и индивиди, които са били лишени от преимущества.

Многообразието от проблемите налага използването на различни подходи. Подкрепящият специалист трябва да разбира как различните житейски вярвания влияят върху поведението и избора на клиентите. Специалистът трябва да владее различни техники за подкрепа и консултиране.

Според нивото на работа видовете социална работа са: директна работа с индивиди, двойки, семейства и групи (клинична социална работа); управление на програми и служби (административна социална работа); разработване на политики в областта на социалното благополучие (политическа социална работа).

Според спецификата на обслужваната група (типа клиенти) социалната работа се дели на социална работа с: възрастни хора, хора с увреждания, хора с психични заболявания, хора със зависимости, маргинализирани групи, деца, жени, жертви на насилие и др.

Инициатор на обучението на социални асистенти

Дружество за разпространение на знания „Мисъл“ е създадено през 1992 г., като дейността му е насочена към населението над 16 г. от всички социални групи. ДРЗ „Мисъл“ е организация специализирала се в осигуряването на професионално обучение на безработни и заети лица, които желаят да подобрят своята квалификация. Обект на работа на дружеството са приоритетно безработните и заети лица, които са регистрирани в Дирекциите „Бюро по труда“ (ДБТ) на Агенцията по заетостта. ДРЗ „Мисъл“ е лицензиран център за професионално обучение с придобиване на професионална квалификация, съгласно чл. 12, т. 1, 2 и 6 и чл. 49 а, ал. 1 от Закона на професионалното образование и обучение. Дружеството притежава удостоверение за регистрация за предоставяне на социални услуги .

Дружеството работи активно в областта на:

- Осигуряване на професионално обучение на безработни и заети лица;
- Развитие на съществуващи центрове за обучение на възрастни; посредством обновяване и модернизирание на техните сгради/помещения, както и набавяне на съвременни средства и оборудване за обучение и други необходими оборудване
- Разработване на програми за обучение по професии или специалности, съобразени с националните или регионалните тенденции на пазара на труда. Програмите се основават на модулния принцип и да използват съвременни методи и средства за професионално обучение на възрастни, в това число дистанционно обучение.

Необходимост от обучение на социални асистенти

Развитието на технологиите, както и сложната ситуация на преход, в които се намира страната, предполагат коренна промяна и адаптация на работната сила към новата среда. Това става още по необходимо като се има предвид разрастването на Европа, което прави отделните държави все по-близки една до друга. В такъв период от време на непрекъснати промени изниква острата нужда от промяна в образованието – преквалификация, непрекъснато обучение, усвояване на нови знания, с цел преследване на конкурентноспособност в разраснала се Европа. Тенденцията в съвременния бързо променящ се свят е „Учене през целия живот“, защото това, което знаеш днес, е вече остаряло утре.

На база на следните проведени анализи и изследвания се констатира нуждата от обучение на социални асистенти в област Велико Търново:

➤ Представително национално изследване, проведено от Vitosha Research. В рамките на това изследване са анкетирани 1000 човека на възраст над 15 години. Изследването е проведено през август месец 2004 година, извадката е представителна за България. Интервюираните представляват контролна група, чието мнение дава представа за познаваемостта на социалните услуги в общността сред населението.

➤ Собствено изследване на българското законодателство и институционална рамка в областта на социалната работа и социални услуги.

➤ Собствено изследване на необходимостта от провеждане на обучение в социалната сфера в област Велико Търново.

➤ Дълбочинни интервюта с експерти от ДСП и ДБТ за констатиране нуждите от обучение в областта на социалната работа.

Курсовете за преквалификация и откриването на нови работни места чрез временна заетост, са предпочитаните от безработните варианти за решаване на проблема с безработицата в региона и оказване на помощ на безработните. Убедеността за ефективността на тези мерки се потвърждава и от готовността на респондентите за участие в курсове за повишаване на квалификацията и преквалификация и програми за временна заетост. Вниманието е насочено към хората без работа и необходимостта да се окаже помощ именно на тази категория хора. Приоритетна позиция се отрежда на безработните млади хора и на безработните в предпензионна възраст.

Демографски процеси и социално развитие

Изразените диспропорции в икономическото развитие на отделните общини в област Велико Търново обуславят големи различия в **безработицата**. Най-ниска тя е във Велико Търново (8,4%) и най-висока – в Стражица (33,6%) и Полски Тръмбеш (33,2%). С изключение на общините Велико Търново и Свищов, във всички останали общини през целия разглеждан период равнището на безработица се задържа със стойности над средните за страната и за района. През 2004 г. най-високо е равнището на безработица в общините Стражица и Полски Тръмбеш – над 2,6 пъти по-високо от средната стойност за страната (12,67%), Златарица и Елена около 2 пъти¹.

От регистрираните безработни лица, най-голям е дялът на тези с основно и по-ниско образование – 51,1%, със средно образование – 40,9%, с висше – 8%. През периода 2001–2004 г. в област Велико Търново се наблюдава тенденция на непрекъснато увеличаване дела на регистрираните безработни жени (относителен дял от всички регистрирани безработни). През 2004 г. той е 54,4%, с 3,5 процентни пункта по-висок от този през 2001 г.² През периода

¹ Стратегия за устойчиво развитие на област Велико Търново, 2004 г.

² Данни на НСИ.

2001–2004 г. се забелязва тенденция на значително увеличение на безработните във възрастовата група над 50 години. През 2004 г. те формират 29,6% от общия брой на безработните, регистрирани в бюрата по труда (при 22,7% за 2001 г.). Голяма част от завършилите образованието си младежите не могат да се реализират на трудовия пазар и да започнат работа по придобитата от тях специалност. През 2004 г. 25,6% от всички регистрирани безработни в областта са младежи до 29 години.

Коефициентът на грамотност 99,1% е един от най-високите в страната, въпреки това налице са свободни трудови ресурси и висока безработица. Имайки предвид високата степен на образование на населението и констатираните потребности от социални услуги смятаме, че то е със сравнително добри възможности за преквалификация, бърза адаптация и реализация в областта на социалната работа.

В „Стратегията за устойчиво развитие на област Велико Търново“ се посочва като приоритетна цел за развитие на областта под номер 3: „качество на живота“, а именно: „Постигане на ново качество на социалната сфера и жизнената среда, допринасящи за социална и трудова реализация на хората от областта и повишаване качеството им на живот“³. В мерките посочени в стратегията за постигане на заложените цели за нас са с особена важност следните:

➤ Мярка 3.1. Осигуряване на разнообразие на предлаганите работни места и по-добра трудовата заетост на населението

➤ Мярка 3.2. Подпомагане на социално обременените групи – инвалиди, сираци, маргинални общности, деца от социални домове и др. за тяхното социализиране

➤ Мярка 3.3. Подобряване на здравеопазването и здравните услуги, допринасящи за развитието на областта

➤ Мярка 3.4. Подобряване условията и ефективността на образователната система

Услугата, която се реализира през 2006 година и обект на тази разработка конкретно е обучение на безработни в областта на социалната работа. Насочваме се към директното предоставяне на услуги и придобиването на квалификация за работа като „социален асистент на хора с увреждания“. Придобивайки необходимите знания и опит считаме, че безработните адекватно ще се ориентират в пазара на труда и ще имат предимството да предложат своя високо квалифициран труд пред работодатели като:

➤ Общината

➤ Дирекция „Социално подпомагане“

➤ НПО

³ Стратегия за устойчиво развитие на област Велико Търново 2004 г.

➤ Частни работодатели

Социалните услуги във Велико Търново за жителите в неравностойно социално положение заемат приоритетно място. Населението е застаряващо с голяма степен на заболяемост. На този етап в общината изниква острата нужда от социални услуги. Като се предлагат следните видове:

1. Социален патронаж
2. Личен асистент
3. Социален асистент
4. Палиативни грижи
5. Работа с деца и младежи с увреждания от НПО
6. Психо-социален образователен център
7. Консултантски услуги
8. Емоционална подкрепа на деца в риск
9. Посредническа дейност по информиране и насочване към свободни работни места
10. Организиране на обучение за безработни лица, за заети лица
11. Включване на безработни лица в програми за заетост
12. Включване на безработни лица в преференциални мерки за заетост
13. Психологическо подпомагане за безработни лица
14. Подбор за обявено свободно работно място съвместно с работодателя
15. Консултиране на младежи по професионално ориентиране и включване в професионални курсове
16. Дневен център за рехабилитация на деца с увреждания до 7 години
17. Регистриране и издаване на документи за статут.

Предвид нуждата от квалифицирани кадри в областта на социалната работа, и конкретно директното оказване на услуги е целесъобразно такива да бъдат добре подготвени и обучени.

Мотивация на безработните за участие в обучение

Направените собствени проучвания ни позволяват да твърдим, че:

➤ Стратегия за устойчиво развитие на област Велико Търново, 2004 г. Една значителна част от безработните декларират пред ДБТ положително отношение към програмите за заетост и намаляване на безработицата. В основата на мотивацията на безработните за включване в проекти за повишаване на квалификацията и преквалификация стои нуждата от финансови средства и липсата на друга алтернатива пред тях.

➤ Конкретно в областта на социалната работа делът на безработните, които имат практически опит в оказването на услуги на възрастни хора и хора с физически увреждания е съответно 2 и 3 пъти по-нисък от готовите да извършват такива дейности, но пък убедеността сред тях, че могат да се справят с такъв тип работа, е съществена. Безработните декларират готовност за извър-

шване на социални услуги, като: приготвянето на храна, доставянето на готова храна и помощ при хранене, извършване на покупка на хранителни продукти и други вещи и заплащане на текущи сметки, придружаване на лицето при разходка, в дома или на открито и др.

➤ В най-малка степен безработните притежават опит за извършването на специализирана помощ – медицинска, правна, административна и педагогическа и именно в тези насоки е необходимо осъществяването на обучение сред бъдещите социални асистенти.

➤ По отношение на местоживеенето на безработните, които са готови да оказват социални услуги на нуждаещи се, се констатира, че склонността и готовността на хората, живеещи в друго населено място, извън областния център са по ясно изразени и желаещите да предоставят социални услуги представляват по-голям дял.

Мотивация на нуждаещите се от услуги в общината

Според направено проучване на възможностите за разширяване на проект СЕЙН, проведено от Vitosha Research, юни 2004 г. налице са следните данни конкретно за община Велико Търново:

На открития въпрос какви дейности трябва да изпълнява социалният асистент и каква помощ трябва да оказва на хората в риск, директните ползватели на услугите на социалните асистенти посочват: почистване на дома, да прави компания, приготвяне на храна, да контактува с различни административни учреждения, да придружава при излизане от къщи, да може да полага професионални грижи за дете с увреждания. Трите основни качества, които трябва да притежава социалният асистент според потенциалните ползватели от община В. Търново, са: добронамереност, състрадателност и почтеност⁴.

Според потенциалните ползватели от община В. Търново, проект, който осигурява социални асистенти на хора като тях, би бил много полезен за хората, нуждаещи се от социални услуги, за общината като цяло и за безработните хора в общината. Нито един респондент не е посочил отговор „поскоро безполезен“ или „напълно безполезен“⁵.

Делът на желаещите да ползват социални услуги варира в зависимост от тяхното географско местонахождение. По-висок е той сред живеещите в общинския център (75% от всички интервюирани в общинския център) и малко по-нисък (50%) сред респондентите извън него⁶.

⁴ Проучване на възможностите за разширяване на проект СЕЙН, проведено от Vitosha Research, юни 2004 г.

⁵ Проучване на възможностите за разширяване на проект СЕЙН, проведено от Vitosha Research, юни 2004 г.

⁶ Проучване на възможностите за разширяване на проект СЕЙН, проведено от Vitosha Research, юни 2004 г.

Програма за обучение на социални асистенти

Основната цел на обучението е да предостави на кандидатите за социални асистенти знания и умения, които да гарантират качествено предоставяне на социални услуги в общността.

Преки бенефициенти на услугата са безработни лица, регистрирани в ДБТ. Обучението е насочено към следните целеви групи:

- лица с основно и по-ниско образование
- жени
- възрастовата група над 50 години
- младежи до 29 години

Обучителни курсове за социални асистенти дружеството проведе месец януари 2006 г. за покриване на нуждата от такива за общините: Велико Търново, Горна Оряховица, Полски Тръмбеш и Стражица.

За база на обучението беше използвана предложената от МТСП методика, като тя бе доразработена, обогатена и предложена като програма за обучение от екипа на дружеството.

Обучителната програма на кандидатите за социалните асистенти представява синтез от теоретически и приложни знания. Методологията е базирана на интерактивната технология на обучение, т.е. учене чрез преживяване. Инструментите на обучението включват: полева дискусия, решаване на казуси, симулативни ситуации, ролево проиграване, индивидуална рефлексия, групови обсъждания, други.

В структурно отношение обучителната програма е изградена от организирани в логическа последователност модули. Тематично тези модули съответстват на потребностите както на целевата група (обучаващите се), така и на нуждите на потребителите на социалната услуга (хора с увреждания – деца и възрастни и самотни възрастни хора). Изградените модули са три, имат следната структура и съдържат следните основни теми:

Модул първи: Мотивационен тренинг. Представяне на професията „Социален асистент“. Модулет включва следните теми:

„Мотивационен тренинг. Представяне на участниците. Обмен на информация между участниците и обучителите относно цел, методи, теми, очаквания. Начална обратна връзка“. Основна цел – изследване на вътрешната мотивация за упражняване на професията социален асистент и развитие на готовност за приемане на професионалната роля.

„Представяне на програмата „Социален асистент“. Основна цел – запознаване със социалната дейност, представяне на социалните услуги, целевите групи и тяхната специфика.

„Въвеждане в професията – длъжностна характеристика на социалния асистент етични проблеми, права и задължения“. Основна цел – информиране и повишаване на чувствителността на обучаващите се към правата и задълженията на социалния асистент.

„Придобиване на умения за представяне пред клиента.“ Основна цел – придобиване на увереност и инициативност при представянето пред клиента, запознаване с проблемите – лично представяне, представяне на организацията – работодател, представяне на услугите.

„Организационни въпроси, възникващи при работата на социален асистент.“ Основна цел – запознаване с трудовото законодателство, документация, отношения с работодателя, запознаване с възможността за получаване на подкрепа от институции, психолози, консултанти, посредници при евентуални проблеми с работодател или клиент.

Модул втори. Особенности на трудовата заетост на социалния асистент. Развитие на умения за оказване на подкрепа. Модулът включва следните теми:

„Особености на трудовата заетост на социалния асистент. Диференциране на услугите, предоставяне в домашна среда.“ Основна цел – изравняване на очакванията между целевата група и потребителите на услугата, относително вида и формата на дейностите, извършвани от социалния асистент.

„Развитие на умения за оказване на емоционална подкрепа.“ Основна цел – анализ на комуникацията като междуличностно взаимодействие и трениране на умения за подкрепяща комуникация в релацията „социален асистент-потребител“.

„Развитие на умения за оказване на неотложна медицинска помощ“.

Основна цел – подготовка на обучаемите за адекватно действие в ситуация на екстрем и формиране на умения за даване на първа помощ.

Модул трети: Комуникативни умения. Управление на конфликти. Посредничество. Модулът включва следните теми:

„Комуникативни умения. Управление на конфликти. Права на потребителя и права на доставчика.“ Основна цел – осъзнаване на собствените модели на конфликтване и разширяване на индивидуалния ролеви репертоар за конструктивно решаване на конфликти.

„Професионална рамка на социалните услуги, предоставяни на деца с увреждания.“ Основна цел – запознаване с възрастовите особености на потребителите на услугата и развитие на умение за адекватно психологическо отреагиране на детските потребности. Работа с идентичността на инвалида.

„Професионална рамка на социалните услуги, предоставяни на възрастни хора с увреждания.“ Основна цел – запознаване с възрастовите особености на потребителите на услугата и развитие на умение за адекватно психологическо отреагиране на техните потребности. Работа с идентичността на инвалида.

„Професионална рамка на социалните услуги, предоставяни на самотни възрастни хора.“ Основна цел – запознаване с възрастовите особености на потребителите на услугата и развитие на умение за адекватно психологическо отреагиране на техните потребности.

Модул четвърти: Работа със специфични случаи. Ситуации на тежка загуба. Работа с трудни клиенти. Модулът включва следните теми:

„Разпознаване на насилнически взаимоотношения. Стратегии за справяне.“ Основна цел – идентифициране на видовете насилие и развитие на умения за профилактика и превенция на насилието в малките общности.

„Смъртна тревожност и преживяване на скръб.“ Основна цел – запознаване с личните перспективи и отношението към собствената смърт и развитие на умения за здравословно преживяване на загубата на любим човек.

„Професионално изгаряне. Стратегии за справяне.“ Основна цел – извеждане на ключовите ценности в професията на социалния асистент и изграждане на умения за вентилиране на емоциите от работния ден.

Обратна връзка – провежда се в края на обучението под формата на анкетни карти, които се попълват от обучаемите и в които се съдържа информация за: логистиката на обучението, удовлетвореност от обучението, полезност на темите, препоръки по отношение на работата на учителите, организацията на обучението, предоставените материали, допълнителни въпроси, придобити знания и умения по време на обучението.

Придобити знания и умения в резултат от проведеното обучение

Знания. Практикуването на социалната работа изисква познания за човешкото развитие, поведение, за социалните, икономическите и културните институции, за взаимодействията между всички тези фактори. В резултат на проведеното обучение кандидатите за социални асистенти придобиват познания за:

- същността на социалната работа и професията „социален асистент“;
- ролята и отговорностите на социалния асистент;
- права, задължения и отговорности на социалния асистент;
- права, задължения и отговорности на потребителя;
- етика във взаимоотношенията социален асистент – потребител и работодател – социален асистент;
- запознаване със специфични случаи на работа;
- зачитане на личната свобода и тайна на потребителя;
- изясняване целите на работата и ролята на доставчика на социални услуги (социалния работник) други подкрепящи специалисти, обратна връзка с клиента, разделяне на проблемите, подкрепа в области табу;
- изграждане на адекватни лични отношения с другите социални асистенти (изграждане на екип);
- отговорности и задължения към работодателя и потребителя;
- работа с институциите.

Умения. В резултат на проведеното обучение кандидатите за социални асистенти придобиват умения за:

- грижа за подобряване качеството на живот на най-уязвимите групи в обществото;
- провеждане на лечение, под формата на помощ за индивиди и семейства, срещащи трудности в социалното си функциониране, психосоциална рехабилитация, кризисни интервенции, групови и семейна психотерапия;
- комуникативни умения за изграждане на връзка с клиента, семейството му и другите членове на екипа;
- умения да представи на клиента ясна и достъпна информация по отношение на предлаганите услуги;
- помощ, партниране на клиента за справяне със собствените си чувства и проблеми;
- показване на разбиране, емпатия;
- изграждане на връзка на доверие, умения за интервюиране и водене на случай;
- работа със собствените емоции и чувства като инструмент за промяна и други.

Заключение

Основните резултати, под формата на значими социални ефекти, от провеждането на подобни обучителни курсове можем да търсим в: предоставянето на възможност за продължителна трудова заетост, доходи и социално осигуряване на безработни лица в предпензионна възраст, повишаване на конкурентоспособността на безработните лица чрез обучение в нова актуална за пазара на труда професия – “социален асистент”, намаляване на дискриминационната политика спрямо възрастни хора, хората с увреждане и безработните лица и конкретно спрямо безработните лица в предпензионна възраст и не на последно място подобряване на социалната интеграция и адаптация на маргинализирани групи, в случая – безработните лица, които ще предоставят социални услуги, в ролята си на социални асистенти.

Наличието на достатъчно представители и от двете целеви групи – безработни и хора, нуждаещи се от социални услуги, както и готовността за реализирането на проекта от страна на общинската администрация, ДСП, ДБТ и НПО е основна предпоставка и необходимост за стартирането на обучението. Всички институции осъзнават, че безработните, болните възрастни хора и децата с увреждания са сред приоритетно нуждаещите се от помощ групи в общината. Чрез реализирането на обучението ще бъде решена част от проблема с преквалификацията на безработни и адекватното им насочване към ниши на пазара на труда, в които има остра нужда от тях.

Докладът е в резултат на лично изследване на авторката направено за ДРЗ „Мисъл“ – Велико Търново, по повод провеждането на обучителен курс „Социален асистент“, 2006 г. Обучители: Елица Петрова, Даниела Дерменджиева.