

УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

КАТЕДРА ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ И СОЦИАЛНА ЗАЩИТА

АВТОРЕФЕРАТ

НА ДИСЕРТАЦИОНЕН ТРУД ЗА ПРИСЪЖДАНЕ
НА ОБРАЗОВАТЕЛНА И НАУЧНА СТЕПЕН „ДОКТОР“
ПО НАУЧНА СПЕЦИАЛНОСТ „ИКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ НА ТРУДА“

НА ТЕМА

**КОМПЕТЕНТНОСТНИ МОДЕЛИ В СЕКТОРА НА
ДЪЛГОСРОЧНАТА ГРИЖА**

Докторант: Таня Вазова

Научен ръководител: Проф. д-р Маргарита Атанасова

София

2017

Дисертационният труд е обсъден на 22.11.2017 г. на заседание на катедра „Човешки ресурси и социална защита“ при УНСС – София и е насочен към защита.

Дисертационният труд е написан на български език и е в обем от 219 стандартни страници, включващи: увод, три глави, заключение, списък на използвани източници. Към научното изследване са приложени 26 приложения. Използваната литература съдържа общо 151 единици (43 на български език, 86 на английски език, като 36 от източниците са интернет базирани).

Авторът на дисертационния труд е редовен докторант в катедра „Човешки ресурси и социална защита“.

Защитата на дисертационния труд ще се състои на от часа в зала на Университета за национално и световно стопанство – София, на открито заседание на Научно жури, назначено със Заповед на Ректора на УНСС.

Материалите по защитата са на разположение на заинтересованите лица в сектор „Научни съвети и конкурси“ и на интернет страницата на Университета за национално и световно стопанство (<http://www.unwe.bg/>)

ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. Актуалност на дисертационното изследване

Анализът на сектора за дългосрочната грижа в научни публикации и програмни документи както в България, така и в света, откроява разнообразни ракурси към тази проблематика: като фактор за нарастване на качеството на живота на уязвими групи в обществото; като сектор с относително висок дял на нерегламентирана заетост, която трябва да се редуцира чрез подходящи мерки; като възможност за повишаване на заетостта на определени групи от населението; като средство за подобряване на съвместяването на трудови и семейни ангажименти и др.¹ Съвременната динамика на възрастовата структура на населението се съпровожда с нарастване на броя на възрастните хора „...и увеличаване на дела на домакинствата от един член, и/или на двама без деца. Често това са възрастни хора, които сами се грижат за себе си. Това води до нарастване на търсенето на социални и други услуги (грижи), които обикновено преди време традиционно са били получавани в рамките на семейството....“². В същото време промените в икономическата активност и нарастване на дела на семейните двойки, в които и двамата родители работят, повишава необходимостта от осигуряване на подходяща грижа за децата на различен етап от тяхното развитие (вкл. и за други лица в домакинството). В условията на съвременните промени в сектора се открояват две тенденции по отношение на структурата и доставчиците на услугите за дългосрочна грижа. От една страна, вниманието се фокусира върху услугите, които се предлагат в домашна среда (грижа за възрастни и деца, и поддържане на дома), а от друга страна се повишава активността на частните фирми, които са доставчици на услуги в тази област.

¹ Резолюция на Европейския парламент – 28.04.2016 относно жените-домашни помощници и полагащи грижи лица в ЕС; „Съвременните промени в обхвата, структурата и характеристиките на домакинския труд и полагането на грижи“, Европейски икономически и социален съвет, Брюксел, 16 октомври 2014 г.

² Луканова, П. (2014), Социална политика и социална защита в България – проблеми и перспективи, Социални изследвания 2014, Издание на ВТУ, с. 6

Изследванията подчертават, че все още има трудности в осигуряването на официални статистически данни за лицата, които осъществяват тези дейности. В официална публикация за състоянието на сектора в Европа се акцентира, че „Въз основа на наличната статистическа информация могат да се посочат само ориентировъчни граници за броя на официално заетите в тази сфера лица, които според оценките възлизат на 7,5 милиона.“³

Нарастването на броя на частните фирми, които предоставят услуги в домашна среда се съпровожда с повишаване на изискванията към компетенциите на наетия персонал като 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 партньорството и равнопоставеността на доставчиците на услугите изрично се свързват с изискването за „...равнопоставеност на различните доставчици на дългосрочните грижи като участници в развитието на мрежата от услуги.“ 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.“⁴

Нарастващото внимание към сектора на дългосрочната грижа и необходимостта от повишаване на качеството на предлаганите социални услуги в домашна среда в страните от Европейския съюз се свързва с редица обективни тенденции: нарастващ брой възрастни хора, намаляващ брой лица в трудоспособна възраст, ограничения на публичния бюджет (оказващи значително въздействие върху социалните услуги и върху

³ 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

⁴ Национална стратегия за дългосрочна грижа, <https://www.mlsp.government.bg>.

хората, които трябва да съвместяват трудовите си задължения с полагането на грижи); настоящите модели на политики за дългосрочно полагане на грижи в повечето държави-членки не са подходящи, за да отговорят на потребностите на застаряващите общества; обичаите и видът на семействата са претърпели значително развитие, което поражда необходимостта от повече външна за домакинствата помощ. Във връзка с това (и в контекста на борбата с недеklarираната заетост) официално се поставя въпросът за професионализирането на работниците за услуги в домакинството, което е основна предпоставка за нарастване на качеството на предоставяните услуги и за повишаване на привлекателността на този вид труд. Аргументира се необходимостта държавите-членки чрез подходящи механизми да предоставят повече перспективи за професионално развитие на заетите в тези дейности – достъп до обучение и по-добро обществено признание, сертифициране на придобитите умения и насърчаване на професионалното развитие.⁵

Съвременната динамика на социално-икономическото и демографското развитие се съпровожда с „...нарастващите потребности на семействата от услуги в дома...“, като вниманието се насочва към компетенциите на лицата, които се наемат за извършване на дейности по полагане на грижи за деца и възрастни и за поддържане на дома. „Във връзка с предлаганите услуги в домашна среда се разграничават три големи области: поддържане на жилището, помощ при отглеждането на деца и помощ на болни със сериозни увреждания или на възрастни хора. Разграничението на тези области е целесъобразно, тъй като необходимите умения и квалификации, макар и често свързани, са отчасти различни в зависимост от страните, където институционалните и организационните структури за различните области или услуги варират, а оттук и условията и статутът, както и възприятието за хората, които предоставят тези услуги.“⁶

⁵ Резолюция на Европейския парламент - 28 април 2016 г. относно жените-домашни помощници и полагащите грижи лица в ЕС, www.europarl.europa.eu

⁶ Съвременните промени в обхвата, структурата и характеристиките на домакинския труд и полагането на грижи, Брюксел, 16 октомври 2014 г., www.europarl.europa.eu

2. Цел и задачи на дисертационния труд

Основната цел на дисертационното изследване е да се разработят компетентностни модели за ключови длъжности в сектора на дългосрочната грижа и на тази база да се аргументират насоки за усъвършенстване на дейностите по подбора, обучението и оценяването на хората, които изпълняват тези длъжности в домашна среда.

За постигане на тази цел се осъществяват следните **изследователски задачи**:

- 1) Да се направи теоретико-методологически анализ на компетентностните модели като инструмент за усъвършенстване на управлението на човешките ресурси и за повишаване на равнището на изпълнение.
- 2) Да се анализират и систематизират същностни и структурни характеристики на сектора на дългосрочната грижа в контекста на съвременните демографски и социално-икономически процеси.
- 3) Да се подготви методически инструментариум за разработване на компетентностни модели за ключови длъжности в сектора на дългосрочната грижа.
- 4) Да се разработят компетентностни модели за ключови длъжности в частна организация работеща в сектора на дългосрочната грижа.
- 5) Да се формулират предложения за развитие и усъвършенстване на подбора, обучението и оценяването на персонал, който предоставя социални услуги в домашна среда.

3. Степен на разработеност на проблема

Нарастващото внимание към сектора на дългосрочната грижа продиктувано както от демографските, така и от икономическите промени, довежда до необходимостта от повишаване на качеството на предлаганите социални услуги в домашна среда, като вниманието се насочва към компетенциите на лицата, които се наемат за извършване на дейности по полагане на грижи за деца и възрастни и за поддържане на дома. Анализът на проучванията по темата за ефективността на компетентностните модели като инструмент за усъвършенстване на управлението на човешките ресурси и за повишаване на равнището на изпълнение разкрива предпочитанията на авторите към изследване на

компетенциите и разработване на компетентностни модели с цел подобряване на трудовото представяне на работещите в даден сектор или организация.

След проучване на широка гама от български и чуждестранни литературни източници не се открива публично достъпна информация за разработени компетентностни модели в сектора на дългосрочната грижа в домашна среда. Във връзка с това в настоящия дисертационен труд се поставя тази предизвикателна цел, което е съпроводено с осъществяването на представените по-горе научно-изследователски задачи. В съответствие с избраната цел се очертават и параметрите на обекта, предмета и методите на дисертационното изследване.

4. Обект, предмет и методи на изследване

В контекста на поставените цели дисертационното изследване се характеризира със специфичен обект и предмет.

Обект на изследването са човешките ресурси в сектора на дългосрочната грижа, които осъществяват работни задължения във връзка с подготовката и предоставянето на социални услуги в домашна среда.

Предмет на изследването са компетенциите на човешките ресурси в сектора на дългосрочната грижа като предпоставка за усъвършенстване на процеса на управление и повишаване на качеството на дейността в организациите, предлагащи социални услуги в домашна среда.

Методите, които се прилагат в дисертационния труд, са съобразени с комплексния характер на изследователския предмет. В процеса на осъществяване на целта и задачите на дисертационното изследване се използват аналитичният, сравнителният, дедуктивният и индуктивният метод по отношение на теорията и практиката в областта на компетентностните модели в сектора на дългосрочната грижа. Наред с това в проучването се използват както методът на теоретичния анализ, така и моделирането. За разработване на компетентностни модели в сектора на дългосрочната грижа се използва методът на интервюирането и анкетното проучване. Емпиричните проучвания за целите на дисертационния труд обхващат дълбочинни интервюта и анкетни проучвания както с експерти в областта на дългосрочната грижа (представители на ръководството на частни фирми-доставчици на социални услуги и служители на експертни и ръководни

длъжности от държавни институции в областта на дългосрочната грижа), така и с лица, които предоставят услуги по грижи за възрастни, за деца и за поддържане на дома.

Събраната емпирична информация е статистически обработена и анализирана с помощта на програмата SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Резултатите от емпиричното изследване са представени чрез анализи, диаграми и таблици.

5. Теза и ограничения на дисертационното изследване

Теза: В условията на динамични промени в сектора за дългосрочните грижи разработването и приложението на компетентности модели за ключови длъжности създава възможности за усъвършенстване на дейностите по подбора, обучението и оценяването на човешките ресурси като основен фактор за качеството на предлаганите социални услуги в домашна среда.

В дисертационния труд се възприемат следните **ограничения**:

- 1) В условията на висока дискуссионност на използваната терминология в изследваната област в процеса на дисертационното проучване се възприемат редица дефиниции на използваните понятия (за които през последните години се води продължителна дискусия в научната литература)⁷, които са представени в края на първа глава. В дисертацията понятието *компетенция* се възприема като система от знания, умения, нагласи и поведения, които са в основата на успешно изпълнение на работните задължения/длъжността. Компетентностният модел се дефинира в два аспекта, които отразяват времевата логика на проучването. В

⁷ Паунов, М. (2009). Интелигентност(и), способности и компетенции. Научни трудове, УНСС; Дулевски, Л. (2012). Пазар на труда, издателство Сиела; Паунов, М. (2009). Трудова мотивация, Второ преработено и допълнено издание, издателство Сиела; Стефанов, Л., Пейчева, М. (2013). Управление на човешките ресурси. София; Нейкова, Р., (2005), Управление на човешките ресурси и на персонала, Екс-Прес, София; Атанасова, М. (2015). Мениджмънт на човешките ресурси – теория и практика. София; М.Атанасова (2015), Обучение и развитие на човешките ресурси, изд.Авангард, София; Луканова, П. (2014), Социална политика и социална защита в България – проблеми и перспективи, Социални изследвания 2014, Издание на ВТУ; Шопов, Г., Белева, И., Христосков, Й., Луканова, П. (2012). Пазарът на труда и социалната защита в икономическото развитие на България (1990-2011), Българска академия на науките, Академично издателство „проф. Марин Дринов“; Вачкова, Е. (2007). Управление на човешките ресурси – Българският и световният опит, София; Владимирова, К. (2009). Стратегическо управление на човешките ресурси, Нов български университет; Armstrong M. (2014). Handbook of Human Resource Practice. London: Kogan Page.; Zwell Michael, (2000). Creating a Culture of Competence. New York; Woodruffe, C. (1990). Assessment centres, Institute of personnel management, London; Roberts, C. (1997). Recruitment and selection & A competency approach, Institute of personnel management. London; Boyatsis, R. (1982). The Competent Manager. New York; Marrelli, A. (1998). An introduction to competency analysis and modeling. Performance Improvement.;

началото компетентностният модел е методическата рамка, в която ще се систематизират изискваните компетенции за съответната длъжност. След това компетентностният модел се напълва с конкретно съдържание и се разбира като система от изисквани компетенции за конкретна длъжност. В дисертационното изследване се представя характеристика на основните разновидности на компетентностните модели (организационни, секторни и др.), но в проучването акцентът е върху компетентностни модели за длъжности, като останалите разновидности на компетентностите модели се разглеждат като компонент на средата, в която се разработват и функционират тези модели за длъжностите.

- 2) Нарастващата значимост на сектора на дългосрочната грижа (в условията на съвременните промени в демографската структура на населението в страната и в Европа) се съпровожда с продължаваща дискусия относно същността и обхвата на дейностите, които се включват в тази сфера от социално-икономическия живот.⁸ В рамките на дисертационния труд се възприема дефиницията на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) и секторът на дългосрочната грижа се разбира като **система от услуги за лица, които имат нужда от помощ в ежедневните си дейности за продължителен период от време.**
- 3) В контекста на мащабните и сложни по структура социални услуги в сектора на дългосрочната грижа (в различните институции, в общността, в домашна среда) и в условията на съвременните промени в структурата и доставчиците на услугите

⁸ Шопов, Г., (2011), Целевото социално подпомагане на хоризонт 2020: развитие, постижения, стратегически рамки и перспективи, Институт за икономически изследвания при БАН; Луканова, П. (2014), Социална политика и социална защита в България – проблеми и перспективи, Социални изследвания 2014, Издание на ВТУ; Янкова, Н., Иванов, С., Шопов, Г., Кирилова, Я., Чкорев, Н. (2010). Териториални различия в България - тенденции, фактори и политики, Академично издателство „проф. Марин Дринов“; Министерство на труда и социалната политика ; Stuck AE, Siu AL, Wieland GD, Adams J, Rubenstein LZ (1993) Comprehensive geriatric assessment: a meta-analysis of controlled trials. Lancet 342, 1032-1036.; Cohen HJ, et al (2002) A controlled trial of inpatient and outpatient geriatric evaluation and management. N Engl J Med 346, 905-912.; Kumpers S, et al., (2010) Prevention and rehabilitation within long-term care across Europe, European Overview Paper.; JRC (2013) Can technology-based services support long-term care challenges in home care? Analysis of Evidence from Social Innovation Good Practices across the EU: CARICT Project Summary Report. Authors: Carretero, S.; Stewart, J.; Centeno, C.; Barbabella, F.; Schmidt, A., Lamontagne-Godwin, F. and Lamura, G. JRC Scientific and Technical Reports Series, EUR 25 695 EN

за дългосрочна грижа, дисертационното проучване се фокусира върху социалните услуги, които се предлагат от частни фирми в домашна среда: услуги по грижа за възрастни и деца и по поддържане на дома. За целите на дисертационно изследване грижите за деца се разбират като услуги, които отговарят на нуждите на децата и родителите, а грижите за възрастни обхващат предоставянето на грижи за млади, болни, възрастни или с ограничени възможности лица, както и такива, зависими от други хора.⁹ Тези дефиниции не противоречат смислово на разбирането, което се влага в съответните понятия в тематично свързаното с настоящото изследване съобщение на Европейската комисия от 2016 г. – *персонални и домакински услуги*, разбирани като широка гама от дейности, допринасящи за благополучието на семейството и отделната личност в нейния дом; *грижи за деца*, *дългосрочни грижи* за по-възрастни хора и за хора с увреждания; чистене, оздравителни занятия, домашни ремонти и др.¹⁰ Възприетите в дисертацията разбирания за работните задължения за домашен помощник, за болногледач и за детегледач са в съответствие със смисъла на тези понятия в Резолюция на Европейския парламент от 2016 г.: „домашен помощник“ е всяко лице, ангажирано в домакинската работа в рамките на трудово правоотношение, независимо дали полага този труд за едно или няколко домакинства, а лице, което полага домакински труд само понякога или епизодично и не на професионална основа, не се счита за домашен помощник; „полагане на грижи“ означава работа, която се осъществява ... за предоставяне на лични грижи за деца, възрастни, болни или за хора с увреждания...“¹¹

⁹ Джендър терминология в политиките на пазара на труда, МТСП www.mlsp.government.bg/ckfinder

¹⁰ 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

¹¹ Резолюция на Европейския парламент - 28 април 2016 г. относно жените-домашни помощници и полагащи грижи лица в ЕС.

6. Мотивация на дисертационното изследване

Сложните трансформации от институционалната структура на социалните услуги към услуги в домашна среда са част от професионалните отговорности и предизвикателства на докторанта. От 2009 г. – до момента, докторантът е член на управленския състав на частна компания, която подготвя (чрез съответни тренинг модули) и предоставя персонал с компетенции за успешно изпълнение на работни задължения, свързани с грижи за деца и възрастни и за поддържане на дома. В рамките на осъществен през 2014 г. проект компанията провежда комплексен цикъл от дейности по обучение на персонала за успешно изпълнение на работни задължения за длъжностите „Болногледач“ и „Домашен помощник“. Анализите на дейността на компанията показват, че след 2009 г. (дори и в периода на кризата) търсенето на социални услуги в домашна среда постепенно нараства, като в същото време се открояват две тенденции: от една страна се увеличават изискванията на клиентите, от друга обаче намаляват възможностите за бързо намиране на лица с подходяща подготовка, за да се отговори на тези нарастващи изисквания към компетенциите. Прилаганите през последните години методи и модули за подготовка на персонала и усъвършенстване на компетенциите на лицата, които предоставят социални услуги в домашна среда се нуждаят от непрекъснато усъвършенстване на основата на задълбочено наблюдение и проучване на състоянието и динамиката на осъществяваните работни задължения и изискванията за високо равнище на изпълнение. В процеса на дисертационното изследване значителна част от проучванията са осъществени в среда и комуникации (вкл. и дълбочинни интервюта с представителите на държавни и частни институции от сектора на дългосрочната грижа), които са част от лично изминатия предизвикателен път на докторанта през периода след 2009 г.

Структурата на дисертационния труд е както следва:

УВОД

1. Актуалност на дисертационното изследване
2. Основна цел, задачи, обект, предмет и теза на дисертационното изследване
3. Възприети ограничения на изследването
4. Лична мотивация на докторанта за дисертационното изследване
5. Изследователски подход и логика на изследването
6. Прилагани методи за изследване

Глава първа

ТЕОРЕТИКО – МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ АСПЕКТИ НА КОМПЕТЕНТНОСТНИТЕ МОДЕЛИ В СЕКТОРА НА ДЪЛГОСРОЧНАТА ГРИЖА

1. Характеристика на теоретичната дискусия в областта на компетентностните модели
 - 1.1. Компетентност/ компетенция
 - 1.1.1. Дефиниции за понятията компетентност/ компетенция
 - 1.1.2. Видове компетенции
 - 1.2. Компетентностните модели
 - 1.2.1. Дефиниции за понятието компетентностен модел
 - 1.2.2. Основни принципи, гарантиращи полезността на компетентностните модели за компанията
 - 1.2.3. Подходи за разработване на компетентностни модели
2. Характеристика на теоретичната дискусия в областта на понятието „дългосрочната грижа“
 - 2.1. Дефиниции за понятието „дългосрочна грижа“
 - 2.2. Европейски и национален контекст на нуждите от дългосрочна грижа
 - 2.3. Анализ на актуалното състояние на услугите за дългосрочна грижа в България
 - 2.4. Политики и управление в развитието на дългосрочната грижа и основни принципи
 - 2.5. Стратегически и оперативни цели
 - 2.6. Мониторинг и управление.

2.7. Анализ на оценката на компетентността на човешкия фактор при предоставяне на дългосрочна грижа.

2.8. Значение на компетентностния модел за управлението на човешкия фактор в сектора на дългосрочната грижа.

3. Основни изводи от първа глава

Глава втора

МЕТОДИЧЕСКИ ИНСТРУМЕНТАРИУМ ЗА РАЗРАБОТВАНЕ НА КОМПЕТЕНТНОСТНИ МОДЕЛИ ЗА КЛЮЧОВИ ДЪЛЖНОСТИ В СЕКТОРА НА ДЪЛГОСРОЧНАТА ГРИЖА

1. Процес на разработване на компетентностни модели

1.1. Определяне на длъжностите за които ще се разработва КМ

1.2. Определяне на целите

1.3. Определяне на участниците

1.4. Провеждане на комуникация

1.5. Методи за събиране и анализ на информация

1.6. Идентифициране на компетенциите необходими за създаване на компетентностния модел

1.7. Оформяне на компетентностния модел

1.8. Приложение на компетентностния модел

2. Операциона характеристика на основните дейности/етапи от разработване на компетентностните модели в сектора на дългосрочната грижа

Глава трета

РАЗРАБОТВАНЕ И ПРИЛОЖЕНИЕ НА КОМПЕТЕНТНОСТНИ МОДЕЛИ ЗА КЛЮЧОВИ ДЪЛЖНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИЯ ОТ СЕКТОРА НА ДЪЛГОСРОЧНАТА ГРИЖА

1. Представяне на дейностите от основните етапи на разработване и приложение на компетентностни модели за ключови длъжности в организация от сектора на дългосрочната грижа

2. Определяне на ключовите длъжности и на значими за тяхното успешно изпълнение компетенции
 - 2.1.Широк списък на работните задължения за длъжностите болногледач, детегледач и домашен помощник в домашна среда
 - 2.2.Широк списък на изискваните компетенции за длъжностите болногледач, детегледач и домашен помощник в домашна среда
3. Определяне на изискваните компетенциите за успешно изпълнение на длъжностите болногледач, детегледач и домашен помощник в домашна среда
4. Подготовка и представяне на компетентностните модели
5. Усъвършенстване на системата за подбор, обучение и оценяване на персонала въз основа на разработените компетентностни модели
 - 5.1. Промени в процедурата за подбор на персонал за длъжностите болногледач, детегледач, домашен помощник.
 - 5.2. Промени в процедурата за обучение на персонал (за длъжностите болногледач, детегледач и домашен помощник)
 - 5.3. Промени в процедурата за оценка на трудовото представяне на служителите на длъжност болногледач, детегледач, домашен помощник

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Използвана литература

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 – Широк списък на изискваните компетенции за длъжност „Болногледач“ в домашна среда;

Приложение 2 – Широк списък на изискваните компетенции за длъжност „Детегледач“ в домашна среда;

Приложение 3 – Широк списък на изискваните компетенции за длъжност „Домашен помощник“ в домашна среда;

Приложение 4 – Анкета за проучване на значимите компетенции за длъжност „Болногледач“;

Приложение 5 – Анкета за проучване на значимите компетенции за длъжност „Детегледач“;

Приложение 6 – Анкета за проучване на значимите компетенции за длъжност „Домашен помощник“;

Приложение 7 – Резултати от статистическо изследване на нивото на значимост на зададените компетенции по пол (мъже, жени) чрез теста Mann-Whitney-Wilcoxon за длъжност „Болногледач“;

Приложение 8 – Резултати от статистическо изследване на нивото на значимост на зададените компетенции по пол (мъже, жени) чрез теста Mann-Whitney-Wilcoxon за длъжност „Детегледач“;

Приложение 9 – Резултати от статистическо изследване на нивото на значимост на зададените компетенции по пол (мъже, жени) чрез теста Mann-Whitney-Wilcoxon за длъжност „Домашен помощник“;

Приложение 10 – Резултати от статистическо изследване на нивото на значимост на зададените компетенции по вид на респондента чрез теста Kruskal-Wallis за длъжност „Болногледач“;

Приложение 11 – Резултати от статистическо изследване на нивото на значимост на зададените компетенции по вид на респондента чрез теста Kruskal-Wallis за длъжност „Детегледач“;

Приложение 12 – Резултати от статистическо изследване на нивото на значимост на зададените компетенции по вид на респондента чрез теста Kruskal-Wallis за длъжност „Домашен помощник“;

Приложение 13 – Резултати от статистическото изследване показващи средните оценки на значимост на компетенциите за позицията „Болногледач“;

Приложение 14 – Резултати от статистическото изследване показващи средните оценки на значимост на компетенциите за позицията „Детегледач“;

Приложение 15 – Резултати от статистическото изследване показващи средните оценки на значимост на компетенциите за позицията „Домашен помощник“;

Приложение 16 – Длъжностна характеристика за длъжност „Болногледач“;

Приложение 17 – Длъжностна характеристика за длъжност „Детегледач“;

Приложение 18 – Длъжностна характеристика за длъжност „Домашен помощник“;

- Приложение 19** – Технология за подбор на персонал в сектора на дългосрочната грижа;
- Приложение 20** – Учебна програма за длъжност „Болногледач“;
- Приложение 21** – Учебна програма за длъжност „Детегледач“;
- Приложение 22** – Учебна програма за длъжност „Домашен помощник“;
- Приложение 23** – Агестационен лист;
- Приложение 24** – Работен дневник за длъжност „Болногледач“;
- Приложение 25** – Работен дневник за длъжност „Детегледач“;
- Приложение 26** – Работен дневник за длъжност „Домашен помощник“.

ИЗЛОЖЕНИЕ

В първата част на дисертационния труд се анализират и проучват за целите на изследването редица български и чуждестранни източници, като се изясняват теоретико-методологичните основи на изследването и се представят дефиниции, които докторантът възприема и използва в дисертационния труд: компетенции; компетентностен модел подходи за разработване на компетентностни модели; сектор на дългосрочна грижа; организации (частни и държавни) в сектора на дългосрочната грижа (вкл. организации, доставчици на социални услуги в домашна среда), компетенции за успешно изпълнение на работните задължения в сектора на дългосрочната грижа.

На първо място се разглежда статията на McClelland „По-добре тестване на компетенции, отколкото на интелигентност“ публикувана през 1973 г. („Testing for competency rather than intelligence”)¹², която се смята, че популяризира истински понятието компетентност/компетенция. Авторът се опитва да открие защо при еднакво висока квалификация някои хора са успешни в работата си, а други – не. Той и неговите колеги създават техниката “Поведенческо интервю”, за да проучат разликата между отличните и посредствените изпълнители.

Във връзка с това, че в литературата от години се води дискусия за разликата между понятията компетентност и компетенция и се представят някои от основните дефиниции за компетенция/компетентност¹³ на редица български и чуждестранни автори.

¹² McClelland. (1973), "Testing for competence rather than intelligence", *American Psychologist*, pp.1-14.

¹³ Woodruffe, C. (1990). *Assessment centres*, Institute of personnel management, London; Roberts, G. (1997). *Recruitment and selection & A competency approach*, Institute of personnel management. London. pp. 6; Boyatzis, R. (1982) *The Competent Manager*. New York. pp. 20-21; Marrelli, A. (1998). *An introduction to competency analysis and modeling*. pp. 8; Griffiths.D & Koper (2006). R. *The TENCCompetence “Personal Competence Manager”*, 2006.; CIPD (2016). *What are competence and competency frameworks?*, www.cipd.co.uk ; Harvard University, *Competency Dictionary*, pp. 4; Речник на чуждите думи в българския език. С., Наука и изкуство, 1970.; Паунов, М. (2009). *Интелигентност(и) и компетенции*, сб. *Научни трудове, УНСС*, том 1, стр. 90; Стефанов, Л., Пейчева, М. (2013). *Управление на човешките ресурси*. София, Тракия-М, стр.28; Атанасова, М. (2015) *Мениджмънт на човешките ресурси – теория и практика*. София, стр. 45; Шопов, Д., Атанасова, М. (2009), *Управление на човешките ресурси*, София; Европейска квалификационна рамка за учене през целия живот (2009), стр.11; CIPD (2016). *What are competence and competency frameworks?*, www.cipd.co.uk; HR Open Standards (<http://www.hropenstandards.org/>); UK National Vocational Council for Vocational

В настоящото дисертационно изследване се използва понятието **компетенция**, което е възприето в Информационната система за оценка на компетенциите: „компетенцията е съвкупност от знания, умения, нагласи и поведения за постигане на резултати (нива на представяне) в дадена професионална роля или определена организация“.

В литературата съществува широко разнообразие на класификации и разновидности на компетенции – общи, функционални, базови, диференциращи, трансформационни, лидерски, мениджърски и др. За целите на настоящия дисертационен труд се приема, че обект на анализ ще бъдат т.н. **поведенчески компетенции**, определящи начина, по-който компанията очаква да се държат нейните служители, за да постигнат високо ниво на представяне и много добри резултати (емоционална интелигентност, комуникативност, резистентност към промяна, екипност, умения за вземане на решения, ориентираност към постижения, умения за мотивиране и др.), както и **техническите компетенции**, определящи специфичните професионални умения и способности (какво служителите следва да знаят и умеят, за да вършат работата си ефективно).

След направените анализи и проучвания по дадената проблематика, за целите на изследването в рамките на дисертационния труд докторантът формулира следната дефиниция за **компетентностен модел**: компетентностният модел е добре обоснован, наблюдаван и измерим списък от знания, умения и способности, демонстрирани чрез поведения, който води до отлично изпълнение на специфичните функции или работи и изгражда връзка между трудовото представяне на служителите с мисията и целите на организацията. Компетентностните модели могат да бъдат разработени за конкретни работни места, отдели, организации, професии или сектори/ индустрии и са в основата на управлението на човешките ресурси – набирането и наемането, обучението и развитието, оценяването на трудовото представяне на персонала.

В дисертационния труд детайлно е представена сравнителна систематизация на видовете компетентностни модели.

Qualification (<http://www.vocationaltraining.org.uk/nvq-overview>); National Research Council Canada (http://www.nrc-cnrc.gc.ca/eng/careers/behavioural_competencies/)

Таблица №1: Сравнителна систематизация на видовете компетентностни модели

№.	Категория на компетентностния модел	Основни характеристики	Предимства & Недостатъци
1.	Основен компетентностен модел (универсален за всички)	<ul style="list-style-type: none"> - тясно свързан с визията, ценностите и мисията - прилага се на всички нива / работни места - осигурява широки, бързи и последователни въздействия 	<ul style="list-style-type: none"> - помага да се катализират промените - може да се използва за много групи - изгражда общ език за всички в организацията - не е специфичен за определена работа, а е прекалено общ
2.	Компетентностен модел по функции	<ul style="list-style-type: none"> - изградена около ключови сфери на бизнеса - прилага се за всички служители в целевите функции 	<ul style="list-style-type: none"> - целенасочени и конкретни усилия - насочени са върху техническите аспекти - често се използват за едно работно място или позиции
3.	Компетентностни модели по длъжности/ работни роли	<ul style="list-style-type: none"> - прилага се за специфични длъжности в организацията - идентифицира основните и специфични компетенции 	<ul style="list-style-type: none"> - използва се за определен екип в организацията - ограничен е, ако се прилага за отделно за едно работно място - времеотнемащ
4.	Компетентностен модел Стълба	<ul style="list-style-type: none"> - компетенциите са дефинирани така, че става ясно как се преминава от една длъжност в следващата - на всяко следващо ниво се очаква по-високо ниво на владение за съответната компетенция, като на всяко ниво се добавят от една до три компетенции, които са важни за съответното ниво 	<ul style="list-style-type: none"> - яснота и прозрачност при вземане на решения за кариерно придвижване - нивата са предварително описани - постига трайно овладяване на дадена компетенция - времеотнемащи и обемни - биха могли да се внедрят само в организация, която има културата за работа с компетенции
5.	Компетентностен модел Матрица	<ul style="list-style-type: none"> - Дефинират се нивата на владение на компетенциите като набор от поведения, очаквани за дадено ниво на определена длъжност. 	<ul style="list-style-type: none"> - помага на служителите да разберат исканото ниво на владение на дадена компетенция за всяко ниво в организацията - ясно е какви поведения трябва да демонстрират, за да бъдат повишени и за да успяват на всяко ниво - причинява трудности, когато някой е силен в една част от поведението и слаб в друга

В научното изследване детайлно са представени широко разпространените, познати и прилагани при разработването на компетентностни подходи: Поведенчески подход, базиран на индивидуалните характеристики и на бизнес стратегията; Емпиричен подход, базиран на работното място (т.нар. британски подход); Динамичен подход; Когнитивен подход; Холистичен подход; Универсален подход; Множествен подход и др.

От направения анализ в настоящия дисертационен труд се прилагат универсалният и множественият подход. *Универсалният подход* се прилага при разработването на основния макет на компетентностен модел за длъжностите болногледач, детегледач и домашен помощник, като се систематизират общите умения,

характеристики и ценности, които са необходими за постигане на ефективност и при трите длъжности. *Множественият подход* се използва при разработването на компетентностни модели за конкретна длъжност (компетентностен модел за длъжност *болногледач*, компетентностен модел за длъжност *детегледач* и компетентностен модел за длъжност *домашен помощник*), където са описани и основните и специфични компетенции.

Използването на компетентностните модели за процесите при набирането и подбора на персонал, обучението, развитието и оценяването на трудовото представяне, където е необходима специфична информация за всяка отделна длъжност, е другата причина, поради която в научната разработка се използва множественият подход.

В тази част от дисертацията е разгледана и теоретичната дискусия в областта на понятието „**дългосрочна грижа**“. В страните-членки на ЕС дългосрочната грижа е дефинирана по различен начин, но като цяло тя отразява различията в продължителността на грижите, обхванатите ползватели на услугите и често трудната за определяне граница между предлаганите медицински (здравни) и не-медицински (социални) услуги.

Ако здравните грижи се извършват от специалисти, то значителна част от услугите за дългосрочни грижи в семействата се осигуряват от необучени лица. Поради това, предоставянето на дългосрочни грижи може да бъде разгледано като комбинация от неформални и формални грижи. Във връзка с това в настоящото изследване ясно е дефинирана разликата между формални и неформални грижи: **формални грижи** се предоставят в специализирани институции, социални услуги в общността и в домашна среда от квалифицирани специалисти; **неформалните грижи** са грижи в домашни условия, които се предоставят от член на семейството.

От направените анализи и проучвания, в настоящото изследване се приема дефиницията на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР): „Дългосрочните грижи представляват междусекторен политически въпрос, който обединява гама от услуги за лица, които имат нужда от помощ в ежедневните си дейности за продължителен период от време.“

Разгледани са задълбочено нуждите от осигуряване на дългосрочни грижи в европейски и национален контекст и инициативите, които се осъществяват на европейско

ниво и са насочени към подобряване качеството на живот на възрастните хора и хората с увреждания като специфична целева група. Направен е подробен анализ на актуалното състояние на услугите за дългосрочна грижа в България и са разгледани правителствените политики, свързани с реформата на социалната сфера, които имат два основни взаимно свързани приоритета по отношение предлагането на социални услуги за граждани: децентрализация и деинституционализация.

Анализирани са разработените национални стратегии, които се отнасят до развитието на услуги за дългосрочна грижа за възрастни хора и хора с увреждания в България: Националната стратегия за демографско развитие на населението в Република България (2006 -2020 г.) и Актуализираната Национална стратегия за демографско развитие на населението в Република България 2012-2030 г.; Националната здравна стратегия 2008-2013 г; Националната стратегия за дългосрочна грижа.

На база на направения анализ са изведени стратегическите и оперативни цели насочени към създаване на условия за независим и достоен живот за възрастните хора и хората с увреждания, при зачитане на правата им, съобразяване с техните възможности и специфични потребности.

Във втора глава на база на проучени български и чуждестранни методики и подходи за създаване на компетентностни модели¹⁴, се представя процесът на разработване на компетентностен модел, който включва последователно преминаване през две основни направления: 1) Процес на разработване на компетентностни модели; 2) Операциона характеристика на основните дейности/етапи от разработване на компетентностните модели в сектора на дългосрочната грижа.

¹⁴ Campion M., Fink A., Ruggeberg B., Carr L., Phillips G., Odman R. (2011). „Doing competencies well: Best practices in competency modeling“, pp. 225-262; Marrelli A., Tondora J., Hoge M. (2005). Strategies for developing competency model, Springer Sciences Business Media, Inc.; Mohanta G., Qurmoshi, (2013). „Steps in Developing a Valid Competency Model, Institute Business Management, Hyderabad, India“; CPS Human Resource Services, „Identifying Competencies for the Jobs in your Organization“; 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.

1) Процесът на разработване на компетентностните модели описва последователността на етапите в процеса на създаване на компетентностните модели, които включват определяне на целите за създаване на КМ, описва кои трябва да са участниците в процеса на разработване на КМ и начините за комуникация, подробно описва методите за събиране на данни в изследването за идентификация на компетенциите, описва основните стъпки за идентифициране на компетенциите, начините за оформянето на модела и къде е ефективно неговото приложение.

2) Операциона характеристика на основните дейности/етапи от разработване на компетентностните модели в сектора на дългосрочната грижа

Това направление е посветено на представяне на създадения от автора методически инструментариум за разработване на компетентностни модели за ключови длъжности в сектора на дългосрочната грижа, изграден на база на разработената и представена в първото направление концептуална рамка. Неговите основни структурни елементи могат да се систематизират в преминаването през шест основни етапа:

Първият етап е свързан с избор на ключови длъжности в сектора на дългосрочната грижа предоставящи услуги в домашна среда. За целта се разглеждат длъжностите, които могат да предоставят услуги на потребителите в домашна среда, включени в Националния класификатор на професиите и длъжностите. Прави се проучване за кои от длъжностите има разработени държавни образователни изисквания. Разглежда се дейността на български и чуждестранни организации (държавни, частни, неправителствени), предлагащи услуги в сектора на дългосрочната грижа в домашна среда. Провеждат се 15 дълбочинни интервюта с представители на организации, които имат задълбочени познания относно длъжностите в сектора на дългосрочната грижа и които могат да предоставят услуги в домашна среда. На базата на това проучване се установява, че ключовите длъжности в сектора на дългосрочната грижа са „Болногледач“, „Детегледач“, „Домашен помощник“.

Вторият етап включва дефиниране на целите за разработване на компетентностни модели в сектора на дългосрочната грижа в домашна среда. *Нуждата от разработване на компетентностни модели* в сектора са свързани с повишаване на потребността от услуги за дългосрочна грижа в домашна среда, което е резултат от демографските промени, преходът от институционална грижа към услуги в общността и домашна среда и сигуряване на достъпни, висококачествени и устойчиви услуги за дългосрочна грижа. За целта се идентифицират компетенциите, необходими за ефективното изпълнение на цялостната работа на длъжностите в сектора на дългосрочната грижа. Резултатите се прилагат и за трите длъжности (*болногледач, детегледач и домашен помощник*) определени като ключови в сектора на дългосрочната грижа. Компетентностните модели за длъжност *болногледач*, длъжност *детегледач* и длъжност *домашен помощник* в домашна среда в сектора на дългосрочната грижа се прилагат в областите на: Набиране на персонал; Подбор на персонал; Обучение и развитие; Мотивация; Оценка на трудовото представяне. Ползите от разработването на КМ в сектора на дългосрочната грижа са свързани със създаване на условия за независим и достоен живот за потребителите при зачитане на правата им, съобразяване с техните възможности и специфични потребности; развитие на качествени услуги, предоставяни в домашна среда; възможност за повишаване на доходите на заетите в сектора.

В третия етап се разработва методологията, която води до успешното идентифициране на компетенциите на длъжностите *болногледач, детегледач и домашен помощник* в домашна среда. Това включва избор на организация, в която да се провежда изследването, избор на работен екип, подбор на извадката от лица, които участват и дават информация в процеса на изследването, разработване и изпълнение на комуникационен план, избор на методи, които ще се използват за получаване на данните; събиране и анализ на информацията.

Избира се частна организация, която има 15-годишен опит в областта на предоставяне на персонал за дома с компетенции за успешно изпълнение на работни задължения, свързани с грижи за деца и възрастни и за поддържане на дома. Работният екип в процеса по създаване на компетентностните модели за длъжност *болногледач*, за длъжност *домашен помощник*, за длъжност *детегледач* в домашна среда в сектора на

дългосрочната грижа включва трима експерти в областта (двама психолози и мениджър по УЧР), които познават културата на организацията, имат опит в анализирането и синтезирането на информация, комуникират успешно на различни нива с потребителите и служителите и работят ефективно в екип. За целите на изследването се работи с няколко целеви групи. Събират се данни за изискваните компетенции както от страна на работещите, така и от други, запознати с работата/експерти (специалисти от Национална агенция за професионално образование и обучение - НАПОО, специалисти от общини, работещи по проекти и осигуряващи такива услуги, ръководители, които контролират работата на заетите в частни организации, специалисти, извършващи подобна дейност във фондации, работещи в домове за възрастни, хора с увреждания и деца) и потребители, на които се предоставят такъв вид услуги в домашна среда, както следва: 69 – изпълнители на трите длъжности; 3 – специалисти от НАПОО; 5 – специалисти от общини; 6 – ръководители които контролират работата на заетите в частни организации; 5 – специалисти извършващи подобна дейност във фондации; 10 – работещи в домове за възрастни, хора с увреждания и деца; 66 – потребителя на услугите.

Провеждането на комуникация при подготовка за създаване на компетентностен модел за длъжност *болногледач*, за длъжност *домашен помощник*, за длъжност *детегледач* в домашна среда в сектора на дългосрочната грижа е изключително важен етап, тъй като от тази комуникация зависи до каква степен проектът ще бъде ефективен. Комуникацията се осъществява в: началото на изследването, където пред служителите (болногледачи, домашни помощници и детегледачи), специалистите/експертите и потребителите, които участват в създаването на компетентностния модел, се съобщават целите и хода на проекта; в хода на изследването се осигурява системно запознаване с модела, действието и ползите му, с цел мотивирането на служителите за бъдещото използване чрез предварително организирани срещи; в края на изследването – всички служители са информирани за резултатите от изследването.

Избраните методи за събиране на информация са: литературен преглед, преглед на организационна документация, поведенческо интервю, работни дневници. Работният екип анализира всички направени наблюдения от използваните методи, като разработва широк списък от задължения и компетенции (знания, умения, нагласи, поведения) и

поставя подходящо наименование на всяка компетенция. Съставя се списък с работни компетенции и се разписва работно определение за всяка компетенция.

За тестване валидността на съставените списъци се провеждат 3 фокус групи. Чрез груповите дискусии се обсъждат получените и анализирани резултати от използваните методи.

Съставя се окончателен списък с работни компетенции, като се разработват широки списъци със задълженията и широки списъци с компетенциите – знания, умения и поведения и се разписва работно определение за всяка компетенция, което е предпоставка за разработване на анкета за идентифициране на значимите компетенции за длъжността.

Четвъртият етап е свързан с определяне на изискваните компетенции за успешно изпълнение на длъжностите в сектора на дългосрочната грижа в домашна среда, чрез провеждане на анкетно проучване, чрез което се идентифицират компетенциите с висока значимост. За целта последователно се прави анкетно проучване за идентифициране на значимите компетенции за длъжностите болногледач, детегледач, домашен помощник в домашна среда – подготвят се анкети за всяка отделна длъжност, като се избира да се работи с 5-степенна Лекертова скала, тъй като с нея може да се направи по-добро разграничение между представянето на служителите, близка е до потребителя, човек бързо се адаптира към нея, лесна е за ползване. Анкетното проучване се провежда в периода декември-януари 2016 г. Анкетите се попълват от най-добрите изпълнители и за трите длъжности (болногледач, детегледач и домашен помощник), експерти в областта на дългосрочната грижа (специалисти от НАПОО, специалисти от общини, работещи по проекти, осигуряващи такива услуги, ръководители, които контролират работата на заетите в частни организации, специалисти, извършващи подобна дейност във фондации, работещи в домове за възрастни, хора с увреждания и деца) и потребители, на които се предоставят такъв вид услуги в домашна среда, както следва: 69 – изпълнители на трите длъжности; 3 – специалисти от НАПОО; 5 – специалисти от общини; 6 - ръководители които контролират работата на заетите в частни организации; 5 - специалисти извършващи подобна дейност във фондации; 10 - работещи в домове за възрастни, хора с увреждания и деца; 66 – потребителя на услугите.

След като анкетите са попълнени и събрани от работния екип, данните се обработват на SPSS, като се изчислява нивото на значимост на зададените компетенции по пол (мъже, жени) и по вид на респондента (изпълнители, експерти, потребители).¹⁵ От направеното изследване се определя кои компетенции са с висока значимост и кои компетенции са с ниска значимост, като се приема, че компетенциите със средна оценка между 4.00 и 5.00 са с висока значимост, а всички останали са с ниска значимост.

След анализа на резултатите от проведеното изследване за оценката на компетентността на човешкия фактор се преминава към групиране на компетенциите.

За да се избегне създаването на обширен списък от компетенции, редица сходни знания, умения, способности и лични характеристики се обединяват в една обща компетентностна категория, като тук основно се работи върху правилния и коректен изказ и формулировка на поведението и наименованието на компетенциите. След като се определят компетенциите, които са общи за всички нива, се обръща внимание на компетенциите, специфични за всяко ниво и се създава Каталог на компетенциите, който е предпоставка за създаването на основния макет на компетентностния модел, на базата на който се разработват отделни компетентностни модели по длъжности – *болногледач, детегледач, домашен помощник*.

Въз основа на направено проучване на известни в литературата български и чуждестранни автори в т. 1.2.2. в Първа глава от дисертационния труд и представен сравнителен подход на видовете компетентностни модели, за длъжност болногледач, за длъжност домашен помощник, за длъжност детегледач в домашна среда, в сектора на дългосрочната грижа се създава един основен макет на компетентностен модел (където се определят общите и функционалните компетенции и за трите длъжности), изграден върху изискванията за заемането на всяка отделна длъжност в организацията и след това се разработват компетентностни модели по длъжности, които дефинират компетенциите, необходими за успешното изпълнение на всяка отделна длъжност. Наборът от

¹⁵ Нивото на значимост на зададените компетенции по пол (мъже, жени) се изчислява чрез теста Mann-Whitney-Wilcoxon – непараметричен тест, чрез който се проверява дали средните от две извадки са равни или не. Нивото на значимост на зададените компетенции по вид на респондента се установява чрез теста на Kruskal-Wallis, това е вид непараметричен тест, който се основава на хи-квадрат. Избира се този тест, защото факторът има три разновидности, а резултатът не е на силна скала и няма нормално разпределение.

компетенции, които се описват, се разделят на Технически (твърди) умения и Поведенчески (меки) умения.

Петият етап е свързан с разработване и представяне на КМ за ключовите длъжности в сектора на дългосрочната грижа, като за целите на настоящия дисертационен труд се разработва рамката на модела на компетентност. В **първо ниво** се описват, кои са потребителите на услуги в сектора на дългосрочната грижа, на какви условия трябва да отговарят, какви са техните изисквания и т.н. Описват се доставчиците на услугите – вид (държавни, частни, НПО); отговорности; задължения спрямо потребителите. Описва се пътят на развитие на служителите – обученията, които трябва да преминават служителите, за да придобият необходимите умения за длъжността с цел предоставяне на качествена услуга.

В графата **ключови длъжности** се описват ключовите длъжности, определени за сектора с техните особени характеристики – цел на длъжността; основни задачи и отговорности; условия на труд (работна среда); работно време; образование.

Второто ниво включва **каталог на компетенциите за сектора на дългосрочната грижа**, като на базата на общия компетентностен модел за длъжностите *болногледач, детегледач и домашен помощник* са описани най-значимите компетенции за сектора – наименование, дефиниция и ниво на проявление.

Третото ниво включва **компетентностния модел за конкретната длъжност: болногледач/детегледач/домашен помощник**, като то съдържа две подчасти: Технически умения; Поведенчески умения.

Техническите знания и умения се делят на основни и специфични и описват какво човек трябва да демонстрира за успешно извършване на работните задължения в рамките на длъжността.

Поведенческите, наречени още „меки“ умения описват това, което човек казва и/или прави и способността му да разбере ситуацията и да действа разумно, както и как човек се чувства в организацията и/или на работното място (мотивацията).

Шестият етап е свързан с приложението на компетентностните модели в организационните процеси - набиране и подбор, обучение и развитие и оценяване на трудовото представяне на служителите.

Основният резултат от изследването във втората част от дисертационния труд е изграждането и представянето на **методическия инструментариум за разработване на компетентностни модели за длъжностите болногледач, детегледач и домашен помощник с цел усъвършенстване на организационните процеси - набиране и подбор, обучение и развитие, и оценяване на трудовото представяне на служителите в организацията** чрез тяхното прилагане (както е записано в целта на дисертационния труд).

Трета глава е свързана с разработването и приложението на компетентностните модели за ключовите длъжности в сектора на дългосрочната грижа. След определяне на ключовите в сектора длъжности – болногледач, детегледач, домашен помощник са разработени широки списъци от задължения и компетенции (знания, умения, нагласи, поведения) за длъжностите *болногледач, детегледач* и *домашен помощник*. Основните задължения на *болногледача* се свързват основно с дейности по подобряване качеството на живот на потребителите чрез оказване на медико-социална и психологическа подкрепа за здравословен начин на живот, за ресоциализация и адаптация след операция или при хронични заболявания. Основните задължения на *детегледача* се свързват основно с непосредствени грижи за повереното му дете. Основните задължения на *домашния помощник* се свързват основно с подпомагане на дейността по поддържане на домакинството както на възрастни потребители, така и на семейства, нуждаещи се от помощ в домакинството.

След разработването на списъка на работните задължения е разработен и широк списък на изискваните компетенции (знания, умения и поведения) за длъжностите *болногледач, детегледач* и *домашен помощник* в домашна среда. За тестване валидността на съставените списъци са проведени 3 фокус групи, като всяка група е съставена от по 6 души експерти в сектора на дългосрочната грижа. Чрез груповите дискусии са обсъдени

получените и анализирани резултати от използваните методи и е съставен окончателен широк списък с работни компетенции.

След разработването на широките списъци от работни задължения и изискваните компетенции (знания, умения и поведения) за длъжностите *болногледач*, *детегледач* и *домашен помощник* в домашна среда, са разработени анкети за всяка отделна длъжност, чрез които се определя нивото на значимост на всяка вписана компетенция.

За длъжност „Болногледач“ е съставена анкета от 32 въпроса, за длъжност „Детегледач“ е съставена анкета от 29 въпроса, за длъжност „Домашен помощник“ е съставена анкета от 13 въпроса. Въпросниците са приложени на хартиен носител и са попълнени от титулярите на работните места, потребителите и експертите за всяка отделна длъжност. При попълване на анкетите, участниците са посочили компетенциите, необходими за ефективното изпълнение на работата, колко често се използва компетенцията по време на работа и са оценили всяка вписана компетенция. За длъжност „Болногледач“ са попълнени общо 63 анкети, За длъжност „Детегледач“ са попълнени общо 65 анкети, За длъжност „Домашен помощник“ са попълнени общо 62 анкети.

Данните са обработени на SPSS, като е изчислено нивото на значимост на зададените компетенции по пол (мъже, жени) и по вид на респондента чрез теста Mann-Whitney-Wilcoxon и теста на Kruskal-Wallis.

За длъжност „Болногледач“ От направеното изследване се вижда, че от 32 компетенции, 26 се определят като значими, със средна оценка между 4.00 и 5.00 и 6 компетенции са с ниска значимост, със средни оценки между 2.27 и 3.57. Това са компетенции, които са свързани както с поведенческите (меките), така и с техническите (твърдите) умения.

За длъжност „Детегледач“ От направеното изследване се вижда, че от 29 компетенции, 26 са с висока значимост (със средна оценка между 4.00 и 5.00) и 3 – с ниска значимост (със средни оценки между 2.26 и 3.23). Това са компетенции, които са свързани както с поведенческите (меките), така и с техническите (твърдите) умения.

За длъжността „Домашен помощник“, от общо 13 компетенции, 9 са установени като значими със средни оценки между 4.00 и 5.00, и 4 като компетенции с ниска значимост със средни оценки между 2.77 и 3.74.

От тези данни се вижда, че респондентите (болногледачи и детегледачи, експерти и потребители) посочват като най-значими, както поведенческите (приспособимост, комуникативност, емпатия, решаване на конфликти), така и част от техническите умения (професионалните умения), които болногледачите и детегледачите е необходимо да притежават, за да предоставят качествена, цялостна, координирана и състрадателна грижа на всеки един потребител, включително емоционална подкрепа на семействата им.

От данните ясно се вижда, че най-значими за длъжността „Домашен помощник“ са техническите компетенции. От поведенческите (меки) умения като значими компетенции са "Адаптивност" и "Комуникативност", а другите меки умения като емпатия и управление на конфликтите са с ниска значимост. Причината за това е естеството на работата.

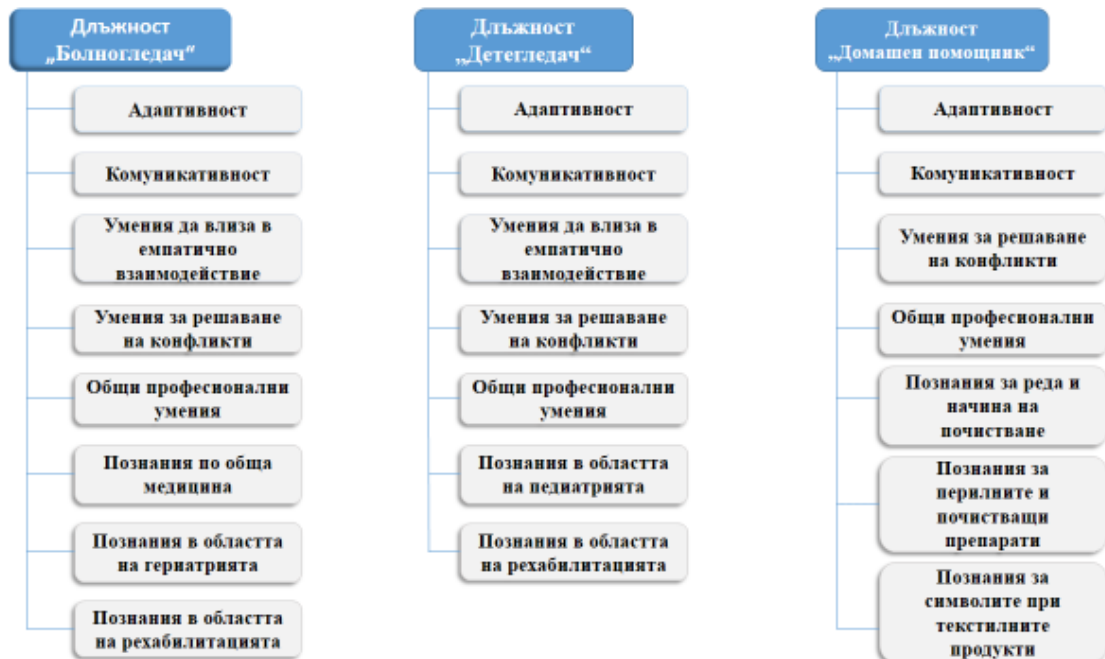
За да се избегне създаването на обширен списък от компетенции, много сходни знания, умения, способности и лични характеристики се обединяват в една обща компетентностна категория. Тук основно се работи върху правилния и коректен изказ и формулировка на поведението и наименованието на компетенциите (Таблица №7). Всяка компетентностна категория е предварително обозначена и се явява като предварителна компетенция при създаването на компетентностните модели.

Таблица №7: Сравнителна систематизация на видовете компетенции за длъжностите болногледач, детегледач, домашен помощник

№	Видове компетенции	№ на въпросите обединени в общи компетенции от анкетата "Болногледач"	№ на въпросите обединени в общи компетенции от анкетата "Детегледач"	№ на въпросите обединени в общи компетенции от анкетата "Домашен помощник"
1	Комуникативност	5, 6	14, 15	4
2	Умения за решаване на конфликти	8, 9	17,18	5, 6
3	Адаптивност	7, 10	11,20	7
4	Емпатия	15	16, 19	

5	Общи професионални умения	1, 2, 3, 4, 14, 16, 20, 21, 22, 23, 29, 30, 31, 32	1, 2, 3, 12, 13, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29	1, 2, 3, 8, 9, 13
6	Познания по обща медицина	13, 17, 24, 26		
7	Познания в областта на гериатрията	11, 18, 19, 27, 28		
8	Познания в областта на рехабилитацията	12, 25	10	
9	Познания в областта на педиатрията		4, 5, 6, 7, 8, 9	
10	Познания за реда и начина на почистване			12
11	Познания за перилните и почистващи препарати			10
12	Познания за символите на текстилните продукти			11

След групирането на компетенциите в съответната компетентностна категория, се обръща внимание на компетенциите специфични за всяко ниво и е създаден Каталог на компетенциите за трите длъжности (*болногледач, детегледач, домашен помощник*) в сектора на дългосрочната грижа (Фиг. 30) на базата на който е създаден един основен макет на компетентностен модел и за трите длъжности (Фиг. 31)



Фиг. 30. Каталог на компетенциите за трите длъжности (болногледач, детегледач, домашен помощник) в сектора на дългосрочната грижа



Фиг. 31. Макет на компетентностен модел в сектора на дългосрочната грижа

За длъжността *болногледач*, за длъжността *домашен помощник*, за длъжността *детегледач* в домашна среда в сектора на дългосрочната грижа са разработени три компетентностни модела по длъжности, които дефинират компетенциите, необходими за успешното изпълнение на всяка една от тях.

Наборът от компетенции, които са описани са разделени на Технически ("твърди") умения и Поведенчески ("меки") умения.

Техническите знания и умения са разделени на основни и специфични и описват какво човек трябва да демонстрира за успешно извършване на работните задължения в рамките на длъжността.

Поведенческите, наречени още „меки“ умения, описват това, което човек казва и/или прави и способността му да разбере ситуацията и да действа разумно, както и как човек се чувства в организацията и/или на работното място (мотивацията).

Моделът е кратък, ясен, подкрепя ценностите на организацията, ориентиран е към управление на трудовото представяне и включва до 9 компетенции.



Фиг. 32: Компетентностен модел за длъжност „Болногледач“



Фиг. №33: Компетентностен модел за длъжност „Детегледач“



Фиг. 34: Компетентностен модел за длъжност „Домашен помощник“

Създаването на компетентностните модели за длъжностите *болногледач, детегледач* и *домашен помощник* са приложени в дейностите по анализ на длъжностите (актуализирани са длъжностните характеристики и за трите длъжности, набиране и подбор на персонал, обучение и развитие, оценка на трудовото представяне в избраната за изследването частна организация, предоставяща грижи в домашна среда).

Разработените компетентностни модели са в основата на целенасочено усъвършенстване на системата за подбор, обучение и оценяване на персонала. Разработена е и е приложена ясно дефинирана процедура по набирането и подбора на персонал (Приложение №19). Чрез идентифицираните компетенции и разработените компетентностни модели за длъжностите *болногледач, детегледач* и *домашен помощник* са актуализирани програмите за обучение и за трите длъжности (Приложение №20, Приложение №21, Приложение №22). Усъвършенствана е системата за оценяване на изпълнението (Приложение №23). Приложението на разработените компетентностни модели за длъжностите *болногледач, детегледач* и *домашен помощник* в домашна среда в системите по управление на човешките ресурси (набиране и подбор на персонал, оценяване на изпълнението/трудовете представяне, обучение и развитие) създава подходяща среда за подобряване както на качеството на предоставяните грижи в домашна среда така и за усъвършенстване на структурата и професионалния капацитет на персонала.

СПРАВКА НА ПРИНОСИТЕ

1. Въз основа на анализа и проучването на български и чуждестранни източници се извеждат дефиниции и концепции, които са в основата на подхода за разработване на компетентностни модели в сектора на дългосрочна грижа, като е изградена авторска концептуална рамка на основните понятия използвани в изследването.
2. Представена е сравнителна систематизация на видовете компетентностни модели, които се прилагат при изследване на компетенциите и се извеждат техни същностни характеристики като компонент на изследователския подход.
3. Разработен е методически инструментариум за подготовка на компетентностни модели за ключови длъжности (болногледач, детегледач и домашен помощник) в сектора на дългосрочната грижа в домашна среда.
4. Разработени са компетентностни модели за длъжностните болногледач, детегледач, домашен помощник в домашна среда, които обхващат по няколко основни компонента: технически умения; поведенчески умения; общи професионални умения (включват компетенции свързани с организацията на всекидневните ангажименти); специфични професионални умения за длъжността (разделени на няколко групи в зависимост от спецификите на длъжността); поведенческите/ персоналните умения (включват компетенции като адаптивност; комуникативност; умения да влиза в емпатично взаимодействие; умения за решаване на конфликти).
5. Успешно са апробирани компетентностните модели, като са формулирани предложения за практическа реализация на КМ в сектора на дългосрочната грижа по отношение на подбора, обучението, развитието и оценяването на човешките ресурси, предоставящи социални услуги в домашна среда.

ПУБЛИКАЦИИ

1. Вазова, Т., Компетентностни модели в управлението на човешките ресурси – същностни характеристики и приложни аспекти, Сборник с доклади от Десета юбилейна международна научна конференция на младите учени, 13 ноември 2014 г. - София : Университет за национално и световно стопанство; Висше училище по застраховане и финанси, 2014г.
2. Вазова, Т., Димитров, Я., Емоционалната интелигентност като ключова предпоставка за успешната реализация на работещите в сектора на дългосрочната грижа, Сборник с доклади от Единадесета международна научна конференция на младите учени, 15 декември 2015 г. - София : Университет за национално и световно стопанство; Висше училище по застраховане и финанси, 2015, с. 821-836.
3. Развитие на компетенции за работа в сектора на дългосрочните грижи и възможности за повишаване заетостта на лица над 50 години, Сборник с доклади „Възрастните хора като ресурс в развитието“ от научна конференция, 24 септември 2015 г., Център за демографски изследвания и обучение, 2016, с. 388-400.
4. Вазова, Т., Възможни политики за справяне с бъдещите предизвикателства в сектора на дългосрочната грижа в застаряващите общества, Дванадесета международна научна конференция на младите учени, 11 ноември 2016 г. - София : Университет за национално и световно стопанство; Висше училище по застраховане и финанси, 2016, с. 778-785.
5. Вазова, Т., Димитров, Я., Меките умения – ключов елемент при изграждането на компетентностен модел в сектора на дългосрочната грижа, Научна конференция, гр. Варна, 20.06.2016 г., Сборник с доклади „Възрастните хора като ресурс в развитието“, Издателство Славена, гр. Варна, 2017 г., с. 189-209.
6. Вазова, Т., Секторът на дългосрочната грижа в България-основни характеристики и тенденции в развитието, Научно списание „Панорама на труда“ бр.3-4, стр. 36-49.