
**FORMAREA COMPETENȚELOR MANAGERIALE ALE ASISTENTULUI SOCIAL
ÎN CADRUL STUDIILOR DE MASTERAT**

Galina PETCU, *Universitatea de Stat „Alecru Russo” din Bălți, Republica Moldova*

Rezumat: Articolul este dedicat problemei formării competențelor manageriale la viitorii manageri ai serviciilor sociale la ciclul II, studii de masterat. În articol este definită noțiunea de competență managerială și competență profesională și valoarea lor pentru activitatea de manager al serviciului social.

În articol sunt caracterizate succint competențele manageriale care sunt formate masteranzilor în cadrul cursului *Managementul serviciilor sociale pentru familie și copil*. De asemenea, sunt menționate metodele și tehnicile utilizate în cadrul orelor teoretice și practice pentru formarea competențelor manageriale: dezbateri în grup, jocul de rol, asaltul de idei, analiza de tip SWOT, analiza situațiilor practice, jocul de comunicare.

Cuvinte-cheie: *asistență socială, servicii sociale, competență profesională, competență managerială, fișa de post, dezbateri în grup, asaltul de idei, jocul de rol, jocul de comunicare.*

Abstract: The article is devoted to the problem of developing managerial skills of Master students, future managers of social services. The article defines the notions of managerial and professional competence and their significance for a social service manager.

The article briefly characterizes the managerial skills formed during the course Management of Social Services for Family and Child taught to Master students. The author also points out the methods and techniques used to develop managerial skills: group discussions, role playing, Brainstorm, SWOT analysis, analysis of practical situations, the communication game.

Keywords: *social services, professional competence, management competence, job description, debates in groups, brainstorming, role play, communication game.*

Asistența socială este un domeniu de activitate profesională nou pentru Republica Moldova. Pe parcursul ultimilor ani sistemul de asistență socială din republică a parcurs multiple schimbări, printre care putem enumera crearea unui sistem de servicii sociale primare și specializate. Fiecare serviciu social este monitorizat de un manager.

Managerul care activează în cadrul serviciilor sociale trebuie să posede un șir de competențe manageriale care ar răspunde solicitărilor timpului.

Un manager bun trebuie să fie *competent*, adică să fie capabil să realizeze obiectivele proprii și pe cele ale domeniului în care activează, beneficiind pentru aceasta de o suficientă *libertate decizională* și *acțională*. Din aceste considerente putem concluziona că abordarea competenței trebuie tratată din două puncte de vedere:

- *competență acordată*, numită și autoritate oficială, care oferă titularului postului de manager libertatea decizională în soluționarea problemelor cu care se confruntă domeniul condus;
- *competență propriu-zisă*, numită și autoritatea personală, vizează cunoștințele, calitățile și aptitudinile pe care managerul trebuie să le posede pentru exercitarea funcțiilor specifice postului ocupat. Din acest punct de vedere, competența poate fi tratată în două ipostaze: *competența profesională și competența managerială*.

Un management eficient este posibil în cazul îmbinării acestor elemente de definire a competenței.

În opinia noastră, *competența managerială* poate fi definită ca totalitatea competențelor, deținute de manager, în orientarea instituției sociale în direcția atingerii obiectivelor înaintate.

În viziunea mai multor autori, managerul serviciilor de asistență socială trebuie să posede un set de competențe manageriale care ar asigura gestionarea eficientă a activității unei instituții sociale. Acest set de competențe include:

- *auto-managementul*, capacitate de auto-gestionare necesară angajaților, prestatori de servicii sociale, pentru ca ei să se simtă competenți în ceea ce fac: grad suficient de conștientizare a activității, feedback în activitatea realizată, menținerea echilibrului dintre activitatea profesională și viața personală în scopul evitării fenomenului „arderii profesionale”;
- *managementul timpului* este o competență, care se dezvoltă odată cu acumularea experienței în utilizarea rațională a timpului, ceea ce facilitează mult atingerea obiectivelor. Atenția acordată managementului timpului demonstrează capacitatea managerului serviciilor sociale de a stabili prioritățile în activitatea sa;
- *stabilirea priorităților* este una din competențele manageriale fundamentale și are o importanță strategică, deoarece modul în care sunt abordate problemele sau crizele ce apar, definește prioritățile față de organizație, beneficiari și față de alte organizații și agenții;
- *liderismul practic* din partea unui manager include anumite competențe, în special, cele de delegare a sarcinilor, care vor fi delimitate parțial de condițiile de angajare și așteptările față de rolurile

îndeplinite de către angajați, acestea fiind determinate, în primul rând, de Fișa postului. Încrederea și responsabilitatea sunt elementele cheie ale procesului de delegare a sarcinilor;

- *definirea rolurilor* este de asemenea parte componentă a funcției managerului. În scopul asigurării succesului activității este necesar de a determina rolurile profesionale necesare pentru realizarea fiecărui obiectiv, reieșind din Fișa de post a asistentului social;
- *integritatea operațională* este capacitatea de a gestiona zilnic activitățile în condiții sigure. Aceasta include obligația de a avea grijă de persoanele angajate, responsabilitatea pentru resursele financiare, capacitatea de a gestiona crizele și situațiile de urgență care necesită o pregătire specială;
- *gestionarea altor persoane* include atât gestionarea relației cu alte instituții, cât și gestionarea relațiilor cu beneficiarul sau grupul de beneficiari. Pentru a realiza cu succes această activitate e necesar de a exprima respect față de parteneri; a-i convinge să coopereze și să accepte un anumit proiect de acțiuni. Gestionarea altor persoane este în legătură strânsă cu formarea abilităților de comunicare și de stabilire a relațiilor publice;
- *rezolvarea conflictelor* este o competență necesară managerului oricărei instituții. Acest lucru este deosebit de important în cadrul serviciilor sociale destinate persoanelor și familiilor aflate în dificultate;
- *stabilirea hotarelor și asigurarea transparenței* este o abilitate managerială care necesită aplicarea cadrului normativ și respectarea codului deontologic al asistentului social în utilizarea unor modele de comportament adecvat cu beneficiarii și cu alte persoane vulnerabile (*Suport de curs pentru formarea inițială a competențelor manageriale pentru sistemul de asistență socială* 2010).

Alois Gherguț consideră că managerul care își desfășoară activitatea în cadrul serviciilor de asistență socială trebuie să răspundă solicitărilor unor factori de mediu, organizaționali sau celor care țin de repere temporale fixe, anterior stabilite. Experiența a demonstrat că managerii, mai ales cei din cadrul organizațiilor guvernamentale, trebuie să-și păstreze abilitățile practice profesionale pentru a-și menține credibilitatea în rândul angajaților instituției [Gherguț 2003: 53].

Dicționarul de sociologie definește astfel *competența profesională*: „caracteristica unei persoane sau a unui colectiv de a dispune de cunoștințele și deprinderile necesare realizării sarcinilor legate de un anumit domeniu de activitate profesională” [*Dicționar de sociologie* 1998: 120].

Regulamentul-Cadru cu privire la atestarea competențelor profesionale ale asistenților sociali și lucrătorilor sociali specifică că *competența profesională* este capacitatea de a realiza la nivel calitativ atribuțiile stipulate în Fișa de post [*Standarde profesionale în domeniul Asistenței sociale* 2006: 23].

Deci putem concluziona că un manager trebuie să posede atât competențe profesionale, cât și competențe manageriale. Formarea acestor competențe este unul din obiectivele cursului *Managementul serviciilor sociale pentru familie și copil* care este la ciclul II, studii de masterat, specializarea Politici și Servicii sociale pentru Familie și Copil, Facultatea de Pedagogie, Psihologie și Asistență socială.

Disciplina *Managementul serviciilor sociale pentru familie și copil* are menirea de a dezvolta competențele profesionale ale studenților masteranzi în ceea ce privește managementul serviciilor sociale pentru familie și copil, de a forma abilități practice de proiectare, selectare și recrutare a personalului, de organizare a activității în cadrul serviciilor sociale, de evaluare și control. Un loc aparte revine studierii aspectelor legate de managementul schimbării și noile abordări în management.

În cadrul disciplinei nominalizate, studenții vor dobândi un șir de competențe:

Cunoaștere și înțelegere:

- identifică tipurile de management și de manageri, domeniile și formele managementului serviciilor sociale;
- cunoaște funcțiile de conducere a organizațiilor ce prestează servicii sociale pentru familie și copil;
- identifică modalitățile de sporire a implicării comunității în soluționarea problemelor sociale ale familiei și copilului în cadrul managementului schimbării;
- cunoaște specificul marketingului în domeniul serviciilor sociale.

Explicare și interpretare:

- descrie și elaborează documentele de angajare pentru postul de asistent social;
- exemplifică și argumentează barierele în calea schimbării în cadrul sistemului de asistență socială și modul de înlăturare a acestor bariere;
- argumentează criteriile de selectare a personalului și voluntarilor în cadrul serviciilor sociale pentru familie și copil.

Instrumental-aplicativ:

- proiectează optim timpul și activitatea în cadrul serviciilor sociale;
- stabilește planul de acțiune pentru serviciile sociale pentru familie și copil;
- elaborează documente de angajare pentru postul de asistent social (CV, chestionar pentru interviu etc.);

Abordarea prin competențe a formării universitare: probleme, soluții, perspective

- organizează și promovează un interviu pentru angajarea în post a asistenților sociali;
- elaborează fișa postului pentru personalul unei organizații de asistență socială;
- determină criteriile de apreciere a calității serviciilor sociale pentru familie și copil.

Atitudinale:

- dezvoltă capacitatea studenților de a se raporta conștient și responsabil la domeniul managementului serviciilor sociale pentru familie și copil;
- formează o atitudine responsabilă față de organizarea și managementul serviciilor sociale pentru familie și copil.

Pentru formarea acestor competențe manageriale în cadrul orelor teoretice și practice sunt utilizate diverse metode și tehnici: prezentarea electronică a informației în Power Point; discuții și dezbateri în grup în baza analizei unor situații practice concrete; modelarea relațiilor manager – angajat, angajat – beneficiar în cadrul jocului de rol; analiza de tip SWOT în evaluarea unei organizații ce oferă servicii sociale pentru familie și copil; gestionarea rațională a timpului și stabilirea priorităților în procesul moderării orei practice; asaltul de idei; joc de comunicare etc.

De exemplu, în cadrul temei *Managementul schimbării* sunt utilizate următoarele metode și tehnici:

1. Prezentarea informației în Power Point la subiectele: definirea conceptului de management al schimbării; factorii care generează schimbarea în sistemul de asistență socială; etapele procesului de schimbare și barierele în calea schimbării în cadrul sistemului de asistență socială;
2. Asaltul de idei: identificarea modalităților de sporire a implicării comunității în soluționarea problemelor sociale ale familiei și copilului;
3. Jocul „Cum percep eu schimbarea?”;
4. Analiza situațiilor practice.

Cursul nominalizat, paralel cu formarea competențelor manageriale, prevede actualizarea și perfecționarea competențelor profesionale dobândite de studenți la ciclul I, studii de licență. Aceasta se referă în special la competențele:

- analiza și evaluarea serviciilor primare și specializate pentru familie și copil aflați temporar în dificultate;
- respectarea principiilor și valorilor Codului Deontologic al Asistentului Social în activitatea profesională;
- aprecierea activității profesionale a prestatorului de servicii în corespundere cu atribuțiile Fișei de post.

În final, putem concluziona că formarea specialistului centrată pe competențe va spori considerabil calitatea pregătirii profesionale.

Bibliografie:

1. *Dicționar de sociologie*. Coordonatori: Cătălin Zamfir, Lazăr Vlăsceanu, București, Editura Babel, 1998.
2. Gherguț, Alois, *Managementul serviciilor de asistență psiho-pedagogică și socială*, Ghid practic, Iași, Editura POLIROM, 2003.
3. *Managementul și acordarea serviciilor sociale de tip nou pentru copii și familii în situație de risc. Modul I: managementul schimbării în sistemul de protecție a copilului și familiei*, Chișinău, 2007.
4. *Standarde profesionale în domeniul Asistenței sociale*, Chișinău, 2006.
5. *Suport de curs pentru formarea inițială a competențelor manageriale pentru sistemul de asistență socială*, Chișinău, 2010.