

Дослідження функцій соціальної роботи у комерційних організаціях

Л.П. Люта

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, м. Київ, Україна

Paper received 15.11.15; Accepted for publication 24.11.15.

Анотація. Представлено результати контент-аналізу соціальних пакетів у різних видах комерційних організацій. Вони свідчать про розуміння керівництвом змісту соціальної відповідальності бізнесу. Виявлено функції соціальної роботи, які реалізуються в комерційних організаціях. Інтерв'ю працівників зафіксувало задекларовані функції, а включене спостереження дало можливість виявити приховані. Проведено діагностику рівня задоволеності актуальних потреб. Запропоновано механізми включення соціального працівника для ефективного налагодження співпраці в колективі.

Ключові слова: функції соціальної роботи, зміст соціальної відповідальності, моніторинг потреб, задоволеність потреб, соціальна робота в бізнесі

Вступ. Соціальна робота, як сфера професійної діяльності, останнім часом набуває все більшої затребуваності. Реалізація основних соціальних функцій відбувається у трьох типах організацій: державні, громадські та бізнес. Головним критерієм у визначенні ефективності наданої допомоги є відповідність актуальним соціальним потребам клієнтів. Найбільш чутливими до змін в соціальній сфері виявилися бізнес організації. В комерційних структурах склалася культура розуміння та відчуття потреб. Громадський сектор переважно реагує на запит та здійснює цільові заходи з подолання наслідків. Державні організації, на жаль, також не завжди працюють з актуальними соціальними потребами населення.

Прагнення з'ясувати зміст процесу моніторингу соціальних потреб працівників бізнес сфери спонукало до проведення дослідження. Схема аналізу потреб, яка напрацьована у бізнес секторі, може виявитися дуже корисною і ефективною для налагодження комплексної соціальної допомоги у співпраці з державними та громадськими організаціями. Разом з тим, такий аналіз суттєво розширює уявлення про можливість соціальної роботи, яка реалізується у бізнес секторі.

Короткий огляд публікацій. Проблеми соціального захисту на підприємствах досліджувалися у працях А.Г. Антипова, Н.П. Борецької, А.О. Водяника, М.О. Лисюка та ін. Питання соціального захисту регулюються законодавчими та нормативними актами. Вони відображені в Конституції України, Кодексі законів про працю, роботах Міжнародної організації праці. Здійснення соціального захисту населення і управління економічними системами представлені в роботах І.В. Петухової та А.В. Якушева [2, 4]. Аналіз специфіки мотивації та стимулювання персоналу в організаціях можна зустріти в працях А.С.Шапіро. Соціальна політика організації, як складова частина менеджменту являє собою заходи, пов'язані з наданням своїм працівникам додаткових пільг, послуг і виплат соціального характеру. В якості мотиваційного ресурсу управління соціальна політика має забезпечувати працівнику можливість задоволення його потреб, інтересів і ціннісних орієнтацій [3, с. 80]. Зв'язок соціальної політики та соціального забезпечення за умов ринкової економіки був у колі наукових інтересів Теренса М. Ганслі [1].

Мета нашого дослідження з'ясувати зміст соціальної відповідальності бізнесу та проаналізувати функції соціальної роботи, які реалізуються в комерційних організаціях.

Матеріали та методи. Бізнес можна назвати соціально-відповідальним в тому випадку, коли ним усвідомлена необхідність відповідати актуальним потребам суспільства, не пов'язаним безпосередньо з його комерційною діяльністю. В залежності від змісту соціального пакету, можна робити висновок про спрямованість соціальної політики підприємства, його пріоритети щодо працівників та рівень соціальної відповідальності підприємства.

Для визначення реального змісту функцій соціальної роботи в комерційних структурах, ми провели контент-аналіз соціальних пакетів в організаціях різних галузей економіки. На основі отриманих результатів зробили висновок про спрямованість соціальної політики підприємства. На другому етапі нашого дослідження, ми визначили взаємозв'язок між функціями соціальної роботи, які реалізуються та ступенем задоволеності потреб працівників. Дослідження складалося з інтерв'ю працівників організацій різних галузей, спостереження за їх трудовою діяльністю та вивчення актуальних потреб за стандартизованою методикою А.В. Капцова.

Результати. З метою виявлення рівня інституціалізації функцій соціальної роботи в комерційних організаціях нами було проведено дослідження, спрямоване на з'ясування змісту соціальної політики в організації. Ми обрали метод контент-аналізу для того, щоб проаналізувати реальний зміст соціальних пакетів. Категоріями нашого аналізу були соціальні пакети організацій, одиницями аналізу – напрями соціального захисту, які ми об'єднали у 8 груп: «здоров'я», «навчання», «транспорт», «страхування», «харчування», «захист дітей співробітників», «розваги та відпочинок», «інше». Одиницями підрахунку – опції, які роботодавці включають до соціальних пакетів. Аналізуючи соціальну політику організації саме опції соціального пакету виступають одиницями, які відображають її зміст. Для порівняння було обрано три галузі, які в ході аналізу виявилися передовими в питаннях соціального забезпечення працівників.

Ми передбачаємо, що чим більш конкурентна галузь, у якій працює компанія, тим більше уваги приділяється вивченню потреб працівників та їх соціальному захисту (медичні страховки, відпочинок, преміювання, реалізація соціальних проектів на підприємстві і т.д.). Характеристика вибірки. Підприємства приватної форми власності, з національного або змішаною належністю капіталу. За галузево-функціональним видом діяльності: торгово-посередницькі, інноваційно-впроваджу-

вальні, банківські організації. За розміром, середньообліковою чисельністю працівників і сумою валового доходу від реалізації продукції – це великі підприємства. Загальна кількість досліджених підприємств: торгово-посередницькі – 15, інноваційно-впроваджувальні – 10, банківські – 9.

Обробку результатів контент-аналізу, ми провели використовуючи коефіцієнт Яніса. З його допомогою було встановлено співвідношення позитивних і негативних оцінок щодо певних категорій. Із проаналізованих опцій, які роботодавці включають до соціального пакету, можна також зробити висновок, що його склад залежить не лише від галузі діяльності підприємства, а також від рівня посади та масштабу компанії.

Отримані результати показують, що зміст соціального пакету в інноваційно-впроваджувальних організаціях має найбільший показник. На основі цього ми припускаємо, що потреби працівників задовольняються найкраще, і вони оцінюють роботодавця найбільш позитивно. Торгово-посередницькі організації також достатньо на високому рівні задовольняють потреби своїх працівників. Найменший коефіцієнт у банківській сфері, з чого ми можемо зробити висновок, що ці організації, мають працівників, які найменше задоволені змістом свого соціального пакету. Однак, на це впливає загальна ситуація кризи в банківській сфері.

Отже, контент-аналіз показує, що зміст соціального пакету залежить від кількох факторів, які мають на нього вплив: походження капіталу організації (українська чи закордонна); рівень посади; галузь, у якій функціонує організація. Підприємства з іноземним капіталом приділяють більшу увагу соціальній захищеності своїх працівників, у зв'язку з традиціями ведення бізнесу, які відмінні від українських. Вітчизняні підприємства відрізняються тим, що бізнес ведеться лише заради отримання прибутку, і люди вважаються одним із ресурсів для його отримання. Іноземні підприємства вже давно відійшли від такого ставлення до працівників, і мету бізнесу бачать у покращенні життя за допомогою ведення бізнесу. Вони зацікавлені у стійкому розвитку, забезпечення якого неможливе без дотримання норм соціальної відповідальності бізнесу.

Рівень посади визначає кількість опцій соціального пакету, на які може розраховувати працівник. Як правило, чим посада вища, тим більше благ доступно працівнику. Від галузі, у якій працює організація, також залежить ставлення до потреб працівників. Чим більш конкурентна галузь, тим більш уважно організації відносяться до вивчення потреб працівників, оскільки задоволеність працівників є визначальним фактором у боротьбі за необхідних спеціалістів, які розвиватимуть організацію.

За результатами проведеного контент-аналізу можна також зробити висновок про напрями соціальної політики досліджених підприємств. Соціальна політика інноваційно-впроваджувальних підприємств найчастіше спрямована на підвищення кваліфікації своїх працівників, забезпечення харчування у робочий час, турботу про їх дітей та організацію розважальних заходів. Соціальна політика торгово-посередницьких організацій зосереджена більше на захисті здоров'я працівників, забезпечення транспортних послуг, організацію розважальних заходів. Політика банківсь-

ких установ орієнтована на навчання працівників, турботу про їх сім'ю, відпочинок і розваги працівників. Загальним для всіх видів підприємств є те, що приділяється значна увага вивченню потреб працівників, про що свідчить перелік опцій, які роботодавці включають до соціальних пакетів.

З метою встановлення форм, які визначають реалізацію функцій соціальної роботи в комерційних організаціях, нами було проведено вивчення потреб працівників різних галузей. Вибірка підприємств залишилася така сама. Проведено інтерв'ю працівників кадрових служб, з метою визначення змісту соціальної політики організації, існуючих для працівників соціальних гарантій, способів взаємодії з персоналом, тобто виявлення «офіційно визнаних» функцій соціальної роботи в організації.

На наступному етапі наше дослідження було спрямоване на виявлення тих функцій соціальної роботи, які існують в організації, але не декларуються. Їх існування сприяє більш ефективній внутрішній взаємодії в середині організації. Для цього було проведено інтерв'ю та методика діагностики рівня задоволеності актуальних потреб А.В. Капцова з працівниками всіх рівнів. Паралельно з інтерв'ю проводилося спостереження, за наступними параметрами: особливості взаємовідносин в колективі; прийняті норми та правила взаємодій; особливості поведіння в складних та конфліктних ситуаціях;

Результати первинного вивчення документів та інтерв'ю з працівниками кадрової служби показали, що в усіх досліджуваних організаціях присутні норми соціального захисту працівників, визначені Кодексом Закону України про працю (відпустки, порядок працевлаштування, виробничі травми та ін.). Існують також додаткові форми соціального захисту працівників, як виплата допомоги при народженні дитини, втраті члена сім'ї або в разі серйозного несподіваного захворювання працівника. В деяких організаціях є медичне страхування, виділяються кошти для проведення спортивних заходів, підвищення кваліфікації працівників. Матеріально заохочують тих, хто кидає палити та тих, хто хворів менше семи днів на рік.

Інтерв'ю проведено з – 60 респондентами, серед них 3 працівника кадрової служби. Представників банківських організацій – 15 осіб, інноваційно-впроваджувальних організацій – 11 осіб, торгово-посередницьких – 34 особи. Характеристика учасників інтерв'ю: за віком респонденти мають 23- 42 роки, переважно одружені, майже в рівній кількості жінки та чоловіки.

Запитання інтерв'ю були спрямовані на виявлення в організації таких функцій соціальної роботи: превентивна, соціально-педагогічна, соціально-економічна, контрольно-наглядова, організаційно-управлінська, рекламно-пропагандистська, соціально-медична, освітня.

В інноваційно-впроваджувальних організаціях зафіксовані всі функції, крім рекламно-пропагандистської. У торгово-посередницьких організаціях виявлені такі функції соціальної роботи: превентивна, соціально-педагогічна, соціально-економічна, соціально-медична, освітня. В банківських установах функції соціальної роботи знайшли найменше відображення. Результати інтерв'ю виявили освітню, соціально-педагогічну та соціально-економічну. Такі результати

свідчать, що в інноваційно-впроваджувальних організаціях атмосфера більш творча і вимагає уважного ставлення до потреб працівників. Банківський сектор, в першу чергу, націлений на оволодіння ринком та вивчення потреб клієнтів.

Для ілюстрації розуміння сутності функцій соціальної роботи в комерційних організаціях, можемо навести такі приклади, превентивна: «якщо я помічаю що у когось з моїх колег проблеми, навіть не пов'язані з роботою – я йому допоможу». Соціально-педагогічна: «так, я маю можливість реалізовувати тут свої інтереси, навіть якщо вони не пов'язані з функціональними обов'язками. Завжди є можливість організувати щось цікаве». Освітня: «так, я знаю що маю можливість підвищити свою кваліфікацію», «стати кращим професіоналом в своєму ділі», «я багато разів приймав участь у навчанні та тренінгах». Соціально-економічна: «так, я отримував допомогу від організації, коли у мене загинув близький член моєї сім'ї», «я знаю, що організація мені допоможе, якщо в мене трапиться нещастя, мені розповідали, що тут так роблять». Соціально-медична: «я маю медичне страхування, бо працюю вже довго»

Таким чином, наша гіпотеза щодо існування в організації функцій соціальної роботи підтвердилася, оскільки серед прогнозованих нами функцій, наявними виявилася більшість з них в усіх видах організацій. Слід зазначити, що в ході інтерв'ю з представниками кадрових служб з приводу офіційної соціальної політики організації, більшість функцій не були виявлені, оскільки вони не мають прояву у офіційній соціальній політиці організації. Той факт, що вони дійсно мають місце в тій чи іншій організації допомогло з'ясувати саме інтерв'ю працівників та спостереження за їх ро-

ботою, оскільки певні функції, наприклад, превентивна, не можуть бути включені в офіційну політику організації.

Включене спостереження проводилося за такими параметрами: особливості взаємовідносин в колективі; норми та правила внутрішньої взаємодії; особливості поведінки в складних та конфліктних ситуаціях. Результати показали, що внутрішня культура спілкування працівників забезпечує реалізацію певних функцій соціальної роботи, наприклад: соціально-педагогічна і превентивна, які найчастіше не включені в офіційну соціальну політику організації.

На завершальному етапі дослідження, ми використали методіку діагностики рівня задоволеності актуальних потреб А.В. Капцова. Вона направлена на дослідження особистісних потреб працівників та виявлення групових тенденцій у задоволеності потреб. Ця методика адаптована до вивчення найбільш актуальних потреб особистості, пов'язаних з діяльністю та дає можливість сформулювати перелік видів діяльності, які незадоволені.

Методика передбачає діагностику трьох зон: 1 – зони повної задоволеності потреби; 2 – зони часткової незадоволеності потреби; 3 – зони повної незадоволеності потреби. Зведені результати діагностики рівня задоволеності актуальних потреб за методикою А.В. Капцова представлені нижче. За допомогою математичних методів обробки результатів діагностики отримані значення задоволеності потреб, ми перевели в стандартну шкалу. Цифрові значення. Якщо сума балів знаходиться в діапазоні 1-5, то потреба знаходиться в зоні задоволеності, 6-8 – зона часткової незадоволеності, 9-14 – зона незадоволеності. Інтегральні показники по рівню потреб наведено в таблиці 1.

Таблиця 1. Інтегральні показники рівня задоволеності актуальних потреб

| Рівень | Назва потреби | Рівень задоволеності потреби | | |
|---------------------------|--|------------------------------|-----------------------------|-------------|
| | | Торгово-посередницька | Інноваційно-впроваджувальна | Банківська |
| Психофізіологічні потреби | Гедоністична потреба (безпека та задоволення) | 4,22 | 4,34 | 6,21 |
| | Потреба в емоційному спілкуванні | 7,12 | 7,34 | 10,46 |
| | Потреба в свободі | 6,87 | 6,45 | 11,34 |
| | Потреба у відновленні енергії | 6,54 | 11,34 | 7,76 |
| | Потреба в домінуванні | 12,50 | 8,88 | 5,98 |
| | Інтегральний показник | 7,45 | 7,67 | 8,35 |
| Соціальні потреби | Потреба в досягненні | 6,11 | 7,72 | 6,46 |
| | Потреба в спілкуванні (в емоційному насиченні) | 7,74 | 7,61 | 9,71 |
| | Потреба в пізнанні | 4,43 | 6,65 | 10,12 |
| | Потреба в підготовленості | 11,12 | 8,00 | 8,45 |
| | Потреба в статусі | 8,18 | 8,22 | 6,83 |
| | Інтегральний показник | 7,51 | 7,64 | 8,31 |
| Вищі потреби | Потреба бути особистістю | 6,45 | 7,54 | 9,10 |
| | Морально-естетичні потреби | 9,60 | 9,11 | 8,76 |
| | Потреба в сенсі життя | 8,83 | 8,18 | 7,71 |
| | Потреба в самовираженні | 9,06 | 11,13 | 10,01 |
| | Потреба в управлінні | 9,43 | 8,18 | 9,03 |
| | Інтегральний показник | 8,67 | 7,1 | 8,9 |

На основі отриманих даних, ми можемо зробити певні висновки про рівень задоволеності групових потреб. Жоден інтегральний показник не знаходиться в діапазоні 1-5, що свідчило би про задоволеність потреб певного рівня. Всі показники знаходяться в діапазоні 6-8, в межах часткової задоволеності потреб. А саме, в діапазоні 7,45 – 8,90 що вказує на наближеність пока-

зників до діапазону незадоволеності потреб. Незадоволеною потреба вважається, якщо вона знаходиться в проміжку значень 9-14.

Найбільш незадоволеними психофізіологічні потреби є у банківській сфері, найбільш задоволеними у торгово-посередницькій сфері, коефіцієнти знаходяться на рівні 8,35 та 7,45 відповідно. Приблизно

така ж сама ситуація складається із задоволеністю соціальних потреб. Коефіцієнти знаходяться на рівні 8,31 та 7,51 відповідно. Найбільша ступінь задоволеності вищих потреб зафіксована у працівників інноваційно-впроваджувальних організацій, найменш задоволені – в банківській галузі. Коефіцієнти складають 7,1 та 8,9 відповідно. Всі інтегральні показники знаходяться в зоні часткової задоволеності потреб, коефіцієнт банківської галузі (зі значенням 8,9) критично наближається до порогу діапазону незадоволеності потреби (діапазон значень 9-14).

Рівень задоволеності вищих потреб можна вважати показником ефективності соціальної політики організації. Рівномірний розподіл засобів для задоволення потреб різних рівнів вказує на збалансованість соціального пакету. Задоволеність вищих потреб та сам факт того, що цьому приділяється значна увага, свідчить про вірну пріоритетність соціальної політики.

Висновки. Проведений контент-аналіз соціальних пакетів бізнес організаційний дав такі результати, щодо їх соціальної спрямованості. Соціальна політика інноваційно-впроваджувальних підприємств найчастіше спрямована на підвищення кваліфікації своїх працівників та турботу про їх дітей. Соціальна політика торгово-посередницьких організацій зосереджена більше на захисті здоров'я працівників та також організацію розважальних заходів. Політика банківських установ орієнтована на навчання працівників, турботу про їх сім'ю та відпочинок. Загальним для всіх видів підприємств є те, що приділяється значна увага вивченню актуальних потреб працівників, з метою ефективного включення у виробничий процес.

В результаті проведеного інтерв'ю працівників було виявлено, що в бізнес організаціях реалізуються такі функції соціальної роботи як: превентивна, соціально-педагогічна, соціально-економічна, контрольно-наглядова, організаційно-управлінська, соціально-медична та освітня. Ці функції покликані задовольняти потреби різного рівня. Наприклад, реалізація соціально-економічної функції забезпечує задоволення потреби в безпеці та опосередковано, забезпечення фізіологічних потреб. Соціально-педагогічна функція – забезпечує реалізацію потреби в спілкуванні, активності та підготовленості до майбутнього, потребу в пізнанні. За результатами дослідження потреб працівників бізнес організацій, ми отримали інформацію про те, які функції соціальної роботи реалізуються на недостатньому рівні. Ми виявили наступні групи незадоволених потреб (на прикладі торгово-посередницької організації): спілкування, рекреація, управління. Їх задоволення покладено на реалізацію заходів в рамках соціально-педагогічної, освітньої та превентивної функцій.

Соціальна політика організації має керуватися компетентною особою, у відповідальності якої буде управління соціальним пакетом організації. Для ефективного управління соціальною політикою організації необхідно глибоко розуміти специфіку вивчення потреб та підтримувати систему постійного зворотного зв'язку з працівниками для простеження змін. Адже, потреби надзвичайно мінливі, і одноразове їх вивчення не може мати довготривалий ефект. На нашу думку, таким експертом може виступати соціальний працівник, основним завданням якого буде проектування та реалізація соціальних пакетів відповідно до актуальних потреб працівників.

ЛІТЕРАТУРА

1. Ганслі Теренс М. Соціальна політика та соціальне забезпечення за ринкової економіки / М. Теренс Ганслі. – К.: Основи, 1996. – 238 с.
2. Петухова И.В. Определение понятия «социальная защита населения» / И.В. Петухова // Управление экономическими системами. Электронный научный журнал / URL: <http://uecs.ru/ekonomika-prirodopolzovaniyz/item/1171>
3. Шапиро А.С. Мотивация и стимулирование персонала / С.А. Шапиро – М.: Гросс Медиа, 2005. – 224 с.
4. Якушев А.В. Социальная защита. Социальная работа: пособие для подготовки к экзамену / А.В. Якушев. – М.: А-Приор, 2010. – 144 с.

REFERENCES

1. Gansli, Terens M. Social policy and social security in market economy / Terence M. Gansli. – K.: Osnovy, 1996. – 238 p.
2. Petukhova ,I.V. Determination of concepts "Social protection of population" / I.V. Petukhova // The Economic Management systems. Electronic scientific journal / URL: <http://uecs.ru/ekonomika-prirodopolzovaniyz/item/1171>.
3. Shapiro, S.A. Personnel motivation / S.A. Shapiro – M.: Gross Media, 2005. – 224 p.
4. Yakushev, A.V. Social protection. Social work: guide for exam preparation / A.V. Yakushev. – M.: A-Prior, 2010. – 144 p.

Research of functions of social work in commercial organizations

L. P. Lyuta

Abstract. The article presents the results of the content analysis of the social packages in different types of commercial organizations. They show understanding management's of content of the social responsibility of business. Discovered social work functions implemented in commercial organizations. Interview of workers fixed declared functions, and participant observation allowed revealing hidden. Made a diagnostics of level of satisfaction of current needs. Were proposed mechanisms enable the social worker to effectively cooperate in the team.

Keywords: social work functions, the content of social responsibility, monitoring of need, satisfaction of needs, social work in the business