CHALLENGES TO THE ORGANISATION OF WORK FOR HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN THE SOCIAL SPHERE IN CRISIS CONDITIONS

Radostina Petrova, PhD student

Varna Free University "Chernorizets Hrabar", Bulgaria

Abstract: *In the last three years, since the emergence of the COVID 19 pandemic, society has faced multiple crises, war and subsequent financial crisis. All this challenged the overall organization of work in all sectors of society, including the management of human resources in the social sphere. It is necessary to introduce a new approach to the management of human resources in crisis conditions, especially in the social sphere.*

Keywords*: personal management, human resources, social sphere*

JEL code: *J53, M54, J24, M53, J810*

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД ОРГАНИЗАЦИЯТА НА РАБОТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В СОЦИАЛНАТА СФЕРА В УСЛОВИЯТА НА КРИЗА

Докторант Радостина Петрова

Варненски свободен университет „Черноризец Храбър“, България

Въведение

Множество кризи пред, които се изправи обществото през последните три години, след възникването на пандемията от COVID 19, последвалата война в Украйна, финансова и бежанска, все по силно се усеща нуждата от промяна на моделите на управление на човешките ресурси, които съществуваха преди и след събитията свързани с налагането на ограничения. Светът е в нова реалност - пандемия, война, световна финансова криза, а в следствие и инфлация.

В България, освен кризите наложени от външни фактори последва и политическа криза, неконтролируема инфлация, която доведе до обедняване на хората и засили чувството за несигурност. Създаде се хаос в държавата и последва социална, здравна и образователна криза.

Всичко това постави пред предизвикателство цялостната организация на работа във всички сектори в обществото, в това число и управлението на човешките ресурси в социалната сфера.

Ангажираните лица в социалните услуги, са с различна степен на професионална квалификация. Основната част от тях, изпълняват своите професионални задължения в специфична среда, свързана с обслужването на потребители с различни нужди и според установените им потребности. Сблъсъкът с различни човешки съдби, води неминуемо увеличаване нивото на стреса и до изпадане в състояние на “burn out” или така нареченото професионално прегаряне.

Наслагвайки и външните фактори на задълбочаващите се кризи, психо-емоционалното им състояние се дебалансира.

Управленските решения свързани с грижата за персонала, в посока намаляване на стреса, създаването на защитена работна среда, мотивация за повишаване нивото на компетенции, мотивация за повишаване на удовлетвореността от работата, са предпоставки за намаляване на текучеството на човешки ресурси.

Управлението на качеството, на риска и изготвянето на стратегия за развитие на човешките ресурси са в основата на всички управленски процеси.

В тясна взаимовръзка с качеството на извършената работа е решаването на въпроса, за преодоляване на нивото на тревожност на служителите извършващи дейността (Хинков, et al., 2020; Afonso, et al., 2021). Високите нива на тревожност въздействат негативно върху мотивацията за работа, решаването на поставените управленски задачи се изпълняват частично или не в пълен обем. Следва да се търсят механизми, чрез които да се въздейства за намаляване нивото на стрес.

В социалната сфера, човешкият фактор играе основна роля в качеството на извършената работа и се измерва чрез нивото на удовлетвореност на потребителите на социални услуги. В тази връзка използваните управленски подходи, би следвало да кореспондират и да са в пряка взаимовръзка във веригата: ръководител (управител на услуга) – специалист предоставящ услуга – потребител на услуга. Оценката на качеството на работа да е в обратната връзка: потребител на услуга – ръководител (управител на услуга).

От съществено значение за качеството на работа е влиянието на кризите върху служителите. Чувството на тревожност от възникването на пандемията, последвалата война, финансова криза и инфлация повдига нивото на стреса, засилва тревожността у служителите, откъдето следва намаляване на мотивацията, а от там и качеството на работа.

С възникването на пандемията от COVID 19 се наложи въвеждането на модела, работа от разстояние (Иванова, 2020; Петрова-Димитрова, et al., 2020; Trancă, 2021). Редица учени са изследвали, нивото на качество на работа от разстояние в условията на криза (Fana, et al., 2020; Генчев, 2021; Илчева, 2021; Stefanova, 2021; Morilla-Luchena, et al., 2021) те обръщат внимание на това дали дистанционната работа оказва влияние върху съдържанието на задачите, които следва да бъдат решавани, качеството на извършването на социалната логистика, както и качеството на работа според професионалните компетенции на служителите.

Тези три фактора са от изключителна важност при определяне на модела на управленски подход независимо от вида на кризите.

1. Констатирани проблеми

- Работа от дистанция при предоставяне на социални услуги е трудно осъществима, в социалната работа прекият контакт с потребителя е от изключителна важност, което поставя в трудност изпълнение на задачите в пълният им обем и това влияе на качеството на предоставянето на услугите. Осъществяването на контрол от страна на управленския персонал върху служителите е трудно изпълним.

- При работа от дистанция и липсата на пряк контакт „лице в лице“ на служители и потребители на услуги, се констатира изключително трудно от какъв специалист се нуждае потребителя изпаднал в нужда. Потребителя подава подвеждаща информация когато нивото на стреса е завишено и съществува риск, да му се предостави услуга, от която той не се нуждае в този етап. Социалната логистика е в пряка взаимовръзка с оценката на качеството на работа, а по конкретно точно идентифициране на проблема и получаването на необходимата услуга в точното време.

- Качеството на работа в социалната сфера е в пряка взаимовръзка с професионалните компетенции на служителите, те са основния фактор, който осъществява дейността по предоставяне на услугите. Новите условия изискват вземането на управленски решения, свързани с повишаване нивото на компетентност на служителите от където да следва повишаване на качеството на предлаганите услуги в условия на кризи.

- Повишаване на нивото на тревожност, което води до демотивация и изпълняване на задачи в не пълният им обем. Занижаване качеството на услугите и недостатъчна удовлетвореност на потребителите.

Целта на настоящия доклад е на базата на анкетно проучване, на извадка от служители, работещи в социалната сфера с различна квалификация и потребители на услуги да се изследва, въздействието на множество кризи върху качеството на работа на специалистите работещи в социалната сфера. Да се установи необходимостта от въвеждането нов управленски подход при управлението на човешките ресурси, в частност в социалната сфера.

2. Методология

Проучването е проведено в периода месец март – април 2022 г., обхванати са 20 служителя ангажирани с изпълнението на различни видове социални услуги, 40 потребители на социални услуги. Съставени са два въпросника с няколко възможности за отговор. Първият въпросник е насочен към служители на социални услуги и цели да изследва влиянието на кризите върху качеството на работа. Вторият въпросник е насочен към потребители на социални услуги и цели да изследва нивото на удовлетвореност от предоставяне на социални услуги в условията на кризи и работа от дистанция.

За по-голямо достоверност на получената информация, проучването е анонимно, с което се цели изследваните лица да са обективни в оценката и отговорите на зададените въпроси. На всички участници в изследването се разясни, че получената информация ще се използва само за целите на изследването, което цели доказване на необходимостта от въвеждането на нов подход за управление на човешките ресурси в частност в социалната сфера в условията на кризи. На участниците в изследването се предостави възможност да се запознаят с въпросника и при нужда и неразбиране, на някои от въпросите да се направят допълнителни уточнение, последва тяхното попълване.

Анкетираните служители са общо 20 души, в това число 4 мъже и 16 жени, на възраст 25 -35 год., общо 3 души, 36-45 год., общо 8 души, 46- 55 год., 7 души и над 55 год., 2 души., по степен на образование 12 души с висше образование и 8 души със средно образование.

Анкетирани потребители на социални услуги или техни близки за потребители под 18 год., общо 40 души, в това число 12 мъже и 28 жени, на възраст 25 – 35 год., общо 16 души, 36 – 45 год., 18 души и над 46 год., 6 души, по степен на образование 8 души с основно образование, 23 души със средно образование и 9 души със висше образование.

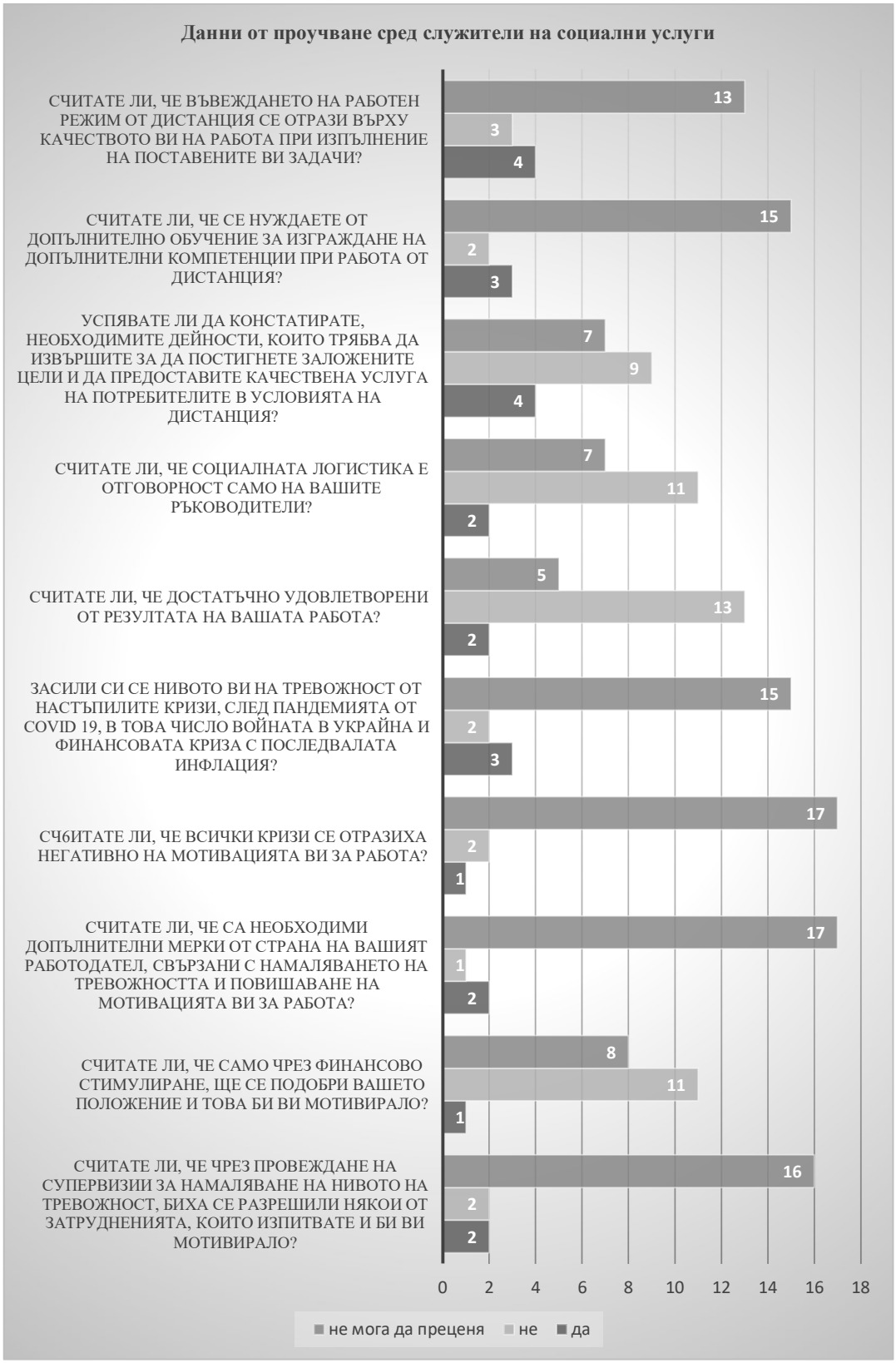
3. Резултати и обсъждания

Конкретните резултати от проведеното проучване сред служители работещи в социалната сфера са представени на фиг.1

Според анкетираните лица, служители на социални услуги, няколко фактора влияят върху качеството на извършваните от тях дейности. Относно работата от дистанция, основния фактор, който оказва негативно въздействие е липсата на пряк контакт с потребителя и проверка за достоверността на информацията, която получават, което води до занижаване на качеството и трудно изпълнима социална логистика. На следващо място е механизмите за проверка на поставените задачи на мениджърско ниво не са достатъчно ефективни. Повишаването на нивото на тревожност свързано с кризите е един от факторите, които влияят негативно и демотивиращо. Близо половината от анкетираните считат, че само финансово стимулиране не е достатъчно за да се повиши тяхната мотивация. Липсват или са недостатъчно обученията, които се провеждат във връзка с новите условия на работа. Провеждането на супервизии и допълнителни обучения са належащи.

4. Препоръки

Ръководителят (управител на услуги) следва да предприеме действия свързани с въвеждането на допълнителни механизми за контрол върху изпълнението на поставените задачи. Да изработи система за проверка на предоставената информация в условията на социална дистанция, която следва да обработят служителите за да осигурят навременна и коректна социална логистика. За целта следва всички служители да преминат през допълнителни обучения във връзка с новите условия на работа при кризи. Да извършват редовни супервизии на екипите за работа, целящи намаляване нивото на стрес и намаляване на чувството на тревожност породено от кризите. Въвеждане на допълнителни критерии за оценка на качеството във връзка с новите условия. Въвеждането на механизъм за обратна връзка с потребители на услуги, на няколко етапа по време на предоставяне на услуги, която да служи за коректив при вземане на управленски решения.



Фиг. 1. Данни от проучване сред служители на социални услуги

Източник: *Собствено проучване*

Конкретните резултати от проведеното проучване сред потребители на социални услуги са представени на фиг.2



Фиг. 2. Данни от проучване сред потребители на социални услуги

Източник: Собствено проучване

Според анкетираните лица, потребители на социални услуги, нивото на удовлетвореност от качеството на ползваните от тях услуги, близо една трета от тях се считат за неудовлетворени, а близо половината са донякъде удовлетворени, като само една четвърт се считат за напълно удовлетворени. Като от резултата е видно, че по-голямата част от анкетираните лица, считат че са в недостатъчна степен удовлетворени поради грешки в планирането и навременността на част от услугите, които им се предоставят. Социалната логистика в условията на работа от дистанция, не е в достатъчна степен адекватна, това води до влошаване на качеството на предоставените услуги или до предоставяне на грешни и ненужни услуги, а навременността и точността на услугата, са от изключителна важност в сферата на социалните услуги. За да се повиши нивото на удовлетвореност до степен напълно удовлетворен, следва да се предприемат действия за коригиране на цялостната социална логистика при осъществяване на дейността в условия на кризи.

Ръководителят (управител на услуги) следва да предприеме действия за коригиране на несъответствия. Да въведат механизми за проверка и обратна връзка с потребители на услуги. Да съставят механизъм за взаимодействие и оценка на удовлетвореност, за да се създаде възможност за своевременно коригиране на допуснати грешки, които са вследствие на външни фактори, влияят върху качеството на предоставяните услуги. Социалната логистика е в пряка взаимовръзка с качеството на услугите и нивото на удовлетвореност, за целта е нужно създаване на механизъм, който да следва проверка на всички етапи от входа до изхода на услугата.

Заключение

В заключение можем да обобщим, че е необходимо въвеждането на нов подход при управлението на човешките ресурси в условия на кризи (независимо от вида на кризите) в частност в социалната сфера. Влиянието на външната среда е в пряка взаимовръзка с качеството на извършената работа от служители на социални услуги, а оттам и от удовлетвореността на потребителите и би следвало да се създаде механизъм за елиминиране на тези фактори. Въвеждането на нов управленски подход, ориентиран към правилно планиране на всички ресурси е от изключителна важност в условията на множество кризи.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА / REFERENCES

AFONSO, P., FONSECA, M. & TEODORO, T., (2021). Evaluation of anxiety, depression and sleep quality in full-time teleworkers. *Journal of Public Health(Оксфорд, Англия),* 25 05.

FANA, M. et al., (2020). Telework, work organisation and job quality during the COVID-19 crisis: a qualitative study (No. 2020/11). *JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology,* pp. 1-39.

MORILLA-LUCHENA, A., MUÑOZ-MORENO, R., CHAVES-MONTERO , A. & VÁZQUEZ-AGUADO, O., (2021). Telework and Social Services in Spain during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15 1, 18(2), p. 725.

STEFANOVA, M., (2021) Analysis of Non-Conformities in the Logistics. *International Journal of Innovative Science and Research Technology,* 8, 6(8), pp. 1-5.

TRANCĂ, L. M., (2021). Challenges for Social Workers in Residential Centres Providing Social Services in Western Romania During the Covid-19 Pandemic. *Revista de Asistenţă Socială,* 20(1), pp. 169-177.

ГЕНЧЕВ, А., (2021). *Управление на човешките ресурси в организациите за социална работа в условията на пандемията КОВИД-19.* 1-во ред. София: ISBN:978-619-91947-1-3.

ИВАНОВА, П., 2020. Новите тенденции в трудовите отношения. *Известия,* 64(4), pp. 401-418.

ИЛЧЕВА, М., (2021). *Социална логистика и социални услуги-приложения и предизвикателства по време на пандемията с КОВИД-19.* София, Издателски комплекс на НВУ, pp. 106-117.

ПЕТРОВА-ДИМИТРОВА, Н., ЯНКОВА, Д. & ПЕНЕВА-КОВАЧЕВА, . З., (2020). Социални услуги в общността в условията на извънредно положение. *СП.Педагогически изследвания*, 1(1), pp. 69-106.

ХИНКОВ, Х. и др., (2020). Психично-здравни аспекти на епидемията от COVID-19 в България. *Критика и хуманизъм,* pp. 81-103.