

УДК 331.108.26

Бутиліна О. В.

кандидат соціологічних наук, доцент,
доцент кафедри соціології управління та
соціальної роботи
соціологічного факультету
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна.

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Стаття присвячена аналізу особливостей управління організаціями, які надають соціальні послуги. Відзначено, що система управління персоналом у визначених організаціях повинна розроблятися з урахуванням зовнішнього й внутрішнього середовища, специфіки роботи та професійних ризиків фахівців. Запропоновано напрями роботи з персоналом, які ґрунтуються на особистісних потребах співробітників та цілях організації. Зазначено, що ці напрями мають включати роботу з навчання персоналу, систему розподілу навантаження та комплексну мотивацію.

Ключові слова: персонал, людські ресурси, зовнішнє середовище організації, внутрішнє середовище організації, організації, які надають соціальні послуги, управління персоналом, професійні ризики.

Статья посвящена анализу особенностей управления организациями, предоставляющими социальные услуги. Отмечается, что система управления персоналом в данных организациях должна разрабатываться с учетом внешней и внутренней среды, специфики работы и профессиональных рисков специалистов. Предложены направления работы с персоналом, которые основываются на личностных потребностях сотрудников и целях организации. Отмечается, что эти направления должны включать работу по обучению персонала, систему распределения нагрузки и комплексную мотивацию.

Ключевые слова: персонал, человеческие ресурсы, внешняя среда организации, внутренняя среда организации, организации, предоставляющие социальные услуги, управление персоналом, профессиональные риски.

The article is about analysis of features of organization providing social services. It is noted that the staff management system in these organizations should be developed taking into account the external and internal environment, the specifics of the work and professional risks of specialists. It is supposed directions of work with staff that are based on the personal needs of employees and the purposes of the organization. It is noted that these directions should include work on staff training, system of load distribution and comprehensive motivation.

Key words: staff, human resources, external environment of organization, internal environment of organization, organizations providing social services, staff management, professional risks.

Кожна організація, як цілісна система, наділена власною унікальністю, особливістю, відмінністю від інших. Багато зовнішніх чинників та специфічних умов визначають спільні проблеми та загальні тенденції у функціонуванні певних типів організацій. Але є один фактор, який не можна ігнорувати, і від якого часто залежить успіх чи невдачі всієї системи – це люди, фахівці, персонал організації. Історія менеджменту ґрунтується на ідеї раціонального й ефективного управління людьми, розробці таких методів впливу, які забезпечили б досягнення цілей організації в повному обсязі та у встановлені строки. Однак універсальних засобів, однаково ефективних для всіх організацій, не винайдено. І якщо виробничі компанії, які декларують цілі максимізації прибутку, орієнтовані на застосування економічних важелів впливу на продуктивність роботи співробітників, то організації, які надають соціальні послуги і переважно є некомерційними, «вимушені» застосовувати комплекс інших засобів.

Актуальність. В умовах сучасного суспільства, де коло споживачів соціальних послуг та категорій осіб, які потребують допомоги, збільшується та ускладнюється, кількість та різноманітність організацій, які працюють із різними категоріями клієнтів, стає значною. На сьогоднішній день основними надавачами соціальних послуг можуть бути: державні та комунальні установи, недержавні організації та фізичні особи. Актуальним для всіх типів організацій, які надають соціальні послуги, постає питання розробки ефективної системи управління персоналом, адже для них важливим є не тільки якість послуги, що виробляється, але й збереження кількості та якісних професійних показників співробітників.

Теорія і практика управління персоналом має значну історію. Видатні менеджери та науковці (Ф. У. Тейлор, Г. Гантт, Е. Мейо, Ф. Гілберт і Л. Гілберт, А. Файоль та ін.) запроваджували нові методи впливу на працівників з метою підвищення ефективності роботи компаній. Наприкінці ХХ століття більшість менеджерів та керівників починають усвідомлювати те, що успішність їхніх організацій залежить від людини, здатної до саморозвитку, підвищення рівня освіти й кваліфікації, накопичення практичних навичок і досвіду. Вивченню питання управління людськими ресурсами присвячені роботи таких вітчизняних та зарубіжних вчених, як М. Армстронг [1], В. Верба, О. Гавриш, Л. Довгань [2], О. Зайченко та В. Кузнецова, Т. Комісарова, В. Красношпака, Є. Матвійшин, В. Никифоренко, М. Соколова та ін. Дослідження В. Андрущенка, М. Головатого, Л. Лескової [3], М. Лукашевича й М. Туленкова, Є. Комарова та А. Войтенко спрямовані на вивчення різних аспектів управління соціальною сферою та соціальною роботою.

Втім, на наш погляд, у науковій літературі недостатньо висвітлена проблема управління фахівцями в організаціях соціального спрямування, зокрема, в установах, що надають соціальні послуги. Тому *основним завданням статті є* розкрити специфіку роботи персоналу в організаціях, що надають соціальні послуги, та запропонувати деякі заходи оптимізації управлінського впливу.

Визначення особливостей управління персоналом в організаціях, що надають соціальні послуги, необхідно розпочати з аналізу наступних характеристик: внутрішнє та зовнішнє середовище організації, специфіка діяльності співробітників та професійні ризики фахівців.

Зовнішнє середовище уявляє собою сукупність чинників, які прямо чи опосередковано впливають на діяльність організації й перебувають поза її межами. Для організацій визначеного типу, чинниками прямого впливу будуть виступати, по-перше, «споживачі соціальних послуг» строкатий контингент клієнтів соціальної роботи люди, що опинились у складних життєвих обставинах та не можуть самостійно їх подолати. Переважно це особи, які, звертаючись до соціальної служби за допомогою, розраховують отримати не тільки конкретну послугу (реабілітація, консультація, патронаж тощо), але й підтримку, розуміння, співчуття. Отже, саме «споживачі» послуг визначають специфіку роботи фахівців, які надають кваліфіковану допомогу, – це високий рівень емоційності стосунків та емпатія працівників. Другим чинником прямого впливу можна вважати «конкурентів», тобто організації, які надають аналогічні послуги. На відміну від економічного змісту, конкуренція серед організацій, що надають соціальні послуги може проявлятися в підходах до роботи та різноманітності заходів, спрямованих на певну категорію клієнтів. Так, наприклад, якщо проаналізувати діяльність районних територіальних центрів соціального обслуговування м. Харкова, то можна відзначити, що поряд із обов'язковими відділеннями, які в них представлені (відділення соціальної допомоги вдома, надання адресної натуральної допомоги та соціально-побутової адаптації) успішно функціонують різноманітні додаткові гуртки та клуби, що утворились на базі цих відділень (Клуб активного довголіття, Університет третього віку, гурток шиття та ремонту одягу; періодично організуються екскурсії у зоопарк та музеї міста тощо) [4]. Третя складова зовнішнього середовища прямого впливу – це інститути та соціальні групи, які виявляють реальну чи потенційну зацікавленість діяльністю організації та можуть вплинути на її результати. До них відносяться державні та місцеві органи влади, аудиторські фірми, громадські організації, ЗМІ.

Зовнішніми чинниками непрямого впливу виступають економічне, політичне, соціальне, науково-технологічне та міжнародне середовище. Варто відзначити, що ці фактори сьогодні суттєво впливають як на кількість споживачів даного виду послуг, так і на фінансування організацій. Військовий конфлікт на Сході країни значно поповнив контингент клієнтів – це тимчасово переміщені особи, військові, що повернулись із зони АТО, сім'ї, що втратили годувальника тощо. Відповідно, з'являються нові потреби клієнтів, постають гострі проблеми, ускладнюється емоційний контекст роботи фахівців соціальних служб.

Внутрішнє середовище організації – це ситуаційні чинники, що виникають всередині організації, та, переважно, є наслідком управлінських рішень. «Люди в організації – це ресурс, що постійно змінюється. Працівники набувають досвід, підвищують рівень власної освіти й кваліфікації,

проявляють нові здібності. Отже практика управління людськими ресурсами має базуватись на постійному моніторингу цих властивостей співробітників» [5, с. 245].

Люди, що працюють в організаціях і з організаціями, це найголовніший фактор, урахування якого вимагає не тільки використання наукового підходу, а й мистецтва його застосування в конкретних ситуаціях. Отже, основа стабільного й продуктивного внутрішнього середовища організації складається із двох взаємозалежних елементів: персонал сукупність фахівців, що виконують певні професійні функції, та система управління персоналом як комплекс заходів із організації спільної праці співробітників з метою досягнення загальноорганізаційних цілей.

Специфіка роботи фахівців в організаціях, які надають соціальні послуги, як зазначалось вище, обумовлена переважно високим емоційним навантаженням, вимогливістю з боку клієнтів. До того, «особи, що надають соціальні послуги, зобов'язані: сумлінно надавати соціальні послуги особам, які перебувають у складній життєвій ситуації; керуватися у своїй діяльності основними принципами надання соціальних послуг; поважати гідність громадян; не допускати негуманних і дискримінаційних дій щодо громадян, які одержують соціальні послуги; надавати особам, які обслуговуються, повну інформацію про зміст і види соціальних послуг; зберігати в таємниці інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов'язків, а також інформацію, яка може бути використана проти особи, що обслуговується» [6, с. 34].

З огляду на визначену специфіку варто зазначити, що практична діяльність фахівців пов'язана із певними професійними ризиками. До них відносяться: ризики професійної деформації, професійної втоми та синдрому емоційного вигорання. Дослідженню цього питання присвячені наші попередні публікації.

Таким чином, аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища організації, характеру діяльності та професійних ризиків фахівців організацій, що надають соціальні послуги, дозволяє визначити специфіку управлінської діяльності. Практика управління персоналом ґрунтується на вирішенні двох питань: «1. Які конкретні потреби та інтереси мають працівники? Чого вони очікують від роботи в організації?»; 2. Чого очікує організація від конкретного працівника та від колективу працівників? Які цілі з використання персоналу ставить перед собою керівництво організації, і які умови воно прагне для цього створити?» [7, с. 101]. Враховуючи складність професійної діяльності фахівців, про що зазначалось вище, окрім традиційних вимог, які висувають співробітники до роботи (гідні умови та рівень оплати праці), вкрай актуальною для працівників соціальної сфери є потреба збереження емоціно-почуттєвого балансу, що попередить виникнення й розвиток професійних ризиків. Організація, в свою чергу, прагне від спеціалістів виконання формальних вимог, зазначених у відповідних документах.

Виходячи із зазначеного вище, можна припустити, що цілі та потреби працівників та керівництва організацій не завжди збігаються. Покладати відповідальність за це виключно на керівників організацій не можна. Недостатнє фінансування та надвеликі обсяги роботи фахівців (наприклад, значне збільшення кількості тимчасово переміщених осіб, яке спостерігалось з 2014 року, внаслідок військових дій на Сході) є чинниками зовнішнього середовища, які не залежать від стану самої організації. Отже, управлінський вплив на співробітників має бути диференційованим, тобто спрямованим на задоволення індивідуальних потреб особи, групових інтересів, так і на вирішення загальноорганізаційних завдань.

Система управління персоналом в організаціях, що надаються соціальні послуги, на наш погляд, має включати наступні напрями: по-перше, періодичне навчання, обмін досвідом, підвищення кваліфікації, професійне спілкування співробітників організації. Це один із дієвих засобів попередження та подолання професійних деформацій та синдрому емоційного вигорання. Така робота доцільна, як з позиції професійного зростання особи, так і з боку врівноваження її емоційного стану, а отже, задовольняє індивідуальні потреби фахівців. По-друге, керівництво організації має запровадити систему раціонального розподілу навантаження працівників та розробити відповідну систему контролю за виконанням визначених об'ємів роботи. Це вкрай важливо в умовах перенавантаження працівників. Такий захід має спрацювати як профілактика професійної втоми співробітників та сприятиме підвищенню лояльності персоналу через закріплення поважного ставлення до керівництва. Третім напрямком мусить стати комплексна система стимулювання праці. Визнання та заохочення такої важкої праці як самим керівництвом, так і спільнотою неодмінно вплине на якість послуг, що надаються соціально вразливим категоріям громадян, що у свою чергу позитивно відзначиться на образі організації в громадській думці. Ці заходи пов'язані як із індивідуальними, так і загальноорганізаційними цілями й завданнями. «Коли мова йде про управління персоналом, то необхідно пам'ятати, що потенціал характеризується не рівнем підготовки соціального працівника у

даний момент до зайняття тієї чи іншої посади, а його можливостями в довгостроковій перспективі – із врахуванням віку, освіти, практичного досвіду, ділових якостей, рівня мотивації» [8, с. 131]. Тому ефективна система управління персоналом в організаціях соціального спрямування можлива за умови врахування дії вище описаних чинників та диференційованого підходу до визначення й задоволення індивідуальних й загальноорганізаційних цілей.

Специфіка управління персоналом організацій, які надають соціальні послуги, визначається комплексом зовнішніх і внутрішніх чинників: економічна й політична ситуація в країні; особливості проблем клієнтів – споживачів соціальних послуг, їхня кількість; професіоналізм та мотивація співробітників організацій, їх емоційний стан та стосунки з оточуючими та ін. Поряд із традиційними прийомами управлінського впливу для визначеного типу організацій актуальності набувають заходи із навчання та обміну професійним досвідом між фахівцями, програми комплексної мотивації й стимулювання праці та розподіл навантаження й контроль виконання. Система управління персоналом має ґрунтуватись на визначенні й узгодженні інтересів та потреб працівників з цілями й завданнями організації.

Література:

1. Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 328 с.
2. Довгань Л. Є., Каранай Ю. В., Сімченко Н. О. Сучасні технології управління людськими ресурсами організації: Монографія. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 320 с.
3. Лескова, Л.Ф. Особливості управління персоналом організації соціальної сфери / Л.Ф. Лескова // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка. Серія: Педагогічні науки. - Чернігів: ЧНПУ, 2012. - Текст. Т. 2. Вип. 104. - С. 187-191.
4. Территориальные центры социального обслуживания (предоставления социальных услуг). Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://kharkov.info/place/gosudarstvo/territorialnye-tsentry-sotsialnogo-obslyzhvaniya-predostavleniya-sotsialnyh-uslug>.
5. Бутиліна О.В. Управління людськими ресурсами як напрямок в управлінському консультуванні / О.В. Бутиліна // Бочаровські читання: матеріали наук.-практ. конф. [з міжнар. участю], присвяч. пам'яті проф. С.П. Бочарової (м. Харків, 18 березня 2016 р.) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. – Харків, 2016. – С. 244-246.
6. Попова С.М., Попова Л.М. Особливості надання соціальних послуг в Україні // Європейські перспективи № 10, 2014. С. 29-36.
7. Робота з персоналом організацій: навч. посіб. / за ред. І.П. Руценка. – Х.: Видавництво «Форт», 2013. – 460 с.
8. Бех В.П. Кадровий потенціал менеджменту соціальної роботи // Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. Серія № 11.Соціологія. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Управління: Зб. наукових праць. – К.: НПУ імені М.П.Драгоманова, 2005. – Випуск 3. – С. 121-135.