

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

Книга Социални дейности

Том 113

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTY OF EDUCATION

Social Work

Volume 113

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ ТРУДА В ОРГАНИЗАЦИИ ЗА СОЦИАЛНА РАБОТА

БОЖИДАРА КРИВИРАДЕВА, ЙОНКА ПЪРВАНОВА*

Резюме. *Развитието на социалната работа поставя редица предизвикателства пред ръководителите на организации и пред управляващите системата за социална закрила, подкрепа и защита. Все по-често обществото насочва своето внимание към дейността на социални работници, терапевти, рехабилитатори и други специалисти, осигуряващи социални услуги и работещи в сферата на социалното подпомагане. Затова и въпросът за удовлетвореността на служителите от професионалния труд в организациите за социална работа става изключително важен както в практико-приложен, така и в теоретичен аспект. Настоящата студия представя резултати от емпирично проучване на тази удовлетвореност и се опитва да очертае някои препоръки и насоки за нейното подобряване с оглед привличане и задържане на специалистите в сферата на социалните дейности.*

Ключови думи: *Удовлетвореност от труда; социална работа; служители в организациите за социална работа*

JOB SATISFACTION IN ORGANIZATIONS FOR SOCIAL WORK

Bozhidara Kriviradeva, Yonka Parvanova

Abstract. *Development of social work in recent decades sets a number of challenges for managers and governors of social work system. More often society and*

* Имейли: b.kriviradeva@fp.uni-sofia.bg; y.parvanova@fp.uni-sofia.bg

different groups look upon the work of social workers, therapists, rehabilitators, and other specialists who provide social services or social support. The question for job satisfaction in organizations for social work stays in front of both practitioners and researchers. The articles presents results of empirical research of job satisfaction in organizations for social work and tries to outline some recommendations and guidelines for attracting and attaching specialists in social work field.

Key words: *Job satisfaction; social work; specialists in organizations for social work*

Увод

Развитието на организациите за социална работа постепенно поставя във фокуса на практики и изследователи въпроси, свързани с тяхното ефективно управление. Особената функция и цели на тези организации и специфичното ниво на експертиза на работещите в тях водят до редица предизвикателства пред планирането, организирането и контрола на дейността им, а от ръководителите все по-често се изисква прилагането на многопластов комплекс от знания и умения от разнообразни сфери като мениджмънт, социални дейности, психология, публични финанси и др.

Служителите в организациите за социална работа се изправят ежедневно пред разнообразни ситуации, в които взимат решения за човешки съдби и за най-оптималните средства и пътища за осигуряване на подкрепа, закрила, съвет или просто насока на лица от различни уязвими групи. В своята професионална дейност те често са обект на критики, неразбиране, бюрократични пречки, емоционално напрежение и професионално прегаряне. В същото време не особено атрактивните условия на работа възпрепятстват навлизането в сферата на подготвящите се в полето на социалната работа млади хора. Всичко това допринася за възникване на потенциална неудовлетвореност от труда, която формира влошена трудова мотивация, ниска ефективност и некачествено изпълнение на служебните задачи.

В този контекст проучването на удовлетвореността от труда сред служителите в организации за социална работа дава възможност да се очертаят онези характеристики на работата, които се възприемат от тях като допринасящи за удовлетвореността. Това ще осигури на ръководителите на организациите, както и на ръководните органи на системно ниво, потенциални пътища и средства за реформи, промени и подобрения, които да допринесат за по-високата удовлетвореност на служителите и, евентуално, подобряване на качеството на социалната работа като цяло.

Настоящата студия представя резултати от емпирично проучване на удовлетвореността сред служители в организации за социална работа, като поставя някои наболели въпроси в субективната перспектива на работещите в организациите от системата за социално подпомагане, закрила и социални услуги.

Удовлетвореността от труда и спецификите на социалната работа

Организациите за социална работа са социални организации, които се създават в обществена полза, за да бъдат задоволени възникнали социални потребности от страна на членовете на обществото. За разлика от стопанските и бизнес организациите този вид социални организации не се създават, за да реализират печалба, а за да бъдат в полза на обществото. С оглед на това, че решават важни социални проблеми на обществото, тези организации са обект на обществен контрол и интерес. Това становище се потвърждава и от дългото обществено обсъждане на промените в законодателството у нас през изминалата 2019 г. и дебатите относно стандартите и мерките, заложили в Закона за социалните услуги. Споровете продължиха и след неговото обнародване и предизвикаха отлагането му на влизане в сила (01.01.2020) с няколко месеца и подлагането му на по-активно обсъждане в цялата страна чрез организиране на срещи със заинтересованите страни.

Организациите за социална работа „притежават основните характеристики на всяка организация. Те включват група от хора, които са обединени от постигането на обща/и цел/и, извършват обща дейност, (в идеалния случай) споделят общи ценности, водени са в работата си от писани и неписани норми (правила за поведение в организацията, базирани на определени ценности и възгледи) и общи практики (начин на работа, процедури, технологии)“ (Симеонова, Р., 2011: 15). Обществото контролира организациите за социална работа и осъществяваната от тях социална дейност „чрез държавата (социална политика, нормотворчество) и нейните органи (упражняващи официален контрол), чрез гражданските сдружения и чрез тристранното сътрудничество и партньорство (между държавата, общините, неправителствените и частни организации)“ (пак там: 16).

Като организации със специфични цели организациите за социална работа изискват и специално подготвени човешки ресурси, притежаващи специфичен комплекс от лични качества, знания, умения и нагласи, чрез които да постигат поставените цели. Това поставя на преден план въпроса за спецификите на дейността на социалния работник и на другите специалисти в организациите за социална работа.

Резултат от еволюцията на труда се явява обособяването на различни трудови дейности, които се стремят към целенасочено развитие и специализация на хора за осъществяването им, както и към откриването на нови способности, улесняващи живота на човека. През годините появилите се професионални дейности се развиват и поради създадена необходимост се появяват нови професии, чрез които се цели реализирането на конкретни дейности с цел задоволяването на възникнали човешки и производствени потребности. Една от професиите, която през последните години се развива особено силно и за чието развитие се използва както националният, така и международ-

ният опит, е професията социален работник. Макар у нас тя да не е никак нова (съществува като отделна професия още след Освобождението на България от турско робство), то едва през последните години в редица университети започна обучение на специалисти (бакалавърска, магистърска и докторска образователна степен), работещи в професионалната сфера „социална работа“. Появата на специалността Социални дейности у нас (в средата на 90-те години на ХХ в.) е значим прогрес, но в сфера съществуват още редица нерешени проблеми като например създаването на професионални стандарти за осъществяването на професионална социална работа, повдигането на професионалния и социален статут на социалните работници в обществото, както и повишаване на техния финансов статус (много често социалните работници получават по-малко трудово възнаграждение от хората, на които помагат, подкрепят и защитават).

Социалната работа като професионална дейност изисква специалистите, които я осъществяват, да имат познания от различни научни области като психология, право, социология, педагогика и други, тъй като е интердисциплинарна. Според Н. Радев професията социален работник е „професионална дейност от типа „човек–човек“ (Радев, Н., 2014: 2). Тя е „помагаща професия и дейност, която дава жизнен ресурс на хора, групи и общности, които са: в криза и социална изолация; инвалидизирани и нетрудоспособни; социално слаби и отхвърлени; девиантни и под санкция на охранителни органи. В нея се съчетават хуманен мотив за помощ към крайно нуждаещи се и превантивна дейност за намаляване и локализиране на рисковия и девиантния потенциал в обществото, когато се налага ресоциализация“ (пак там).

Според Б. Здравкова професионалната компетентност на социалните работници се реализира чрез „сложен комплекс от *теоретични знания, практически умения* и индивидуални *качества и нагласи* на личността. Спецификата на социалната работа изисква устойчиви *теоретико-методологически знания*: за социалната действителност, за методите, средствата и формите на социално-педагогическа дейност, за личностното развитие и особености, за правно-нормативната уредба, за организационното обезпечаване на професионалните дейности и т.н. Интегративният характер на социалната работа детерминира необходимостта от задълбочени познания както за строго специфичните за научната област явления и закономерности, така и за много аспекти от други научни и професионални области – психология, социология, право, икономика и пр.“ (Здравкова, Б., 2011: 132). Успоредно с усвояването на научното познание, бъдещите социални работници би трябвало да успеят да формират *практически умения* за приложение на научените теоретични постановки. Тези практически умения са свързани с възможността на социалния работник да може да прави адекватна оценка на ситуацията, в която се намира уязвимото лице, в случая клиентът на социалната помощ и подкрепа, да изгражда бързи доверителни отношения, да уважава хората, за които работи и с които работи (тук се има пред-

вид работата в екип с колеги, а така също и възможността да работи екипно с клиентите на социалната помощ или подкрепа за бързото преодоляване на възникналите социални трудности), и да може да администрира и управлява случаи в зависимост от тяхната специфика (пак там: 133).

Начинът, по който се осъществява професията социален работник, пряко зависи от индивидуалните качества, които притежава специалистът. Едни от важните „характеристики на личността на социалния работник са: психическа и емоционална устойчивост, аналитично и комбинативно мислене, креативност, инициативност, отговорност, честност, откритост, непредубеденост, отзивчивост, емпатия, искреност, откровеност, съобразителност, дискретност и др. *Ценностите и нагласите* на социалните работници имат важна роля при осъществяването на професионалния труд, тъй като те би трябвало да имат желанието да осъществяват социалната промяна в живота на уязвимите групи, да бъдат в известна степен борци за социална справедливост, да уважават различните хора и групи от хора, да могат да вярват в способностите на хората, с които работят, да ги насърчават по правилния начин, без да им създават фалшиви очаквания и др. (пак там).

Независимо че през последните десетилетия у нас се обучават специалисти по социални дейности в различни бакалавърски, магистърски и докторски програми, че се създават браншови организации, които защитават правата и интересите на социалните работници, грижат се за професионалното израстване на социалните работници и други (например Българска асоциация на социалните работници – БАСР), в общественото съзнание социалният работник все още съществува на ниво „отпускащ помощи“, отколкото на ниво „професионалист с експертиза в областта на помагащите професии“. Този сблъсък между очакванията и нагласите на обществото към работещите в социалната сфера и реалните параметри на професията предполага и определя характеристиките на взаимодействието между работещите в системата и потребителите на нейните услуги.

В такава амбивалентна среда въпросът за **мотивацията и удовлетвореността на работещите в звената за социални услуги и за социално подпомагане неизбежно стои пред ръководителите на организациите и пред управляващите самата система**. Мотивацията за труд е различна за всеки човек, но независимо от това интересът към проблема не намалява, а се увеличава. Причината за това е, че през годините всеки труд се развива, както се развива и социалната среда, в която хората живеят и се трудят.

Човекът е сложно „социално“ и искащо същество, което е трудно да бъде разбрано напълно, и поради тази причина е трудно да бъде обособена една единствена теория, да бъдат отдиференцирани ясни и точни критерии, чрез които да може да се установи удовлетвореността от професионалния труд и да се установи какво мотивира и какво демотивира служителя в дадена организация. Съществуват редица методики и концепции, изследващи проблема за удовлетвореността.

Един преглед на 300 изследвания предполага, че е налице силна корелация между удовлетвореността от работата и резултатите от работата. На организационно ниво, когато се съберат удовлетвореността и продуктивността, става ясно, че организациите с повече удовлетворени служители са по-ефективни от организациите с по-малко удовлетворени служители (Robbins, S., Judge, T., 2013: 84).

Удовлетвореността от труда в теоретико-практичен план у нас се изследва от М. Радославова, С. Илиева, М. Паунов, М. Паунова, Ал. Паунов, Д. Господинов, С. Янакиев, В. Божилова, Б. Кривирадева и редица други изследователи. Проблемът представлява интерес и поради факта, че съществува пряка зависимост между удовлетвореността на служителите (в частност преподавателите) и нивото на качествено изпълнение на преките трудови задължения, а така също и с „нивото на емоционална стабилност на личността“ (Реан, А., Коломински, Я., 2000, по Янакиева, С., 2001:105).

Удовлетвореността от труда може да се определи като приятно, позитивно, емоционално състояние, произтичащо от оценката на ръководителя (ръководството) за работата или от трудовия опит (Арсенъев, Ю., Шелобаев, С., Давыдова, Т., 2005: 55). Удовлетвореността в повечето случаи се асоциира с възприятията на самите служители относно това до каква степен осъществяваната от тях трудова дейност им осигурява възможността да удовлетворят потребности от различен ранг и вид.

Удовлетвореността от труда се определя като:

- емоционално състояние, което е пряко свързано с виждането на служителите за осъществяваната от него работа и как добрата работа осигурява задоволяването на дадени потребности, които са важни от негова гледна точка (Господинов, Д. и др., 2013: 63);
- микс от чувства, които възниква у служителите при оценяване на труд им (по Господинов, Д. и др., 2013);
- „афективна ориентация на индивида към изпълняваните от него трудови роли“ (Carol, 1973);
- „степенята, в която член на персонала има благоприятно или положително чувство към своята работа или към работната среда“ (Perie and Baker, 1997, по: Господинов, Д., и др., 2013).

Според М. Паунов, М. Паунова и Ал. Паунов удовлетвореността от труда е „афективно отношение, т.е. чувство на харесване (привличане) или обратно“ (Паунов, М., Паунова, М., Ал. Паунов, 2013: 172). Терминът „удовлетвореност“ „отразява характера на чувствата, които хората имат към труда си. Позитивното и благоприятно отношение е индикатор за удовлетвореност, а отрицателното и неблагоприятно – съответно за противното“ (пак там: 172).

В контекста на горните разсъждения въпросът за удовлетвореността на служителите в организации за социална работа несъмнено предизвиква

интерес, особено с оглед значимостта на системата за: социално подпомагане, закрила, защита и за осигуряване на пълноценни шансове и възможности за живот и развитие на лица от различни уязвими групи.

Емпирично изследване на удовлетвореността от труда в организации за социална работа – общи характеристики

Проучването на удовлетвореността е осъществено в различни по вид организации за социална работа като Дирекции „Социално подпомагане“, Държавна агенция за закрила на детето (ДАЗД) и различни видове социални услуги (дневен център за деца, център за настаняване от семеен тип за деца..., център за обществена подкрепа и др.), намиращи се в различни населени места в страната като София, Русе, Пловдив, Левски, Пазарджик и др.

Общо са изследвани 173 служители, сред които педагози, психолози, терапевти, социални работници, рехабилитатори, възпитатели, трудотерапевти, социални асистенти и др. Поради спецификите на структурата на отделните проучвани организации наименованията на длъжностите невинаги съвпадат, което не позволява тяхното количествено обобщаване. Акцентът в проучването е към всички лица, работещи в организации за социална работа, и това не налага тяхното обособяване в групи по видове длъжности.

Проучването сред работещите в организации за социална работа е проведено чрез въпросник за изследване на удовлетвореността, разработен от М. Радославова и А. Величков (Радославова, М., Величков, А., 2005: 115–130). Въпросникът за диагностика на удовлетвореност от труда е верифициран от автора му и дава възможност да се анализира както удовлетвореността като цяло, така и нейни отделни параметри.

Скалите във въпросника са както следва:

- Удовлетвореност от характера на работата – включва 15 айтема
- Удовлетвореност от прекия ръководител – включва 18 айтема
- Удовлетвореност от колегите – включва 18 айтема
- Удовлетвореност от резултатите – включва 3 айтема
- Удовлетвореност от заплащането – включва 10 айтема
- Обща удовлетвореност от труда – включва 8 айтема

Всяка от скалите съдържа определен набор твърдения, които респондентът оценява по 5-степенна скала, съответно: 1 – никак; 2 – малко; 3 – в известна степен; 4 – доста; 5 – напълно.

Коефициентът на вътрешна съгласуваност по метода Алфа на Кронбах за всяка от шестте скали показва висока степен на надеждност (таблица 1).

Таблица 1. Коефициент на вътрешна съгласуваност на скалите във въпросника за удовлетвореност от труда

Скала	N	Брой айтеми	Алфа на Кронбах
Удовлетвореност от характера на работата	173	15	0,946
Удовлетвореност от прекия ръководител	173	18	0,981
Удовлетвореност от колегите	173	18	0,972
Удовлетвореност от резултатите	173	3	0,826
Удовлетвореност от заплащането	173	10	0,973
Обща удовлетвореност от труда	173	8	0,907

Скалите за удовлетвореност от характера на работата, от ръководителя и от колегите включват в себе си различен на брой подскали.

- *Скалата за измерване на удовлетвореността от характеристиките на работата* включва подскалите Предизвикателство, Себеизява, Автономия и Обратна връзка. Подскалата за обратна връзка е дериватна и нейният резултат се получава от оценките, дадени на определени айтеми.

- *Скалата за измерване на удовлетвореност от ръководителя/директора* включва следните подскали: Ориентация към задачите и Ориентация към хората.

- *Скалата за измерване на удовлетвореност от колегите* включва следните подскали: Служебни отношения; Подкрепа от колегите; Доверие на колегите.

Демографските характеристики на изследваната извадка са описани чрез пола, възрастта, трудовия стаж на лицата в системата за социална работа и в организацията, както и тяхното образователно ниво.



Графика 1. Разпределение на респондентите по пол

Както и при други професии, като учителската например, и тук се наблюдава сериозен процес на феминизация сред служителите, което сочи явен отлив на мъже от професията най-вероятно поради ниското заплащане и ниския социален статус.

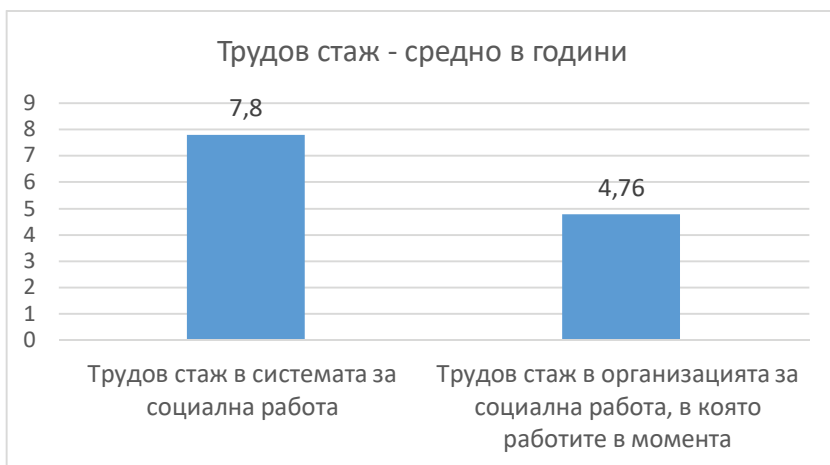
В допълнение се наблюдава и сериозно застаряване на работещите в организации за социална работа. Средната възраст на изследваните лица е 47 години, а над 25% от тях са над 58-годишна възраст (таблица 2).

Таблица 2. Данни за възрастта на изследваните респонденти

		Възраст
N		173
Средно		46,94
Медиана		47,00
Стандартно отклонение		12,428
Минимум		23
Максимум		74
Персентили	25	37,50
	50	47,00
	75	58,00

Прави впечатление, че образователното ниво е относително високо, като 45,7% от лицата са с ОКС „магистър“, а 22,5% – с ОКС „бакалавър“. Същевременно почти 30% от респондентите са със средно образование, което е резултат от факта, че в нормативната уредба, към настоящия момент, длъжността социален работник все още може да се заема и от лица със средно образование. В тази група попада и обгрижващият персонал.

По отношение на трудовия стаж средният брой години в системата за социална работа е 9,26, а в конкретната организация – почти 5 години (графика 2).



Графика 2. Трудов стаж на изследваните лица

Прави впечатление, че само 25% от лицата имат повече от 10 години трудов стаж в системата за социална работа, докато при останалите е налице относително кратък престой – между 1 и 5 години. Това сочи наличие на текучество в системата и потенциална неудовлетвореност от работата, включително липсата на възможности за кариерно развитие и допълнителна квалификация.

Като цяло, обаче, удовлетвореността на работещите в организации за социална работа е относително висока както в общ план, така и по отношение на отделните аспекти на труда (таблица 3).

Таблица 3. Общи характеристики на удовлетвореността от труда

Удовлетвореност от:	Характера на труда	Прекия ръководител	Колеги	Резултати	Заплащане	Обща удовлетвореност
Средна стойност	79,02	64,03	67,24	13,09	30,35	32,7861
Максимално възможен резултат	95	80	80	15	50	40
Процент на постигнатия среден спрямо максималния възможен резултат	83,18%	80%	78%	87,27%	60,70%	81,97

Резултатите потвърждават високата удовлетвореност – 81,97%, като 50% от изследваните лица са с над 35 точки по скалата за обща удовлетвореност, при максимално възможни 40, т.е. много близко до максималното ниво на удовлетвореност от труда.

В скалата за обща удовлетвореност се включват осем твърдения, описващи общото емоционално отношение, нагласа към работата. Поради тази причина тази скала може да служи като най-първичен индикатор за комплексната удовлетвореност на служителите, работещи в организациите за социална работа. Тази скала включва твърдения като: харесва ми; приятна ми е; устройва ме; бих е препоръчал/а на други хора и др. Две от твърденията в скалата са негативни по своя характер: съжалявам, че се заех с нея, и имам желание да е сменя. Поради това в изчисляването на нивото на общата удовлетвореност степените на съгласие по тези въпроси, посочени от респондентите, са прекодирани както следва: 1 – 5; 2 – 4; 3 – 3; 4 – 2; 5 – 1.

Интерес представлява фактът, че най-висок дял на съгласие събира твърдението „не съжалявам, че се заех с нея“ (86,2%), следвано от твърдението „харесва ми“ (79,2%). И двете твърдения недвусмислено показват, че трудът в организациите за социална работа се оценява като цяло положително от изследваните лица. Това е добра отправна точка за изграждане на бъдещи стратегии за повишаване удовлетвореността на служителите в организациите за социална работа. При наличие на общо положително отношение към работата в организациите за социална работа повишаването на удовлетвореността от труда би следвало да се насочи към отделните аспекти на този труд, към откриване на факторите, които влияят на удовлетвореността на служителите, и тяхното оптимизиране.

С най-висока степен се очертава удовлетвореността от резултатите, която е оценена с 13,09, при възможни 15 точки (87,27% от максималната удовлетвореност). Тези данни сочат, че преобладаващата част от изследваните лица отдават съществено значение на видимите резултати като характеристика на работата. Мотивът за включване за обучение и реализация на помагачи професии ясно се открива в наличните от изследването данни – постигането на резултати в работата с хора, оказването на подкрепа съществено повишава удовлетвореността от работния процес.

Този извод се подкрепя от високото ниво на удовлетвореност от характера на работата – средно 79,02 точки, т.е. постигната над 83% удовлетвореност от максимално възможната по съответната скала. Удовлетвореността от характера на работата е пряко свързано с нейното разнообразие, възможност за контакти, необходимост от специфични умения и възможност за оказване на подкрепа на лица в нужда. Видно е от данните, че сред изследваните респонденти удовлетвореността от характера на работата е доста висока (над 80%) и това ясно сочи, че спецификите на труда в организациите за социална работа могат да имат мотивиращ и стимулиращ ефект.

Очаквано, най-ниска е удовлетвореността от заплащането на труда – около 60% от максимално възможния резултат. С оглед на настоящите условия в системата за социална работа и ниското трудово възнаграждение спрямо други социални професии ниската удовлетвореност от заплащането се превръща във все по-негативен фактор за навлизането и задържането на качествени човешки ресурси в тази област.

Така очерталата се картина насочва към въпроса в каква степен отделните аспекти на удовлетвореността имат отношение към общата удовлетвореност от труда. За да се отговори на този въпрос, е проведен множествен линеен регресионен анализ (таблица 4).

Таблица 4. Връзка между общата удовлетвореност от труда и нейни отделни аспекти

Зависима променлива – Обща удовлетвореност от труда	
Брой на наблюденията	173,00
Независими променливи	
Константа	0,015* (2,439)
(1) Характерът на труда	0,236**** (0,046)
(2) Прекият ръководител	- 0,063 (0,032)
(3) Колегите	0,049 (0,039)
(6) Резултатите от работата	- 0,009 (0,252)
(7) Заплащането на труда	0,304**** (0,031)
adj. R²	0,615
F-статистика	55,87
p-стойност	0,000

Статистическата значимост се нанася до коефициента както следва:
 **** – статистически значима при ниво на съгласие $\alpha = 0,000$
 *** – статистически значима при ниво на съгласие $\alpha = 0,001$
 ** – статистически значима при ниво на съгласие $\alpha = 0,01$
 * – статистически значима при ниво на съгласие $\alpha = 0,05$

Данните от регресионния анализ сочат, че в своята обща съвкупност отделните аспекти от удовлетвореността на труда имат съществено влияние върху общата удовлетвореност, измерена чрез последната скала във въпросника ($\text{adj. } R^2 = 0,615$). В същото време характеристиките със статистическа значимост за общата удовлетвореност са само две – Заплащането и Характерът на труда. Останалите параметри не оказват значимо влияние върху нивото на обща удовлетвореност от работата в рамките на изследваната извадка.

Това се потвърждава и от проведения постъпков множествен линеен регресионен анализ, в който поетапно се включват само онези характеристики на работата, които имат влияние върху нивото на общата удовлетвореност (таблица 5).

Таблица 5. Аспекти от труда, допринасящи за удовлетвореността от работата

Зависима променлива – Обща удовлетвореност от труда		
	(1)	(2)
Брой на наблюденията	173,00	173,00
Независими променливи		
Константа	20,95**** (1,02)	6,03**** (2,093)
(1) Заплащането	0,390**** (0,031)	0,295*** (0,03)
(2) Характера на труда	-----	0,225**** (0,029)
adj. R²	0,472	0,61
F-статистика	154,63	135,53
p-стойност	0,000	0,000

Статистическата значимост се нанася до коефициента както следва:

**** - статистически значима при ниво на съгласие $\alpha = 0,000$

*** - статистически значима при ниво на съгласие $\alpha = 0,001$

** - статистически значима при ниво на съгласие $\alpha = 0,01$

* - статистически значима при ниво на съгласие $\alpha = 0,05$

Постъпковата регресия ясно показва, че за **общото ниво на удовлетвореност** значение имат само **нивата на удовлетвореност от заплащането и удовлетвореността от характера на труда**, като **заплащането** има

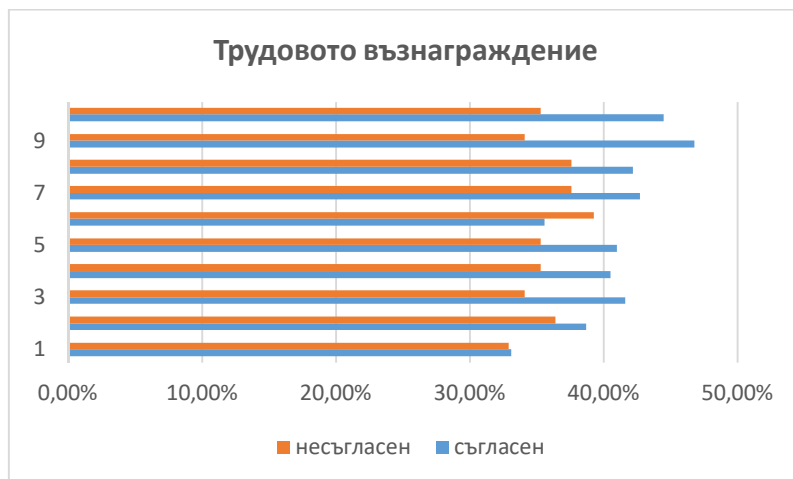
най-съществен принос ($\text{adj. } R^2 = 0,472$). При така очертаната ситуация не е изненадващо, че в организациите за социална работа е налице съществено текучество, като се има предвид ниското заплащане.

Данните от проучването ясно сочат, че разработването на стратегии за повишаване на удовлетвореността от труда в организации за социална работа би следвало да се фокусира именно върху повишаване на удовлетвореността от заплащането и върху поддържането, и по възможност – повишаването, на удовлетвореността от характера на работата, за да се постигне високо ниво на удовлетвореност като цяло.

Удовлетвореност от различните аспекти на труда в организациите за социална работа – детайлен анализ

Очертаването на двата водещи аспекта за нивото на обща удовлетвореност от труда (заплащането и характера на работата) дава основание детайлният анализ на резултатите да започне именно от тях.

Удовлетвореността от заплащането се измерва посредством скала, включваща 10 твърдения като: заплащането задоволява нуждите ми, компенсира усилията ми, отговаря на квалификацията, компенсира личната ми отговорност, съразмерно е на резултатите, които постигам и др. Като цяло, при всички 10 твърдения, оценката на респондентите се разделя полярно между съгласие и несъгласие, като при нито едно от тях не се наблюдава очертаващо се високо съгласие (над 50%). Това ясно сочи, че изследваните лица не считат, че трудовото възнаграждение, което получават, като цяло отговаря на техните нужди или е съразмерно на тяхната квалификация, сложност на труда и постигнати резултати (графика 3).



Легенда

Трудовото възнаграждение, което получавам:

1	задоволява нуждите ми.
2	компенсира усилията, които влагам в работата.
3	отговаря на квалификацията ми.
4	компенсира отговорностите ми в общата работа.
5	съразмерно е на резултатите, които постигам.
6	съответства на трудността на задачите, които изпълнявам.
7	отговаря на количеството изисквани действия за изпълнение на задачите.
8	е добро в сравнение със заплатата на новопостъпилите колеги на същата длъжност.
9	е добро спрямо заплащането на други длъжности тук.
10	е добро спрямо заплатата на същата длъжност в други организации.

Графика 3. Оценка на трудовото възнаграждение

Ярко се откроява по-силно изразеното несъгласие на респондентите с твърдението „Трудовото възнаграждение, което получавам, съответства на трудността на задачите, които изпълнявам“ (39,3%). Това сочи, че неудовлетвореността от заплащането е особено изразена, що се отнася до трудността на професията и на задачите, които служителите изпълняват в работата си. Макар делът на съгласните да е по-голям за девет от десетте твърдения, като цяло положителната оценка на заплащането рядко надхвърля 45–46%. Най-малък дял лица са съгласни, че трудовото възнаграждение, което получават, задоволява техните нужди, което е очаквано с оглед ниските заплати в социалния сектор.

Вторият аспект, имащ значимо влияние върху общата удовлетвореност на респондентите, е Характер на труда. Във въпросника в тази скала са включени 15 твърдения, разпределени в 3 подскали (Предизвикателство на задачите, Себеизява и Автономия). Четвъртата подскала (Обратна връзка) е дериватна и съдържа по две твърдения от скалите Удовлетвореност от прекия ръководител и Удовлетвореност от колегите. Данните за общите резултати по скалата и четирите подскали са представени в таблица 6.

Таблица 6. Удовлетвореност от характера на труда

		Характера на труда като фактор за удовлетвореност	1–1 Предизвикателство на задачите	1–2 Себеизява	1–3 Автономия	1–4 Обратна връзка
N	Valid	173	173	173	173	173
Mean		79,02	16,50	29,64	15,92	16,95
Median		82,00	17,00	31,00	16,00	18,00
Std. Deviation		12,047	2,725	4,818	3,346	2,919
Minimum		23	4	8	4	7
Maximum		95	20	35	20	20
Percentiles	25	72,00	15,00	27,00	14,00	15,00
	50	82,00	17,00	31,00	16,00	18,00
	75	88,00	19,00	33,00	19,00	19,00

Като цяло, във всички подскали, средният резултат в изследваната извадка достига 83–84% от максимално възможните стойности. Това сочи, че няма ярко изявена подскала, при която удовлетвореността от конкретния аспект на труда да е съществено по-ниска от останалите. В този случай интерес представлява с кои твърдения респондентите са съгласни в най-голяма степен, тъй като това ще посочи кои именно характеристики на труда носят най-голяма удовлетвореност на изследваните лица.

С най-висока степен на съгласие изследваните лица са посочили твърдението „Осъществявате дейности, които изискват да проявявате находчивост“ (87,9% съгласие – изцяло и частично) и „Осъществявате дейности, в които използвате знанията си“ (87,9%). Веднага след тях следва твърдението „Извършвате разнообразни дейности в ежедневната си работа“ (85,5% съгласие). Интерес представлява фактът, че изследваните лица са съгласни в голяма степен (82,1%) и с твърдението „Оценяват по достойнство резултатите от моята работа“.

Високо е оценено и твърдението „Осъществявате дейности, които изискват да научавате нови неща“ (81,6% съгласие), както и „Осъществявате дейности, чието успешно изпълнение ви носи гордост“ (80,9% съгласие).

Така посочените твърдения очертават интересни характеристики на труда на служителите в организациите за социална работа. Удовлетвореността е особено висока по отношение на онези аспекти, които дават възможност да се използват знания, умения и находчивост и които осигуряват възможности за развитие. Това дава насока да се потърсят средства за подк-

репа на тези характеристики на труда, така че общото ниво на удовлетвореност да се поддържа високо и, ако има възможност, да се повишава.

Въпреки че удовлетвореността от резултатите няма съществено влияние върху общата удовлетвореност, тя е с най-високо ниво сред всички аспекти на труда, изследвани чрез използвания въпросник. Скалата включва три твърдения:

- Работа по начин, който отговаря на действащите професионални стандарти (93,1% съгласие).
- Постигам резултати в работата, които са приемливи за моята организация (90,2% съгласие)
- Чувствам, че се справям много добре с поставените задачи (87,3% съгласие).

Ясно се вижда, че изследваните лица считат, че вършат работата си така, че тя отговаря на действащите стандарти и на очакванията на организацията. Именно поради това нивото на удовлетвореност от резултатите е толкова високо.

Други два съществени аспекта от удовлетвореността от труда са удовлетвореността от прекия ръководител и удовлетвореността от колегите. Удовлетвореността от прекия ръководител се измерва чрез възприятията на респондентите за това доколко той е ориентиран към хората и към задачата (таблица 7).

Таблица 7. Удовлетвореност от прекия ръководител

		Прекият ръководител като фактор за удовлетвореност	2–1 Ориентация към задачата	2–2 Ориентация към човешките отношения
N		173	173	173
Средно		64,03	25,86	38,17
Медиана		70,00	28,00	41,00
Стандартно отклонение		13,563	5,708	8,030
Минимум		16	6	10
Максимум		75	30	45
Персентили	25	60,00	24,00	36,00
	50	70,00	28,00	41,00
	75	74,00	30,00	44,00

Удовлетвореността от прекия ръководител е на относително високо ниво – 64 точки от 75 възможни. Данните сочат, че няма ясно очертан про-

фил на ръководителите като ориентирани към хората или ориентирани към задачата. Ето защо, от гледна точка на проучването, интерес представлява в кои области от взаимодействието на респондентите с техните ръководители се наблюдава най-висока удовлетвореност.

Твърдението с най-високо съгласие, що се отнася до прекия ръководител, е „Има достатъчно професионална компетентност“ (89% съгласие), следвано от „Изслушва ме внимателно, когато му казвам нещо важно (86,7% съгласие), както и твърдението „Следи реално дали работя в срок (85%)“. Като цяло твърденията в скалата описват взаимоотношенията между служителите и прекия ръководител в позитивен спектър, като най-ниска е оценката на твърдението „Награждава ме добре за осъществената трудова дейност (съобразно съществуващите материални ресурси в организацията) – едва 67,1% от респондентите са посочили, че са съгласни частично или изцяло с него. Цялостната картина показва относително висока удовлетвореност и позитивни характеристики на взаимодействието между изследваните лица и техните преки ръководители. Ето защо при бъдещи стратегии за повишаване на удовлетвореността би следвало да се обърне внимание на възможностите за подобряване на този аспект от дейността в организацията за социална работа и да се потърси възможност да се засили влиянието на прекия ръководител върху общата удовлетвореност от труда.

По отношение на удовлетвореността от колегите, данните са представени в таблица 8.

Таблица 8. Удовлетвореност от колегите

		Колегите като фактор за удовлетвореност	3-1 Служебни отношения	3-2 Подкрепа от колегите	3-3- Доверие
N		173	173	173	173
Средно		67,24	29,56	16,69	12,51
Медиана		69,00	31,00	17,00	13,00
Стандартно отклонение		11,844	5,168	3,281	2,357
Минимум		25	12	6	3
Максимум		80	35	20	15
Персентили	25	62,00	27,00	15,00	12,00
	50	69,00	31,00	17,00	13,00
	75	77,00	34,00	20,00	15,00

Най-висок резултат получава наличието на подкрепа от колегите, следвано от удовлетвореността от доверието в екипа. Като цяло нивото на удовлетвореност от колегите е относително високо, със среден резултат от

67,24 точки от 80 възможни. Макар този аспект от работата да няма статистическа значимост за общата удовлетвореност, както и при взаимодействието с прекия ръководител, той има своето място и роля за разбирането на удовлетвореността на служителите в организациите за социална работа.

В най-висока степен изследваните лица са удовлетворени от факта, че е налице разискване с колегите на общите проблеми в работата (87,3% са посочили, че са съгласни). В допълнение, според 84,4% от тях, колегите им допринасят смислено за постигане на добри общи резултати, а 83,3% сочат, че колегите приемат с доверие техните предложения. Факт е, също така, че сред колегите е налице търпение и изслушване (82,7%), както и осигуряване на подкрепа в процеса на работа (82,6%). В същото време 82,1% посочват, че колегите им са взискателни при изпълнението на задачите.

Така представените кратки данни очертават картина, при която подкрепата, доверието, изслушването и взискателността са най-честите източници на удовлетвореност сред служителите в организациите за социална работа. Както и при прекия ръководител, необходимо е да се търсят и развиват такива условия на работа и екипно сътрудничество, при които тези характеристики да се засилват и да се осигури възможност тяхното значение за общата удовлетвореност от труда да се увеличава.

Заклучение

В резултат на осъщественото емпирично изследване могат да се очертаят няколко основни извода:

- Общата удовлетвореност от професионалния труд на служителите в организациите за социална работа като цяло е по-висока от очакванията. Този факт може би в голяма степен се дължи на факта, че значителна част от изследваните организации се ръководят от неправителствени организации и това предположение може да бъде отправна точка за последващи изследвания, свързани с разширяване диапазона на изследваните институции и включване на допълнителен инструментариум.

- За общата удовлетвореност от труда най-голямо значение имат удовлетвореността от заплащането и удовлетвореността от характера на работата. Този извод показва, че е необходимо да се работи по посока увеличаване удовлетвореността от заплащането, която е най-ниска от всички изследвани аспекти на удовлетвореността. Характерът на работата в организациите за социална работа също би следвало да бъде обект на внимание, като се осигурят възможности за нейното разнообразяване, отчитане на спецификите ѝ при формиране на възнаграждението и създаване на възможности за продължаваща квалификация и професионално развитие.

- Работещите в организации за социална работа виждат смисъла от своята дейност и постигнатите резултати и се чувстват удовлетворени от

тях. За съжаление поради липсата на връзка между постигнати резултати, спецификата на работа и заплащане на труда тази удовлетвореност от резултатите не може да допринесе за повишаване на общата удовлетвореност от труда.

- Въпреки очакванията удовлетвореността от прекия ръководител и колегите също не допринасят за повишаване на общата удовлетвореност, макар изследваните лица да описват взаимодействието си с колегите и прекия си ръководител по-скоро в положителна светлина. Тези положителни аспекти на работната среда не могат да намалят негативното влияние на ниското заплащане на труда и поради това нямат съществена тежест по отношение удовлетвореността от професионален труд в организациите за социалната работа.

В заключение, проведеното емпирично изследване на удовлетвореността сред служителите в организации за социална работа хвърля светлина върху някои от аспектите, на които ръководителите и управляващите системата би следвало да обърнат внимание. Очертаните параметри, които служителите оценяват като положителни и които допринасят за тяхната удовлетвореност от професионалния труд, могат да се подкрепят и развиват. Успоредно с това, онези аспекти, които се очертават като значими за удовлетвореността, но тяхното състояние се оценява по-скоро в негативния спектър (заплащане), би следвало да се реформират и да се подобряват. Действията и мерките в тази посока изискват широк обществен консенсус и активно взаимодействие между теория и практика, за да се постигне резултат, който да допринесе за повишаване удовлетвореността на служителите в организациите за социална работа.

ЛИТЕРАТУРА

- Арсеньев, Ю., С. Шелобаев, Т. Давыдова (2005) Организационное поведение. Москва. [Arseniev, Yu., Shelobaev, S., Davidova, T. (2005) Organizatsionnoe povedenie. Moskva.]
- Господинов, Д. (2012) Управление на човешките ресурси в училищни организации. София. [Gospodinov, D. (2012) Upravlenie na choveshkite resursi v uchilishtni organizatsii. Sofia.]
- Господинов, Д., С. Янакиева, А. Гълъбова, А. Радкова, В. Николова (2013) Удовлетвореност от професионалния труд при учителите. Авангард Прима, София. [Gospodinov, D., Yanakieva, S., Galabova, A., Radkova, A., V. Nikolova (2013) Udovletvorenost ot profesionalnia trud pri uchitelite. Avangard Prima, Sofia.]
- Здравкова, Б. (2011) Професионален профил на социалния работник в контекста на интеркултурната перспектива. – В: Научни трудове на Русенския университет, том 50. [Zdravkova, B. (2011) Profesionalen profil na sotsialnia работник v konteksta na interkulturnata perspektiva. – V: Nauchni trudove na Rusenskia universitet, tom 50.]

- Илиева, С. (1998) Привързаност към организацията (психологически аспекти). София. [Ilieva, S. (1998) Privarzanost kam organizatsiyata (psihologicheski aspekti). Sofia.]
- Паунов, М., М. Паунова, Ал. Паунов (2013) Организационно поведение. Сиела, София. [Paunov, M., Paunova, M., Paunov, Al. (2013) Organizatsionno povedenie. Siela, Sofia.]
- Радев, Н. (2016) Относно възнаграждението на професията социален работник. – е-списание *Социална работа*, бр. 1. [Radev, N. (2016) Otnosno vaznagrazhdenieto na profesiyata sotsialen работник. – e-spisanie *Sotsialna работа*, br. 1.]
- Радославова, М. (2001) Удовлетвореност от труд (психологични механизми на възникване и функции). ВИПОНД-МВР, София. [Radoslavova, M. (2001) Udovletvorenost ot trud (psihologichni mehanizmi na vaznikvane i funktsii). VIPOND-MVR, Sofia.]
- Симеонова, Р. (2011) Ръководство и култура в организациите за социална работа. Ибис, София. [Simeonova, R. (2011) Rakovodstvo i kultura v organizatsiite za sotsialna работа. Ibis, Sofia.]
- Янакиева, С. (2001) Професионално педагогическо общуване. София. [Yanakiyeva, S. (2001) Profesionalno pedagogicheskо obshtuvane. Sofia.]
- Robbins, S., T. Judge (2013) *Organizational behavior*, 15th ed., Pearson.

