

# PERSPEKTIVE SOCIALNEGA DELA V PODJETJIH

PAVLA RAPOŠA-TAJNŠEK

## Povzetek

Socialno delo v podjetjih je na pomembni prelomnici, od katere je odvisen njegov nadaljni razvoj. Ločitev ekonomske in socialne funkcije ne pomeni, da za socialno delo ni več prostora v podjetjih. Za uspešno poslovanje je človeški faktor odločilnega pomena, zato je nujno prizadevanje za kvaliteto delovnega življenja h kateri prispeva socialno delo z seštevanjem osebnih in medosebnih problemov delavcev na individualni, skupinski in organizacijski ravni in s povezovanjem z družbenim okoljem. - Ured.

## Summary

Social work in enterprises is at an important turning-point, of which it's further development depends. The separation of the economic and the social function doesn't mean that there could be no place for social work in enterprises any more. For successful business the human factor is of critical importance, so the development of quality of workers' life is a necessity. Social work contributes to the quality of workers' life through solving of personal and interpersonal problems of employees on the individual, group and organizational levels with social environment of an enterprise. - Ed.

Težavne gospodarske razmere, v katerih so se v zadnjem obdobju znašla mnoga podjetja, vplivajo tudi na položaj socialnega dela v tem okolju. Videti je, kot da je krizna situacija samo še potencirala vprašanja in dvome, ki spremljajo socialno delo v delovnih organizacijah od njegovih prvih začetkov pred dobrimi tridesetimi leti, ko so se v slovenskem gospodarstvu začeli zaposlovati poklicno izobraženi socialni delavci.

V preteklem obdobju smo ugotavljali, da je položaj socialnih delavcev v delovnih organizacijah sila različen. Medtem ko so eni izražali zadovoljstvo s svojim delovnim statusom in uspehi (ob ustrezni kritičnosti do doseženih rezultatov), so se drugi čutili nenehno ogrožene in odrinjene v povsem obrobni položaj. Med razlogi za takšno stanje so največkrat navajali nerazumevanje s strani vodilnih delavcev in tehničnih strokovnjakov, ki imajo oziroma so imeli nepopolne ali celo povsem zgrešene predstave o tem, kaj je

socialno delo. Poleg pretiranih pričakovanj glede možnosti socialnega dela, po katerih naj bi socialni delavci kot nekakšni čudodelniki rešili vse zapletene (med)človeške probleme, je pogosto prihajalo do omalovaževanja stroke in problemov, ki jih rešuje.

Veliko je k težavnemu položaju socialnih delavcev v delovnih organizacijah prispevala tudi pomanjkljiva strokovna usposobljenost za delo na tem specifičnem področju, ki ga dvoletni, polivalentno naravnani študij ni mogel dovolj upoštevati. Podiplomsko izobraževanje, ki je bilo dokaj omejeno, teh pomanjkljivosti ni moglo odpraviti, ne nazadnje tudi zaradi premajhnih spodbud in zahtev v delovnem okolju, ki ni bilo vedno naklonjeno pridobivanju novega znanja. Ne glede na navedene težave pa so se socialni delavci v delovnih organizacijah razmeroma dobro uveljavili, tako glede na samo številčno zastopanost kot tudi z vidika dejavnosti, ki je bila v nekaterih delovnih kolektivih zelo razvejana in upoštevana.

### "Socialo ven iz podjetij" - kaj pa sploh je "sociala"?

V kritični gospodarski situaciji, značilni za osemdeseta leta, predvsem pa za sedanje prehodno obdobje, se je položaj socialnega dela v posameznih organizacijah močno zaostрил. Vse kaže, da se je socialno delo v podjetjih znašlo na pomembni prelomnici, od katere sta odvisna njegov nadaljnji obstoj in razvoj. Uveljavljanje tržne ekonomije povzroča velike spremembe v gospodarjenju in ravnanju podjetij in drugih delovnih organizacij. Ena od najbolj značilnih sprememb je povečana negotovost na individualni in organizacijski ravni, ki je povezana z nestabilnostjo in nepredvidljivostjo v ekonomskem in družbenem okolju. Težavne gospodarske razmere silijo vodstva podjetij k iskanju novih rešitev, ki naj zagotovijo večjo varnost in stabilnost delovne organizacije; pri tem pa se je na udaru znašla tudi stroka, ki ni usmerjena le v zmanjševanje in blaženje posledic socialne negotovosti, temveč v ohranjanje in razvoj človeških in družbenih potencialov. Najpomembnejša naloga socialnega dela je, da krepi človekovo samostojnost in ustvarjalnost v medsebojni povezanosti z drugimi člani družbe. Pomoč pri ohranjanju in razvijanju sposobnosti za samostojno življenje in delo pa nima ničesar skupnega s pojmovanjem, ki socialno delo reducira na tako imenovano "socialo", to je na pomoč, ki ne spodbuja in ne omogoča samostojnosti, pač pa ohranja in povečuje nemoč, odvisnost in podrejenost prejemnikov pomoči.

### Ločitev ekonomske in socialne funkcije

V zahtevah, da je treba socialno delo izločiti iz delovnih organizacij, v katerih ni prostora za "socialo", najdemo odraz takšnega poenostavljenega pojmovanja. Upoštevati pa moramo, da gre pri tem tudi za drugačno razme-

jitev med gospodarsko organizacijo in državo, za ločitev ekonomske in socialne politike, ki v preteklosti nista bili diferencirani, zato nista dajali ustreznih rezultatov niti na ekonomskem niti na socialnem področju. Delovne organizacije, ki se v pogojih tržne ekonomije odločajo za produktivno zaposlovanje in večjo učinkovitost delovne sile, se želijo otresti manj produktivnih in presežnih delavcev, za katere naj poskrbi država. Ker je delavcev preveč in ker gre pri tem praviloma za premalo izobraženo, za sodobno tehnologijo nezanimivo delovno silo, delovne organizacije niso več pripravljene, pogosto pa tudi ne zmožne ohranjati različnih ugodnosti in organiziranih oblik pomoči svojim delavcem. Še več, zaradi kritične ekonomske situacije in hitrih sprememb v vseh sferah družbe, se pojavljajo ideje, po katerih naj bi nasprotja med delom in kapitalom, med človekom in tehnologijo reševali na način, znan iz časov liberalnega kapitalizma, ko je podjetnik uveljavljal svoje interese nasproti neukemu, neorganiziranemu in s strani države nezaščitenemu delavcu, ki ga je lahko brez večjih posledic za proizvodnjo kadarkoli nadomestiti z drugim.

### **Vrnitev v kapitalizem - toda kakšen?**

V takšnem kontekstu se pojavljajo tudi razmišljanja, po katerih je socialna funkcija podjetja nepotreben balast, ki se ga mora podjetje v imenu racionalnega in uspešnega gospodarjenja čimprej znebiti. Videti je, da smo prišli v fazo, ko poskušamo negirati socialistično preteklost z vračanjem v predpreteklo obdobje, v čas zgodnjega kapitalizma, namesto da bi iskali pot v smeri, ki so jo v najrazvitejših kapitalističnih deželah že prehodili.

Sodobna kapitalistična podjetja, značilna za obdobje prehoda iz industrijske v postindustrijsko družbo, skušajo namesto konflikta med kapitalom in delom upoštevati njuno neizbežno medsebojno odvisnost, ki se kaže v ustreznem odnosu do delovne sile. Industrijski kapitalizem je potreboval armado nekvalificiranih delavcev, nove tehnologije, ki vodijo v postindustrijsko družbo, pa zahtevajo visoko izobražene, ustvarjalne delavce, brez katerih ni ekonomske učinkovitosti in uspešnosti. V uspešnih novih podjetjih se zavedajo, da "človeški viri tvorijo glavno osnovo za bogastvo družbe - kapital je samo pasiven proizvodni faktor", pravi Kos. Rastoči pomen "človeškega faktorja" daje vedno večji pomen prizadevanjem za kvaliteto delovnega življenja, ki jo kot izraz ekonomske nuje razvijajo mnoga uspešna podjetja.

### **Kvaliteta delovnega življenja in socialno delo v gospodarsko uspešnih podjetjih**

Kvaliteta delovnega življenja postaja način razmišljanja o ljudeh, delu in organizacijah, ki upošteva vpliv dela na ljudi in na uspešnost organizacije ter

participacije pri reševanju problemov in odločanju (Nadler in Lawler). V okviru prizadevanj za kvaliteto delovnega življenja poskušajo doseči, da bi bilo delo hkrati bolj privlačno in bolj produktivno, da bi dajalo več zadovoljstva posameznemu delavcu in bi hkrati koristilo delovni organizaciji. Izhodišče programov za večjo kvaliteto delovnega življenja je spoznanje, da produktivnosti ni več mogoče dvigovati zgolj z zahtevami in pritiski, temveč z omogočanjem ustvarjalnega skupinskega dela, s pravico delavcev, da povedo svoje mnenje o delu in razmerah, v katerih poteka, z izboljšanjem delovnih razmer, s preseganjem tradicionalne ločenosti sveta dela od družinskega življenja itd.

### Se prepad med delovnimi obveznostmi in potrebami družinskega življenja zmanjšuje?

Za naše razmere je zanimivo povezovanje delovnih in družinskih obveznosti, ki naj bi preseгло prepad med tema dvema področjema človekove eksistence, kajti najnovejši trendi pri nas gredo prej v obratno smer, kljub domnevi, da ni mogoče doseči ustrezne kvalitete življenja, če obveze delovnega in družinskega okolja niso kompatibilne (Rus). To dejstvo potrjuje definicijo, po kateri so prizadevanja za kvaliteto delovnega življenja povezana z obdobjem gospodarske in družbene rasti (Delamotte in Takezawa), v kateri je povezava med zadovoljstvom delavcev in produktivnostjo transparentnejša.\* Podjetja v razvitem kapitalističnem svetu, ki poleg drugih kadrovskih delavcev zaposlujejo tudi socialne delavce, tega prav gotovo ne bi počela, če socialno delo ne bi prispevalo k ekonomski uspešnosti podjetja. Spoznanje, da je za uspešno poslovanje človeški faktor odločilnega pomena, jih sili k temu, da vlagajo v kvaliteto delovnega življenja precejšnja sredstva. K temu jih še dodatno spodbujajo močne sindikalne organizacije in država s svojimi predpisi s področja delovnega prava in socialne varnosti.

Zanimiva je izkušnja Združenih držav Amerike, kjer so se socialni delavci v podjetjih začeli zaposlovati v zadnjem obdobju, za katerega je značilno po eni strani gibanje za kvaliteto delovnega življenja, po drugi strani pa težnja države, da čim bolj uveljavi tako imenovano delovno blaginjo, v kateri naj bi zmanjšali socialne pomoči nezaposlenim z razvijanjem priložnosti za zaposlitev tistih kategorij, ki so pri tekmovanju na trgu delovne sile v slabšem položaju. To je spodbudilo zakonodajo na delovnem področju k zaščiti obrobni skupin, povečale pa so se tudi zahteve po upo-

\* Poleg izraza kvaliteta delovnega življenja, se v svetu pojavljajo še termini humanizacija dela, izboljšanje delovnega okolja, demokratizacija delovnega okolja, varstvo delavcev itd., ki imajo soroden pomen.

števanju družinskih obveznosti delavcev, da bi tako olajšali zaposlovanje žensk. V podjetjih so se srečali z novo delovno silo, ki so ji morali nameniti več pozornosti, zato so se dotedanjim kadrovskim delavcem pridružili novi.

### **Socialno delo v prehodnem obdobju - kako preživeti prehod v tržno ekonomijo?**

K zaposlovanju socialnih delavcev v ekonomsko uspešnih podjetjih ni odločilno prispeval zakon, temveč potreba po ustreznem odzivanju na spremembe v strukturi in zahtevah delovne sile. Poklicna blaginja, ki vključuje zaposlene delavce, je postala pomemben sektor v sistemu družbene blaginje, v katerem sta ekonomska in socialna politika sicer ostro razmejeni in v njem z vso neusmiljenostjo deluje trg delovne sile, ki vzdržuje visoko delovno moralo zaposlenih. Ti se morajo nenehno boriti za svoj privilegirani položaj v primerjavi z veliko množico nezaposlenih in naraščajočim številom tistih delavcev, ki delajo s skrajšanim delovnim časom ali le občasno in zato ne uživajo ugodnosti redno zaposlenih delavcev.

V naših razmerah se trg delovne sile šele oblikuje; namesto polne zaposlenosti in skoraj popolne varnosti pred izgubo delovnega mesta se pojavljata negotovost in konkurenca, razvija se doslej malo prisotna podjetniška miselnost. Prehod iz dosedanje družbene in ekonomske ureditve v novo, kapitalistično obliko v prvi fazi ni videti kot približevanje postkapitalistični družbi, ki je nastala kot rezultat globokih tehnoloških in družbenih sprememb, temveč kot vračanje v začetke kapitalizma. V razmerah, kakršne so, v podjetjih več govorijo o preživetju kot o kvaliteti delovnega življenja. Pričakujemo pa, da se bo odnos delovnih organizacij do potreb njihovih delavcev in s tem tudi do socialnega dela uravnovesil v tistem trenutku, ko se bodo prelevile v uspešna, tržno naravnana podjetja, ki so zmožna konkurirati na svetovnem trgu. Ko bodo delovne organizacije zmanjšale število zaposlenih delavcev, ki so jih v preteklosti - v skladu z ideologijo polne zaposlenosti - zaposlovale brez upoštevanja tržnih zakonitosti; ko proizvodnja ne bo več temeljila na zastareli tehnologiji in na ceneni nekvalificirani delovni sili; ko bo ob trgu delovne sile uveljavljen tudi sistem socialnega varstva brezposelnih, se bodo razmišljanja o tem, ali je socialno delo v delovnih organizacijah potrebno ali ne, približala rešitvam, ki so značilne za ekonomsko in socialno razvitejša okolja.

### **Povezati reševanje osebnih in medčloveških problemov z organizacijsko ravnanje**

Zavzemanje za človeka v procesu dela ni nujno v konfliktu z ekonomsko logiko podjetja, ki ne dopušča neznanja in nesposobnosti, neodgovornega ravnanja in izmikanja delu. Socialno delo, ki teži k razvijanju človekovih

potencialov, ne podpira lenih, nesposobnih in neodgovornih delavcev, kot skušajo nekateri prikazati njihovo prizadevanje za humanizacijo delovnega okolja in odnosov pri delu. Tako kot v vsakem socialnem sistemu pa prihaja tudi v delovnih organizacijah do težav in konfliktov, ki jih je potrebno reševati. "Uspešnost organizacije je odvisna tudi od sprotnega reševanja osebnih in medčloveških problemov, pri čemer je treba upoštevati obe strani: organizacijsko in individualno oziroma skupinsko raven. Management v podjetjih se vedno bolj zaveda, da delavci ne morejo pustiti svojih osebnih in družinskih problemov pred vrati delovne organizacije in da ti problemi niso samo njihovi, saj prizadenejo tudi sodelavce in celotno organizacijo. Uveljavlja se spoznanje, da je iskanje pomoči družbeno sprejemljivo in zaželeno dejanje ter da zgodnja identifikacija problema odpravi stroške dragih medicinskih posegov ali socialnih dajatev (Akabas in drugi, 1972). Podobno je pri reševanju problemov, ki so povezani z različnimi stresi in večjo "ranljivostjo" posameznikov ali posameznih kategorij zaposlenih, ki so zaradi družinskih obveznosti, mladoletnosti, starosti, bolezni, invalidnosti, sociokulturnih značilnosti itd. bolj izpostavljeni pritiskom delovnega in življenjskega okolja in zato potrebujejo več pomoči kot drugi, da bi ohranili ali povečali svojo delovno sposobnost in samostojnost. Reševanje teh problemov je sestavni del prizadevanj za kvaliteto delovnega življenja (oziroma za humanizacijo dela), ki vključuje široko področje delovnih razmer, zahtev in pričakovanj delavcev ter naporov, da bi uskladili dvojne cilje delovnih organizacij: cilje gospodarske uspešnosti ter izboljšanje razmer in odnosov v delovnem okolju.

Podjetja potrebujejo socialne delavce za uspešno reševanje tehničnih in organizacijskih problemov, ki prizadevajo delavce in njihove odnose z okoljem, ter za reševanje problemov, ki se nanašajo na organizacijo in njeno odgovornost za kvaliteto delovnega življenja.

Poseben vidik socialnega dela v delovni organizaciji je povezava z družbenim okoljem, z lokalno skupnostjo, v kateri so locirani številni viri pomoči, ki jih koristijo zaposleni, od skupin samopomoči do strokovnih institucij, obenem pa je to okolje tudi subjekt dogovarjanja z delovno organizacijo ob skupnih vprašanjih in razvojnih načrtih. Potreba po medsebojnem sodelovanju se je zaostrila zlasti ob ekoloških vidikih, čeprav to nikakor ni edino področje skupnih interesov med delovno organizacijo in njenim neposrednim okoljem.

### **"Paradigma stranke" opredeljuje tudi socialno delo v podjetju**

Pomembno je, da socialni delavec v podjetju vselej povezuje vse navedene ravni svoje strokovne intervencije, saj bo s tem uresničeval tako interese posameznih delavcev (ali skupin delavcev) kot interese delovne organi-

zacije in njenega družbenega okolja. Pri tem izhaja iz temeljnih vrednot in principov, ki določajo intervencijo socialnega dela, in opravlja vloge, ki so značilne za vsa področja socialnega dela. Bistveno v procesu reševanja problemov, ne glede na raven pojavljanja, je upoštevanje stranke (posameznega delavca, kolektiva) kot odločujočega partnerja v skupnem prizadevanju, v okviru katerega stranka ob pomoči socialnega delavca opredeli svoj problem, se odloči o ciljnih in načinih spreminjanja situacije ter izvede načrtovane aktivnosti. Reševati problem skupaj s stranko ob njeni lastni odločitvi in jasnem dogovoru o tem, kaj, zakaj in kako spremeniti ob sodelovanju in podpori socialnega delavca specifične metode socialnega dela, ki je značilna tudi za strokovno intervencijo v okviru delovne organizacije oziroma podjetja. Pri tem ni toliko pomembno, s katerimi problemi se ukvarja socialni delavec; to je odvisno od značilnosti in potreb konkretne delovne organizacije. Dosedanja praksa je pokazala, da lahko socialni delavci uspešno opravljajo zelo različne naloge, povezane s kvaliteto delovnega življenja. Nova razmejitev ekonomske in socialne politike in s tem drugačna odgovornost podjetja in države za blaginjo ljudi bosta morda spremenili obseg dela na posameznih področjih (na primer stanovanjskem), ne moreta pa bistveno vplivati na delokrog socialnega dela v podjetju, ki je bil že doslej odvisen od konkretne situacije v podjetju. Najpomembnejša sprememba bo verjetno to, da se bo socialno delo bolj kot v preteklosti omejilo na probleme, povezane z delovnimi razmerami in odnosi pri delu.

Za socialne delavce v podjetjih je nedvomno pomembno, kako bodo opredelili obseg in vsebino nalog, ki sodijo v njihovo pristojnost. Vendar pa je za njihovo profesionalno identiteto pomembnejše vztrajanje pri temeljnih principih, metodah in postopkih, ki opredeljujejo stroko. Poudariti velja zlasti načelo človekove lastne odločitve in participacije v vseh fazah reševanja problema, spoštovanje človekovega dostojanstva, načelo zaupnosti in druga načela, ki jih v okviru kadrovskega managementa ni mogoče vselej upoštevati. Zato morajo socialni delavci razmejiti svoje strokovno področje od drugih nalog s področja kadrovske dejavnosti, kot so recimo sprejemanje in odpuščanje, nagrajevanje, napredovanje, disciplinski ukrepi in podobne odločitve, ki morajo biti prepuščene kadrovskim managerjem. Zato je težko združevati vlogo socialnega delavca z vlogo kadrovika, kar se dogaja predvsem v manjših delovnih organizacijah. Če hoče socialni delavec ohraniti strokovno identiteto in si pridobiti zaupanje delavcev, mora jasno razmejiti postopke, v katerih uporablja metode socialnega dela (paradigma stranke!), od postopkov, ki so povezani s kadrovskim managementom. Sicer pa navedena dilema ni neznana tudi drugim področjem socialnega dela, na katerih se administrativni postopki in ukrepi prepletajo s potrebo po svetovalnem pristopu.

Znanje, ki bo utrjevalo profesionalno identiteto, in strokovna avtonomnost sta največji izziv in realna perspektiva socialnega dela v podjetjih. Zakonodaja, ki bi ustrezno uredila področje socialnega dela v delovnih organizacijah, bo nadvse dobrodošla, vendar pa ne bo zmanjšala potrebe po strokovni uveljavitvi, ki bo v največji meri utrdila položaj socialnega dela kot pomembnega dejavnika pri razvoju človeških potencialov v delovnem procesu. Poleg navedenega pa bi morali čim prej razviti tudi različne oblike strokovnega povezovanja socialnih delavcev s tega področja, od dejavnosti društev do supervizijskih in drugih skupin.

#### Literatura:

- Akabas, S. H., Kurzman, P. A., Kolben, N. S.(ed): Labor and Industrial Settings: Sites for Social Work Practice, Council on Social Work Education, New York 1979
- Delamotte, Y., Takezawa, Sh.: Quality of Working Life in an International Perspective, BIT, Geneva 1984
- Kast, F. E., Rosenzweig, J. E.: Organization and Management: A Systems and Contingency Approach, Mc Graw Hill 1985
- Nader, D.A., Lawler, E. E.: Quality of Working Life, Perspective of Direction, Organizational Dynamics, Winter 1983
- Ekonomija in kadri, Zbornik gradiv s študijskih dni kadrovskih delavcev Slovenije 1988