

ЗА НЯКОИ ТЕНДЕНЦИИ В КОРПОРАТИВНАТА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

Даниела Цветкова¹

Резюме

В настоящата статия се разглеждат промени в корпоративната социална отговорност, настъпили в следствие на измененията в икономическата и социална пост-пандемична среда. Фирмите в цял свят бяха принудени да трансформират или адаптират бизнесите си. Работното място също претърпя съществени промени, свързани най-вече с преминаване към хибриден модел на работа, включващ дистанционна връзка чрез различни цифрови платформи за комуникация. Целта на разработката е да разкрие приоритетите при реализирането на вътрешната корпоративна социална отговорност, а именно: здраве и сигурност на работното място, обучение и развитие и баланс работа-личен живот.

Ключови думи: корпоративна социална отговорност; здраве и сигурност на работното място; обучение и развитие; баланс работа-личен живот

JEL: M5; M14

FOR SOME TRENDS IN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Daniela Tzvetkova²

Abstract

This report examines the changes in corporate social responsibility that have occurred as a result of the changes in economic and social post-pandemic environment. Companies worldwide were forced to transform or adapt their businesses. The workplace has also undergone significant changes, mostly related to the shift to hybrid work environment, including remote connection through various digital communication platforms. The purpose of the report is to reveal the priorities in implementation of internal corporate social responsibility, namely: health and safety at the workplace, learning and development and work-life balance.

Key words: corporate social responsibility; work-life balance; health and safety; well-being

JEL: M5; M14

¹ Гл. ас. д-р Даниела Цветкова, катедра „Предприемачество“, УНСС-София, daniela.tzvetkova@unwe.bg;

²Assistant professor Daniela Tzvetkova, PhD, Department of Entrepreneurship, UNWE - Sofia, Bulgaria, daniela.tzvetkova@unwe.bg;

Въведение

Докато светът се възстановява от ефектите на световна пандемия, компаниите в световен мащаб пренастроят своята оперативна дейност и вериги на доставки с цел устойчивост и намаляване на рисковете. На преден план стоят правилно управление на разходите и доставките, които остават под постоянно наблюдение и реорганизиране. Същевременно бизнес лидерите виждат една друга възможност, подсилена от ефектите на пандемията. Тя е да се подсили корпоративния план за развитие и устойчивост чрез инкорпориране на елементи притежаващи социална стойност и включвайки теми от КСО в техните стратегии.

Пандемията даде възможност на много работещи да направят преценка на това дали са доволни от своята работа. Това лично отражение накара много хора да напуснат своята работа и да търсят друга работа или реализация в синхрон с личния си стремеж за щастие. Много бизнес лидери възприемат напускането на голям брой служители като удар по техния бизнес. Но това ги кара и да се замислят как да създадат по-добра работна среда за техните служители. Балансът между работа и личен живот е основна причина служителите да са щастливи на работното място и да не го напускат. Затова подсигурирането на такъв баланс е от съществена важност. Така КСО, насочена към човешките ресурси започна да се развива в посока, различна от досегашната, с фокус върху психическото здраве на служителите и осигуряването на възможности за постигане на мечтаното от тях работното място.

1. Области на проявление на корпоративната социална отговорност (КСО)

Концепцията за КСО е ключова за разкриване на отношенията на бизнеса с обществото. КСО е термин, който обхваща няколко аспекта – обществен, икономически и екологичен и се отнася до всички предприятия - големи или малки, които са в състояние да подобрят своя икономически, екологичен и социален успех в краткосрочен и дългосрочен план. Тя засяга всеки един от нас, тъй като отразява основните ценности на обществото, в което живеем.

Към КСО се подхожда от различни гледни точки, като например: социално представяне, бизнес етика, корпоративно управление, управление на заинтересованите страни, корпоративно гражданство и обществен договор. Една от най-разпространените дефиниции за КСО е тази, дадена от Европейската Комисия (ЕК). През 2011 г. ЕК публикува Съобщение относно Корпоративната социална отговорност, с което въвежда ново схващане за КСО, надхвърлящо предишното възприемане за доброволната дейност на компаниите относно интегрирането в икономическите им операции на социални и екологични аспекти. КСО е дефинирана като „отговорността на предприятията за въздействието, което оказват на обществото“ [1]. Въздействието се простира (преди само върху обществото и околната среда) и върху етични и потребителски въпроси и въпроси, свързани с човешките права. В Съобщението на Комисията се посочва, че „за да се съобразят изцяло със своята корпоративна социална отговорност, предприятията следва да разполагат с механизъм на интегриране на социалните въпроси и въпросите на околната среда, етиката, правата на човека и потребителите в своите стопански операции и в основната си стратегия, в тясно сътрудничество със заинтересованите страни с цел:

оптимизиране създаването на общи ценности за техните собственици/акционери и другите заинтересовани страни, както и обществото като цяло и идентифициране, предотвратяване и смекчаване на евентуалното неблагоприятно въздействие“.[1] Концепцията за КСО се развива стъпвайки на различни теории, като всяка от тях допълва многообразието в разбирането и прилагането на КСО. Ключови теории, свързани с КСО са: Теория за отговорността; Теория за заинтересованите страни; Теория за устойчивото развитие; Теория за общественото благополучие; Теория за споделената ценност[2].

За да разкрием обхвата на дейностите, касаещи социалната отговорност ще разгледаме представената от авторите Isabel-María García-Sánchez и Alejandra García-Sánchez типология на КСО. Според тях КСО включва: [3]

- *Икономически и правни отговорности* - решенията, с които мениджърите гарантират създаването на стойност за акционерите, сигурността на работата на служителите и качество на предлаганите продукти и услуги. Предполагат, че се изпълнени законите и неформалните правила на играта.
- *Търговска КСО* - КСО действия, тясно свързани с търговската дейност на бизнеса и целенасочени при получаване на икономически ползи, свързани с привличане на нови клиенти или увеличаване на лоялността на съществуващите.
- *КСО Етика* - честни и справедливи бизнес решения.
- *Алтруистична КСО* - филантропски действия, насочени към предотвратяване на потенциална вреда и облекчаване на негативните външни фактори, които влияят върху благосъстоянието, без непременно да включват икономически ползи за компанията.
- *Стратегическа КСО* – етични и алтруистични действия, подбрани за да гарантират създаване на стойност за акционери и инвеститори; действия, целящи генериране на ползи за компанията чрез техните въздействия върху имиджа и репутацията на компанията.

Компаниите, развиват своята КСО в различни области на проявление, свързани с разнообразни дейности, подкрепящи различни по вид и обхват каузи, а именно:

В полза на обществото:

- Облагородяване на градската среда
- PR дейности със социален ефект
- Доброволен труд
- Подпомагане и социална интеграция на сираци, деца и възрастни хора в домове
- Опазване на културно-историческото наследство
- Качество и безопасност на продуктите
- Дарения
- Спонсорства

Опазване на околната среда:

- Контрол върху замърсяването
- Възстановяване или опазване на околната среда
- Съхраняване на природните ресурси
- Рециклиране
- Разходи за енергийна ефективност и намаляване замърсяването на околната среда
- Управление на въздействието на околната среда и природните ресурси

Човешки капитал и условия на труд:

- Развитие на здравословни и безопасни условия на труд
- Обучение и развитие на персонала
- Подпомагане развитието на кариерата
- Доброволчески програми за служители
- Програми за обективно и справедливо заплащане
- Удовлетвореност и ангажираност на служителите

Знание и образование:

- Стипендии за подпомагане на хора в неравностойно положение
- Предоставяне на инструменти, материали за часовете по практика в училище
- Осигуряване на платени стажове
- Насърчаване на младите интелигентни хора

Маркетинг с кауза:

- Продуктови дарения

Можем да разграничим дейностите по прилагане на КСО, спрямо посоката на действие. В този смисъл компаниите категоризират инициативите към заинтересованите страни като външни или вътрешни. Външните КСО практики са ориентирани към обществото като цяло или към местната общност на страната, в която компаниите работят, околната среда и техните клиенти. Вътрешните инициативи са действия, насочени към служителите. Те включват областта на човешкия капитал и условията на труд.

Според Pietersz външната КСО се определя като действията на организацията за насърчаване на стремежа към положително въздействие върху обществото и околната среда. От друга страна, вътрешната КСО е фокусирана в рамките на организацията, и се изразява в какво може да се направи от компанията, за да се подобри благосъстоянието на нейните служители и тяхната производителност, както и тяхното въздействие върху рентабилността[4]. Смята се, че стратегия за КСО, която е приведена в съответствие с основната дейност и мисия на компанията, може да доведе до много ползи за компанията, като повишаване на мотивацията и задържането на служителите, по-висока производителност, по-голяма ефективност и др.

2. Тенденции в развитието на вътрешна корпоративна социална отговорност

Вътрешната КСО включва различни действия от страна на компанията, за да задоволи очакването на своите работници и служители като здраве и безопасност на работното място, работна среда, развитие на уменията на работниците, равнопоставена система на формиране на заплата и допълнително възнаграждение, както и обучение, баланс между работа и личен живот, равенство. В настоящата статия се акцентира върху тенденциите в областите: здраве и сигурност на работното място, обучение и развитие на персонала и постигането на баланс работа- личен живот.

Здраве и сигурност на работното място

На базово ниво здравето и безопасността на работното място е една от отговорностите на компанията да се опита да предотврати смъртни случаи и наранявания, които може да се случат на нейните служители. Освен това здравето и безопасността се

отнасят и до подобряване на качеството на работа и ефективността на организацията. Мотивацията от труда на това ниво се постига чрез задоволяването на физиологичните нужди и потребностите за сигурност. Макар и определен с нормативни документи този фактор често е пренебрегван в съвременните организации. Работната среда е разделена на две и обхваща психо-социална работна среда и физическа работна среда. Психо-социалната работна среда е свързана с почтеността и достойнството на служителите, как организацията дава възможност за отворена комуникация с други служители, как служителите се чувстват в безопасност (без тормоз или друго неправилно поведение). Физическата работна среда е свързана със сгради и оборудване, климат, осветление и др.

Настъпилата през 2020 г. Ковид пандемия промени социалната отговорност на компаниите и извади на преден план здравето и сигурността на работното място. От една страна, компаниите бяха принудени да съсредоточат усилията си в опазването на физическото и психическо здраве на своите служители, а от друга - да се справят с предизвикателствата на усложнената икономическа бизнес среда. Компаниите бързо пренасочиха средства в защита и превенция на здравето на персонала. При така създалата се ситуация на криза и несигурност в световен мащаб, голяма част от служителите имаха нужда и от психическа подкрепа. Силно се увеличиха стресовите ситуации, свързани със закрила на семейството, физическото оцеляване, несигурност за работа и доходи.

В проучване на Делойт за влиянието на Ковид пандемията върху ежедневието на младите хора се посочва, че за съжаление, голяма част от тях преценяват усилията на своите работодатели като недостатъчни [5]. Почти четири на десет респондента не са съгласни с изявлението „Моят работодател е предприел действия за поддържане на моето психическо здраве през това време.“ Колкото по-високи са техните нива на стрес, толкова по-малко поддържани от своя работодател, те са се чувствали.

Компаниите със силно развита КСО са се погрижили приоритетно за физическото и психическо здраве на своите служители като разширяват ресурсите на разположение на своите служители. В същото проучване бизнес лидерите са посочили техните топ четири не финансови бизнес приоритети като: осигуряване баланс работа/личен живот (27%), поддържащ физическото и психическото здраве на служителите(16%) и подкрепа на хората в тяхното развитие и подпомагане на служителите да бъдат истинската си същност (13%.) [5]. Една от трайните тенденции в КСО ще продължи в посока грижа за психическото здраве на хората и грижа за тяхното развитие и осигуряването на възможности да бъдат себе си.

Обучение и развитие на персонала

Обучението и развитието на персонала са ключови за успеха на компаниите. Целта на обучението е да се даде възможност на индивида да придобие способности, за да се представи по-добре в дадена задача и да реализира потенциала си. По време на Ковид пандемията обученията се осъществяваха по различен начин, най-вече онлайн или бяха ограничени или отменени. Това повлия на качеството на работата на служителите, както и на тяхната мотивация. Обучението и повишаването на квалификацията на служителите са ключови фактори за мотивиране и ангажиране на персонала.

Организация Gallup споменава, че има три категории ангажираност на служителите, които са следните: [5]

1. "Ангажиран служител": служители, които работят със страст, ентузиазъм и се ангажират с работата си. Чувстват дълбока връзка с компанията си. Освен това те са хората в организацията, които стимулират иновациите и придвижват организацията напред.

2. "Не са ангажирани": служители, които работят без енергия и страст в работата си. Те се фокусират само върху изпълнението на задачата и нямат добро намерение да придвижат организацията напред.

3. "Активно отцепени": служители, които не са просто нещастни, но и заети с това да подчертават своите негативни чувства. Те винаги подкопават това, което техните ангажирани служители осъществяват. Те объркват всичко и могат да причинят големи щети на организацията.

Освен това Hewitt Associates определя ангажираността на служителите като състояние, в която хората са емоционално и интелектуално отдадени на организацията или групата. Има три атрибута на ангажирани служители: говорят, остават и се стремят. Тези три атрибута се простират до там, където служителите ще говорят положително за компанията, имат чувство за принадлежност, както и желание да бъдат част от компанията, и дават доброволни усилия за успех в работата си за компанията. Затова служителите се нуждаят от всички тези три атрибута, за да бъдат напълно ангажирани, тъй като всички те са интегрирани[5].

С нарастващо значение за ангажираността на персонала е осигуряването на повече свобода на работното място и възможност за работа по собствени проекти, с цел развитие на потенциала на служителите. Младото поколение (поколението Y и Z) изисква от работодателя динамична и интересна работа с възможности за работа по собствени проекти и предприемачески инициативи. В 21 век предприемачеството става начин на живот за голяма част от работната сила. Има се предвид не само създаването на собствен бизнес, но и развитие на предприемачество в организационна среда. Такива възможности за работа и развитие на хората в организацията, дава вътрешнофирменото предприемачество [7]. Все повече млади хора искат да реализират свои предприемачески проекти, независимо дали самостоятелно или в организационна среда. Съвременното разбиране за кариерно развитие включва и възможности за развитие на корпоративно предприемачество и корпоративно социално предприемачество. Те биха могли да бъдат интегрирани в програмите по КСО за развитие на служителите.

Баланс между работа и личен живот

Балансът между работа и личен живот е концепция, която подкрепя и дава възможност на служителите да разделят времето и енергията си между работата и друг важен аспект от живота си като семейство, приятели, общност, личен растеж, грижи за себе си и духовност. Целта на равновесието между професионалния и личния живот е да се намали стресът и напрежението на служителите, тъй като те прекарват по-голямата част от часовете си за дейности, свързани с работата, което води до непродуктивни служители. Начинът по който компанията се отнася към равновесието между професионалния и личния живот, е като предприема инициативи за приемане на гъвкави работни договорености като споделяне на работни ангажименти, гъвкави работни графици, платени почивни дни.

Балансът между работа и личен живот е основна причина служителите да са щастливи на работното място и да не го напускат. Затова подсигурирането на такъв баланс е от съществена важност. Изследване на Pew Research Center показва, че основните причини

за напускане на работата са ниски заплати (63%), липса на развитие (63%) и усещането за липса на уважение (57%). Изследванията в областта не показват, че заплатата е водещ мотиватор за щастие на работно място, следва вниманието да се насочи към личната мотивация на служителите, чувството за принадлежност и посочването на ясна цел в своята работа[6]. Какво включва концепцията баланс работа – личен живот? Разнообразие от дейности се припознават като такива, осигуряващи този баланс. Най-често срещаните и от голяма значимост за хората и за фирмите са дейности, свързани с: осигуряването на гъвкаво работно време, възможности за дистанционна работа, осигуряване на повече почивни дни, работа по собствени проекти, обучения по собствени интереси.

В едно свое интервю Бруно Ванхаелст, старши вицепрезидент на маркетинг, стратегии и развитие на продажбите на Содексо услуги за социални придобивки и възнаграждения, споделя защо е от критично значение работодателите да се фокусират върху баланса работа – личен живот на своите служители. Отговорът се състои от две части: Първата е „защото това е приоритет за работещите хора“. Намирането на баланс в свят, в който хората са свързани 24/7 и границите между работното време и личното време се размиват, не е лесна задача. Гъвкавостта в работния ден се превръща в ключов фактор. Проучванията сочат, че почти половината Директори човешки ресурси казват, че предлагат възможността за по-гъвкаво работно време, за да привлекат и подберат нови таланти, а повечето мениджъри в САЩ смятат, че гъвкавостта има положително въздействие върху ангажираността на служителите (60%), мотивацията (57%) и удовлетвореността (68%). Скорошно проучване на Содексо сочи, че 90% от служителите искат да прекарат повече време извън работното място, докато друго проучване установява, че подобряването на баланса работа-личен живот е приоритет номер 2 за служителите. Вторият отговор на въпроса е, че служителите, които се борят да балансират живота си, са по-малко ангажирани и продуктивни в работно време[8].

Заклучение

Темата за КСО се развива с бързи темпове в последните години, не само в световен мащаб, но и в България. Днес не е важно само какви печалби генерира бизнеса, а и какви икономически, социални и екологични проблеми решава. Проблеми, свързани с устойчивото развитие на обществото. При прилагането на дейностите по КСО, спрямо служителите, настъпиха промени, свързани с осигуряването на баланса работа-личен живот. По време на Ковид пандемията много от хората преосмислиха начина си на живот и изискванията към работодателите се увеличиха. Търсят се повече възможности за гъвкаво работно време, работа от вкъщи, повече здравни грижи и подкрепа, обучение и развитие.

Откроиха се и някои проблеми, които ще се решават в бъдеще, а именно: постигането на ангажираност и емоционална обвързаност в режим на работа от вкъщи, където се размиват границите на работа и личен живот, проблеми с обучението, при положение, че повечето служители работят от разстояние и това затруднява трансфера на знания помежду им. Време е да се обърнем към хората и да помислим за тяхното благополучие и щастие, защото те са ”сърцето“ на фирмата, а когато сърцето страда, страдат всички други части на тялото (фирмата).

Литература

1. Стратегия за Корпоративна социална отговорност 2019-2013
<https://www.mlsp.government.bg/korporativna-sotsialna-otgovornost>
2. Стефанова, М., 2020г., Корпоративна социална отговорност в българските малки и средни предприятия, УИ „Св. Климент Охридски“, стр. 27 - 42
3. Isabel-María García-Sánchez and Alejandra García-Sánchez Corporate social responsibility during COVID-19 pandemic, 2020, p. 3
<https://www.econbiz.de/Record/corporate-social-responsibility-during-covid-19-pandemic-garc%C3%ADa-s%C3%A1nchez-isabel-mar%C3%ADa/10012315124>
4. Irene Listyani Santoso, The Impact of Internal CSR towards Employee Engagement and Affective Commitment in XYZ Hotel Surabaya, 2014, p. 80
<https://media.neliti.com/media/publications/184478-EN-the-impact-of-internal-csr-towards-emplo.pdf>
5. The Deloitte Global 2021 Millennial and Gen Z Survey
<https://www2.deloitte.com/global/en/pages/about-deloitte/articles/millennialsurvey-2021.html>
6. Majority of workers who quit a job in 2021 cite low pay, no opportunities for advancement, feeling disrespected
<https://www.pewresearch.org/fact-tank/2022/03/09/majority-of-workers-who-quit-a-job-in-2021-cite-low-pay-no-opportunities-for-advancement-feeling-disrespected/>
7. Цветкова, Д., 2021. Аспекти на вътрешнофирменото предприемачество, Електронно научно списание „Индустриални отношения и обществено развитие“, бр. 3., стр. 2
https://www.cceol.com/search/article-detail?id=981571.https://podkrepa-svo.org/e-journal/wp-content/uploads/2021/08/Svo_2021_03_025-038_14_BG.pdf
8. <https://www.sodexo.bg/stimuli-za-balans-mezhdu-rabota-i-lichen/>