

ПЕРЦЕПЦИИ НА КВАЛИТЕТОТ НА РАБОТНИОТ ЖИВОТ ВО ПРЕДУЧИЛИШНА УСТАНОВА

Кратка содржина

Во овој иџруд се споредува задоволството од работниот живот кај вработени кои се грижат и ги воспитуваат децата на возраст од 1 до 6 год. Перцепциите на нивната работна средина беа споредени со анализа на варијанса и со проценти.

На пример од 40 женски испитанички, беше применета скала за процена на нивниот работен живот која се состои од 16 тврдења и 2 отворени прашања.

Резултатите потврдија дека вработените перцепираат задоволителен квалитет на нивното работно окружување и беа најдени значајни разлики само во однос на 4 тврдења: нивната споредена со други кои извршуваат слични работи, грижа за задржување на работата, проблемите на непријатности на работното место и степенот на притисок што се чувствува на работата.

Клучни зборови: ПЕРЦЕПЦИИ, КВАЛИТЕТ, РАБОТЕН ЖИВОТ.

Движењата за хуманизација и за демократизација на работната средина го актуелизираа феноменот наречен квалитет на работниот живот, кој фактички ја изразува доживеаната среќа, задоволство и успешност од страна на вработените во работната организација. Според една од теориите за човекови ресурси на Мајлс (Miles, 1961), доброто менаџирање во организациите подразбира грижа за вработените, за нивните психолошки потреби и за нивното психофизичко здравје, за развивањето добри односи меѓу луѓето како и за создавање услови за попродуктивно работење. Постојат програми чија цел е креирање на работна средина која води грижа како за социјалните потреби така и за повисока продуктивност преку партиципација на вработените и примена на принципите за квалитетен работен живот. Луѓето се сметаат за значајни ресурси, кои со обезбедување на нивната благосостојба во организациите, се поттикнуваат да бидат продуктивни работници.

Основниот принцип на квалитетот на работниот живот се заснова на стилот на менаџирање што е откриен во Охајо-студиите (1945), како комбинација на „осетот за човечки односи“ и „иницирањето на структура“. Овие термини соодветно означуваат „грижа за луѓето“ и „грижа за продуктивноста“. Ваквиот стил на менаџирање е содржан во програмата за квалитетен работен живот формулирана од Херцберг (Hertzberg, 1972), според која основните постулати за работните средини се однесуваат на здрави и безбедни работни услови, на стимулативни можности за личен развој и за развој на работните вештини, на работни практики кои не го нарушуваат слободното време и приватниот живот на вработените, на правично и објективно наградување, право на приватност и на несогласување, на непостоење предрасуди итн (според McKenna, 2000). Работните организации, организирани според принципите за квалитетен работен живот водат грижа за благосостојбата на вработените, ги вклучуваат работниците во процесите на одлучување и информирање за работата. За да станат активни и компетентни учесници во организациите, вработените треба да се обучат за работни вештини, за вештини на решавање проблеми, за вештини на презентирање резултати од нивното работење, за преземање одговорност за донесените работни одлуки и за нивното имплементирање. Работниците можат да бидат автономни во работењето или да стапат во т.н. автономни работни групи формирани од самостојно избрани членови кои, ги распределуваат и извршуваат задачите, и ги проценуваат постигнатите резултати.

Филозофијата на квалитетен работен живот подразбира тесна соработка помеѓу менаџментот и вработените. Притоа, менаџментот е должен да обезбеди услови за партиципација на вработените, да ги поддржи нивните напори за самостојно, одговорно и иницијативно работење, да присуствува на нивните работни презентации. Исто така, менаџментот треба да ја структурира целата организација согласно техниките на т.н. целосно квалитетен менаџмент (според Sardoska, 2005). Таквиот менаџмент подразбира долготраен процес на анализа на содржината и на карактеристиките на работата пред да се предложат и да се воведат промени во работната организација и технолошки иновации. Тотално квалитетниот менаџмент доведува до позитивни резултати постепено и во подолг временски рок. Притоа, организационата култура и климата неопходно е да ги поддржат развојот на вработените како

и стратегиските иновации на организацијата. Единствено флексибилните организации кои лесно се приспособуваат кон динамичните надворешни промени и пронаоѓаат нови пазари и клиенти, ќе овозможат релативна безбедност за своите вработени. Во такви услови, работниците можат да ги реализираат своите креативни потенцијали, да ги развиваат своите работни вештини и да понудат решенија за опстанок и за развој на организациите. Вработените се лојални на организацијата и приврзани кон организационите цели, бидејќи таа покажува интерес за нив и за нивните потреби.

Во современите програми за квалитетен работен живот акцентот се става врз вработените кои, покрај менаџерите, набавувачите, клиентите, инвеститорите, акционерите итн., претставуваат едни од главните конституенти на работниот процес. Перманентна грижа на современите работни организации подразбира подобрување на квалитетот на работниот живот, намалување на трошоците од работењето, брза и ефикасна услуга, заштита на околината, иновации итн. До вакви исходи може да се стигне преку интеракција на вработените и на другите учесници во работниот процес. Оттаму, произлегува сè поголем интерес на работните организации во светот за континуирано проценување на квалитетот на работниот живот и за задоволството од работната средина кај вработените лица во различни дејности, на различни работни места, со различно образование, возраст, пол и работен стаж. Внимателно се проценуваат нивните мислења за одделни аспекти на работата, се анализираат факторите што придонесуваат за наклонетост кон позитивни доживувања на работата и за прифаќање на предлозите за подобрување на квалитетот на работниот живот. Квалитетот на работниот живот и задоволството од работата се суштински меѓусебно тесно поврзани поими. Во нив афективната ориентација кон работата е вклучена како чувство на (не)пријатност, како ставови и како мислења за карактеристиките и за содржината на работата. Иако субјективни, перцепциите на квалитетот на работниот живот се значајни информации за работната организација кои ги надополнуваат објективните показатели за нејзиното функционирање (финансиски извештаи, приходи, расходи, развојни трендови итн.).

Квалитет на работниот живот претставува мултидимензионален концепт и вклучува степен на сатисфакција со т.н. екстрин-

зични и интринзични фактори на работната средина, и степен на согласност со карактеристиките и со содржината на работата. Интринзичните фактори се однесуваат на задоволството од извршувањето на работата, од постигнувањето, од компетентноста и од вештините за работење, можностите за персонален растеж и развој на вештините, автономијата и иницијатива во работењето, сопствената контрола над работењето, статусот од работата итн. Екстринзичните фактори се поврзани со стилот на раководење, односот на непосредниот раководител, меѓучовечките односи, платата и системот на наградување, обемот и оптовареноста со работа, условите за работа итн. Од квалитетот на работниот живот зависи колкави ќе бидат продуктивноста и задоволството на вработените на работа и во приватниот живот.

За развојот на општеството кој се заснова на продуктивни работни организации, неопходно е да се обезбеди квалитетен работен живот за вработените. Производните организации ја обезбедуваат материјалната страна во општествениот развој, додека услужните организации кои обезбедуваат квалитетни услуги во областа на образованието и на воспитанието, креираат сестрано развиени и задоволни личности кои успешно можат да се вклучат како во натамошниот процес на едукација така и во работниот процес. Предучилишните установи се воспитно-образовни организации кои згрижуваат деца од предучилишна возраст. Децата и нивните родители се клиентите што ги користат услугите, а установата е давател на услуги за згрижување и воспитување на децата.

Во ова истражување е проучен квалитетот на работниот живот на вработените лица во една предучилишна установа. Притоа се тргнуваше од претпоставката дека квалитетот на работниот живот на вработените силно влијае врз квалитетот на услугите. Беа разгледани работните места на воспитувачка, негувателка и работничка. Работното место беше третирано како независна варијабла која вклучува различно ниво на образование (вишо, за воспитувачките, и средно, за негувателките и кај работничките) и различна должина на работен стаж. Квалитетот на работниот живот беше проценет со соодветна скала применета во систематски истражувања на истиот феномен во Австралија. Притоа, се очекуваше дека во иста работна средина ќе се јават различни перцепции на вработените во зависност од работното место. За-

тоа, основната истражувачка хипотеза постулираше дека ќе се пројават разлики во степенот на сатисфакција со работниот живот меѓу воспитувачките, негувателките и работничките.

МЕТОД

Испитаници

Во истражувањето учествуваа вкупно 40 испитаници, сите од женски пол, вработени во градинката „Детска радост“ од Струмица која згрижува околу 700 деца од овој град. На работните места воспитувачка и негувателка вработени се по 16 испитаници, и 8 како работнички (од кои 4 готвачки и 4 хигиеничарки). Според образованието, 40 проценти од нив имаа вишо образование (воспитувачките), а 60 проценти средно образование (негувателките и работничките). Според занимањето, 40 проценти се воспитувачки, 40 проценти се акушерки, медицински сестри, и 20 проценти се работнички од кои 5 угостителски работнички, 1 прехранбен и 1 земјоделски техничар, и 1 гимназијалка. Возраста на испитаниците е во границите од 44 до 60 год., со просечна возраст од 51 год. Работниот стаж е во границите од 10 до 34 год., со просек од 27 год.

Скала за процена на квалитетот на работниот живот

Скалата содржи 18 тврдења од кои 16 се однесуваат на конкретни аспекти на работната средина и 2 отворени прашања за поттикнувачките фактори во работниот процес, како и сугестии за подобрување на квалитетот на работниот живот (според www.assirt.com, 2001, 2003). Тврдењата се претставени со четиристепена скала* на (не)согласност и (не)задоволство со следниве аспекти на работниот живот:

- еднаквоста на платата споредена меѓу слични работни места,
- останувањето на работа во следните 12 месеци,

* Оригиналната скала содржи пет-степен скала од Ликерт-ов тип на не/сложување и не/задоволство, каде третиот степен означува вредносно неутрален став (ни позитивен ни негативен)

- добрите меѓучовечки односи,
- добар, искусен менаџмент,
- интересноста на работата,
- признавањето на работните напори,
- доброто водење,
- можностите за промоција на работното место,
- степенот на контрола врз начинот на кој се извршува работата,
- рамнотежата меѓу приватното и работното време,
- стандардите на здравјето и на личната безбедност на работното место,
- непријатности на работното место
- третманот од претпоставениот,
- обемот на работа што треба да се изврши,
- развојните можности за работните вештини,
- степенот на оптовареност со работа.

Анализа на податоциите

Перцепциите на квалитетот на работниот живот меѓу воспитувачките, негувателките и работничките беа споредувани со методот на анализа на варијанса, со примена на програмата SPSS 11. Со дескриптивна статистика се одредени процентите на одговори според категории на сложување и на сатисфакција со тврдењата за работната средина.

Податоци

Истражувањето е спроведено во мај, 2005 год., за време на работните паузи.

Резултати

Во Табела 1. се презентирани резултатите од анализата на варијанса за тврдења кои значајно ги дискриминираат работните места.

Табела 1. Извештај од анализата на варијанса за тврдења во однос на квалитетот на работниот живот

		SS	Df	MS	F	Sig
1. Мојата плата е правична и разумно висока, во споредба со тоа како се платени другите, со слична работа	BG	11.288	2	5.644	14.590	0.000
	WG	14.313	37	0.387		
	Total	25.600	39			
2. Загрижен-а сум дека ќе ја загубам мојата работа во следните 12 месеци	BG	4.150	2	2.075	7.226	0.002
	WG	10.625	37	0.287		
	Total	14.775	39			
3. Злоупотребата, дискриминацијата или заплашувањето е проблем на моето раб. место	BG	18.900	2	9.450	15.285	0.000
	WG	22.875	37	0.618		
	Total	41.775				
4. Големината на притисокот што се чувствува на работа	BG	9.150	2	4.575	4.871	0.013
	WG	34.750	37	0.939		
	Total	43.900	39			

BG помеѓу групи на вработени

WG во групи на вработени

Total вкупно

SS сума на квадрати

Df степени на слобода

MS среден квадрат

F тест за анализа на варијанса

Sig. значајност на F

Во Табела 2. се претставени резултати за работните места кои меѓу себе значајно се разликуваат според средните вредности на тврдењата од Табела 1.

Табела 2. *Мултипли компарации меѓу работните места според Њоси-хои Шестовиќ*

	Воспитувачка Негувателка	Воспитувачка Работничка
1. Мојата плата е правична и разумно висока, во споредба со тоа како се платени другите, со слична работа	$M_1=1.00$ $M_2=1.81$ Sig. 0.002	$M_1=1.00$ $M_2=2.38$ Sig. 0.000
2. Загрижен-а сум дека ќе ја загубам мојата работа во следните 12 месеци		$M_1=4.00$ $M_2=3.12$ Sig. 0.002
3. Злоупотребата, дискриминацијата или заплашувањето е проблем на моето работно место	$M_1=1.75$ $M_2=3.25$ Sig. 0.000	$M_1=1.75$ $M_2=2.88$ Sig. 0.006
4. Големината на притисокот што се чувствува на работа	$M_1=1.38$ $M_2=2.25$ Sig. 0.045	$M_1=1.38$ $M_2=2.50$ Sig. 0.033

M_1 средна вредност на тврдења за воспитувачки

M_2 средна вредност на тврдења за негувателки

M_3 средна вредност на тврдења за работнички

Во Табела 3. се претставени резултатите од анализата на варијанса за квалитетот на работниот живот компариран помеѓу работните места на воспитувачките, негувателките и работничките.

Табела 3. *Извештај од анализа на варијанса за квалитетот на работниот живот во целина*

	SS	Df	MS	F	Sig
BG	18.125	2	9.063	0.576	0.567
WG	582.250	37	15.736		
Total	600.375	39			

Анализата на одговорите на тврдењата за квалитетен работен живот изразени во проценти се прикажани во Табела 4.

Табела 4. *Процентни на избраниите категории одговори на испитанициите за аспектиите на квалитетот на работниот живот*

	Воспитувачки (N=16)	Негувателки (N=16)	Работнички (N=8)
Незадоволство од плата	100	81	62.5
Незагриженост за задржување на раб. место во следните 12 месеци	100	94	75
Недоживување непријатности на работа	12	94	75
Доверба во искусното раководство	100	100	100
Интересност на работата	13	6	37.5
Задоволство од согласу- вање помеѓу вработените	100	81	100
Признавање на работните напори од страна на раководителот	100	75	88
Информираност за работа	100	69	75
Можности за промоција	94	88	75
Задоволство од контрола врз работата	94	88	75
Задоволство од стандарди за здравје и безбедност	100	88	75
Задоволство од балансот помеѓу работното и слободното време	100	94	88
Задоволство од односот на претпоставениот	94	88	88
Задоволство од обемот на работата	100	82	100
Развој на работни вештини	94	94	75
Чувствување на работен притисок	94	56	37.5

Дискусија

Хипотезата дека постојат разлики во квалитетот на работниот живот меѓу воспитувачките, негувателките и работничките во детска градинка, е делумно потврдена. Според Табела 1, значајни разлики се добиени на 4 од 16 проценувани аспекти на работ-

ната средина: износот на платата и нејзината споредба на слични работни места, задржувањето на работното место во наредните 12 месеци, проблемот на заплашување на работното место и степенот на работна оптовареност. Според Табела 2, може да се определат работните места кои значајно се разликуваат меѓу себе на наведените тврдења. Имено, иако од платата се незадоволни сите испитаници, сепак најнезадоволни се воспитувачките во споредба со негувателките и работничките. По однос на загриженоста за останување на работа во следните 12 месеци, иако сите испитаници не покажуваат особена грижа, сепак, најсигурни се воспитувачките во споредба со работничките и негувателките. Во однос на присуството на непријатности на работното место, постои спротивна тенденција меѓу воспитувачките од една страна, и негувателките и работничките од друга страна – воспитувачките се децидни за ваквата појава за разлика од негувателките и работничките. Овој наод можеби се должи на сфаќањето дека воспитувачките треба да бидат покомпетентни од негувателките во работата со децата и на евентуалните конфликти кои може да произлезат меѓу нив и родителите во однос на грижата и воспитувањето на децата. Ваквиот резултат се надополнува со наодот за работната оптовареност која се одразува како зголемена одговорност на воспитувачките, во споредба со негувателките, наспроти приближно две третини работнички кои не се чувствуваат воопшто оптоварени од својата работа.

Според процентуалната анализа на одговорите за другите аспекти на работната средина (Табела 4), не се забележуваат позначајни разлики меѓу испитаниците. Слично позитивно се проценети интерперсоналните односи, информирањето од раководството за случувањата на работните места, можностите за промоција на работните места, контролата врз начинот на извршување на работата, здравствено-безбедносните стандарди на работните места, балансот меѓу работното и слободното време, односот на непосредниот раководител кон вработените, обемот на работа, можностите за развој на работните вештини. Исклучително поволно е проценета довербата во искусното раководство што веројатно се должи на доброто менаџирање во градинката.

Вработените се задоволни од нивниот работен живот, како резултат на поволните интринзични и екстринзични фактори на работната средина, за кои е најдено дека биле значајни за работ-

ното задоволство кај професионалците и работниците (Sardžoska, 2005). Од Табела 3 произлегува дека сите испитаници имаат задоволителен квалитет на работниот живот кој се одразува во квалитетните услуги во односот со децата.

Како најчести поттикнувачи на нивното задоволство, се манифестираат:

- Одржувањето семинари и работилници за развивање на работни вештини;
- Оптималниот број деца во градинката што овозможува поголема посветеност кон нив;
- Соработката со колегите и со раководството на градинката;
- Работењето со децата;
- Непостоењето поголеми конфликти на работа.

Промените кои би го подобриле квалитетот на работниот живот, според мислењето на испитаниците, се:

- Поголемата плата;
- Обезбедувањето повеќе играчки и други потребни материјали и средства за работа со децата;
- Подобрите работни услови;
- Поголемата застапеност на дидактика на работните места.

Конкретните препораки за работењето на градинката се однесуваат на продолжувањето на успешната соработка меѓу сите вработени, но и со родителите за да бидат што подобри грижата за децата и нивното воспитување. Со воведување на одредени промени во организацијата на работата, треба да се поттикнат вработените на поголема креативност. И, секако, да се направат обиди за зголемување на платата, преку континуирана работна ангажираност, промени во начинот на финансирањето и сопственоста на градинката.

(Рецензент: *проф. д-р Томе Николовски*)

ЛИТЕРАТУРА

- McKenna, E. (2000). *Business Psychology and Organizational Behaviour*. A Student's Handbook. Third edition. Psychology Press.
- Sardžoska, E. (2005). CD proceedings. Quality of Working Life: Perceptions of Professionals and Workers. *Quality day Forum*. Skopje, 30.05.
- www. accirt.com (2001). The Quality of Work Life of Australian Employees- the development of index
- www. accirt.com (2003). Quality of Working Life: comparing the perceptions of professionals and clerical sales and service workers

Elisaveta SARDŽOSKA

PERCEPTIONS OF QUALITY OF WORKING LIFE IN A PRESCHOOL INSTITUTION

Abstract

This study compares the content with the working life among employees who take care and teach children at the age from 1 to 6 years. The perceptions of their work environment were compared by ANOVA and by percents.

On the sample of 40 female examinees, was applied a scale for measuring quality of their working life consisting of 16 items and 2 open-ended questions.

The results confirmed that employees do perceive satisfactory quality of their work setting and were found significant differences only regarding 4 items: pay compared with other doing similar jobs, concern about retaining job, problems of violence at work place and the amount of pressure one felt under at work.

Keywords: PERCEPTIONS, QUALITY, WORKING LIFE.