

## ПЕРЦЕПЦИИ НА КВАЛИТЕТОТ НА РАБОТЕН ЖИВОТ КАЈ РАКОВОДИТЕЛИ И РАБОТНИЦИ

### *Крајлика содржина*

Во итудоит се ироценеити карактеристичкиити на работи-на средина на основа на иерцейциити на вработени лица во една ироизводно- ирхранбена организација од Скопје. Целита на истражувањето беше да се одреди и комйарира квалитетити на работен животи кај менаџери и извршителити. Примерокоит го сочинуваа 50 иштиштаници и ишоа 17 раководителити и 33 работници, од кои 9 со високо и 41 со средно образование и ио 25 од дваита иола. Просечниот работен стйаж на иштиштанициити беше 18 години додека нивнаита иросечна возраст изнесуваше 44 години.

Беше иоситулирано дека раководителити ке иерцейираат иоквалитетитен работен животи во стйоредба со работнициити.

Скалаита за ироцена на квалитетити на работен животи (Bearfield, 2003) од 16 индикаторити и 2 ойворени ирашања за факторити на работно задоволство и иредлози за иодобрување на работнаита средина беше ирименета за добивање на иодаитици во истражувањето.

Истражувачката ишйитеза беше итестирана со т-итестити.

Резултатитиите генерално не ја иойвердија основнаита иреитиостйавка на истражувањето со оглед на ишоа ишйо укажаа на иостйоене на значајна разлика иомеѓу раководителити и работници на само два од вкуито 16 индикаторити на квалитетити на работен животи. Тие два аспекти на работнаита средина иреитиостйавуваат иостйоене на доверба во надреденити со искусиво во менаџирање и задоволство од индивидуалнаита ойиерейеност на работита. Приишоа раководителити иостити-наа значајно иовисоки резултатити на овие два аспекти во однос на работнициити.

Наодити на истражувањето укажаа на генерално иросечен квалитетити на работнаита средина во услови на ириватитизација на организацијата.

Иредложено е иодобрување на одредени иараметри на работниот ситинг за да се здолеми квалитетити на работен животи во еднаква мера за менаџерити и работнициити со ишйо би се реализирала иоголема иродуктивност и добро-состйојба на вработенити индивидуити.

**Клучни зборови:** РАБОТНА СРЕДИНА; КВАЛИТЕТ НА РАБОТЕН ЖИВОТ.

Квалитетот на работен живот е феномен кој е формулиран со соодветни концептуални и операционални дефиниции како резултат на неговото повеќе децениско истражување. Според МекКена (McKenna, 2000), Херцберг (Hertzberg, 1972) бил еден од првите истражувачи кој ги постулирал основните принципи на програмата за квалитетен работен живот во организациите во Велика Британија. Интернационалната конференција во Њујорк, 1972 била посветена на квалитетот на работен живот и создавање на кохерентна теорија и пракса за овој феномен. За таа цел била основана работна група со задача да креира модел за работен живот заснован на четири димензии на квалитетот: физички интегритет, социјален развој, интегритет на селфот и интегритет на животните услови ([http://ebib.arbeitslivsinstitutet.se/aio/2003\\_09.pdf](http://ebib.arbeitslivsinstitutet.se/aio/2003_09.pdf)). Австралиските истражувачи Ло и Брус (Lau и Bruce, 1998), де Силва (S.R. de Silva) (според [www. accirt.com](http://www.accirt.com), 2001; 2003) и Беарфилд (Bearfield, 2003) сметаат дека квалитетот на работен живот е составен од адекватни стратегии, операции и процеси кои создаваат задоволителна и мотивирачка работна средина за ефикасност на индивидуите и организациите. Квалитетен работен сетинг се достигнува со развој на сите аспекти на работните услови: физички, ергономски и психо-социјални (Русинова, 2005). Работните услови се најзначајни индикатори за степенот на квалитет на секоја работна средина. Заради тоа, некои автори сметаат дека квалитетот на работен живот опфаќа компоненти поврзани со работата – работни услови, организација на работата и работна средина. Други автори сметаат дека концептот на квалитет на работен живот треба да се прошири и со компоненти надвор од работата-освен со работното уште и со општото животно задоволство, чувството на благосостојба и задоволителното слободно време на индивидуата. Истражувачите се согласни за тоа дека квалитетот на работен живот треба да го опфати дизајнот на работните места како и сите работни параметри и фактори кои се значајни за ефикасноста и задоволството на индивидуата. Истражувањата на Фондацијата на работни услови кои во Европската унија се спроведуваат секоја петта година од 1990 година овозможиле добивање податоци за четири клучни димензии на квалитетот на работата и вработувањето: развој на кариерата и сигурност на вработувањето, здравје и благосостојба, развој на вештините и компетенциите, и баланс на работата и животот ([www.eurofound.eu.int](http://www.eurofound.eu.int), 2006). Истражувањата на факторите на квалитет на работата во земјите на Европската унија вклучуваат аранжмани на работното време, насилство и вознемирување, обука, еднакви развојни можности, работно задоволство, работна перформанса, работни услови, профил на индустријата, карактеристики на работната организација,

опасности од физичките работни услови и субјективна безбедност, ментално или физичко оптоварување, наградување и бенефиции, психо-социјална клима, работен стрес. Психолошкиот пристап во истражувањето на квалитетот на работен живот на индивидуата (на пр. субјективна благосостојба) сè повеќе се надополнува со социолошки пристап на овој феномен кој вклучува групни и организациски перспективи (на пр. социјално-релевантна средина и редукција на алиенацијата во организацијата и општеството). Основната цел на програмите за квалитетен работен живот е зголемување на одговорноста, флексибилноста и интеграцијата на работниците во организацијата и нивна партиципација во процесот на одлучување како и смалување на алиенацијата во работата. Т.н. Лисабонски цели на декларацијата на Фондацијата за работни услови во Европската унија се достигнување зголемен квалитет на работата, поголема продуктивност и зголемено вработување. Заради важноста на работата во животите на повеќето луѓе, на ниво на работна политика на Европската унија се придава значење на разбирањето на условите за работа во организациите на земјите на Европската унија. Со оглед на тоа што квалитетот на работен живот е атрактивен за истражување, неопходно е овој феномен да се дефинира операционално. Фернандес и Гименес (Fernández y Giménez, 1988) поставиле операционални критериуми за неговото дефинирање ([www.ucm.es/info/ Psyap/hispania/peiro04.htm](http://www.ucm.es/info/Psyap/hispania/peiro04.htm)). Беарфилд (Bearfield, 2003) го дефинира квалитетот на работен живот како динамичен мултидимензионален конструкт кој ја промовира и одржува продуктивноста и работното задоволство на индивидуите во однос на работните аспекти. Во основа на концептот на квалитетот на работен живот се работните услови кои го определуваат нивото на продуктивност и благо-состојба на вработените лица во организацијата. За процена на квалитетот на работен живот Ферер (Ferrer, 1988) креирал инструмент за бизнис фирми од средна големина додека Беарфилд (Bearfield, 2003) со својот работен тим конструирала скала за примена во работни организации од различна големина и дејност.

Во овој труд се проучувани работните услови во една производна организација со цел да се одреди и спореди квалитетот на работен живот кај раководители и работници. Притоа се поаѓа од операционалната дефиниција и се применува скалата за процена на квалитетот на работен живот на авторката Беарфилд (Bearfield, 2003). Во истражувањето се очекуваше менаџерите и извршителите различно да ја перцепираат работната средина на база на функциите кои ги извршуваат и статусот на работното место во организацијата. Основната истражувачка хипотеза постулираше дека *раководителите генерално*

*рално и на основа на одредени параметри на работната средина истражуваат подобар квалитет на работен живот од работниците во иста работна организација.*

## МЕТОД

Испитаниците сочинуваат намерен примерок од 50 вработени лица избрани од една производно-услужна организација од прехранбена индустрија во Скопје, од кои 17 раководители и 33 работници, по 25 од обата пола. Просечниот работен стаж изнесува 18 г. (од 3 до 32 г.), просечната возраст е 44 г. (од 30 до 55 г.). Со високо образование се 2 раководители и 7 работници, другите испитаници имаат средно образование.

## Скала за процена на работен живот

За мерење на квалитетот на работен живот во избраната организација беше употребена скалата на авторката Беарфилд (Bearfield, 2003) од 16 тврдења за работните аспекти и 2 отворени прашања за факторите на позитивно субјективно искуство на работа и за подобрување на работните услови. Од испитаниците се бара да го изразат степенот на (не)согласност и (не)задоволство од тврдењата со поени од 1 до 4 кои претставуваат скорови на следниве работни параметри:

- еднаквост на платата споредена помеѓу слични работни места;
- останување на работа следните 12 месеци;
- отсуство на насилство, дискриминација и вознемирување на работното место;
- раководство со значајно искуство во менаџирање;
- интересност на работата;
- добри меѓучовечки односи;
- признавање на работните напори;
- информираност за работата;
- можности за промоција на работното место;
- степен на сопствена контрола врз начинот на извршување на работата;
- стандарди на здравје и лична безбедност на работното место;
- рамнотежа помеѓу приватното и работното време;
- однесување на непосредниот раководител спрема подредените;
- обемот на работа кој што треба да се изврши;
- можности за развој на работните вештини и
- степен на оптеретеност со работа.

Во овој труд е направено попрецизно статистичко толкување на резултатите врз база на скорот за генералниот квалитет на работен живот кој се добива со сумирање на поените за сите тврдења и на скоровите за одделните тврдења споредено со процентуалната анализа спроведена во други истражувања со скалата на авторката Беарфилд (Bearfield, 2003).

За скалата за процена на квалитетот на работен живот, на примерокот испитаници, е добиен умерен коефициент на релијабилност Cronbach Alpha кој изнесува 0.60 укажувајќи на употребливоста на добиените резултати од ова истражување. Основната истражувачка хипотеза е проверувана со t-тест од SPSS 11 програмата.

### Постанка на истражување

Скалата им беше дистрибуирана на испитаниците на нивните работни места во јуни, 2006 година со барање да ја комплетираат во текот на работните паузи.

### РЕЗУЛТАТИ

Резултатите од Табела 1 покажуваат дека на база на средните вредности на примерокот во целина, менаџерите им доделуваат делумно поголеми вредности од работниците на осум аспекти на работната средина и на генералниот квалитет на работен живот. Статистички значајни разлики се добиени само на два аспекта на работната средина така што *раководителите изразиле поголема доверба во своите надредени со исклучиво во менаџирањето како и поголема задоволство од својата одговорност на работта*. Работниците имаат делумно попогодни перцепции од раководителите за четири работни аспекта: добра ускладеност помеѓу луѓето на работа, признавање на работните напори од непосредно претпоставениот, стандарди на здравје и безбедност, баланс на работното и приватното време. Менаџерите и извршителите се во еднаква мера задоволни од четири работни аспекта: отсуство на непријатности на работа, степен на контрола врз начинот на извршување на работата, обем на работа, и можности за развој на работните вештини во организацијата.

Аспект на најголемо индивидуално незадоволство е износ на платата во спореба со други луѓе кои извршуваат слична работа. Притоа, поголемо незадоволство манифестирале работниците во однос на раководителите. Аспект на кој во најголема мера се согласуваат испитаниците е обезбеденост на вработувањето во организацијата во текот на следните 12 месеци.

**Табела бр. 1:** Разлики во процена на аспектиите на работен живот помеѓу раководителите и работниците

Аспекти на работен живот	M			SD			t	Sig
	Раков.	Работ.	Total	Раков.	Работ.	Total		
еднаквост на плата помеѓу слични работни места	2.176	1.758	1.900	.951	.936	.953	1.491	.143
оганување на работа следните 12 месеци	3.412	3.151	3.240	.795	.906	.870	1.002	.322
отсуство на непртј. на раб. место	2.706	2.727	2.720	1.213	1.126	1.144	-.062	.951
добро искусно раководство	3.294	2.727	2.920	.686	1.069	.986	1.981*	.053
интересност на раб.	2.471	2.364	2.400	.624	.929	.833	.426	.672
добри меѓучов. односи	2.529	2.909	2.780	.624	1.011	.910	-1.412	.165
признавање на раб. напори	2.176	2.606	2.460	1.015	.998	1.014	-1.434	.158
информираност за работата	2.706	2.394	2.500	.771	1.088	.995	1.051	.298
можности за промоција на раб. место	2.588	2.303	2.400	.795	.883	.857	1.117	.269
степен на контрола врз начин на изврш. на раб.	3.059	3.000	3.020	.659	.750	.714	.273	.786
стандарди на здравје и лична безбед. на раб. место.	2.647	2.939	2.840	.606	.827	.766	-1.288	.204
рамнотежа помеѓу приватно и работно време	2.588	2.758	2.700	.618	.867	.789	-.715	.478
однесување на непос. раков. кон подредените	2.882	2.546	2.660	.993	.971	.981	1.153	.254
обем на работа кој треба да се изврши	2.706	2.727	2.720	1.047	.674	.809	-.088	.931
можности за развој на раб. вештини	2.588	2.515	2.540	.939	.870	.885	.274	.785
степен на оптеретеност со работа	3.176	2.636	2.820	.728	1.141	1.044	1.771*	.083
квалитет на работен живот	43.706	42.061	42.620	3.853	6.179	5.514	0.999	.323

$p^* < .05$

Генералниот квалитет на работен живот во организацијата и работните параметри се проценети со просечни вредности кога ќе се направи споредба на перцепциите на раководителите и работниците со теориските средни вредности ( $M_{\text{teor.}}=40$  за квалитет на работен живот;  $M_{\text{teor.}}=2.5$  за работен параметар) на применетата скала.

Менаџерите и работниците бираат исти фактори на позитивно субјективно искуство на работа (Табела 2) и за зголемување на квалитетот на работниот живот (Табела 3) така што ги рангираат зависно од своите потреби.

**Табела бр. 2:** Чинители на задоволството од работен живот изразени со проценти според мислење на испитаниците

<b>Менаџери</b>	
Финансиски фактор	56%
Соработка	16%
Однос со клиентите	16%
Искуство во работата	6%
Работни услови	6%
<b>Работници</b>	
Меѓучовечки односи	40%
Финансиски фактор	17%
Однос со клиентите	10%
Самостојност во работата	7%
Усовршување на знаењето	7%
Менаџерски тим	5%
Друго (иновации, ангажираност, мотивација, добра организација, искуство, раб. услови и.т.н)	14%

**Табела бр. 3:** Чинители на подобар квалитет на работен живот изразени со проценти според мислењето на испитаниците

<b>Менаџери</b>	
Финансии	65%
Нормално работно време	29%
Стиабилизација на фирмата	6%
<b>Работници</b>	
Финансии	42.5%
Подобра организација на работата	17.5%
Нормално работно време	12.5%
Грижа од раководството за поодредените	7.5%
Професионален развој	7.5%
Подобра техничка опременост	5%
Друго	7.5%

## ДИСКУСИЈА

Резултатите не ја потврдија основната истражувачка хипотеза дека раководителите генерално и на база на работни параметри перцепираат подобар квалитет на работен живот кога се споредуваат со работниците во иста работна организација.

Значајна диференцијација се манифестира само на два работни аспекта кои според Херцберг (Hertzberg, 1972) се фактори на екстринзично работно задоволство (во McKena) (McKenna, 2000). Резултатите покажуваат дека раководителите кога ќе се споредат со работниците имаат значајно поголема доверба во своите наредени со искуство во раководење ( $t=1.981$   $p < .05$ ) и се позадоволни од степенот на притисок кој го чувствуваат во нивната работа ( $t=1.771$   $p < .08$ ). Добиен е тренд кој укажува дека менаџерите се делумно позадоволни од работниците и поусогласени од нив во процената на квалитетот на половина од вкупниот број работни параметри (Табела 1).

Аспектите на кои не постојат значајни разлики помеѓу двете групи испитаници укажуваат дека нивното интринзично и екстринзично работно задоволство е многу слично. Од табела 1 произлегува дека работни параметри кои причинуваат интринзично задоволство на работа се на пр., можности за развој на вештини и компетенции, интересност на работата, автономија и сопствена контрола врз извршување на работата. Од истата табела следува дека работни аспекти кои поттикнуваат екстринзично работно задоволство се на пр., добри меѓучовечки односи на соработниците и со претпоставените, добра организација на работата, адекватен обем на работа. Најголемо екстринзично задоволство испитаниците покажале за обезбеденоста на работното место во следната година ( $M_{total}=3.240$ ). Најмало екстринзично задоволство тие изразиле за износот на платата ( $M_{total}=1.900$ ) така што работниците се понезадоволни од менаџерите.

Сличноста на резултатите во процената на работни параметри за двете групи на испитаници може да се објасни на основа на два фактора. Првиот фактор е сличната образовна структура – претежно средно образование на менаџерите и извршителите кое влијае врз развојот на карактеристични ставови кон работната средина. Вториот фактор е процесот на приватизација на работната организација кој влијае на достигнување на специфичен квалитет на работните аспекти.

Според Табела 2 позитивното работно искуство на менаџерите и работниците се должи на три фактора-финансии, меѓучовечки



односи и односи со клиенти со тоа што финансиските потреби на менаџерите се процентуално повеќе задоволени додека меѓучовечките односи се подобри за работниците.

Според Табела 3 произлегува дека финансиските бенефиции се избрани од менаџерите и од работниците како најзначаен фактор за подобрување на нивниот работен живот. Исто така, обете групи испитаници предлагаат адекватни аранжмани на работното време и подобра организација на работата како следни по важност мерки за унапредување на работните услови.

Спроведеното истражување опфати димензии поврзани со работата кои систематски се проценуваат од страна на Фондацијата за истражување на работните услови во Европската унија ([www.eurofound.eu.int](http://www.eurofound.eu.int), 2006) и од Сидни Универзитетот во австралиските работни организации ([www.accirt.com](http://www.accirt.com), 2001; 2003). На основа на добиените резултати кои укажуваат на генерално просечен квалитет на работен живот во избраната работна организација се предлага подобрување на меѓучовечките односи, организацијата на работа, интересноста на работата, персоналниот развој, системот на наградување и бенефициите. Предлозите го истакнуваат значењето на развојот и инвестирањето во човечките ресурси за функционирање на организациите. Со зголемување на квалитетот на работен живот во еднаква мера за менаџерите и работниците можна е реализација на поголема продуктивност и благосостојба на вработените лица како што покажаа досегашните истражувања на организациите во Европската унија и во светот.

(Рецензент *проф. д-р Томе Николоски*)

## ЛИТЕРАТУРА

- Bearfield, S. (2003). *Quality of Working Life: Comparing the perceptions of professionals and clerical sales and service workers*. University of Sidney. ACIRT.
- McKenna, E. (2000). *Business Psychology and Organizational Behaviour*. A Student's Handbook. Third edition. Psychology Press.
- Quality of Work. Retrieved February 2, 2007 from the World Wide Web: ([http://ebib.arbeitslivsinstitutet.se/aio/2003\\_09.pdf](http://ebib.arbeitslivsinstitutet.se/aio/2003_09.pdf)).
- Quality of Work. Retrieved February 4, 2007 from the World Wide Web: [www.eurofound.eu.int](http://www.eurofound.eu.int) (2006)
- Recent research developments of W/O Psychology. Retrieved February 5, 2007 from the World Wide Web: ([www.ucm.es/info/ Psyap/hispania/peiro04.htm](http://www.ucm.es/info/Psyap/hispania/peiro04.htm)).
- Руссинова, В. (2005). Психолошки променливи и услови за работа. *Зборник на мајџеријали од ѓркализна маса: Психолошки аспекти на условите за работа во организациите*. Софија, 27 октомври – Темпора ЕООД. (стр. 13-19) (на бугарски).
- The Quality of work Life of Australian Employees-the development of index. Retrieved February 2, 2007 from the World Wide Web: [www.accirt.com](http://www.accirt.com) (2001).

Elisaveta SARDŽOSKA

## PERCEPTIONS ON QUALITY OF WORKING LIFE AMONG MANAGERS AND WORKERS

### SUMMARY

*In this study are appraised work environment characteristics on the base of employee perceptions in a food production organization. The purpose of the research was to determine and compare the quality of working life between managers and workers. The sample consisted of 50 examinees among which 17 were managers, 33 workers whereby 9 completed college, 41 high-school, and per 25 from each gender. The examinee average work experience was 18 years whereas their average age amounted 44 years.*

*It was postulated that managers would perceive higher- quality working life compared with workers.*

*The scale for quality of working life appraisal (Bearfield, 2003) consisting of 16 indicators and 2 open-ended questions about job satisfaction's factors and proposals for work setting improvement was applied in the research.*

*The research hypothesis was verified by t- test.*

*The results didn't confirm generally the main research assumption regarding to the existence of significant difference between managers and workers just on two out of 16 indicators on quality of working life. Such two work aspects present an existence of trust in supervisors with managerial experience and satisfaction with individual workload. In addition, managers attained significantly higher results on both work aspects in relation to workers.*

*The research findings pointed at generally average quality of working life under conditions of organization privatization.*

*An improvement of definite work setting parameters is suggested in order to increase the quality of working life equally for managers and workers whereby employee higher productivity and well-being would be realized.*

**Keywords:** WORK ENVIRONMENT; QUALITY OF WORKING LIFE.