

ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТАТА И ИЗВОРИ НА РАБОТНАТА ОПТОВАРЕНОСТ

Кратка содржина

Предмет на овој труд е поврзаноста на работното задоволство со одредени чинители на работната оптовареност како и предикција на работната сатисфакција на база на индикаторите на работната оптовареност. На мостра од 65 вработени во приватна фирма од прехранбената индустрија во Скопје беа применети два прашалника: Куперов прашалник за работната оптовареност составен од 40 искази на 8 индикатори и прашалникот на Русинова и сор. за работното задоволство од 55 искази на 9 потскали. Постулирана е негативна поврзаност меѓу истражуваните варијабли додека за индикаторите на работната оптовареност се очекуваше да објаснат значајни пропорции од варијансата во скоровите на супскалите на работното задоволство. Корелационо-регресивната анализа ја потврди значајната меѓусебна интеракција на работното задоволство и работната оптовареност која заслужува да се истражува со цел да се унапреди благосостојбата, квалитетот на работниот живот и продуктивноста на вработените.

Клучни зборови: РАБОТНО ЗАДОВОЛСТВО; РАБОТНА ОПТОВАРЕНОСТ; ПОВРЗАНОСТ; ПРЕДИКЦИЈА

Работното задоволство е начинот на кој поединците ги доживуваат субјективно карактеристиките на: работните места, работната средина и работната организација, а се третира и како когнитивно-афективен процес според Русинова и Жилова (Русинова и Жилова, 2005). Когнитивниот аспект на работното задоволство се состои во индивидуалната процена на специфичностите на дадена работа додека афективниот аспект на овој вид задоволство се однесува на емоционалниот однос на поединецот кон неговата работа.

Работното задоволство е сложен динамичен феномен и за него не постои единствена формула со која се определуваат модалитетите: интензитет и траење. Тоа воглавно се должи на *две причини* според Стефанова (2008). *Првата причина* се состои во тоа што различните аспекти на работата (статусот, платата и работните услови и социо-емоционалната клима на

работното место, начинот на организација и режимот на работа и управувањето со организацијата итн.) предизвикуваат различни реакции кај луѓето. *Втората причина* се однесува на тоа што задоволството од работа не претставува едноставен алгебарски збир од задоволствата од посебните работни аспекти туку нов интегриран квалитет со релативно постојан интензитет и траење. Задоволството воопшто поспоро се појавува и означува една постабилна, подолготрајна и не толку интензивна емотивна состојба за разлика од емоциите кои брзо се појавуваат, имаат голем интензитет, но и брзо слабеат и се насочени кон специфични настани.

Покрај сфаќањето за задоволството од работа како когнитивно-афективен процес постои и **мислењето за модел на задоволството од работа** со неговите три модула: *причина, суштина и последица*, а кои можат да се истражуваат посебно или интегрирано според Русинова и Жилова (2005). Според ова мислење, задоволството од работа може да биде во причинска или последична врска во однос на појавите како што се: мотивација за работа, продуктивност, отсуство од работа, флукуација на работната сила, приврзаност кон организацијата, работен елан, работен морал, работен стрес, здравствен статус на вработените итн. Потешко е да се утврди кога работното задоволство е причина или последица на други варијабли отколку едноставно да се констатира дека постои одредена поврзаност меѓу нив.

Задоволството од работа има, исто така, значаен удел (над 80%) во квалитетот на работниот живот кој пак, од своја страна е неопходен предуслов за продуктивност, но и за добросостојба на вработените на нивните работни места (Sardžoska, 2005).

Работното задоволство е одредено од степенот до кој поединците можат да ги реализираат нивните цели, систем на вредности и мотиви и потреби со вршење на работата. Во зависност од тоа колку индивидуите се ангажираат ментално и/или физички за да одговорат на барањата од работата, тие чувствуваат одредена работна оптовареност која доколку е оптимална ги стимулира да остварат поголема продуктивност и да се позадоволни од работата наспроти особено изразената работна оптовареност (Sardžoska, 2008). Преголемата работна оптовареност доведува до состојби како што се: хроничен замор, работен стрес, исцрпеност, раздразливост, депресија, нерасположение, согореност (burn-out: емоционална истрошеност, лична деперсонализација и чувство на лична неефикасност) итн. заради трошење на ресурсите и енергијата на поединецот над неговите расположиви ограничени капацитети.

Ценова (2006) смета дека особено изразена работна напрегнатост се појавува кога индивидуата не располага со доволно способности, компетенции и вештини за вршење на работата и заради несклоноста кон одреден вид работа и барањето за манифестирање на несоодветни емоции на работното место (на пр., вработениот да биде љубезен кон нервозен, нетрпелив или критички настроен клиент). Во последниов случај станува збор за *емоционална дисонанца* (дискрепанца меѓу тоа што лицето го изразува и она што го чувствува), а која е поврзана со негативни последици кај вработените: емоционално исцрпување, физички симптоми и мало задоволство од работата (Николоски, 2005).

Кога поединецот е зафатен од синдромот на емоционално согорување (burn-out) тој станува целосно неспособен за понатамошно извршување на работата и е принуден да ја напушти.

Извори на работната оптовареност можат да бидат: *карактеристиките на работата* (персонална одговорност, организација на работата, професионален развој), *односот со претпоставените* (стил на раководење, признание на работата), *работни стресори* (работна напрегнатост, баланс на работниот и приватниот живот) и *односи со колегите* (интерперсонални релации на работа).

Овој труд треба да одговори на две главни прашања:

1. Дали постои поврзаност меѓу задоволството од посебни работни аспекти и изворите на работна оптовареност?
2. Дали изворите на работна оптовареност претставуваат значајни предиктори на задоволството од посебни работни аспекти?

За таа цел со соодветни прашалници беа испитани *задоволството од девет аспекта на работната средина* (работата во целина; организацијата, контролата, планирањето и информациите за работата; можноста за унапредување на квалификациите и само-реализација на работата; платата; релацијата 'личност-работа'; хигиената и безбедноста на работното место; менаџерскиот стил; интерперсоналните релации на работа; менаџерската работа за организациски развој) и *осум извора на работната оптовареност* (работната напрегнатост; интерперсоналните релации; балансот на работниот и персоналниот живот; менаџерскиот стил; персоналната одговорност; признанието на работата; организацијата на работата; можноста за професионален развој).

Хипотезите постулираат:

1. Со намалување на работната оптовареност однос на соодветните индикатори (осум извора на работната оптовареност) се зголемува задоволството од работните аспекти.

2. Изворите на работна оптовареност претставуваат значајни предиктори на задоволството од посебните работни аспекти.

МЕТОД

Испитаници

Мострата ја сочинуваат 65 испитаници вработени во една приватна фирма од прехранбената индустрија во Велес. Според полот 40% се мажи, 60% жени, на возраст од 17 до 50 години и со средна возраст од 28 години додека според образованието 8% завршиле основно, 88% средно и 4% високо образование.

Инструменти

За мерење на задоволството од посебните работни аспекти е применет прашалникот на Русинова, Петров и Жилова (Русинова, Петров и Жилова, 2004) од 55 искази распоредени во следниве 9 потскали:

- задоволство од работата во целина (1 исказ);
- задоволство од организацијата, контролата, планирањето и информациите за работата (11 искази);
- задоволство од можноста за унапредување на квалификациите и само-реализација на работата (4 искази);
- задоволство од платата (5 искази);
- задоволство од релацијата 'личност-работа' (1 исказ);
- задоволство од хигиената и безбедноста на работното место (7 искази);
- задоволство од менаџерскиот стил (10 искази);
- задоволство од интерперсоналните релации на работа (10 искази);
- задоволство од менаџерската работа за организациски развој (6 искази).

За мерење на изворите на работна оптовареност е применет модифицираниот Куперов прашалник (Русинова, Василева и Жилова, 2004) од 40 исказа распоредени во следниве осум потскали:

- работната напрегнатост (6 искази);
- интерперсоналните релации (5 искази);
- балансот на работниот и персоналниот живот (5 искази);
- менаџерскиот стил (6 искази);
- персоналната одговорност (5 искази);
- признанието на работата (4 искази);
- организацијата на работата (5 искази);
- можноста за професионален развој (4 искази).

Одговорите на двата инструмента се скалирани во опсег од 1 до 4 за задоволство од работата и од 1 до 6 за работната оптовареност кои се сумираат посебно за секоја потскала за да се добие вкупен соодветен скор. Повисок скор соодветно означува поголемо задоволство или поголема оптовареност од работата.

Коефициентите на интерна конзистенција (Кронбах α) прикажани во табела 1 се високи и прифатливи, единствено два коефициента се под умерената релијабилност (0.60), а со тоа се потврдува оправданоста на избраните два инструмента во ова истражување.

Табела 1.

Релијабилност на применетите супскали и скалата во целина

Варијабла	α коеф.	Варијабла	α коеф.
Рабзад 1	-	Напрег 1	0,72
Рабзад 2	0,84	Напрег 2	0,70
Рабзад 3	0,81	Напрег 3	0,65
Рабзад 4	0,88	Напрег 4	0,76
Рабзад 5	-	Напрег 5	0,78
Рабзад 6	0,90	Напрег 6	0,58
Рабзад 7	0,92	Напрег 7	0,63
Рабзад 8	0,85	Напрег 8	0,56
Рабзад 9	0,71	Напрег	0,94
Рабзад	0,98		

Обработка на податоците

Со *дескриптивна анализа* од програмата *SPSS 11* се опишани истражуваните варијабли додека со *корелативно-регресивната анализа* се тестирани хипотезите на истражувањето.

Постапка

Податоците за задоволството и оптовареноста од работата и за демографските карактеристики истражувачите ги обезбедија во текот на една работна недела од месец јуни во 2007 година, со барање да се пополнат двата инструмента за време на работната пауза.

РЕЗУЛТАТИ

Во **табела 2** се претставени дескриптивните резултати за работното задоволство и работната оптовареност: аритметичка средина, стандардно отстапување, минимален и максимален емпириски скор и теориски среден скор. Овие резултати го покажуваат, *во споредба со теоретските средни скорови*, следново:

- постои поголемо (натпросечно) задоволство од осум работни аспекта со исклучок на еден: *менаџерската работа за организациски развој*
- присутна е помала оптовареност од работата во однос на сите индикатори (осум извора на работната оптовареност)

Табела 2.
Дескриптивни статистики на истражуваните варијабли

Варијабли	N	Min.	Max.	M	SD	Теориски среден скор
рабзад 1	65	1,00	4,00	2,88	0,93	2,50
рабзад 2	65	11,00	40,00	28,158	7,16	27,50
рабзад 3	65	4,00	16,00	10,408	2,99	10,00
рабзад 4	65	5,00	20,00	13,17	4,25	12,50
рабзад 5	65	1,00	4,00	2,65	0,80	2,50
рабзад 6	65	7,00	28,00	19,185	5,86	17,50
рабзад 7	65	10,00	40,00	27,335	7,25	25,00
рабзад 8	65	10,00	40,00	29,01	5,96	25,00
рабзад 9	65	7,00	16,00	11,91	2,44	15,00
напрег 1	65	6,00	31,00	17,55	5,42	21,00
напрег 2	65	5,00	25,00	15,06	5,18	17,50
напрег 3	65	5,00	24,00	14,05	4,73	17,50
напрег 4	65	6,00	33,00	19,04	5,73	21,00
напрег 5	65	5,00	26,00	15,86	5,48	17,50
напрег 6	65	4,00	24,00	11,60	4,04	14,00
напрег 7	65	5,00	25,00	15,80	4,98	17,50
напрег 8	65	4,00	23,00	11,55	4,21	14,00

Од табела 3 следува дека е потврдена првата хипотеза:

Со намалување на работната оптовареност во однос на соодветните индикатори (осум извора на работната оптовареност) се зголемува задоволството од работните аспекти.

Конкретно е добиена значајна негативна поврзаност меѓу секој индикатор на работната оптовареност и одреден број на работни аспекти додека менаџерскиот стил (како извор на работната оптовареност) е поврзан со сите девет работни аспекти: најголема корелација $r = -0.444$ $p < 0.01$ со задоволството од релацијата 'личност-работа', а најмала корелација $r = -0.224$ $p < 0.05$ со задоволството од хигиената и безбедноста на работното место.

Табела 3.
Матрица на интеркорелации

	Рабад 1	Рабад 2	Рабад 3	Рабад 4	Рабад 5	Рабад 6	Рабад 7	Рабад 8	Рабад 9
Напер1	-.206	-.419(**)	-.347(**)	-.375(**)	-.365(*)	-.158	-.388(**)	-.312(**)	-.330(**)
Напер2	-.307	-.363(**)	-.335(**)	-.364(**)	-.365(*)	-.190	-.377(**)	-.296(**)	-.287(**)
Напер3	-.296	-.263(*)	-.145	-.245(*)	-.253	-.069	-.228(*)	-.188	-.198
Напер4	-.357(*)	-.346(**)	-.320(**)	-.281(*)	-.444(**)	-.224(*)	-.321(**)	-.311(**)	-.296(**)
Напер5	-.066	-.302(**)	-.258(*)	-.288(**)	-.321(*)	-.172	-.319(**)	-.232(*)	-.244(**)
Напер6	-.378(*)	-.418(**)	-.316(**)	-.377(**)	-.297	-.258(*)	-.330(**)	-.298(**)	-.367(**)
Напер7	-.260	-.346(**)	-.286(*)	-.302(**)	-.275	-.206	-.342(**)	-.292(**)	-.286(**)
Напер8	-.230	-.347(**)	-.265(*)	-.311(**)	-.381(*)	-.093	-.287(*)	-.298(**)	-.211

*значајност на коефициентот на корелација на ниво 0.05

** значајност на коефициентот на корелација на ниво 0.01

Во табела 4 се претставени резултатите од регресивната анализа со кои се потврдува втората истражувачка хипотеза *делумно*:

Изворите на работна оптовареност претставуваат значајни предиктори на задоволството од посебните работни аспекти.

Пет (од можните девет) *регресивни модели* кои ги вклучуваат сите извори на работната оптовареност објаснуваат значајни проценти во варијансата на следниве супскали на работното задоволство: 42.5% во задоволството од можноста за унапредување на квалификациите и само-реализација на работата; 37.9% во задоволството од организацијата, контролата, планирањето и информациите за работата; 36.4% во задоволството од менаџерскиот стил; 36.2% во задоволството од платата; 26.9% во задоволството од менаџерската работа за организациски развој.

Табела 4.

Резултати од применетата мултипла регресивна анализа

Критериум варијабли	R	R Square	p
Рабзад3	0,652	0,425	0,001
Рабзад2	0,616	0,379	0,001
Рабзад7	0,604	0,364	0,001
Рабзад4	0,602	0,362	0,001
Рабзад9	0,518	0,269	0,028

ДИСКУСИЈА

Испитаниците кои учествуваа во ова истражување се натпросечно задоволни од работните: организација и средина и имаат оптимална работна оптовареност (ментална и/или физичка ангажираност) според **табелата 2**. Потребно е единствено менаџерите да се сконцентрираат на понатамошно унапредување на организацијата, на условите за работа и на квалитетот на работниот живот.

Од корелативната анализа (**табела 3**) следи: *колку подобро е управувана организацијата* (планирање, организирање, кадровска политика, водење и контрола и односи со подредените: мотивирање за работа и за одредено однесување од интерес за организацијата, поддршка, договарање, разрешување конфликти, транспарентност во работата и информирањето, итн.) *толку помалку менаџерскиот стил ќе претставува извор на работна оптовареност*, а вработените ќе бидат позадоволни од 'личната усогласеност со работата'.

Правилно избраниот менаџерски стил (соодветно на социјалната моќ на менаџерите, работните: задачи и ситуации и карактеристиките на подредените) е поврзан со зголемено задоволство на вработените и тоа: *општо работно задоволство* (од работата во целина); *интринсично задоволство* (од: можноста за унапредување на квалификациите и само-реализација на работата и релацијата 'личност-работа'); *екстринсично задоволство* (од: организацијата, контролата, планирањето и информациите за работата; платата; хигиената и безбедноста на работното место; мена-

царскиот стил; интерперсоналните релации; менаџерската работа за организациски развој).

Истражувачите од Central Michigan University (Bowling, Watson, Beehr, Rodriguez) според Sardžoska (2005), на мостра од 466 вработени нашле значајна негативна поврзаност ($r=-0.38$ $p<0.01$) меѓу работното задоволство и соодветни извори на работната оптовареност (работни стресори: преоптовареност со улоги, конфликт на улоги, нејасност на улогите).

За да имаат вработените подобри односи со претпоставените може да се организира обука на менаџерите за соодветен третман на подредените.

Регресивната анализа (**табела 4**) ги потврди сите осум извора на работна оптовареност (работната напрегнатост; интерперсоналните релации; балансот на работниот и персоналниот живот; менаџерскиот стил; персоналната одговорност; признанието на работата; организацијата на работата; можноста за професионален развој) како значајни предиктори на работното задоволство во пет (од можните девет) регресивни модели на работното задоволство.

Корелационо-регресивната анализа укажа на значајна меѓусебна *интеракција* на работното задоволство и работната оптовареност која е од интерес да се истражува со цел да се унапреди благосостојбата, квалитетот на работниот живот и продуктивноста на вработените.

(Рецензент: проф. д-р Томе Николоски)

ЛИТЕРАТУРА

- Николоски, Т. (2005). *Психологија на трудот*. Скопје: Филозофски факултет
- Русинова, В. и Жильова, С. (2005). Методика за удовлетвореност от труда-психометричен анализ. *Сборник научни доклади. III Национален конгрес по психологија*. Софија, 28-30 октомври: Софи-Р, 348-352.
- Русинова, В., Петров, Пл., Жильова, С.(2004). Психологичен анализ на работата, нейната организација и удовлетвореноста от тях. *Психологични изследвания*, кн. 3, 5-16
- Русинова, В., Василева, Л. и Жилова, С. (2004). *Модификација на Куперовиот прашалник за работна оптовареност*. Бугарска Академија на Науките. Институт за психологија. Софија (на бугарски)
- Sardžoska, E. (2005). Relationship among perceptions of worklife and job satisfaction. *Сборник научни доклади. III Национален конгрес по психологија*. Софија, 28-30 октомври: Софи-Р, 352-356.
- Sardžoska, E. (2005). Relationship among employee health-state and work strain, *Българско списание по психологија*. Брой 1-4. Софија, 31.Х.-2.ХI.2008: Изток-Запад, 535-539.
- Стефанова, М. (2008). Удовлетвореност от труда и оценка на работната среда. *Българско списание по психологија*. Брой 1-4. Софија, 31.Х.-2.ХI.2008: Изток-Запад, 540-544.
- Ценова, Б. (2006). Организационни корелати на бърнаут. *Сборник материали от кръгла маса Психологични аспекти на условията на труд в организациите* 27 октомври 2005. Софија: Темпора ЕООД, 72-78

Elisaveta SARDŽOSKA and
Biljana BLAŽEVSKA-STOILKOVSKA

JOB SATISFACTION AND WORK STRAIN SOURCES

Summary

The subject of this study is relationship among job satisfaction and definite work strain components as well as job satisfaction prediction on base of work strain indicators. On a sample of 65 employees in a private firm of food processing industry in Skopje, two questionnaires were applied: Cooper work strain questionnaire composed of 40 items on 8 indicators as well as Russinova et al., work satisfaction questionnaire of 55 items on 9 subscales. Negative relationship is postulated to exist between researched variables whereas work strain indicators were expected to explain significant proportions in variance of job satisfaction subscales scores. Correlative-regression analysis has confirmed mutual interaction between job satisfaction and work strain that is worth to be researched in order to improve employee well-being, quality of work life and productivity.

Key words: JOB SATISFACTION; WORK STRAIN; RELATIONSHIP; PREDICTION