

Елисавета САРЦОСКА

## **ПЕРЦЕПЦИИТЕ НА СОЦИЈАЛНАТА КЛИМА И РАБОТНОТО ЗАДОВОЛСТВО НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО УСЛУЖНА РАБОТНА СРЕДИНА**

Социјалната клима е карактеристика на секоја работна средина и организација, вклучувајќи ги и организациите кои пружаат различни видови услуги - социјални, хуманитарни, превознички... Климата ја дефинираат три групи на психосоцијални фактори - интерперсонални, персонални и структурни фактори кои се претставени со определени димензии на работната средина, според Moos, 1981, 1986, 1994.

Интерперсоналните фактори се презентирани со следниве три димензии: ангажираност - I, кохезија меѓу соработниците - PC и поддршка од страна на претпоставениот - SS. Збирот од димензиите на интерперсоналните фактори го претставува индексот на работни односи (IRO), кој е показател на степенот на работната поддршка во конкретна работна средина и во конкретна организација (Moos, 1994).

Персоналните фактори ги сочинуваат овие три димензии: автономија - A, ориентација кон работните задачи - TO и работен притисок - WP.

Структурните фактори се претставени со следниве четири димензии: јасност на работните цели и задачи - C, контрола од страна на раководството - Ctl, иновација - Inn и физички комфор - Com.

Збирот на четирите димензии од персоналните и структурните фактори - A\*, WP, C\* и Ctl (каде што A и C се обратно бодувани од стандардниот начин на бодување на овие димензии) резултира со индекс на работни стресор (IRS), кој е показател на работниот стрес во конкретна работна средина и во конкретна организација. (Billings & Moos, 1982).

Интерперсоналните, персоналните и структурните фактори што ги сочинуваат димензиите на работната средина и нивната меѓусебна интеракција го определуваат т.н. профил на социјалната клима за секоја работна средина. Профилот на климата, во зависност од видот на работните задачи, условите за работа и доминантните карактеристики на конкретни работни средини, може да биде просечен, потпросечен, натпросечен, поволен, неповолен... или варијанта од овие профили.

Значителен број студии ја проучувале социјалната клима во социјално-услужните организации. Во истражувањето на Brookings и неговите колеги (1985) биле компарирани профилите на работната сре-

дина во три организации од социјалниот сектор. Притоа биле добиени два поволни и еден неповолен профил на социјална клима.

Поволните профили биле резултат на тимскиот пристап во испорачувањето на услугите од страна на две организации, на активното унапредување и на развојот на кадрите од страна на раководствата во тие организации. Таквите профили се карактеризирале со зголемена работна ангажираност на вработените, со кохезија меѓу соработниците, со ориентација кон работните задачи, со јасност на работните цели и задачи, со иновација, но и со поголема контрола од страна на раководствата. Поволната социјална клима водела до поголем работен морал, подобри професионални односи на вработените со примачите на нивните услуги и до поголема ефикасност на вработените.

Добиениот неповолен профил на работната средина, кој бил својствен за третата организација, се должел на индивидуалниот пристап во испорачувањето на услугите од страна на таа организација и на пасивното унапредување на развојот на кадарот од страна на нејзиното раководство. За оваа организација биле карактеристични спротивни манифестации на димензиите на социјалната клима од оние во другите две организации кои имале поволни профили на работната средина. Исто така, вработените во третата организација имале помал работен морал и биле помалку ефикасни од вработените во другите две организации.

Истражувањето на Brookings и неговите колеги (1985) укажало на значајното влијание на видовите на социјалната клима, карактеристични за конкретни работни средини и организации, кое се манифестира врз степенот на работното задоволство, моралот и ефикасноста како и врз однесувањето и адаптацијата кон работната средина на вработените.

Во други истражувања (Berkley Planning Associates, 1977; Hunnicutt, 1983; Johnson & Stone, 1986; Savicki & Cooley, 1987) била испитувана поврзаноста меѓу социјалната клима во определени социјално-услужни организации и значајните индивидуални ефекти од климата како работно задоволство и ефикасност на вработените.

Добиените резултати укажале дека индивидуалните ефекти од социјалната клима, кои (според концептуалниот модел на работна средина, предложен од страна на Moos, 1986; Moos & Schaefer, 1987; Schaefer & Moos, 1991) ја афектираат продуктивноста на секоја организација, се поповолни во оние работни средини кои се карактеризирале со: отворени и поддржувачки односи помеѓу соработниците на вработените, јасно и добро испланирани работни задачи, флексибилно однесување на непосредниот раководител и нагласена автономија на

вработените при извршување на нивните работни задолженија. Вработените во тие средини успешно ги извршувале редовните и зголемени работни обврски, чувствувајќи се лично исполнети и задоволни од својата работа.

Во осум организации за хуманитарни услуги, високата поддршка од страна на непосредниот раководител, како и јасноста на работните цели и задачи, придонесле за подобар морал особено меѓу оние вработени кои ги одликувал висок мотив за постигнување (Yarne, 1983). Тие вработени успевале да воспостават хармонични односи со соработниците, со непосредниот претпоставен и со нивните клиенти и да не се чувствуваат емоционално неисполнети. Напротив, во помалку поддржувачки работни средини, вработените со висок мотив за постигнување, интензивно доживувале емоционална испразнетост и оддалеченост од луѓето со кои комуницирале во работната средина.

Од варијациите во социјалната клима помалку биле афектирани оние вработени кои ги карактеризирал низок мотив за постигнување.

Студиите во кои биле компарирани перцепциите на социјалната клима на раководниот и нераководниот кадар во определени социјално-услужни средини, укажале на поголеми варијации во перцепциите на климата од страна на раководниот во однос на нераководниот кадар (Nokes, 1985; Williams, 1988 според Moos, 1994; Hildebrand & Walsh, 1988; Starker, 1989). Притоа, раководниот кадар ја проценувал социјалната клима поповолно или понеповолно од нераководниот кадар зависно од интерперсоналните односи во работната средина, од можностите за личен раст и развој, од карактеристиките на работните места и од структурата на работната организација.

Раководниот персонал, иако може поповолно да ја перципира работната средина и социјалната клима од нераководниот, сепак известува за поголеми работни барања и притисоци поврзани со одговорноста што произлегува од раководната функција.

Истражувањата во превозничката работна средина се фокусираат на сообраќајни незгоди и прекршоци, што биле направени во определен временски период од страна на превозници на градски и меѓуградски автобуси, такси возачи и возачи на автомобили. (Mc Cormick & Tiffin, 1977). Резултатите од овие истражувања укажале на факторите кои можат да бидат детерминирани како на случувањето на сообраќајни инциденти така и на „безбедносните“ однесувања и начините за нивно унапредување од страна на превозниците.

Такви фактори претставуваат определени ситуациски и индивидуални варијабли од кои првите се поврзани со природата на превоз-

ничката работа, а вторите со личните карактеристики на превозниците како карактерот, темпераментот, емоционалната стабилност, толеранцијата на фрустрација и др. За превозничката работа се карактеристични ризици и опасности во работата, зголемени работни притисоци и стресови кои се должат на сменската работа, одговорноста за одржување на возилата, грижата за безбедното одвивање на сообраќајот и животот на патниците, реализирањето на пропишаниот возен ред итн.

Студиите што ја проучуваат услужната работна средина, во кои спаѓа и актуелното истражување, можат да ги утврдат карактеристиките на социјалната клима за категоријата на професионални возачи како и нејзиното влијание врз определени индивидуални консеквенции како работното задоволство и моралот, однесувањето и адаптацијата кон работната средина, ефикасноста во работата и сл. Ефикасноста и безбедното извршување на превозот од страна на индивидуалните превозници ќе го подигне реномето и угледот на превозничката организација во која се вработени.

Тековното истражување ги опфати превозниците на градски автобуси вработени во јавното сообраќајно претпријатие - ЈСП „Скопје“. Тие превозници ги пружаат своите професионални услуги на севкупното градско и приградско подрачје, а нивни корисници се патници од сите подрачја на Скопје и околината.

Имајќи ја предвид сложеноста и значењето на превозничката работа за другите луѓе, во ова истражување акцентот е ставен врз процената на социјалната или работната клима на превозниците на градски автобуси и поврзаноста на климата со степенот на работното задоволство на тие превозници. Поголемото работно задоволство на превозниците ќе се манифестира со поефикасно извршување на нивните услуги и со поголемо задоволство на патниците.

Конкретните процени на социјалната клима беа во форма на: профил на работната средина (презентиран со сите десет димензии на работната средина: ангажираност - I, кохезија помеѓу соработниците - PC, поддршка од страна на претпоставениот - SS, автономија - A, ориентација кон работните задачи - TO, работен притисок - WP, јасност на работните цели и задачи - C, контрола од страна на раководството - Ctl, иновација - Inn и физички комфор - Com); индекс на работни односи (IRO) (презентиран со збирот на димензиите - I, PC, SS); индекс на работни стресори (IRS) (презентиран со збирот на димензиите - A\*, WP, C\*, Ctl каде што A и C се обратно бодувани од стандардниот начин на бодување на овие димензии) и секоја поделна димензија на работната средина.

Работното задоволство на вработените превозници е сфатено како афективна реакција кон превозничката работна средина што е детерминирано од нивната меѓусебна интеракција (вработени - работна средина), според Guzina, 1980, 1988; Herchberger et al., 1994.

Процените на социјалната клима (профилот на работна средина; индексот на работни односи - IRO; индексот на работни стресори - IRS; и секоја одделна димензија на работната средина) имаа третман на независни варијабли, а процената на работното задоволство на превозниците беше третирана како зависна варијабла во истражувањето.

Врз основа на варијаблите беа формулирани три основни и десет супхипотези. Основните хипотези имплицираа постоење на значајна поврзаност меѓу секоја одделна процена на социјалната клима како профил на социјалната клима, индекс на работни односи - IRO; индекс на работни стресори - IRS; и работното задоволство.

Супхипотезите имплицираа постоење на значајна поврзаност меѓу секоја одделна димензија на работната средина (ангажираност - I, кохезија меѓу соработниците - PC, поддршка од страна на претпоставениот - SS, автономија - A, ориентација кон работни задачи - TO, работен притисок - WP, јасност на работните цели и задачи - C, контрола од страна на раководството - Ctl, иновација - Inn и физички комфор - Com) и работното задоволство. Врз основа на истражувачките хипотези се очекуваше дека поповолните процени на социјалната клима ќе бидат асоцирани со поповолна процена на работното задоволство.

Поконкретно, за генералните процени на климата: поповолниот профил на работната средина за превозниците, поголем индекс на работни односи - IRO како показател на зголемена работна поддршка од страна на соработниците и непосредниот раководител и помал индекс на работни стресори - IRS како показател на помалку изразен стрес, се очекуваше да бидат поврзани со повисок степен на работно задоволство и *vice versa*. Притоа, обратно пропорционална - негативна асоцираност беше постулирана само за индексот на работни стресори - IRS.

За специфичните процени на климата: поголема ангажираност - I, кохезија меѓу соработниците - PC, поддршка од страна на претпоставениот - SS, автономија - A, ориентација кон работните задачи - TO, јасност на работните цели и задачи - C, иновација - Inn и физички комфор - Com, како и помал работен притисок - WP и помала контрола од страна на раководството - Ctl, се очекуваше да бидат пропорционално асоцирани со поголем степен на работно задоволство и

vice versa. Притоа, обратно пропорционална - негативна асоцираност беше постулирана само за димензиите - работен притисок (WP) и контрола од страна на раководството (CtI).

## МЕТОД

### *Испитаници*

Истражувањето беше спроведено на пригоден примерок кој опфати вкупно 49 испитаници (сите мажи) вработени во ЈСП „Скопје“, од двете автобуски бази лоцирани во Автокоманда и Ѓорче Петров. Од испитаниците, 35 беа возачи на градски автобуси, 6 автомеханичари, 2 сервисера, по еден автоелектричар, чувар и сменоводител, двајца работеа во технички преглед и еден во техничка подготовка. Според професијата, од испитаниците 9 беа возачи, 12 автомеханичари, 6 сообраќајни техничари, 6 економски техничари, по двајца автоелектричари, машински техничари, гимназиски матуранти и ракувачи на градежни машини и по еден кројач, молер, ковач, месар, дрводелски техничар, електроинсталатер, трговец и машински инженер. Возраста на испитаниците беше од 30 до 59 години, а просечната старост 42,5 години. Од вкупниот број испитаници, 8,2% имаа ниско, 89,8% имаа средно и 2% вишо образование. Работниот стаж на испитаниците беше од 8 до 40 години, а просечниот стаж 21 година и 2 месеца.

### *Мерни инструменти*

Социјалната клима и работното задоволство беа мерени соодветно со две скали на - работната средина (WES) форма R од Moos (1981, 1986, 1994) и задоволството од работа од Knoop et al. (1985), што беа адаптирани и преведени на македонски јазик од авторот на ова истражување.

WES скалата, која ги мери реалните перцепции на вработените и менаџерите за нивната актуелна работна средина, содржи 90 искази и придодадени 10 потскали (идентично насловени како димензии на работната средина). Секоја потскала има по девет искази на кои се обезбедува дихотомен формат на одговор од типот точно-неточно. Индивидуалниот скор за секоја WES потскала е збир од поенираните 9 искази како точни и неточни. Притоа, повисокиот скор означува поголем степен од соодветната димензија во работната средина како и обратно.

За WES скалата во целина, за превозничката работна средина беше добиена прифатлива интерна конзистенција - Cronbach  $\alpha$  за секо-

ја од потскалите како што следува: I- .617; PS- .379; SS- .749; A- .271; TO- 479; WP- .625; C- 801; Ctl- .503; Inn - 411 и Com - .551. Вредностите на интерните конзистенции на WES потскалите се наоѓаат во опсегот од 0.271 до 0.801 во кој WP и I достигнуваат умерена, SS прифатлива, а C значителна конзистенција.

Скалата за мерење на задоволството од работа содржи 9 искази на кои им е придружена 3-степенна скала од Likert-ов тип на сложување. Исказите се однесуваат на значајните аспекти на работата и субјективните доживувања на психосоцијалната средина што ги определуваат *индивидуалниите* ставови, пристапот кон работата и работниот морал. Скорот на испитаникот се добива со сумирање на соодветно поентираните 9 искази од скалата. Притоа, повисокиот скор означуваше поголемо работно задоволство на превозникот и обратно.

Скалата во целина имаше висока интерна конзистенција (Cronbach  $\alpha = 0.871$ ) и висока симултана валидност ( $rb(49) = .659$ ;  $p < .01$ ). Критериумот на валидност беше идентификуван врз основа на т.н. промотивен прогрес (Mayer, 1987 според Schultz & Schultz, 1990) како степен на успешност што е содржан во информацијата за висината на платата на поединецот во однос на просечната плата на вработените со соодветно работно место.

## ПОСТАПКА

Скалите за мерење на социјалната клима и на задоволството од работата со неопходните упатства за начинот и местото на одговарање на исказите од скалите, на превозниците им беа администрирани во канцеларијата на директорот на автобазата во Автокоманда како и во просторијата на сменоводителите на автобазата во Ѓорче Петров. Испитувањето се одвиваше во помали групи (од 5 до 7 испитаници) во периодите пред започнување на работните смени на превозниците, во присуство на истражувачот. Истражувањето беше реализирано во определени работни денови од јануари 1997 година.

## РЕЗУЛТАТИ

Истражувачките хипотези за услужната работна средина беа тестирани со корелациско-предиктивна анализа која се базира на соодветна интеркорелациска матрица - табела 1. Во табела 2 се претставени резултатите од корелациската анализа кои се однесуваат на поврзаноста на работното задоволство ( $R_z$ ) со генералните процени на со-

цијалната клима - профил на превозничката работна средина, индекс на работни односи - IRO и индекс на работни стресори - IRS (основни хипотези) и специфичните процени на климата - поодделните десет димензии на климата (супхипотези).

Во табелите 3 и 4 се резимирани резултатите од извршената проста и мултипла регресивна анализа соодветно за супхипотезите и основните хипотези.\*

Табела 1: *Интеркорелациона матрица за ЈСП „Скопје“*

Rz	I	PS	SS	A	TO	WP	C	Ctl	Inn	Com	
Rz		.57	.30	.45	.34	.33	-.32	.36	.06	.29	.42
I			.44	.61	.32	.40	-.22	.61	.17	.46	.58
PC				.43	.32	.00	-.21	.39	.09	.19	.36
SS					.34	.31	-.43	.61	.23	.47	.53
A						.40	-.23	.27	-.03	.25	.22
TO							-.08	.42	.40	.26	.23
WP								-.70	.24	-.11	-.46
C									.28	.48	.64
Ctl										.22	.25
Inn											.37
$\sigma$	7.38	1.83	1.57	2.48	1.50	1.56	2.06	2.53	1.47	1.72	1.87
M	26.20	5.22	3.98	3.67	3.31	6.82	5.35	4.41	7.49	3.63	3.24

\*Во статијата се презентирани делумно резултати од докторската дисертација одбранета од авторот на 4.11.1998 г.



Табела 2. Корелации меѓумерките на  $Rz(Y)$  и 10-ите димензии на социјалната клима I, PC, ... Com.

Корелирани варијабли (од I до III основни хипотези)	Коефициент на корелација		Ниво на значајност	
	res	$Ry \cdot Xk$	df=47	df=38 со 11 в.
I Rz и (I+PC+ ...+Com); (I, PC ... Com)	0.4945	0.708	p<0.01	p<0.01
II Rz и (I+PC+SS); (I, PC, SS)	0.5465	0.584	p<0.01	df=45 со 4в p<0.01
III Rz и (A*+WP+C *+Ctl); (A*, WP, C*, Ctl)	-0.456	0.537	p<0.01	df=44 со 5в p<0.01
Од 1 до 10 супхипотези				
	r	df = 47		
Rz и I	0.567	p<0.01		
Rz и PC	0.303	p<0.05		
Rz и SS	0.455	p<0.01		
Rz и A	0.341	p<0.05		
Rz и TO	0.326	p<0.05		
Rz и WP	-0.325	p<0.05		
Rz и C	0.361	p<0.05		
Rz и Ctl	0.055	p>0.05		
Rz и Inn	0.292	p<0.05		
Rz и Com	0.417	p<0.01		

Добиено е дека социјалната клима (од сите димензии на работната средина), индексот на работни односи, индексот на работни стресори, како и сите димензии на работната средина, освен Ctl (контрола од страна на раководството) се значајно асоцирани со работното задоволство во услужната превозничка средина.

Табела 3. Просити регресивни равенки

Регресивни равенки $Rz=a+bX$	$\beta$ Коеф. на корел.	$\beta_r$ Коеф. на детермин.	E% Индекс на предв. еф.	$\sigma_{y,x}$ Станд. грешка на процена	<> Интервал	% Грешка Rz max
$Rz=14.272+2.284I$	0.567	0.3215	17.6478	6.07557	0.571	-3.15
$Rz=21.230+1.353 SS$	0.455	0.2070	10.9506	6.5683	0.338	-7.20
$Rz=20.863+1.646Com$	0.417	0.1739	9.1027	6.7046	0.412	-0.90
$Rz=2157+1.051C$	0.361	0.1303	6.7434	6.8786	0.263	-13.81
$Rz=20.666+1.675A$	0.341	0.1163	5.9885	6.9339	0.419	-0.72
$Rz=15.704+1.540TO$	0.326	0.1063	5.463	6.9730	0.385	-17.88
$Rz=32.438-1.166WP$	0.325	0.1056	5.4290	6.9756	0.2915	-9.9
$Rz=20.539+1.424PC$	0.303	0.0918	4.7009	7.0293	0.356	-7.35
$Rz=21.665+1.249Inn$	0.292	0.0851	4.3582	7.0545	0.3123	-8.60
$Rz=24.159+0.273Ctl$	0.0545	0.0030	0.2500	7.0357	0.068	-26.07

Вредноста на стандардната девијација на Rz изнесува  $\sigma_y = 7.376$

Добиено е дека сите димензии на работната средина освен Ctl (контрола од страна на раководството) претставуваат значајни предиктори на работното задоволство во услужната средина, а меѓу нив I (ангажираноста) претставува најдобар поединечен прогнозер.

Табела 4. Мултипли регресивни равенки

Регр. рав.	$\beta_i$	$\beta_i r_i$	$\beta_i r_i - \beta_i^2$	$\Sigma \beta_i r_i$	E%	$\sigma_{y,x}$	< > Интервал	Грешка %
Rz=15.452+2.869I +0.650PC+ 0.116SS-0.118A+ 0.868TO-3.194WP- 2.959C+1.941Ctl 0.973Inn- 0.226Com	0.713 0.138 0.039 -0.024 0.184 -0.890 -1.015 0.388 0.227 -0.057	0.404 0.042 0.018 -0.008 0.060 0.289 -0.366 0.021 0.066 -0.024	-0.1044 0.023 0.016 -0.009 0.026 -0.568 -1.396 -0.1295 0.0145 -0.027	0.502	29.43	5.205	0.5708	-35.05
Rz=14.271+1.820 I+0.156PC+ 0.491SS	0.4520 0.0332 0.1673	0.2563 0.0101 0.0761	0.0520 0.0090 0.0481	0.341	18.82	5.9875	0.6036	1.32
Rz=39.85 - 1.764A* - 0.532C* 0.553WP + 0.24Ctl	-0.35897 -0.18255 -0.15414 0.04793	0.1594 0.0690 0.0501 0.0026	0.0305 0.0357 0.0263 0.0003	0.2811	1521	6.2540	0.5453	+10.7

Најдено е дека социјалната клима (од сите димензии на работната средина) е значаен прогнозер на работното задоволство, а индексите на работни односи и на работни стресори се умерено значајни прогнозери на Rz (работното задоволство) во услужната средина.

#### АНАЛИЗА НА РЕЗУЛТАТИТЕ И ДИСКУСИЈА

Со корелативната анализа на истражувачките хипотези во услужната работна средина (ЈСП; N = 49) тие беа целосно потврдени (со исклучок на хипотезата што ја вклучува димензијата Ctl- контрола од страна на раководството, што е евидентно од табела 2. За социјалната клима, индексот на работните односи - IRO и индексот на работни стресори - IRS, во согласност со импликациите на основните хипотези, беше добиена значајна поврзаност со работното задоволство (Rz) на превозниците (R = 0.708 p < 0.01; R = 0.584 p < 0.01 и R = 0.537 p < 0.01, респективно).

Значајното влијание на профилот на социјалната клима, работната поддршка и стресот врз Rz на вработените во услужна работна

средина соодветствува на корелациските наоди на Berkley Planing Associates (1977); Hunnicutt (1983); Johnson & Stone (1986); Savicki & Cooley (1987); Yarne (1983); Moos, 1986; Moos, 1988; Moos & Schaefer (1987); Schaefer & Moos (1991) за тие фактори како за значајни Rz-корелати што манифестираат различни варијации во различни работни средини.

Во истражувањето на услужната работна средина е добиена значајна асоцираност на Rz со социјалната клима и IRO ( $r_{CS} = -0.4948$   $p < 0.01$  и  $r_{CS} = 0.5465$   $p < 0.01$ , респективно) која означува дека нивните промени имаат ист тренд на растење и опаѓање.

Неповолниот профил на климата и незадоволителната работна поддршка кои ја карактеризираат превозничката работна средина, предизвикуваат опаѓање на Rz и обратно.

Добиената негативна значајна поврзаност на Rz со IRS ( $r_{CS} = -0.456$   $p < 0.01$ ) означува дека нивните промени се одвиваат според спротивен тренд на растење и опаѓање.

Високиот работен стрес, изразен низ преголемата работна одговорност на превозниците, предизвикува опаѓање на Rz и обратно. Превозниците, без исклучок, проценуваат дека извршуваат одговорна работа која од нив бара премногу напор и одговорност, бидејќи секогаш постои нешто важно, ургентно и срочно кое не дозволува опуштање во работата. Преголемата одговорност за безбедното извршување на превозот придружена со постојана напрегнатост и зголемен работен притисок за реализација на возниот ред, се манифестира низ натпросечниот работен стрес кој влијае негативно врз Rz на превозниците. Работните задачи кои повеќето превозници ги извршуваат се еднолични и монотони и не нудат некој поголем предизвик, укажувајќи дека разновидноста и промената во нивната работа не се од особена важност во повеќето ситуации. На ограничените можности за напредување на повисоки позиции во работата упатува и сознанието дека на малкумина превозници им се доделени позначајни одговорности во функционирањето на нивната организација.

Потврдените супхипотези означуваат дека сите димензии на социјалната клима, освен Ctl, се значајно поврзани со Rz.

Најголема асоцираност со Rz покажува I ( $p = 0.567$   $p < 0.01$ ), димензија која според мислењето на McCormick & Tiffin (1977) е еден од оние индивидуални фактори кои го зголемуваат „безбедното“ одвивање на превозот и Rz на превозниците. Ова мислење значи дека рутинскиот чин на возење може да пружи поголемо Rz, ако превозничката работа се вреднува адекватно на нејзината одговорност и се зголеми вистинскиот ангажман на превозниците.

Значајните поврзаности со Rz на другите димензии на климата (SS, Com, C, A, TO, WP, PC и Inn) респективно изнесуваат ( $r = 0.455$   $p < 0.01$ ;  $r = 0.417$   $p < 0.01$ ;  $r = 0.361$   $p < 0.05$ ;  $r = 0.341$   $p < 0.05$ ;  $r = 0.325$   $p < 0.05$ ;  $r = 0.325$   $p < 0.05$ ;  $r = 0.303$   $P < 0.05$  и  $r = 0.292$   $p < 0.05$ ;) )

Според Yarne (1983) значењето на димензиите SS и C се состои во нивниот придонес кон подобриот работен морал на вработените во услужна работна средина.

Значењето на димензиите Com и Inn во превозничката средина е аналогно на влијанието, кое условите за работа во социјално услужните организации го манифестираат врз Rz и ефикасноста на вработените (Hildebrand & Walsh 1988; Starker 1989; Williams 1988 според Moos, 1994; Nokes 1985).

Важноста на другите димензии на климата во услужна работна средина кои се значајно поврзани со Rz е потврдена со корелативните наоди за индикаторите на социјалната клима, како значајни поединечни Rz корелати што, општо земено, манифестираат специфично негативно влијание во актуелната превозничка работна средина.

Единствена делумно потврдена од аспект на знакот за поврзаноста е осмата супхипотеза. Таа постулира значајна негативна поврзаност на Ctl со Rz. Негативната поврзаност се докажува со зголемувањето за + 4.87% на корелацијата меѓу профилот на климата и Rz ( $r_{CS} = 0.4945$ ), до кое доаѓа по испуштање на Ctl од профилот.

Простата регресивна анализа (табела 3) ги реплицираше сите димензии на климата, освен Ctl, како значајни Rz прогнозери. Редоследот на значењето е идентичен со рангот на димензиите како Rz-корелати.

Димензиите на климата влијаат прилично рамномерно врз Rz на вработените во превозничката работна средина. Потпросечните I, PC, SS, A, C и Com како и натпросечните WP и Ctl манифестираат негативно влијание врз Rz и го редуцираат. Единствените две димензии кои не пројавуваат такво влијание се делумно натпросечната TO и просечната Inn.

И покрај прилично изедначената прогностичка вредност на димензиите на климата, сепак се издвојува I како најдобар Rz-предиктор во услужната работна средина. Оваа димензија детерминира еден значаен процент од Rz варијансата (32.15%) преку кој може позитивно да се дејствува врз Rz. Најголемиот интервал на прогноза (0.571) и малата грешка на Rz max (-3.25%) на регресивната равенка што ја вклучува I, овозможуваат дејствување во правец на постигнување што поголеми Rz-вредности, знаејќи ги најниските можни во прогнозата.

Просечното или натпросечното I ќе манифестира позитивно влијание врз Rz. Зголемувањето на I може да се постигне со компенза-

ција на „автоматизираната“ работа на превозниците и со нивна партиципација во процесот на одлучување во работната организација (RO).

Мултиплата регресивна анализа (табела 4) покажа дека социјалната клима поседува релативно голема, а IRO и IRS умерена вредност за прогноза и детерминација на Rz. Конкретно, социјалната клима појаснува половина од Rz-варијансата (50.2%) и прави најточна прогноза во однос на IRO и IRS.

Наодот на приоритетното значење на социјалната клима за Rz на вработените во услужна работна средина, наоѓа своја потврда во предикативните студии за работниот морал и ефикасноста, афектирани со варијациите на климата (Brookings and his colleagues 1985; Herchberger et al., 1994). Тековното истражување покажа дека неповолните варијации на климата се одразуваат негативно врз Rz на превозниците.

IRO и IRS, соодветно, се вториот и третиот по значење Rz-предиктор (во однос на приоритетната социјална клима) и учествуваат со 34.1% и 28.11% во Rz-варијансата.

Предикативното значење на IRO и IRS се согледува во спротивставените влијанија на работната поддршка и стрес врз Rz на вработените во услужните работни средини.

Современите корелативно-предиктивни студии идентифицирале дека IRO манифестира позитивно, а IRS негативно влијание врз Rz.

Конкретново истражување покажа дека IRO и IRS можат истовремено да манифестираат негативно влијание врз Rz како во случајов кога работната поддршка е потпросечна, а работниот стрес е надпросечен. Овие фактори можат да пројават и позитивно влијание во превозничката работна средина, до колку работната поддршка биде зголемена, а работниот стрес намален.

Се подразбира дека поволните варијации и на другите димензии на климата (кои не влегуваат во состав на IRO и IRS) би придонесле генералната социјална клима да стане поповолна. Со тоа, таа би манифестирала попозитивно влијание врз работното задоволство на вработените во превозничката работна средина, наместо досегашното негативно.

Со цел да се развие поголем работен морал и да се стимулира ангажираноста на превозниците, освен соодветна материјална награда, потребно е:

- да се поттикнува што повеќе автономија во работата и партиципацијата во процесот на одлучување во РО;
- да се развиваат што подобри меѓучовечки односи помеѓу вработените и со нивниот претпоставен;

- да се растоварат колку што е можно повеќе од големите работни стресови (со вклучување на поголем број нови превозници и возила во превозот) со што ќе се зголеми безбедноста на превозот;
- што е можно поголема јасност на работните цели и задачи;
- да се подобрува физичкиот комфор во работниот простор...

## ЛИТЕРАТУРА

1. Berkeley Planning Associates (1977). *Evaluation of child abuse and neglect demonstration projects: Vol. IX. Project management and worker burnout* (Report No. PB-278446). Springfield, VA: National Technical Information Service.
2. Billings, A. & Moos, R. (1992). Work stress and the stressbuffering roles of work and family resources. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 215-232.
3. Brookings, J. B., Chacos, K. M., Hightower, S. E. Howard, M. E. & Weis, C.S. (1985). Work environment and burnout in two social service agencies. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 311-320.
4. Guzina, M. (1980). *Kadrovska psihologija*. Beograd: Naučna knjiga.
5. Guzina, M. (1988). *Motivacija za rad i zadovoljstvo poslom radnika*. Beograd: Institut za psihologiju Filozofskog fakulteta u Beogradu.
6. Herchberger, L. S. Lichtenstein, P. & Knox, S. S. (1994). Genetic and Environment Influences on Perceptions of Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79, 24-33.
7. Hildebrand, J.O. & Walsh, W. D. (1988). Person environment congruence and perceived work climate. *Journal of Career Development*, 15, 121-133.
8. Hunnicutt, A. W. (1983). *Identifying and reducing burnout in mental health settings* (Final Report, National Institute of Mental Health Grant No. MH 151912). Ukiah, CA: Center for Education and Manpower Resources.
9. Johnson, M. & Stone, G. L. (1986). Social workers and burnout: A Psychological description. *Journal of Social Service Research*, 10, (1), 67-80.
10. Knox, S., Theorell, T., Svensson, J. & Waller, D. (1985). The relation of social support and working environment to medical variables associated with elevated blood pressure in young males: A structural model. *Social Sciences Medicine*, 21, 525-531.
11. McCormick, J. E. & Tiffin, J. (1975). *Industrial Psychology*. London: George Allen & Unwin.
12. Moos, R. & Schaefer, J. (1987). Evaluating health care work setting: A holistic conceptual framework. *Psychology and Health*, 1, 97-122.
13. Moos, R. (1981). *Work Environment Scale manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
14. Moos, R. (1986). *Work Environment Scale manual* (2<sup>nd</sup> Ed.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.



15. Moos, R. (1988). Psychological factors in the workplace. In S. Fisher & J. Reason (Eds.), *Handbook of life stress, cognition, and health* (pp. 193-209). New York: Wiley
16. Moos, R. (1994). *Work Environment Scale manual* (3<sup>rd</sup> Ed.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
17. Nokes, K. (1985). *Determining what the staff really thinks about the work environment*. New York: New York University School of Education, Health, Nursing and Arts Professions.
18. Savicki, V. & Cooley, E. (1987). The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. *Journal of Counseling and Development*, 65, 249-252.
19. Schaefer, J. & Moos, R. (1991). *Work stressors and coping among staff in long-term care*. Palo Alto, CA: Department of Veterans Affairs Medical Center, Center for Health Care Evaluation.
20. Schultz, P. D. & Schultz, E. S. (1990). *Psychology and Industry Today*. New York: Mac Millan Publishing Company.
21. Starker, S. (1989). Working up to a better workplace. *VA Practitioner*, 6, 33-44.
22. Yarne, S. K. (1983). Burnout: The relationship of organizational climate, personal values and their interactions to job-related attitudes (Doctoral dissertating, University of Texas, Austin). *Dissertation Abstracts International*, 44, 1270 B.

## SUMMARY

Elisaveta SARDŽOSKA

### **THE PERCEPTIONS OF SOCIAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION AMONG EMPLOYEES IN SERVICE WORK ENVIRONMENT**

*Key words: social climate, job satisfaction, service work environment.*

The perceptions of social climate and job satisfaction (JS) among employees in service work organization was studied and estimated according to Work Environment (WES form R) and Job Satisfaction Scale. Both scales were translated into Macedonian by the researcher and applied to the sample consisting of 49 men-bus city drivers employed in public traffic enterprise in Skopje. Significant correlation was postulated between the measures of social climate (independent variables) and the measure of JS (dependent variable). Social climate in general was represented under ten dimensions of the work environment combined in: profile of work environment; indexes of work relations and stressors and specifically expressed as involvement, coworker cohesion, supervisor support, autonomy, task orientation, work pressure, clarity, managerial control, innovation and physical comfort. The results, which completely confirmed the social climate's representatives as significant JS's correlatives and predictors, and managerial control from the sign of correlation, have pointed to the specific negative impact of social climate in service environment on the level of JS among employed bus city drivers.