

УНИВЕРЗИТЕТ „СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЈ“
ФИЛОЗОФСКИ ФАКУЛТЕТ
ИНСТИТУТ ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА И СОЦИЈАЛНА ПОЛИТИКА
„МАЈКА ТЕРЕЗА“



МАГИСТЕРСКИ ТРУД

*ВЛИЈАНИЕТО НА СОЦИЈАЛНИТЕ ВЕШТИНИ ВРЗ КВАЛИТЕТОТ НА РАБОТА
КАЈ ВРАБОТЕНИ ВО НЕВЛАДИНИОТ СЕКТОР*

МЕНТОР:

Доц. Д-р. Софија Георгиевска

КАНДИДАТ:

Елена Чалческа Ташаминова

Скопје, 2014

*“Се што не иритира кај другите може да ни
помогне да се разбереме себеси.”*

–Карл Густав Јунг

СОДРЖИНА

ВОВЕД.....	5
А. ТЕОРЕТСКА ПОЗАДИНА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО	8
1. ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА	9
1.1. Поим и дефинирање.....	9
1.2. Развој на концептот „емоционална интелигенција“	13
1.3. Примена на концептот „емоционалната интелигенција“ во работната организација	22
2. ЗАДОВОЛСТВО ОД ЖИВОТ	26
2.1. Поим и дефинирање.....	26
2.2. Развој на концептот „задоволство од живот“ низ теоретските пристапи и моделите.....	29
2.3. Примена на концептот „задоволство од живот“ во јавниот и приватниот сектор.....	32
3. КВАЛИТЕТ НА РАБОТА	37
3.1. Поим и дефинирање.....	37
3.2. Развој на концептот „квалитет на работен живот“ и негова поврзаност со задоволство од работа.....	42
3.3. Примена на концептот „квалитет на работа“	45
4. РЕЗУЛТАТИ ОД ДОСЕГАШНИ ИСТРАЖУВАЊА.....	49
Б. ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ.....	57
1. ФОРМУЛАЦИЈА НА ПРОБЛЕМОТ НА ИСТРАЖУВАЊЕ.....	58
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	60
2.1. Научна цел на истражувањето	60
2.2. Практична цел на истражувањето	61
3. ПРЕДМЕТ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО	62
3.1. Теоретско определување на предметот на истражување.....	62
3.1.1. Дефинирање на клучните поими.....	62

3.2.	Операционално определување на предметот на истражување.....	66
3.2.1.	Операционализација на клучните поими.....	66
3.2.2.	Формулација на општите хипотези.....	68
3.2.3.	Формулација на посебните хипотези.....	69
3.2.4.	Варијабли на истражувањето.....	70
4.	МЕТОД НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	71
4.1.	Пристап-истражувачка стратегија.....	71
4.2.	Техники на собирање на податоци.....	72
4.3.	Дефинирање на основниот збир на единици и примерокот.....	74
4.4.	Обработка и анализа на податоците добиени со истражувањето.....	76
5.	РЕЗУЛТАТИ.....	78
6.	ДИСКУСИЈА.....	95
6.1.	ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА ОПШТА ХИПОТЕЗА.....	95
6.2.	ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА А ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ.....	97
6.3.	ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА Б ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ.....	101
6.4.	ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА В ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ.....	104
6.5.	ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА Г ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ.....	107
6.6.	ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА Д ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ.....	110
7.	РЕЗИМЕ.....	115
8.	КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА.....	119
9.	ПРИЛОЗИ.....	124

ВОВЕД

Се додека не се спознаеме себеси, нема да можеме да ги разбереме и другите и обратно. Спознавајќи ги другите го спознаваме светот, а оттука и стануваме позадоволни од себе и од другите. За да го реализираме сето тоа потребно е да поседуваме одредни вредности и вештини.

Со развојот на науката и паралелно со развојот на човековата свест се зголемува интересот за психичките и социјалните појави и процеси. Една од поактуелните теми е проучувањето на вредностите и вредносниот систем.

Како општа дефиниција на вредностите е дефиницијата на Пантиќ, која гласи: „Вредностите се релативно стабилни, општи и хиерархиски организирани карактеристики на поединецот (диспозиции) и на група (елементи на општествена свест) формирани со меѓусебно делување на историските, актуелно-социјалните и индивидуалните фактори, кои како такви ги насочуваат бихејвиоралните, когнитивните и емоционалните аспекти на активностите на своите носители кон одредени цели.

Истражувањето на вредностите и вештините се од особено значење затоа што: типологијата на личноста се заснова на вредностите; социјализацијата е процес на усвојување на вредности, норми, вештини кои овозможуваат адаптација и интеграција на поединецот во општеството; вредностите се услов за формирање на идентитетот и интегритетот на човекот и играат голема улога во разрешувањето на конфликти и во меѓучовечката комуникација; и вредностите имаат улога на социјален план, бидејќи преку нив е можно да го предвидиме однесувањето на личноста.

Системот на вредности се формира во процесот на социјализација, при што значајна улога имаат: семејството, училиштето, општествената и работна средина, средствата за масовна комуникација и друго.

Имајќи ја предвид значајноста на работната средина врз системот на вредности од една страна, но и влијанието на вештините и вредности кај поединците врз квалитетот и успехот во работата од друга страна, потребно е големо внимание да се посвети и на важноста на човековиот капитал.

Изразот „човеков капитал“ денес е веќе широко распространет во стручниот речник, а претставува склоп на знаења, вештини и искуства, како и критичен извор на вредности на секое претпријатие/организација, ако со него правилно се управува. Управувањето со човековиот капитал денес претставува стратешка одговорност на највисоките управувачки нивоа, а со оглед на тоа, истиот претставува значајна ставка во билансот на секоја компанија.

Потенцијалите на човековиот капитал се големи со оглед на тоа што тој е двигател на успехот, односно секој поединец е важен дел од успешноста и конкурентноста на секоја компанија, без оглед дали таа има произведен, услужен или институционален карактер.

Вујиќ (2001) во својата книга *„Menadžment ljudskog kapitala“* наведува дека човековиот потенцијал и вештини се основа на која се гради стратегијата на една организација, а сите ресурси и цели доаѓаат од луѓето и се темелат на нивното делување. Оттука, и човековиот капитал станува клучен фактор за постигнување на работните цели и работната успешност. Таа успешност и вредност ја обезбедуваат делумно (или потполно) поединците, кои не се само најзначајниот потенцијал, туку и најскап и „најпроблематичен“ ресурс кој една организација кој поседува. Овие поединци работејќи всушност вклучуваат искуство, вештини, способности, знаење, контакти, преземање на ризици и мудрости кои се отсликуваат во креирањето на стратегијата на секоја организација.

Големан (2000), во своето дело *„Emocionalna inteligencija u poslu“* вели: „Правилата на работење се менуваат. Оценувањето се изведува спрема нови мерила; не е значајна само интелигенцијата, ниту само образованието и стручноста, туку и способностите и вештините со кои се носиме кон сопствената личност, како и со останатите. Тие нови мерила се повеќе се применуваат при одлучувањето кој ќе биде вработен, а кој не; кој ќе биде отпуштен, а кој задржан; кој заобиколен, а кој унапреден.“

Всушност успехот на една организација или институција во голема мера зависи од тоа како луѓето во таа организација ќе работат. Доколку се сознае што е она што навистина ги мотивира и ги прави задоволни во работењето, тие ќе дадат се од себе. Исто така, доколку самата организација стане силен извор на поддршка при развој на нивните вештини и способности, тогаш таа организација може да се каже дека направила значаен чекор напред. Токму и затоа, од особен интерес во ова истражување ќе биде како социјалните вештини влијаат врз квалитетот на работење на вработени во различни сектори на делување, и тоа: државна администрација и невладин сектор.

Од социјалните вештини во ова истражување ќе бидат опфатени: емоционалната интелигенција и задоволството од живот од една страна и квалитетот на работа од друга страна.

Отсуството на одговори за влијанието на овие вештини врз квалитетот на работа особено кај две различни служби на делување и доведувањето на корелација помеѓу нив, за мене претставува дополнителен поттик за реализација на ова истражување.

А. ТЕОРЕТСКА ПОЗАДИНА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

1. ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА

1.1. Поим и дефинирање

Емоционалната интелигенција е нов поим во психологијата. Генерално, на неа можеме да гледаме како на способност за запознавање и управување со емоциите, како со сопствените, така и со туѓите. Освен тоа, емоционалната интелигенција подразбира и самомотивирање, насочување на емоциите, препознавање и разбирање на емоциите на другите и способност, односно вештина за одржување на меѓучовечки односи.

Грчкиот филозоф Аристотел изнел мисла за која филозофите сметаат дека може да ја појасни дефиницијата за емоционална интелигенција: "Секој може да се налути –тоа е лесно. Но, да и се налутите на вистинската личност, до вистински степен, во прав момент, поради вистинска причина и на вистински начин –тоа не е лесно". Кога би ја следеле мислата на Аристотел и кога тоа би ни било лесно, може да се каже дека имаме висок степен на емоционална интелигенција.

Емоционалната интелигенција е збир на емоционални вештини кои ни овозможуваат на правилен начин да ги употребиме емоциите и несвесните механизми во интеракција со другите луѓе, како и да се разбереме и подобриме самите себе. Збирот на тие способности треба да допринесе за точна процена, разликување и изразување на своите емоции, процена на туѓите емоции и употреба на емоциите во мотивирањето, планирањето и остварувањето на целите во животот." (Лесковар, 2009, 282).

Значењето и улогата на емоциите во интелектуалното функционирање првично се истражувани од Thorndike, Guilford и Gardner. Во тој поглед, современите теории тврдат дека емоциите играат значајна улога во процесот на организирање, мотивирање и насочување на човековото однесување (Salovey & Mauger, 1990). Можеме да увидиме дека постои нагорен тренд во кој емоционалната интелигенција добива се повеќе внимание во истражувањата кои се спроведуваат во воспитно-образовната и психолошката област.

Со оглед на тоа дека самиот поим емоционална интелигенција е сеуште нов, оттука и дефиницијата сеуште не е конкретно одредена, континуирано се менува и дополнува. Емоционалната интелигенција означува способност, можност или вештина за забележување, процена и управување со сопствените емоции, како и со емоциите на другите луѓе.

Иако во психологијата, влијанието на емоциите врз човековото однесување се проучувало години наназад, емоционалната интелигенција станала хит во 90-те години, кога Даниел Големан го објавил неговиот бестселер „Емоционална интелигенција“. Големан емоционалната интелигенција ја дефинира како „склоп на емоционални вештини кои нам ни овозможуваат да одбереме правилен начин на употреба на чувствата и несвесните, инстиктивни механизми во интеракција со другите луѓе, како и во сфаќањата и подобрувањето на самите себе.“

Инаку оваа е единствена официјална дефиниција, но ни таа не е финална и непроменлива, бидејќи се повеќе нови истражувања се насочуваат кон оваа тема, па со самото тоа е тешко да се даде прецизна дефиниција.

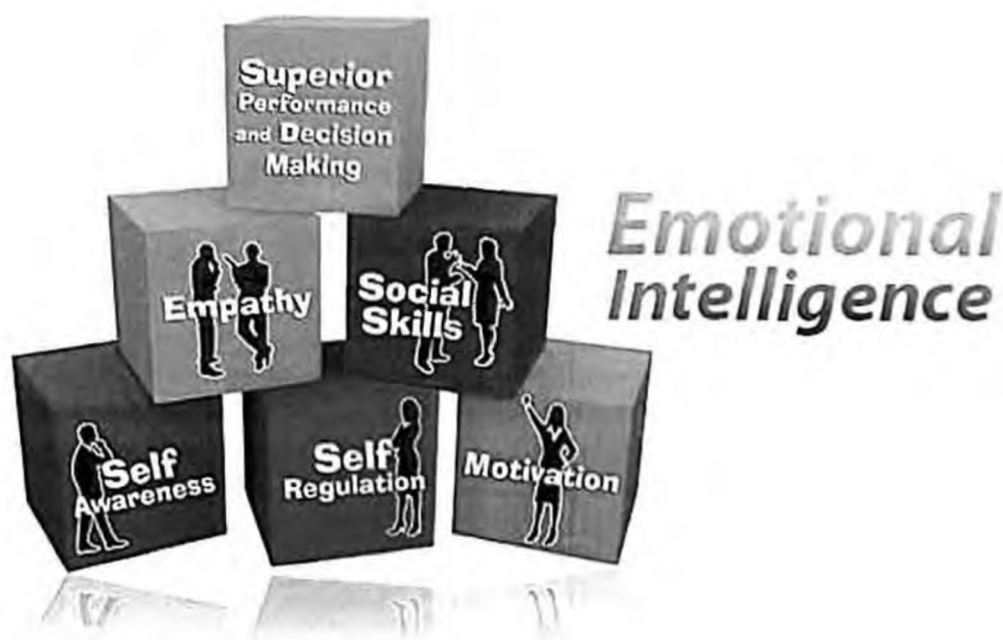
Емоционалната интелигенција се темели на свеста за сопствените чувства во моментот во кој се случиле. Тоа е основна емоционална способност со која се создаваат и останатите, на пр. емоционална самоконтрола.

Хауард Гарднер (Howard Gardner) разликува седум различни облици на интелигенција, од кои најчесто разгледувани се следните три:

а) Рационална (академска) интелигенција (IQ) – ги претставува нашите когнитивни капацитети кои нам ни овозможуваат да планираме, решаваме проблеми, да размислуваме апстрактно, да разбираме комплексни идеи, учиме побрзо или поспоро, како од литература, така и од сопственото, но и туѓото искуство. Интелигенцијата е она што нам ни дозволува подлабоко интелектуално разбирање на нашето опкружување и можеме да го дефинираме со реченицата „Јас мислам“. Така дефинирана рационалната интелигенција се мери со таканаречени тестови за интелигенција кои го одредуваат нашиот коефициент на рационална интелигенција (IQ). На оваа интелигенција која е предмет на бројни истражувања, расправи и дискусии, и се придава многу повеќе важност кога зборуваме за нашата интелектуална способност. Додека оваа интелигенција

се стекнува со раѓање и во текот на животот останува непроменета, емоционалната интелигенција во еден дел ја наследуваме со гените, но поголемиот дел се учи. Учењето започнува од раното детство, во родителскиот дом, преку влијание на различни воспитно-образовни установи, како и пошироки социјални заедници.

б) Емоционална интелигенција (EQ) – претставува способност и вештина на воочување, препознавање и „управување“ со сопствените и туѓите емоции. Коефициентот на емоционална интелигенција претставува надградба на рационалниот коефициент на интелигенција, бидејќи ги нагласува карактеристиките на нашата емоционална интелигенција, како што се на пр. способност за „читање“ на туѓите емоции и контролирање на сопствените во согласност со нив. Емоционалната интелигенција би се дефинирала со реченицата „Јас чувствувам“.



Моделот на емоционална интелигенција на Даниел Големан се состои од неколку значајни компоненти:

- *Самосвест* – способност за „читање“ на сопствените емоции и сфаќање какво влијание тие имаат на околината
- *Лично донесување на одлука* – проучување на сопствените постапки и познавање на последиците
- *Управување со чувствата* – спознавање на основата на чувствата
- *Надминување на стресот* – учење како да се опуштиме и да ја разбереме важноста на опуштањето
- *Емпатија* – разбирање на туѓите чувства и прифаќање на различностите во мислењата
- *Комуникација* – да се разговара за чувствата со разбирање и да се биде добар слушател
- *Самооткривање* – разбирање на потребите за отвореност и доверба, да се научи кога и како да се говори за чувствата
- *Предвидливост* – препознавање на моделите во личниот и животот на другите поединци
- *Самоприфаќање* – умешност за прифаќање на сопствените мани и ценење на сопствените доблести
- *Лична одговорност* – преземање на одговорност и умешност за препознавање на последиците од личните одлуки и реакции
- *Самодоверба* – умешност за поедноставување на сопствените грижи и чувства без лутина и пасивност
- *Групна динамика* – умешност за спознавање на ситуациите во кои треба да се биде водач и ситуации во кои треба да се биде следбеник
- *Решавање на конфликти* – модел „победа/освојување“ при преговарачкиот компромис

Духовна интелигенција (SQ) – претставува третата компонента во целокупната дискусија за човекот. Таа ја претставува човековата когнитивна способност за достигнување на повисоките сфери на духовната свест, создавање на смисла во животот, сочувствување, размислување и рефлексивност за работите кои сме ги направиле, како и пронаоѓање на оние кои мораме да ги направиме.

Со оглед на тоа што во ова истражување предмет е емоционалната интелигенција, ќе се задржиме само на нејзино понатамошно разгледување. Емоционалната интелигенција ги подразбира следните способности: можност за мотивирање на самите себе, ниско ниво на фрустрација на случувањата, самоконтрола на импулсивноста, одложување на моментите на примање на награда, регулирање на сопственото расположение, оневозможување на вознемиреност која може да ја загуши способноста за размислување, сочувство/емпатија.

Основните компоненти на емоционалната интелигенција се:

- ↓ Препознавање на емоциите
- ↓ Користење на емоциите
- ↓ Разбирање на емоциите
- ↓ Управување на емоциите

Емоционалната интелигенција не делува самостојно, туку е тесно поврзана со психолошките особини на карактерот на поединецот, на пример екстровертност, емотивност. Имено, поединецот може да биде емоционално интелигентен без оглед дали е екстровертен или интровертен, емотивен или смирен, но сепак неговата емоционална интелигенција поинаку ќе се манифестира во зависност од нејзините останати особини. Емоционалната интелигенција е возможно успешно да се развива и унапредува со мотивирање на работата на себе.

За разлика од академската интелигенција, која може да се развива во одредена доба и до одредена граница, емоционалната може да се развива без оглед на возраста. Секој од нас може да научи кои вештини се потребни, на пример, за успешна тимска работа, па оттука и секојдневно да ги развива на работното место.

1.2. Развој на концептот „емоционална интелигенција“

Првата позначајна теорија за емоционалната интелигенција е концептуализирана од Salovey и Mayer во 1990 година. Според нив, емоционалната интелигенција ги вклучува способностите да се перцепираат, оценат и изразат емоциите, да се достапни и/или да се создадат емоции кои го потпомагаат мисловниот процес, да

се разберат емоциите и емоционалното знаење, и да се регулираат истите со цел да се унапреди емоционалниот и интелектуалниот развој (Mayer & Salovey, 1997). Почетниот модел на Salovey и Mayer сугерира дека емоционалната интелигенција ја вклучува способноста да се разберат сопствените емоции и емоциите на другите луѓе, како и да се употребат истите како основни показатели во процесот на разрешување на проблеми и регулирање на однесувањето. Овој модел укажува дека емоционалната интелигенција се состои од три компоненти: проценување и изразување на емоции, регулирање на емоции и користење на емоционални информации во процесот на размислување и однесување (Salovey & Mayer, 1990). Како и да е, според нивната дефиниција, дадена погоре, можеме да идентификуваме четири различни способности/вештини (исто така познати и како гранки) на емоционалната интелигенција.

Оттука, во 1997 година почетниот модел на Salovey и Mayer бил модифициран. Овој модел е хиерархиски подреден од основните психолошки процеси кон покомплексните и интегрирани психолошки процеси и вклучува четири компоненти. Секоја од компонентите содржи збирка на придружни емоционални способности. Компонентите се:

Табела 1: Модел на емоционална интелигенција според Mayer & Salovey (1997)

ДИМЕНЗИИ НА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА	ЕМОЦИОНАЛНИ СПОСОБНОСТИ
Перцепција, оценување и изразување на емоциите	точноста со која индивидуите можат да ги идентификуваат емоциите и емоционалната содржина;
Емоционално потпомагање на мислењето	опишување на емоционалните настани кои го олеснуваат интелектуалното процесирање;
Разбирање и анализа на емоциите и користење на емоционалното знаење	способноста да се препознаат, означат/обележат и интерпретираат емоциите;
Рефлективна регулација на емоциите со цел да се унапреди емоционалниот и интелектуалниот развој	свесна, рефлективна регулација на емоциите со цел да се унапреди развојот;

Секоја од фазите во моделот вклучува нивоа на способности кои една индивидуа треба да ги развие за да може да премине во наредната фаза. Индивидите со повисока емоционална интелигенција ги поминуваат фазите многу побрзо од индивидите со пониска емоционална интелигенција (Mayer & Salovey, 1997). Mayer & Salovey сугерираат дека постојат индивидуални разлики во емоционалната интелигенција кои се поврзани со разликите во нашата способност да ги оцениме сопствените емоции и емоциите на другите. Тие понатаму сметаат дека поединците со повисока емоционална интелигенција може да бидат поотворени за внатрешни искуства и ќе можат подобро да ги означат и комуницираат овие искуства. Овој модел на емоционална интелигенција во истражувањата е критикуван поради недостаток на предиктивна валидност.

Goleman (1999) го популаризираше концептот на емоционална интелигенција со објавувањето на две книги. Во својата прва книга Goleman опишувајќи ја емоционалната интелигенција смета дека таа ги вклучува: самоконтролата, борбеноста/ревноста и упорноста, способноста за самомотивација; и способноста да се контролираат импулсите, да се одложи наградата, да се спречи дистресот да го преплави мисловниот процес, да се сочувствува и да се надева (Goleman, 1999). Подоцна, во својата втора книга Goleman ја дефинира емоционалната интелигенција како способност за препознавање на сопствените чувства и чувствата на другите луѓе, за мотивирање на себе си, и добро менаџирање на сопствените емоции и интерперсоналните односи (Goleman, 1999). Неговиот модел се состои од пет димензии на емоционалната интелигенција и дваесет и пет емоционални способности и ќе биде презентираан подолу. Интересно е што, Goleman-овата концептуализација на емоционалната интелигенција е многу слична со почетните идеи за социјална интелигенција (Thorndike, 1920) и интерперсоналната интелигенција (Gardner, 1993), меѓутоа значајно се разликува од моделот на способности на Salovey & Mayer.

Табела 2: Goleman-овиот модел на емоционална интелигенција (1999)

ДИМЕНЗИИ НА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА	ЕМОЦИОНАЛНИ СПОСОБНОСТИ
ПЕРСОНАЛНИ СПОСОБНОСТИ:	
Самосвесност	Емоционална свест, точност во самооценувањето и самоверба; Самоконтрола, доверба, совесност, адаптибилност и иновација; Мотив за постигнување, посветеност, иницијативност и оптимизам;
Саморегулација	
Мотивација	
СОЦИЈАЛНИ СПОСОБНОСТИ:	
Емпатија	Разбирање на другите, развој на другите, ориентираност кон услуга, проширување на разновидноста и политичка свест;
Социјални вештини	Влијание, комуникација, менаџмент на конфликти, катализатор на промени, /градење на врски, соработка и взаемно помагање и тимски способности;

Неодамна Goleman (2007) и понатаму го разви својот модел на емоционална интелигенција. Статистичката анализа ги редуцира оригиналните дваесет и пет способности на дваесет, а петте димензии на четири. Ревидираниот модел на емоционална интелигенција детално е презентираан во Табела 3.

Табела 3: Goleman-овиот модел на емоционална интелигенција (2007)

ДИМЕНЗИИ НА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА	ЕМОЦИОНАЛНИ СПОСОБНОСТИ
ПЕРСОНАЛНИ СПОСОБНОСТИ:	
Самосвест	Емоционална свест, точност во самооценувањето и самодоверба;
Само-управување	Самоконтрола, доверба, совесност, адаптивност, мотив за постигнување и иницијатива;
СОЦИЈАЛНИ СПОСОБНОСТИ:	
Социјална свест	Емпатија, ориентираност кон услуга и организациска свест;
Менаџмент на односи	Развивање на другите, влијание, менаџмент на конфликти, катализатор на промени, водство, комуникација, градење на сојузи и тимска работа и соработка;

Во Табела 2 и Табела 3 во главни црти е прикажан развојот на моделот на емоционална интелигенција на Goleman (1999, 2007). Неговиот почетен модел (прикажан во Табела 2) вклучува голем број на способности, за кои што Goleman верувал дека припаѓаат на конструктот на емоционална интелигенција. Понатамошната работа со неговиот модел го редуцира почетниот модел во една попрецизна рамка (презентирана во Табела 3). Goleman-овата дефиниција на емоционална интелигенција вклучува комбинација на личностни карактеристики, способности и емоционални црти (на пример, како што е прикажано во Табела 3, неговиот модел вклучува атрибути како што се совесност, доверба и лидерство).

И покрај ограничувањата на Goleman-овите модели на емоционална интелигенција, тој во неговите книги теоретски ја нагласува поврзаноста помеѓу емоционалната интелигенција и варијабли поврзани со работното место, која што претходно не била детално истражувана. Тој претпоставува дека емоционалната интелигенција определува кои индивидуи ќе успеат во било која работа, кои ќе бидат извонредни лидери и дека емоционално интелигентните

организации имаат поголема веројатност да оцстанат за разлика од оние кои не се. Иако самиот Goleman не ги тестира емпириски овие тврдења, тие сепак постојат како важна основа за идните насоки во истражувањата на емоционалната интелигенција. Goleman претпоставува дека димензијата самосвест (се однесува на Табела 3) е од суштинско значење за способноста да се препознаат сопствените предности и слабости и дека точната само-процена води кон супериорна перформанса на работното место. Интересно, Goleman верува дека секоја од дваесетте емоционални способности во неговиот ревидиран модел, претставен во Табела 3, се работни вештини кои можат да се научат. Оваа хипотеза допрва треба емпириски да се потврди (Gardner, 2005).

Следниот модел на емоционална интелигенција е предложен од Bar-On (1997), кој што емоционалната интелигенција ја дефинира како низа на некогнитивни способности, компетенции и вештини кои влијаат врз способноста на една индивидуа успешно да се справи со барањата и притисоците од средината. Bar-On-овиот модел на емоционална интелигенција детално ќе биде презентираан во Табела 4. Како што е наведено во Табела 4 подолу, Bar-On-овиот модел на ЕИ вклучува пет димензии на емоционална интелигенција. Bar-On-овиот модел на ЕИ е повеќе усогласен со моделот на Goleman (2001) отколку со моделот на Mayer & Salovey, со тоа што и двата модела сугерираат дека емоционалната интелигенција ги вклучува самосвеста, одржувањето на врски со другите и самоконтролата (види Табела 3 и Табела 4).

Табела 4: Bar-On-овиот модел на емоционална интелигенција

ДИМЕНЗИИ НА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА	ЕМОЦИОНАЛНИ СПОСОБНОСТИ
Интраперсонални вештини	Да се биде свесен за и разбирање на себе си и сопствените емоции, изразување на сопствените чувства и идеи;
Интерперсонални вештини	Да се биде свесен за чувствата на другите и истите да се разберат и почитуваат, воспоставување и одржување на задоволителни врски со другите;
Адаптивност	Верификување на чувствата со помош на надворешни знаци/сигнали, проценка на моментални ситуации, да се биде флексибилен при промена на чувства и мисли во ситуации кои што се менуваат и решавање на проблеми;
Општо расположение	Да се биде оптимист и постоење на способност да се чувствуваат и изразуваат позитивни емоции;
Менаџмент на стрес	Емпатија, ориентираност кон услуга и организациска свест;

Bar-On тврди дека емоционалната интелигенција се развива со тек на време и дека може да се подобри со обука, програмирање и терапија. Bar-On претпоставува дека лицата со повисока емоционална интелигенција од просечната, воопшто, се поуспешни во исполнувањето на барањата и притисоците од средината. Тој, исто така, забележува дека недоволно развиена емоционална интелигенција може да значи недостаток на успех и постоење на емоционални проблеми. Bar-On верува дека проблемите во справувањето со срединските барања и притисоци се особено чести кај оние индивидуи кои што имаат ниски резултати на субскалите тестирање на реалноста, решавање на проблеми, толеранција на стрес и контрола на импулси (http://en.wikipedia.org/wiki/Emotional_intelligence).

Еден од проблемите со способностите од Bar-On-овиот модел на емоционална интелигенција е тоа што тие теоретски се преклопуваат со мерките на личност. На пример, Калифорнискиот Психолошки Инвентар (CPI) ги вклучува

димензиите на самодоверба, интерперсонална ефективност, самоприфаќање, самоконтрола, флексибилност и емпатија. Компонентите во Bar-On-овиот модел на емоционална интелигенција ги вклучуваат следните димензии: самопочит, асертивност, интерперсонална ефективност, социјална одговорност, контрола на импулси, флексибилност и емпатија. И покрај очигледното преклопување помеѓу овие конструкти, Bar-On нагласува дека неговиот модел на емоционална интелигенција не е развиен да мери одредени особини на личноста/личносни особини (Gardner, 2005).

Постоечкиот интерес за емоционалната интелигенција го покренала прашањето дали постои можност да се подобрат социјалните и емоционалните способности кај работниците. Дебатата за тоа, дали и до кој степен може да се развие ЕИ е предмет на континуирани дискусии помеѓу научниците во оваа област. Генерално, постои почетен договор дека ЕИ може да се развива, но се чини дека истражувачите се разликуваат во нивните мислења во однос на степенот до кој може да се развива емоционалната интелигенција (Burger, 2009).

Schutte и сор. (2001) укажуваат дека емоционалната интелигенција може да се зголеми преку обука што за возврат може да доведе до зголемување на позитивното расположение и самопочитувањето. Во едно истражување спроведено од Slaski and Cartwright (2002), била испитувана поврзаноста помеѓу емоционална интелигенција, стрес, благосостојба и перформанса кај 224 менаџери во голема малопродажна организација. Целта на оваа студија била да се евалуира ефикасноста на развојна програма за емоционална интелигенција. Резултатите покажале дека емоционалната интелигенција значително се подобрила како резултат на учеството во програмата.

Слично, и студијата спроведена од Fletcher и сор. (2009) дополнително ја поткрепува идејата дека емоционалната интелигенција може да се развива. Целта на оваа студија била да се истражи дали развојната обука може да придонесе за зголемување на емоционалната интелигенција кај студенти од 3-та година на медицински факултет.

Емоционалната интелигенција на студентите ($n=38$) била оценета со помош на Bar-On-овиот EQ-i. Анализата на резултатите покажала дека постоел граничен позитивен ефект врз вкупниот скор на EQ-i кај експерименталната група и дека постоела статистички значајна разлика помеѓу контролната и експерименталната група. Освен горенаведените истражувања, постојат и други, многубројни студии чии што откритија укажуваат дека постојат доволно докази да се поддржи идејата дека емоционалната интелигенција може да се развие (Burger, 2009).

Истражувањата покажуваат дека повисоките нивоа на емоционална интелигенција се од особена корист како за индивидуите така и за организацијата во која се вработени. На пример, емоционално интелигентните поединци поседуваат способности како што се: истрајност во фрустрирачки ситуации, самомотивација, управување со импулсите, одложување на наградувањето, регулирање на сопственото расположение, способност за емпатија и да се надеваат. Индивидуа која поседува висока емоционална интелигенција е способна да ги идентификува, разбере, искуси и изрази човечките емоции на здрав и продуктивен начин. Истражувањата исто така покажуваат дека емоционалната интелигенција има позитивна корелација со останатите видови на интелигенција. Некои истражувачи веруваат дека емоционалната интелигенција се развива со тек на времето, додека други веруваат дека може да се развие преку примена на обуки и развојни програми во оваа област (Goleman, 1999).

Резултатите од истражувањата покажуваат дека индивидуите кои се способни ефективно да ги препознаат, разберат, менаџираат и контролираат емоциите на работното место се во подобра состојба да ги менаџираат и емоционалните реакции во однос на професионалниот стрес (стрес поврзан со различни работни улоги) за разлика од индивидуите кои се помалку способни да ги искористат одделните аспекти на емоционалната интелигенција.

1.3. Примена на концептот „емоционалната интелигенција“ во работната организација

Откако праксата ја поразила теоријата за IQ, како единствено мерило при избор на кадри, работодавачите бараат и подобро плаќаат емоционално и социјално компетентни работници.

- Дека академската, односно рационалната интелигенција не е сама по себе доволна за успех, станало јасно кога некои млади менаџери со коефициент на интелигенција над 150 и одлични дипломи од престижни факултети, се покажале како потполно нефективни, па дури и до граница со која станале деструктивен елемент во компанијата.

Со децении, праксата го демантирала фактот дека луѓето со големо знаење и интелектуални способности не се секогаш и успешни работници. Од друга страна, пак вработените со нешто послабо знаење и помал интелектуален капацитет неретко изненадиле со квалитетот на својата работа. На тој начин, станува јасно дека за исклучителност во работата потребно е нешто повеќе освен знаење и интелигенција.

Во изминатите две децении, биле спроведени низа на истражувања со кои се настојувало да се сознае кои се тие карактеристики, кои се потребни за успешна и квалитетна работа. Резултатите ги издвоиле: комуникациските вештини, прилагодливоста, самоконтрола, мотивација за работа, делотворност во групата и во организирањето, потенцијал за водство, како и примерно интелектуално функционирање, стручност и искуство. Од овие седум категории, само една говори за важноста на интелектуално функционирање, стручноста и искуството. Сите останати се однесуваат на различни аспекти на емоционалната интелигенција, која генерално се состои од вештини за управување со себе и вештини за успешна соработка со другите. И едната и другата вештина се значајни не само за успешност во работењето, туку и воопшто за остварување на животните цели.

Според извршниот директор во компанијата „Multi-Health Systems“, др. Штајн „IQ е она што Вас ве вработува. Емоционалната интелигенција е она што Ви помага да напредувате.“

Оттука, дали една компанија ќе биде доволно спремна да ги преживее изненадувања и предизвиците кои ги носи иднината, во голема мера зависи од тоа дали нејзините лидери, односно раководството е способно, во услови на драстични промени, да управува со сопствените емоции.

Токму затоа не смееме да ја занемариме суштината на поседувањето на вештини на емоционална интелигенција и потребно е истата да ја развиваме на сите можно начини најпрво кај себе, а потоа и кај останатите. Истражувањата покажале дека високо развиена емоционална интелигенција е двапати поважна од когнитивните и стручни способности заедно.



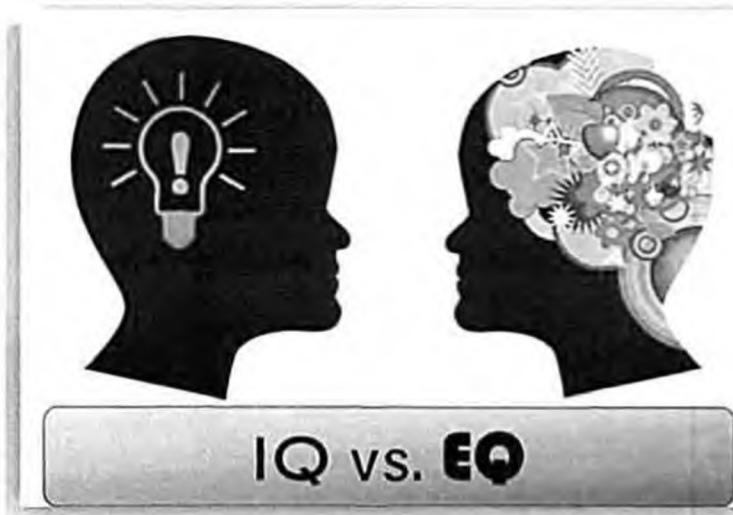
Како емоционалната интелигенција, а оттука и задоволството од живот можат да ја подобри тимската работа?

Доколку сме способни да ги идентификуваме и контролираме нашите емоции со помош на практично вежбање, тогаш ќе бидеме подготвени и да ги искористиме тие вештини во нашиот тим, кога има некаков проблем или кога е неопходна промена во работењето. Оние луѓе кои секојдневно работат на

исти задачи со нивните колеги, мораат да научат да бидат толерантни за разумно да се справат со различните гледишта на секоја индивидуа.

Да се има емоционална интелигенција значи да бидете способни да ги „прочитате“ и разберете чувствата на другите луѓе, како и да дознаете што е она што ги мотивира. Разбирањето на нашите и туѓите емоции е основен и неопходен чекор на патот кон реализирање на нашите амбиции и цели, во бизнис светот и во личните односи со другите луѓе.

Постои претпоставка дека луѓето кои ја поседуваат оваа интелигенција се поуспешни на професионален план од останатите. Тие се способни да го пронајдат го вистинскиот пат на најдобар и најлесен можен начин преку луѓето без разлика дали тие им се надлежни, обични колеги или подредени. Разбирањето и управувањето со своите и со чувствата на тие околу вас е несомнено многу корисна способност за мотивирање на самите себе, менаџирање на сопственото расположение, контрола на импулсивните реагирања и пред се, подобрување на квалитетот на животот во целина, па оттука и поголемо задоволство од животот, генерално.



Колку е лицето на повисока позиција во хиерархијата во компанијата или деловната организација, т.е. колку повеќе луѓе има под себе и повеќе обврски и одговорности, се претпоставува дека, толку повеќе му треба

знаење и вештина на емоционалната интелигенција, ако сака да биде добар и успешен лидер и менаџер, а во исто време и сите вработени да бидат задоволни од животот.

Емоционалната интелигенција, има огромна улога во животот на секој човек. Таа придонесува до задоволство во животот, дава можност за лесно и успешно соработување со другите луѓе и создавање на богати и квалитетни социјални мрежи. Таа овозможува изразување на потребите на другите луѓе, а ни овозможува и на нас самите полесно да се носиме со конфликтните ситуации. Со развивање на одредени комуникациски вештини, учење на соочување со проблемите, фрустрациите и стресот, развивање на самоиницијатива, учење на носење со емоциите кои произлегуваат од проблематични ситуации особено во

работната средина, секако дека би допринеле за развој на квалитетен живот од кој би биле целосно задоволни.

Резултатите од истражувањата индицираат дека емоционалната интелигенција може да има влијание врз професионалниот и персоналниот аспект на животот. На пример, емоционалната интелигенција се користи да се предвиди продуктивноста на една индивидуа, придонесува за организациско лидерство и успех во кариерата (Gardner & Stough, 2002), поврзана е со подобро физичко, ментално и психосоматско здравје (Gardner, 2005), и корелира со стресот на работното место (Burger, 2009).

Земајќи го во предвид сето ова, можеме да кажеме дека емоционалната интелигенција се повеќе го наоѓа своето место во развојните програми за вработените во различни индустрии. Основната идеја на овие програми е верувањето дека развојот и обуката на вработените во областа на емоционалната интелигенција ќе вроди со голем број на придобивки за вработените (Schutte et al., 2001; Wong, Foo, Wang & Wong, 2007), и ќе го подобри севкупното функционирање на организацијата. На пример, некои од истражувањата имаат докажано дека развојот на емоционалната интелигенција кај вработените има придонесено за намалување на стресот на работното место, како и подобрување на здравјето и благосостојбата на вработените а со тоа и подобрување на продуктивноста (Gardner, 2005; Slaski & Cartwright, 2003).

2. ЗАДОВОЛСТВО ОД ЖИВОТ

2.1. Поим и дефинирање

Квалитетот на животот, е широк концепт засегнат со целокупната благосостојба на индивидуите во општеството (Fahey, Noland i Whelan, 2003). Тој го надминува пристапот "животни услови" кој има тенденција да се фокусира единствено на материјалните средства кои се на располагање на индивидуата. Задоволството од животот е концепт кој опфаќа повеќе аспекти и кој ги опишува животните домени и нивната меѓузависност. Пристапот ги нагласува целокупните индивидуални животни околности, земајќи ги во предвид образовните достигнувања и способности што ги определуваат можностите за заработувачка, здравствениот статус и пристапот кон квалитетна здравствена заштита и услови на домување.

Задоволството од живот се однесува на глобалната евалуација на личниот живот и се смета за когнитивна компонента на субјективната добросостојба, која уште ја чини и емоционалната компонента, односно расположението или емоциите.

Бидејќи постојат повеќе теоретски објаснувања, постојат и многу дефиниции, а на основа на нив и повеќе пристапи кои го проучуваат задоволството, односно субјективната добросостојба.

Како синоними на овој концепт честопати се користат поимите „среќа“ (happiness), „задоволство од живот“ (life satisfaction) (Diener, 1984, 1994, Diener и сораб., 2005), „well-being“ (Veenhoven, 1995), „квалитет на живот“ (quality of life), „задоволство“ (satisfaction), „уживање“ (enjoyment)...

Имено, концептот, задоволство или субјективна добросостојба, се однесува на евалуација на животот која ја прават поединците. Оваа евалуација вклучува когнитивна процена на задоволството од живот, како и афективна процена на расположението и емоциите. Токму затоа, базирајќи се на овие сфаќања и Diener (1984), овој концепт го разгледува низ три основни карактеристики:

- ⬇ Концептот е субјективен и зависи од искуството на секој поединец;
- ⬇ Вклучува позитивни фактори, а не само отсутност на негативни фактори;
- ⬇ Претставува вкупна процена на сите аспекти на животот на поединецот, со акцент на субјективната евалуација на животот.

Водејќи сметка за овие карактеристики, истражувачите досега дошле до сознанија за постоење на два аспекта на овој концепт: когнитивна процена на задоволството од живот и чувствен аспект составен од независни позитивни и негативни чувствени компоненти (Diener, 1994; Pilcher, 1998; Schwarz и Strack, 1999). Чувствената компонента ја претставуваат две широки, основни димензии на сите емоции, кои се јавуваат низ различни дескриптивни, временски рамки, јазици и култура, како и при различни облици на реакции.

Опишаните обиди за теоретско објаснување на задоволството од живот и неговата концептуална (не)дистинктивност од сродните поими, упатува на потребата од појасни и попрецизни дефиниции. Притоа, треба да се води сметка дека дефинирањето на овој концепт ќе биде различно во зависност од подрачјето што е предмет на истражувањето (Alfonso et. alt., 1996; Kahneman, 1999).

Сосема јасна основа за дефинирање на задоволството од живот даваат Andrews & Withey (1976, според Diener, 1994), кои говорат дека субјективната добросостојба (well-being) како поширок поим вклучува и когнитивна евалуација и одреден степен на позитивни и/или негативни чувства т.е. емоции.

Havighurst (1963/1968, според Kimmel, 1990) изнесува резултати кои говорат за задоволството од живот, како за мерка за адаптивното прилагодување кон стареењето.

Campbell, Converse & Rogers (1976, според Diener, 1984), го дефинираат задоволството како „забележана разлика помеѓу аспирациите и достигнувањата, која се движи од перцепција на исполнетост, па се до перцепција на депривација“. Тие задоволството од живот го разгледуваат како когнитивна компонента на субјективната добросостојба, додека среќата пак ја дефинираат како искуство во однос на чувствата или емоциите.

Pavot et al. (1991, според Lucas et al., 1996) го дефинираат задоволството од живот како „глобална евалуација на некој поединец за својот живот“. Дефиницијата покажува дека при евалуацијата на задоволството од живот, поединецот испитува одредени аспекти од својот живот, го споредува доброто со лошото и потоа доаѓа до вкупна процена на задоволството од живот. Оттука, може да се претпостави, дека глобалната природа на оваа процена е донекаде стабилна и не зависи целосно од чувствена состојба на поединецот во моментот на проценувањето.

Врз основа на прегледот на новите емпириски истражувања и извршените валидности на конструктите на задоволството од живот, Penezić (1996, 1999, 2004) заклучува дека задоволството од живот, претставува когнитивна евалуација на сопствениот целокупен живот, а низ која секој поединец го проценува својот живот.

При обидите за мерење на задоволството од животот треба да се води сметка за субјективните искуства на секој поединец и истите треба да се насочат кон постапки кои не би требало да ги имаат недостатоците на класичната интроспекција (неможност за вербализација на доживувањата, заборавање и слично). Со примена на феноменолошките методи, треба да се конструираат прашалници и скали кои ќе содржат тврдења за однесувањето на поединецот и за неговите внатрешни доживувања, а со употреба на современи психометриски методи да се осигура поголема објективност, валидност и релевантност на таквите мерни инструменти.

2.2. Развој на концептот „задоволство од живот“ низ теоретските пристапи и модели

Прегледувајќи ја литературата може да се види дека низ истата се среќаваат различни сфаќања на задоволството од живот и нему сродните поими, како што се добросостојба (well-being), среќа (happiness), квалитет на живот (quality of life).

Иако би можело да се очекува дека постојат доста емпириски пристапи кои го објаснуваат овој концепт, всушност мал е бројот на изворни теории, а поголем пак е бројот на теоретски спекулации, кои само делумно се поврзани со животното задоволство.

Во овој дел ќе разгледаме неколку теоретски пристапи кои прават обиди на најсоодветен начин да го објаснат овој концепт.



Теоријата на крајните точки (цели), поаѓа од претпоставката дека, задоволството се постигнува со задоволување на основните потреби или цели. Wilson (1960, според Diener, 1984) дава теоретски постулат, според кој „задоволувањето на потребите доведува до среќа (задоволство) и обратно, константното незадоволување на потребите доведува до чувство на несреќност“. Теоријата во своите основни елементи во голема мера потсетува на теоријата на Маслов, според која е примарно задоволувањето на основните потреби, а откако тие ќе бидат задоволени, може да се започне со задоволување на потребите од повисоките редови. Иако овие две теории содржајно можат да се поврзат, се

поставува прашањето дали задоволувањето на основните потреби е тоа кое доведува до задоволство и среќа.

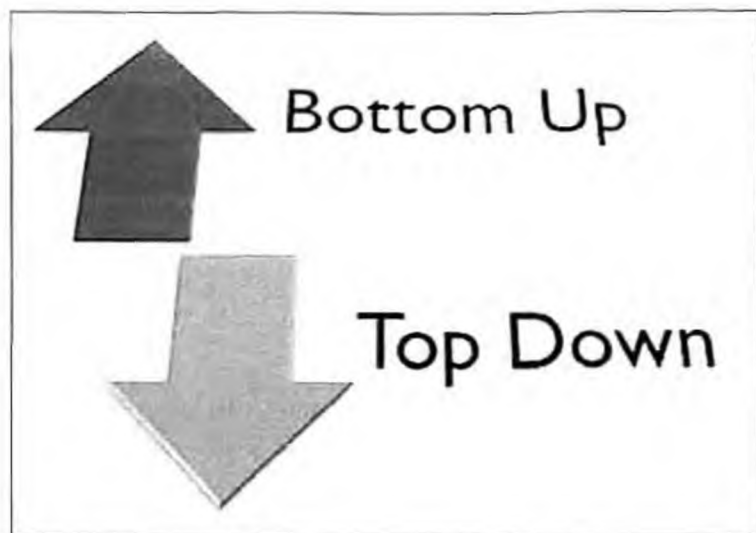
Друга пак теорија, *Теоријата на пријатност и болка*, поаѓа исто така од задоволувањето на потребите, при што смета дека пријатноста и болката се поврзани. Поткрепа за оваа претпоставка Diener (1984) наоѓа во работата на повеќе автори и ги наведува поставките на Houston (1981, според Diener, 1984), каде се тврди дека луѓето, генетски поседуваат предиспозиции да почувствуваат задоволство по задоволување на некоја потреба која се заснова на депривација. Овде може да се види дека најнапред потребно е да постои депривација, а откако таа депривација ќе прекине со задоволување на некоја потреба, доаѓа до чувство на задоволство.

Следната *Теорија на активитет*, поаѓа од претпоставката дека особата ќе биде позадоволна ако е вклучена во некоја интересна активност. Според оваа теорија претерано тешките активности, доведуваат до анксиозност, додека претерано лесните активности доведуваат до досада. Сепак, покрај се, оваа теорија смета дека вклученоста во некоја активност сама по себе особата побрзо ќе ја доведе до среќа (задоволство), отколку достигнувањето на крајните точки (цели).

Теоријата на асоцијации, поаѓа од можноста за постоење на своевидни мрежи на позитивни асоцијации и научени способности постојано да се реагира на позитивни начини. На тој начин доаѓа до развој на одредени видови на атрибуции од некој поединец, а кои се зацврстуваат на врз основа на случувања. Оваа теорија има недостатоци во тоа што се претпоставува дека е нужно постоење на одредени асоцијациjsки мрежи кои служат како диспозиција за среќа, односно задоволство. Меѓутоа, прашањето е што се случува ако тие мрежи на некој начин ги променат новопристигнатите информации, а врз таа основа и новите асоцијации.

Дел од теоретските пристапи поаѓаат од постоењето на одредени видови на споредби со други поединци. Низ таквите споредби и односи поединците се вклучуваат во социјалната мрежа околу нив, а потоа ги обликуваат и своите односи со другите. Оттука, како следна теорија, значајно е да се истакне и *Теоријата на процена*, која поаѓа од веќе споменатите претпоставки дека луѓето

го постигнуваат и одржуваат своето ниво на среќа и задоволство, врз основа на споредбата со другите поединци, а најголемиот дел од тие пристапи настанал врз основа на Фестингеровата теорија за когнитивна дисонанца.



Во обидите за теоретско објаснување на концептот „задоволство од живот“, освен различните теоретски пристапи, развиени се и различни модели. Иако би можело да се најдат многу повеќе модели, сепак најчесто се споменуваат три од нив.

Тоа се структурални модели наречени „Top-down model“ (модел „од горе кон долу“, односно дедуктивен модел) и „Bottom-up model“ (модел од „долу кон горе“, односно индуктивен модел), како и динамички модел на рамнотежа.

Feist и sor.(1995), исто како и Lance и sor.(1989), наведуваат дека првиот модел (дедуктивниот модел) поаѓа од претпоставката дека луѓето имаат диспозиција за интерпретирање на животот и на позитивни и на негативни начини. Таа диспозиција влијае на процената на задоволството на различни области во животот. Имено, една општа (вкупна) процена може да се разложи на поединечни (пониски) делови.

Вториот модел (индуктивниот модел) смета дека вкупното чувство на задоволство се обликува врз основа на едноставно собирање на задоволствата од различни домени од животот, како што се на пример, брак, работа и семејство, т.е. од долу кон горе. За разлика од првиот модел, овде важна улога играат објективните околности. Задоволството од одредени домени во животот, според овој модел, може да придонесе кон вкупното задоволство, исто како што и вкупното задоволство од животот има значајно влијание на процена на задоволствата во различните домени од животот, како на пр. работа и брак, и тоа

така што се споредува животната реалност со различните стандарди за успех. Дури после тоа се обликува просечната процена, водејќи сметка за важноста на одредени домени и стандарди.

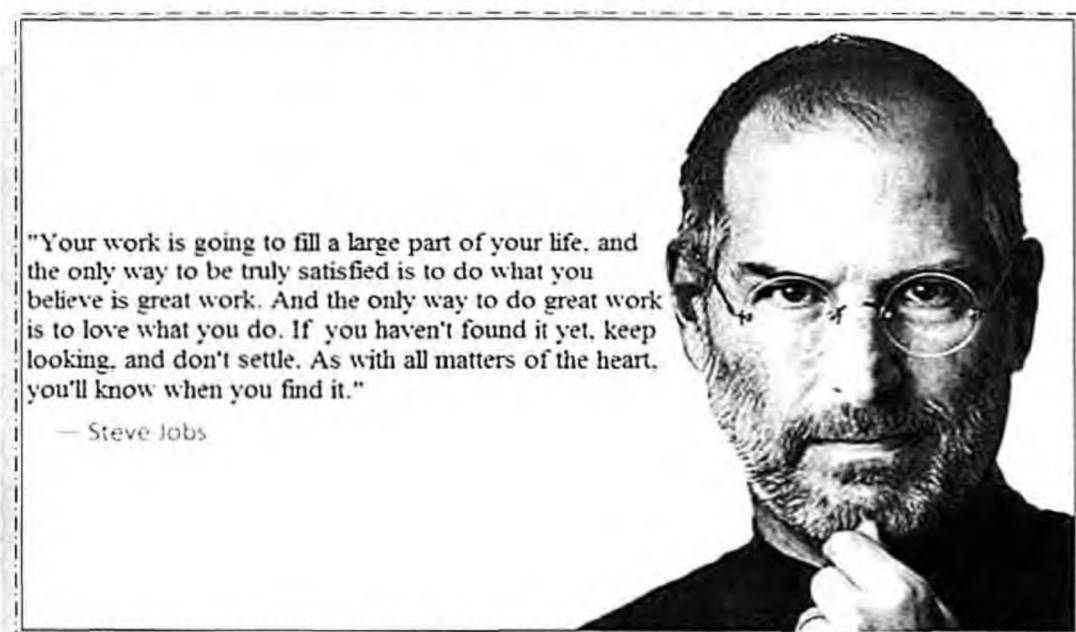
Третиот модел, модел на динамичка рамнотежа (Headey & Wearing, 1989), вклучува и влијание на различни димензии на личноста при процена на задоволството. Меѓутоа, овој модел не се заснова единствено на влијанието на димензија на личноста, туку вклучува и одредени објективни показатели и субјективна процена на животот на различни области, како варијабли кои влијаат на задоволството. Моделот на динамичка рамнотежа укажува и на тоа да, кога некое животно случување нарушува одредена рамнотежа, доаѓа до промена на состојбата на задоволство. Димензијата на личноста би требало да ја набљудуваме како основен предиктор на задоволството од животот, но не смее да се исклучува ниту влијанието на различни, животни случувања кои можат да влијаат на процена на задоволството.

2.3. Примена на концептот „задоволство од живот“ во јавниот и приватниот сектор

Кога станува збор за влијанието на задоволството од живот во една работна организација, можеме да кажеме дека во клучните фактори кои го определуваат нивото на задоволството од животот кај луѓето спаѓаат: да се има заработувачка, да се ужива во задоволителен семеен живот и да се има добро здравје. Луѓето кои се помалку образовани, со лошо здравје или невработени изразуваат пониско ниво на сатисфакција од својот квалитет на живот. Токму затоа, добрата локална власт е еден од важните фактори што имаат влијание врз квалитетот на животот на локално ниво.

Мерењето на задоволството на луѓето, особено кога станува збор за мерење на задоволството од живот во работна средина, односно кај вработените, се однесува на тоа колку се среќни вработените на нивното работно место и колку се задоволни од работната средина. Колку е повисок моралот на вработените тие ќе бидат од поголема корист за организацијата. Кога вработените се среќни и задоволни веројатно е дека ќе даваат повеќе, побрзо и полесно ќе ги извршуваат

своите работни задачи и ќе имаат помалку отсуства од работата. Корисно е секоја компанија да го измери задоволството кај своите вработени и да има увид на нивниот севкупен впечаток. Да дознае што е она што на вработените не им се допаѓа или од што не се задоволни во комуникацискиот процес, во пренесувањето на информациите, организирањето на работните задачи и се она што во голема мера можеби ги попречува вработените во остварување на својата перформанса, а менаџментот се уште го нема согледано.



***Задоволство од работата**

Најважни меѓу сите ставови кај вработените, без оглед во кој сектор работат е токму ставот кон нивната работа. Тој став претставува склоп од когнитивна, афективна и евалуативна реакција на еден поединец кон својата работа. Односно, задоволството од работата е еден значаен сегмент кој го чини концептот „задоволство до животот“. Со други зборови, можеме да кажеме дека поединците кои се задоволни од својата работа, ќе манифестираат и општо задоволство од животот, односно ќе бидат продуктивни и квалитетно ќе ги извршуваат своите задачи, за што ќе бидат наградени од своите претпоставени и повторно кај нив тоа ќе предизвика задоволство; што создава еден ланец на меѓусебно условени реакции.

Токму задоволството од работата претставува една од најистражуваните теми во областа на човековото однесување во организацијата. Причината за тоа

најверојатно е нерувањето според кое, задоволен работник е и продуктивен работник, па оттука и успешноста на организацијата не би можела да се постигне со незадоволни вработени.



Најнапред за да постигнеме повисоко ниво на задоволство кај вработените во различни сектори, потребно е да постои согласување помеѓу личните интереси и работата, големо влијание има работниот стаж и возраста, како и позицијата и статусот кој го „ужива“ секој работник, а во најголема мера, нивното вкупно задоволство

од животот.

- ❖ **Согласување помеѓу личните интереси и работата** – Позадоволни со работата се оние поединци чиј личен профил, знаење и способности кои ги поседуваат повеќе одговараат на потребите на работното место на кое се наоѓаат. На тој начин работникот чувствува дека работата може да му помогне да ги изрази своите вештини и знаење, да ја искаже својата личност и способности и на тој начин да биде позадоволен. Сето ова доведува до подобри работни резултати, а тоа пак до поголеми награди, а сето заедно води до поголемо задоволство кај вработените.
- ❖ **Работен стаж и возраст** – Постојат истражувања кои укажуваат дека повозрасните луѓе со поголем работен стаж се повеќе задоволни од работата, отколку оние со помал стаж. Тоа се случува не само затоа што со текот на времето поединецот станува се подобар во својата работа, туку и затоа што дава подобри резултати за кои е и повеќе наградуван. Дури и оние поединци кои во почетокот не биле задоволни од својата работа, ако на истата останат подолго време, започнуваат да ја рационализираат својата инертност, така што себеси се убедуваат дека се задоволни со таа

работа. Истражувањата покажале дека задоволството од работата расте со годините на стаж и возраст, но не линеарно. Најпрво, нагло се зголемува задоволството од работата до 30-тите години, затоа што поединецот станува се поуспешен во работата и се случува напредување во кариерата. Околу 40-тите години, поединецот го достигнува зенитот во својата работа, губи многу илузии за себе и е помалку задоволен, додека пак во втората половина на 50-тите години и до пензионирањето, задоволството од работата, започнува повторно да расте.

- ❖ **Позиција и статус** – Колку вработениот е на повисоко хиерархиско ниво, во таа мера тој е позадоволен од работата со која се занимава. Причината лежи сигурно и во тоа што повисоката положба носи и повисоки примања, како и одредени статусни симболи, поголема моќ и општествено влијание што го зголемува нивото на задоволството од живот, генерално.
- ❖ **Вкупно задоволство од животот** – Истражувањата докажале ефект на „прелевање на задоволството“. Задоволството од вкупниот живот позитивно се одразува на задоволството од работата со која се занимава човекот и обратно, задоволството од работата има голем позитивен ефект на вкупното задоволство од животот.

Токму затоа, познавањето на концептот „задоволство од работа“, па оттука и „задоволство од живот“, во голема мера може да му помогне на менаџментот да ја подобри и развие својата организација, имајќи ги предвид ефектите кои ги создаваат вработените кои се задоволни:

- Генерално, вработените кои се задоволни се попродуктивни и обратно. Иако за ова може да постојат исклучоци, односно на продуктивноста да влијаат и други фактори, како што е развојот на технолошкиот процес, на пример. Исто така, постојат истражувања кои велат дека зголемувањето на продуктивноста е причина, а не последица од задоволството кај вработените. На пример, зголемувањето на продуктивноста предизвикува подобрување на перформансите, а тоа пак зголемување на наградите кај вработените, што доведува до зголемување на нивното задоволство. Во секој случај, она што е значајно е дека, задоволен работник не само што ќе

биде попродуктивен, туку и ќе создаде подобра атмосфера во работната средина и позитивно ќе влијае на работата на другите колеги.

- Задоволните работници, помалку ќе отсутнуваат од работа. Оваа хипотеза е потврдена и со емпириско истражување, кое не ја исклучува можноста и задоволен работник да отсутнува од работа, но од сосема поинакви причини. Од друга страна пак, има повеќе фактори кои го присилуваат незадоволниот работник да доаѓа на работа – страв од губиток на работата, одговорност кон колегите или кон клиентите со кои работи поединецот.
- Востановено е дека позадоволните работници помалку ќе ја напуштаат работата, отколку незадоволните. Стапката на флукуација во организации со високо незадоволство кај вработените е значително повисока, отколку во оние претпријатија со понизок степен на незадоволства; што не ја исклучува можноста на сето ова да влијаат и други фактори, како што е неможноста да се најде друга работа и други. Исто така, утврдено е дека на склоноста кон напуштање на работата влијае и генералното задоволство или незадоволство од животот. Тоа влијание е спротивно од она што на прв поглед би се претпоставило. Имено, полесно ја напуштаат својата работа, оние работници кои се генерално позадоволни од животот (но се незадоволни од работата), отколку оние кои се незадоволни и од работата и од животот во целина.

3. КВАЛИТЕТ НА РАБОТА

3.1. Поим и дефинирање

Организирањето на човековата активност е најважна колективна акција за одржувањето на луѓето и функционирањето на општеството. Светот во кој живееме е свет на организација. Таа има огромна улога во човековиот живот, делува во сите облици на човековото живеење има моќ над човекот, ја ограничува неговата слобода, му наметнува многу форми на однесување и односи, го насочува развојот на неговата личност барајќи конформирање и потчинување. Една од основните карактеристики на човекот е токму неговата способност за работа, од едноставна причина што работата одзема огромен дел од неговиот живот, ги одредува социјалните кругови во кои поединецот се движи, го одредува неговиот животен стандард, општествената положба и влијае на неговиот личен идентитет.



Терминот „квалитет на работа“ за прв пат се појавува во едно истражувачко списание во 70-тите години и истиот се однесува на фаворизираните и нефаворизирани аспекти на работната животна средина, за луѓето што работат во некоја организација.

J. Richard и J.Joy (според K.Gaurav, 2012) го дефинирале концептот на квалитетот на работниот живот како степен во кој членовите на организацијата се во состојба да ги задоволат сопствените потреби преку сопственото искуство во организацијата.

Филозофијата на квалитетен работен живот подразбира тесна соработка помеѓу менаџментот и вработените. Во таа ситуација, менаџментот е оној кој има обврска 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. Овој менаџмент предвидува 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. Целосно квалитетен менаџмент доведува до позитивни резултати постепено и во подолг временски период.



Во современите програми за квалитетен работен живот акцентот се става врз вработените кои, покрај менаџерите, набавувачите, клиентите, инвеститорите 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 улога, заштита на околината, иновации итн. Оттаму, произлегува се 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, пол и работен стаж. (според Сарџоска, 2005)

Serey (Serey, 2006) спровел истражување, во кое смета дека можноста за развој на кариерата е клучен фактор за одредување на конструкции на квалитетот на работниот живот, кој вклучува:

- Можност за реализирање на еден потенцијал и користење на способности и вештини за напредување во предизвикувачки ситуации кои бараат донесување на одлуки, преземање иницијативи и самонасока;
- Смыслените активности вредно се следат од вклучените индивидуи во организацијата;
- Активноста во која има јасност во улогата е нужна за утврдување на некои севкупни цели;
- Чувството на припадност и гордост од она што вработениот го прави и згора на тоа го прави добро.

Векема (Векема, 1987) за квалитетот на работниот живот вели дека е степен до кој вработените се во можност активно да ја креираат својата работа во согласност со своите можности, интереси и потреби. Тоа е мерка за моќ дадена од страна на организацијата на своите вработени за реструктурирање на нивната работа, односно, еден вработен има целосна слобода да ја дизајнира својата работна функција пропорционално со неговите лични потреби и интереси.

Оваа дефиниција се фокусира на индивидуалните избори на интерес во извршување на задачата. Сепак, истата одразува малку поинаков пристап од претходниот, кој нагласува организациски напори за реструктурирање на работата за исполнување на интересите на вработените. Една организација можеби не е во можност да ги исполни личните потреби и да ги задоволи очекувањата на секој вработен, меѓутоа ако организацијата е флексибилна каде што вработените можат да остварат соодветна авторитативна автономија за да ги редизајнираат активностите на работа за нивно задоволување, тогаш веројатноста е дека работните активности се во можност да ги исполнат потребите на вработените.

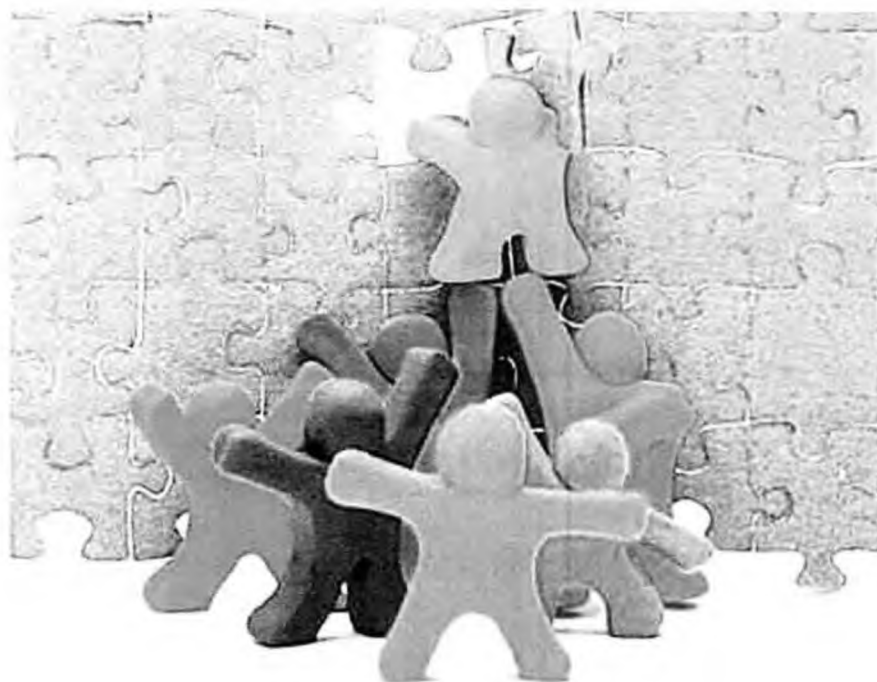
Richard E. Walton (според K. Gaurav, 2012), го објаснува концептот на квалитетот на работа, по овие точки:

- Соодветна и правилна компензација;
- Безбедни и здрави услови за работа;
- Можност за креирање и развивање човечки капацитети;
- Можност за унапредување на кариерата;

- Социјална интеграција на работното место;
- Соодветен однос помеѓу вработените и организацијата;
- Можност за жалење ако вработениот чувствува неправилности;
- Адекватни ресурси;
- Соодветна служба и менаџмент на промоции;
- Вработување на трајна основа.

Согласно (според www.brutulov.wordpress.com) теориите за мотивација, постојат различни менаџерски пристапи кои можат да го подобрат квалитетот на работа. Генерално пристапите можат да се поделат во три групи на модели, и тоа: Традиционален модел, Модел на човечки односи и Модел на човекови ресурси. Секој од моделите има свои карактеристики во однос на теоретски и менаџерските пристапи и очекувањата, кои се прикажани во табелата.

Табела 5. Модели на менаџерски пристапи



ТРАДИЦИОНАЛЕН МОДЕЛ

КАЈ ПОГОЛЕМ БРОЈ НА ЛУЃЕ Е ВРОДЕНА ОДБОЈНОСТА СПРЕМА РАБОТАТА. САМО МАЛ ДЕЛ ОД НИВ СЕ СПОСОБНИ ДА РАБОТАТ РАБОТА КОЈА Е КРЕАТИВНА И ЗА КОЈА Е ПОТРЕБНО ВИСОКО НИВО НА САМОКОНТРОЛА. ОСНОВЕН МОТИВ ЗА РАБОТА СЕ ПАРИТЕ, А НЕ САМАТА РАБОТА.

МОДЕЛ НА ЧОВЕЧКИ ОДНОСИ ТЕОРЕТСКИ ПРИСТАПИ

ЛУЃЕТО САКААТ ДА БИДАТ ПРОДУКТИВНИ И ВРЕДНУВАНИ. ТИЕ ИМААТ ПОТРЕБА ДА БИДАТ ДЕЛ ОД ТИМСКА РАБОТА И ДА СЕ ЧУВСТВУВААТ ПРИФАТЕНИ И ПРОДУКТИВНИ. НИВЕН ОСНОВЕН МОТИВ ЗА РАБОТА СЕ ТОКМУ ОВИЕ ПОТРЕБИ, А НЕ СЕ ПАРИТЕ.

МОДЕЛ НА ЧОВЕКОВИ РЕСУРСИ

ЛУЃЕТО НЕ СЕ РОДЕНИ СО НЕГАТИВНИ ЧУВСТВА СПРЕМА РАБОТАТА. ТИЕ САКААТ ДА БИДАТ ДЕЛ ОД ПРОЦЕСОТ НА КРЕИРАЊЕ И ИМПЛЕМЕНТИРАЊЕ НА ЦЕЛИ. ПОВЕЌЕТО ОД НИВ СЕ КРЕАТИВНИ, ОДГОВОРНИ И ДИСЦИПЛИНИРАНИ ДУРИ И ПОВЕЌЕ ОД ТОА ШТО Е ПОТРЕБНО.

МЕНАЏЕРСКИ ПРИСТАПИ

МЕНАЏЕРИТЕ ТРЕБА ДА ЈА КОНТРОЛИРААТ И СЛЕДАТ РАБОТАТА НА ВРАБОТЕНИТЕ МНОГУ ВНИМАТЕЛНО И ПРЕЦИЗНО. ТИЕ МОРА ПРЕЦИЗНО ДА ЈА КОНСТРУИРААТ И ДА ГИ СЛЕДАТ РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ И ДА РАСПРЕДЕЛУВААТ РАБОТНИ ЗАДАЧИ КОИ СЕ РЕПЕТИТИВНИ И ЛЕСНИ ЗА УЧЕЊЕ.

МЕНАЏЕРИТЕ ТРЕБА ДА ИСКРЕИРААТ ЧУВСТВО НА КОРИСНОСТ И ВАЖНОСТ КАЈ СВОИТЕ ВРАБОТЕНИ. ТИЕ ТРЕБА ДА ГИ ВКЛУЧАТ ВРАБОТЕНИТЕ ВО ПРОЦЕСОТ НА КРЕИРАЊЕ НА ИДЕИ, ДАВАЊЕ НА СУГЕСТИИ И ДОНЕСУВАЊЕ НА ОДЛУКИ. ИСТО ТАКА ТРЕБА ДА ГИ ПОДДРЖАТ ДА БИДАТ АВТОНОМНИ ВО НАЧИНОТ НА ЗАВРШУВАЊЕ НА РАБОТНИТЕ ЗАДАЧИ.

МЕНАЏЕРИТЕ ТРЕБА ДА ГИ ИСКОРИСТАТ И РАЗВИЈАТ СИТЕ ЧОВЕЧКИ КАПАЦИТЕТИ КОИ СЕ НА РАСПОЛАГАЊЕ И НЕ СЕ ДОВОЛНО ИСКОРИСТЕНИ. ТИЕ ТРЕБА ДА ИСКРЕИРААТ СРЕДИНА ВО КОЈА СИТЕ ВРАБОТЕНИ ЌЕ БИДАТ ВКЛУЧЕНИ ВО ПРОЦЕСОТ НА МЕНАЏИРАЊЕ НА ОРГАНИЗАЦИСКИТЕ ПРОБЛЕМИ И ОДЛУКИ.

ОЧЕКУВАЊА

ЛУЃЕТО ЌЕ ЈА ПРИФАТАТ РАБОТАТА АКО ПЛАТАТА Е ДОБРА И МЕНАЏЕРОТ НЕ Е СТРОГ. АКО ЗАДАЧИТЕ СЕ ЕДНОСТАВНИ И ВРАБОТЕНИТЕ СЕ ПОД КОНТРОЛА, ТИЕ УСПЕШНО ЌЕ ГО ЗАВРШАТ ТОА ШТО СЕ ОЧЕКУВА ОД НИВ.

ЗАДОВОЛУВАЊЕТО НА ПОТРЕБИТЕ „ДА СЕ БИДЕ ДЕЛ ОД...“ ЌЕ ГО ЗГОЛЕМАТ ПОЗИТИВНОТО РАСПОЛОЖЕНИЕ И ЌЕ ГО НАМАЛАТ ОТПОРОТ ОД ФОРМАЛНИОТ АВТОРИТЕТ. ВРАБОТЕНИТЕ ЌЕ СОРАБОТУВААТ ДОБРОВОЛНО.

АКО ВРАБОТЕНИТЕ СЕ СЕБЕ-МОТИВИРАНИ, ИМААТ ВИСОКО НИВО НА ОДГОВОРНОСТ И САМОКОНТРОЛА, ТИЕ ЌЕ БИДАТ ПОЕФЕКТИВНИ И ПОЕФИКАСНИ ВО ЗАВРШУВАЊЕТО НА СВОЈАТА РАБОТА.

3.2. Развој на концептот „квалитет на работен живот“ и негова поврзаност со задоволство од работа



Квалитетот на работниот живот е тесно поврзан со задоволството од работа или задоволството од живот. Многу години се сметало дека за задоволството, односно за незадоволството од работа е одговорна самата работна ситуација. Се мислело дека задоволството од работа е

определено со степенот до кој човекот може да ги задоволи своите потреби на работа.

Врз задоволството на работа влијаат и внатрешни и надворешни фактори. Во врска со тоа колку генетските фактори влијаат врз задоволството од работата, спроведено е истражување при Универзитетот во Минесота, со еднојајчени близнаци, но кои растеле во различна околина уште од рана возраст. Утврден е значаен однос, при што близнаците манифестирале повеќе сличност во задоволството од работата, отколку другите кои не биле во било каква крвна или роднинска врска. Наодите не укажале на значајна генетичка компонента во задоволството од работата, но јасно го манифестирале нејзиното постоење.

Пронајдени се индивидуални разлики во степенот на задоволство од работа, односно истото е поголемо кај оние кои можат да го оформат работното место според нивна слика, односно кај оние кои наоѓаат работни места што им одговараат. Задоволството од работа почесто се манифестира кај оние лица кои доживеале општо животно задоволство (Tait, Padgett, Baldwin, 1989, според Николовски, 2000).

При разгледување на квалитетот на работа, потребно е да бидат земени предвид постоечките Теории за задоволство од работа.

*Двофакторска теорија на Херцберг

Теорија на Херцберг (Herzberg et al., 1959, според Николовски, 2000) дава поинакво сфаќање на задоволството и незадоволството од работата, од она „традиционалното“. Имено, тој ја напушта идејата за задоволството од работа како биполарен континуум кој се движи од екстремно задоволство преку нултата точка, па до екстремно незадоволство, според која при мерењето на степенот на задоволство од одредени аспекти од работата, исто така го мериме и незадоволството.

Според Херцберг (според Guzina, 1980) станува збор за две посебни и независни појави, кои имаат две различни групи на фактори кои ги детерминираат. Притоа, овие фактори кои делуваат на задоволството од работа, а немаат или пак имаат сосема мало влијание врз незадоволството, се нарекуваат *мотиватори или фактори на содржината на работата*.



Интринзичните фактори пак, се однесуваат на задоволството од извршување на работата, постигнувањата, компетентноста и вештините на работење, можностите за персонален раст и развој на вештини, автономија и иницијатива во работењето, сопствената контрола врз работата, статусот од работата итн.

Екстринзичните фактори се фактори кои се поврзани со стилот на раководење, односот кон непосредниот раководител, меѓучовечките односи, платата и системот за 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 (според Сарџовска, 2005).

Незадоволството од работата зависи од екстринзитичните фактори кои Херцберг ги нарекува „хигиенски“. Постоенето на прифатливи работни услови и поволен контекст на работа, не нé доведува до поголемо задоволство од работа, туку само до непостоење на незадоволство.

***Теорија на Портер**

Во средината на 60-тите години, Портер и неговите соработници изградиле теорија врз база на низа испитувања што ги направиле поаѓајќи од теоријата на Маслов (според Guzina, 1980). Тие степенот на задоволство од работата, го мереле со помош на три прашања кои се однесувале на перцепираното задоволство, очекуваното задоволство и значењето на секоја особина на работата за субјектот, при што работното задоволство е претставено како исход од она што му треба на работникот и она што работата му го нуди. Субјектот ги давал своите одговори на седумстепенна скала. Така, задоволството се пресметува како разлика помеѓу очекуваното и перцепираното задоволство. Незадоволството, според тоа постои ако субјектот дал повисока оцена за очекуваното задоволство отколку за перцепираното, што укажува на недоволно задоволување на одредена група на потреби кај субјектот. Според Портер, различните положби во организацијата овозможуваат различни можности за задоволување на потребите. Поточно, повисоките раководни положби, овозможуваат задоволување на вишите потреби, посебно на потребата за самоактуализација, додека ниските раководни положби овозможуваат задоволување само на потребите кои се пониско во хиерархијата за која говори Маслов, но не и на потребите за самоактуализација и автономија, односно почит.

***Когнитивна теорија**

Когнитивната теорија на Лолер (Lawler, 1973, според Николоски, 2000) тврди дека задоволството од работата зависи од перцепцијата на тоа што се вложува во работата и од тоа што се добива од работата (job input), карактеристиките на работата и од тоа што се добива од работата (job output), во однос на другите луѓе. Оваа теорија не е емпириски потврдена.

***Теорија на Ланди**

Оваа теорија чиј автор е Ланди (Landy, 1987, според Николоска, 2000) не е поврзано со теоријата на мотивација, а според оваа теорија, задоволството од работа се менува со текот на времето и се намалува како резултат на постоењето на одредени сили.

Општо, од толкувањето на секоја теорија се добива впечаток дека задоволството од работата е дефинирано како позитивна проценка на дадена работна ситуација. Целокупната работна ситуација се проценува тогаш кога постои задоволство од различни аспекти на работата кои што варираат независно и кои што можат да се мерат посебно. Од овие карактеристики, може да се споменат: оптовареноста со работа, добри односи со соработниците и со претпоставениот, сигурност на работното место, плата, услови за работа, автономија итн.

Според Гузина (Guzina, 1980) општото задоволство од работата, претставува афективна ориентација кон работат, општото чувство за работата, земјаќи ги во предвид поволните и неповолните аспекти на работата. Во таа смисла, општото задоволство од работата се операционализира како љубов кон работата или степен до кој индивидуата ја сака својата работа.

3.3. Примена на концептот „квалитет на работа“

Од особено значење за зголемување на успехите и напредокот на една организација, е постигнување на квалитет во работењето кај вработените во таа организација. Од тие причини познавањето на овој концепт може да ја зголеми продуктивноста на една организација, бидејќи задоволни вработени се вработени кои работат со поголем квалитет, па оттука и генерално добиваме подобро делување на организацијата во целост.

Резултат од квалитетно работно живеење претставува поголемата продуктивност на организацијата од една страна и задоволството од работата од

друга страна. Задоволството од работата е афективен одговор кој е резултат на работното искуство, љубов кон она што се работи, генерализиран став за работата, накратко општиот однос на поединецот кон работата.



Квалитетот на работниот живот пак, е збир од повеќе задоволства кои потекнуваат од поединечни, определени одлики и особини на работата, како и од условите во кои се работи работата.

Овој концепт подразбира една широка димензија која се провлекува низ сите сегменти од кои е сочинета една целина, како што е организацијата. Задоволството од работа, најмногу е поврзано со мотивот заради кој се работи. Во основа на мотивите пак, лежат основните човечки потреби кои цело време се стремат да бидат задоволени.

Кога станува збор за лицата кои работат, пред се им е потребна сигурност и заштита на работното место, слобода без присила и јасно дефинирани прописи. На крај, организацијата може да понуди стимулации кои обезбедуваат чувство на почит и припаѓање и можност за развој. Самоактуализацијата е тенденција на човекот да ги оствари своите потенцијали, да ги развие своите способности, што самото по себе делува како награда и доведува до интринзично внатрешно задоволство. Односно, колку организацијата му создава на субјектот можности за развој и напредок, толку субјектот преку квалитетот во своето работење, ќе и пружи на организацијата можности за развој и напредок.

За да го зголеми квалитетот на работниот живот, организацијата треба да го подигне нивото на потребата за докажување на вработените преку давање на

извесен степен на независност, поголема одговорност и автономија, креативни и предизвикувачки задачи, како и пофалби и награди за добро сработена задача. Стратегијата на раководењето треба да обезбеди демократско-партиципативна клима, да не ја зема во предвид само работата, туку и потребите на луѓето и да ги третира како општествени субјекти, субјекти кои тежнеат кон самоактуализација. Ако се задоволат потребите на луѓето, тие ќе се ангажираат многу повеќе во реализирањето на целите на организацијата, а задоволството и на вработените и на организацијата ќе биде обострано. Не постои работник кој не би сакал да работи во организација каде постои здрава работна клима и каде се чувствува здрав, безбеден и успешен. Зголемуениот квалитет е единствен начин да имаме здрави, мотивирани, задоволни и среќни работници.

Од огромно значење е вработените да се вклучени и во донесувањето на одлуки во една организација. Имено, структурата на организациите кои нудат вработување и самата природа на работата, се менуваат според програмите за партиципација на вработените во функционирањето на организацијата и признавањето дека потребите за персонален развој мора да бидат исполнети на работното место. За да биде ефикасна партиципацијата на вработените во донесувањето на одлуки, треба да се задоволат одредени психолошки и социјални услови (Schultz & Schultz, 1990):

А) Внатрешни психолошки услови:

- Вработените мора да го разберат значењето на нивната партиципација и да ги прифатат промените што таа ги носи на објективен начин;
- Вработените мора да се согласат со идејата на нивната партиципација;
- Одлуките кои се однесуваат се важни за вработените и нивниот начин на работа и на нивните работни места;
- Вработените треба да умеат да ги изразуваат своите чувства и мораат да веруваат дека придонесуваат кон ефикасен процес на одлучување.

Б) Надворешни социјални услови:

- Мора да се обезбеди дополнително време за да се дозволи групната одлука да се донесе соодветно;

- Финансискиот трошок од партиципацијата на вработените не треба да биде толку висок, така што би ги покрил предностите на оваа програма. Бидејќи партиципацијата одзема време од работата, трошокот од изгубеното производство мора да се внесе во одлуката за проширување на програмата;
- Ефективните канали на комуникација мора да се отворат, преку кои вработените ќе партиципираат во одлучувањето. Овие канали мора да бидат соодветни и лесни за употреба;
- Ефективната партиципација на вработените бара одлука за да вработените ја разберат формата и целите на процесот на учество во одлучувањето.

4. РЕЗУЛТАТИ ОД ДОСЕГАШНИ ИСТРАЖУВАЊА

Социјалните вештини, конкретно истражуваните во овој магистерски труд емоционална интелигенција и задоволство од живот, честопати се доведуваат во корелација со квалитетот на работа. Исто така и литературата укажува на постоење на одредена поврзаност помеѓу овие аспекти, но поврзаноста честопати е истражувана кај различни целни групи, а не и кај вработени во јавен и приватен сектор.

Како поддршка на постоењето на корелација кај овие варијабли е и истражувањето кое го спровел Brandy Cobb (2004), кој утврдил дека емоционалната интелигенција е во позитивна корелација со задоволството од работа кај наставниците во јавните училишта. Истражувањето било спроведено со 101 училишен наставник, кои во моментот предавале во условите кои ги нудело јавното училиште.

Goleman (1995), во својата книга „Emotional Intelligence“, го истакнал аргументот со кој тврди дека IQ не претставува пресуден фактор кој го детерминира индивидуалниот успех. Наспроти тоа, тој тврди дека емоционалната интелигенција игра огромна улога за успехот на луѓето во нивниот живот и во нивната работа.

Goleman (1998), исто така сакајќи да ја покаже поврзаноста помеѓу успехот на работа и задоволството од животот воопшто, најпрво се повикал на други спроведени истражувања. Во поддршка на неговото тврдење за присутноста на поврзаност помеѓу овие две варијабли, предложил своја теорија на ефикасност, со која утврдувајќи ја емоционалната интелигенција и вештините, како: самосвесност, сопствен менаџмент, социјална свесност и менаџмент на врските со другите луѓе; може да се претпостави и личната ефективност на поединците во работата, лидерството, па оттука и во животот .

Релативно задоволувачки корпус на истражувања се наоѓа и во корелатите на задоволството од живот и генерално, доживувањето на личната благосостојба. Во овие ситуации можеби полот нема некоја значајна улога, додека сосема поинаква, во различни размери, е улогата на другите социокултурни и социодемографски варијабли. Можеби спротивно на очекувањата, возраста не покажува значителна врска со задоволството од живот (Diener et al., 2010).

Според (Diener et al., 2010), степенот на образование и приходот кој го остваруваат поединците, се подеднакво важни во дефинирање на социоекономскиот статус, но истите имаат различен однос во доживување на личната благосостојба. Имено степенот на образование, нема значителни компоненти со субјективната благосостојба, додека пак односот кон приходот или заработувачката кон личната благосостојба е од значително сложена природа.

Александар Васиќ, Душана Шарчевиќ и Александра Трогрлиќ (2011), во својот научен труд за „*Задоволството од живот во Србија*“, спровеле истражувања на два независни пригодни примероци во период од приближно една година (во 2009 и 2010 година). Истражувањата биле спроведени на 505 (2009 год.) и 942 испитаника (2010 год.) од двата пола, со широк распон на возраста (од 17 до 69 години). Притоа, тие утврдиле дека, согласно очекувањата од номолошката мрежа на лична благосостојба, како значајни корелати се јавуваат: економскиот статус, екстраверзијата, невротизмот, самопочитувањето и самоефикасноста, додека полот не е значаен корелат за задоволството од живот. Наспроти повеќето од истражувањата спроведени во оваа областа, како значајни корелати на личната благосостојба се и: образовниот статус, пријатноста и интензитетот на афективно доживување, додека пак возраста, исто така е значаен предиктор за задоволството од живот, но истиот е условен од материјалниот статус.

Наспроти ова, пак постојат и истражувачи кои велат дека не постои статистичка значајност во поврзаност меѓу емоционалната интелигенција и задоволството од работата и животот, како што е истражувањето на Deeter-Schmelz and Sojka (2003), кое било спроведено кај продавачи. Исто така, статистичка значајност во корелацијата помеѓу емоционалната интелигенција и задоволството од работа,

не била пронајдена во студиите спроведени од Hendee (2002), Feyerherm and Rice (2002) и Donaldsofeider and Bond (2004).

Заради широкиот интерес за областите на истражување, авторите се обиделе да го поврзат задоволството од живот, со бројни значења на физичкото и психолошкото функционирање на поединецот.

Така, Aston (1994), исто како и Argyle (1999), наведува дека авторите го поврзувале задоволството од живот со депресијата, менталното здравје, самопоимањето, виталноста, личносната контрола, целите, моралот, здравјето, самопочитувањето, грижите, стресот, алиенацијата, социјалната поддршка, семејното функционирање, поединечното функционирање, среќата, брачното и родителско задоволство, задоволството од работата, напорите. Argyle, притоа навел дека во таа смисла најзначајни се следните истражувања: Кантриловата студија на повеќе од 20.000 испитаници во 11 земји, потоа Брадбурновите истражувања од 1969, како и истражувањата на Кемпел и соработниците (1976, според Argyle, 1999) во САД, како и во Инглехартовата (1990, според Argyle, 1999) анализа на истражувања во 16 европски земји.

Некаде до 1994 година, кога Венховен (Veenhoven), ја спровел својата анализа, постоеле околу 600 корелати за истражување на задоволството од живот и субјективната добросостојба, спроведени во скоро 70 земји. Меѓутоа останала под знак прашање, насоката на причините. Поголемиот број на резултати се во основа корелациски, што е резултат на трансферзалните истражувања, на пример, се покажува дека посреќните поединци имаат повеќе пријатели.

Токму заради тоа, во идните истражувања, би требало да се води повеќе сметка за податоците собрани во експериментални истражувања, квазиекспериментални истражувања или панел студии.

Животната возраст претставува извор на големи контроверзии при проучувањето на задоволството од живот. Според Diener (1984), Diener и соработниците (2005), не постои однос помеѓу задоволството од живот и возраста, додека пак според Wilson (1967, според Horley & Lavery, 1995) постои негативен однос, според кој, помладите се посреќни отколку повозрасните лица.

Norley & Lavery (1995) примениле неколку скали на субјективна добросостојба на примерок од 1321 испитаник, на возраст од 14 до 95 години. Добиените резултати покажуваат дека сите мерки имаат тенденција на пораст на резултатот со животната доба. Порастот бил особено значајно изразен кај испитаниците кои биле постари од 40 години.

McCrae & Costa (1982) го испитувале самодоживувањето и стабилноста на личноста и добиле резултати кои упатуваат на стабилноста во самодоживувањето во функција на пораст на возраста. Овие резултати авторите Crae & Costa, (1982) го поткрепуваат со постоење на високо изразени тест-ретест корелации при примена на различни прашалници на личноста во текот на повеќе години од животот - имено, во рамки на едно лонгитудинално следење на конкретните испитаници.

Меѓутоа, ваквите резултати се спротивставуваат на сфаќањата на развојните психолози, кои сметаат дека животот претставува серија на промени кои се наоѓаат под влијание на возрасно одредени улоги поставени од културата на која и припаѓа поединецот, од биолошкиот и когнитивниот развој и заради историските случувања кои го обликувале контекстот во кој живее поединецот (според McCrae & Costa, 1982). Логично е да се претпостави дека динамиката на процесот е онаа која произведува криза во поединечниот животен период (на пример, трагање за нови интимни врски, грижа за добросостојба на потомството или ретроспекција на животот кој поминал), најизразена токму, во одредени транзициски периоди од развојот. Овие процеси можат да влијаат на задоволството од животот било директно, било преку некои други конструкти кои се во релација со задоволството од живот, а кои сами можат да се менуваат во текот на транзициските периоди. Овде може да се мисли на осаменоста во младниот транзициски период, на самопочитувањето во средниот транзициски период или на дискрепанцијата помеѓу посакуваните и остварени цели во доцниот возрасен период. Сепак, во истражувањето на Пенезиќ (1999) се покажало дека помеѓу трите групи на возрасти кои се наоѓаат во различни транзициски периоди, нема разлика во задоволството од живот.

На поврзаност помеѓу субјективната добросостојба и одредени црти и димензии на личноста, упатува и стабилноста на овој концепт во текот на времето. Така, на пример, степенот на задоволство од животот, како и количината на позитивни и негативни случувања, која е измерена кај поединци при завршување на средното училиште, останува релативно стабилна во средните години (според Costa et al., 2000). Овие автори истакнале дека таа стабилност може да се очекува во средниот период на животот. Во контекст на овие истражувања доста често се испитуваат и димензиите на екстроверзија, невротизам и отвореност за нови искуства, кои претставуваат составни делови и на Еусенцовиот модел на личност (екстроверзија, невротизам и психотицизам) и Петфакторскиот модел на личност.

Andrews & Withey (1976, според Costa & McCrae, 1980) наведуваат како различните социодемографски варијабли ги објаснуваат околу 8% од варијанса кај субјективната добросостојба, екстроверзијата ја објаснува скоро истиот процент, додека невротизмот го објаснува околу 27% варијанса.

Кога се зборува за корелатите на задоволство од животот, тогаш може да се каже дека постојат доста уверливи докази дека екстроверзијата и невротизмот се стабилни димензии на личноста и силни предиктори на задоволството од живот (Diener et al., 2005).

Во повеќе истражувања се проверувани релациите на задоволството од живот со некои други повеќе или помалку стабилни особини на личноста, како што се самопочитување, локус на контрола, анксиозност и осаменост. Недостатокот на тие истражувања е и недоволното разликување на задоволството од живот од особините на личноста со кои се истражувала поврзаноста. Еден од таквите конструкти, кој мошне често се заменува со задоволството од живот, е самопочитувањето. Самопочитувањето доста често било набљудувано како заменски поим за задоволството од живот, а Diener (1984), навел дека иако бројни истражувачи го испитувале овој однос, истиот никогаш не е прецизно, ниту темелно утврден.

Сарцоска во истражувањето кое го спровела во 2005 година (Годишен зборник на Сарцоска, 2005) го испитувала задоволството од работниот живот кај вработени

кои се грижат и ги испитуваат децата на возраст од 1 до 6 години. Притоа биле вклучени 40 испитаници од женски пол, а добиените резултати потврдиле дека вработените перцепираат задоволителен квалитет на нивното работно опкружување. Во истражувањето биле утврдени значајни карактеристики во однос на 4 тврдења: платата 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 работа.

Истражување за перцепцијата на квалитетот на работниот живот било спроведено и од Николоски во 2005 година, при што биле испитани здравствените работници од јавен и приватен сектор во Куманово. Примерокот бил составен од 50 испитаници, од кои 23 од јавниот сектор и 27 од приватниот сектор. Била зададена скала која се состои од 16 мерки на квалитетот на работниот живот и 2 отворени прашања. Добиените резултати укажале на разлика во перцепцијата на квалитетот на работниот живот помеѓу здравствените работници од приватен и јавен сектор, односно испитаниците од приватниот сектор имале поквалитетен работен живот од испитаниците од јавниот сектор.

Слично истражување било спроведено и кај просветни работници од различни средини во Скопје. Истражувањето било спроведено од страна на Неџип во 2005 година (Неџип, Ш. 2005), и добиени биле следните резултати:

- 86% од просветните работници од Скопје изјавиле дека нивната моментална плата не е фер и разумна, споредено со платата на другите кои работата слична работа, додека просветните работници од конкретните три училишта од урбана и рурална средина, не се согласуваат со 73,3%
- 60% од вработените во основните училишта во Скопје, изјавиле дека не се согласуваат дека злоупотребата, дискриминацијата и заплашувањето се проблем на нивното работно место, додека просветните работници од урбана и рурална средина не се согласуваат со 68,33%
- 57,1% од вработените во училиштата во Скопје се согласуваат дека имаат доверба кон искусното раководство

- 15% од просветните работници во Скопје се согласуваат дека нивната работа не е интересна, додека просветните работници од урбаната и руралната средина не се согласуваат со 10%
- 71,4% случаи од вработените во основните училишта во Скопје, се согласуваат со исказот дека нивното раководство ги информира за новините во работата, додека просветните работници од различна средина се согласуваат со 56,7%
- 70% од просветните работници во Скопје се задоволни од степенот на контрола што го имаат врз работата
- 44,3% од испитаниците се незадоволни со здравствено-безбедносните стандарди, додека 40% од испитаниците од различни средини не се задоволни со тоа
- 80% од вработените во трите основни училишта се задоволни со рамнотежата помеѓу времето поминато работејќи и времето поминато со семејството
- 81,4% од испитаниците се задоволни од односот од претпоставениот
- 90% од испитаниците се задоволни од обемот на работа.

Поголемата плата, условите за работа и современите наставни средства биле промени кои би го унапредиле квалитетот на работниот живот кај испитаниците во ова истражување.

Во 2001 исто така било спроведено интересно истражување врз австралиски работници. Истражувањето било направено по телефон, по случаен избор од 1001 лице на возраст над 15 години. Биле употребени 14 мерки на квалитет на работниот живот и од добиените резултати било утврдено дека испитаните имале квалитетен работен живот. Она што е интересно е дека било утврдено дека со зголемување на возраста на испитаниците растело и незадоволството од работата, вработените со целосно работно време и повисока плата биле позадоволни од вработените со целосно работно време но со пониска плата, вработените во помали организации биле позадоволни од работниот живот од вработените во поголеми организации. Притоа, како најважни работи кои ја прават работата позитивно искуство, испитаниците ги истакнале следните: сложувањето помеѓу вработените и задоволувачката и интересна работа

Токму затоа, целокупната истражувачка литература и спротивставените наоди за статистичката значајност за поврзаноста на овие три варијабли, ми претставува предизвик да се спроведе ова истражување токму во Република Македонија и токму кај државните службеници, доведувајќи ги во корелација со невладиниот сектор.

Б. ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ

1. ФОРМУЛАЦИЈА НА ПРОБЛЕМОТ НА ИСТРАЖУВАЊЕ

Социјалните вештини кои ги поседуваат луѓето во голема мера влијаат врз формулирање и развој на квалитетот на живеењето воопшто, а особено врз квалитетот на работењето.

Ова истражување фокусот ќе го насочи кон емоционалната интелигенција и задоволството од живот, како значајни социјални вештини при постигнување на поголем квалитет во работењето.

На интелигенцијата која е предмет на бројни истражувања, расправи и дискусии, и се придава многу повеќе важност кога зборуваме за нашата интелектуална способност. Таа интелигенција се нарекува когнитивна, техничка, работна, ладна и др. Додека оваа интелигенција се стекнува со раѓање и во текот на животот останува непроменета, емоционалната интелигенција во еден дел ја наследуваме со гените, но поголемиот дел се учи. Учењето започнува од раното детство, во родителскиот дом, преку влијание на различни воспитно-образовни установи, како и пошироки социјални заедници.

Емоционалната интелигенција не е спротивна, туку само различна, комплементарна способност во однос на когнитивната интелигенција. Често сме сведоци на исклучително паметни, интелигентни луѓе кои немаат некој особен успех во животот. Личности со многу висок коефициент на интелигенција може лошо да управуваат со својот живот и да донесуваат погрешни одлуки.

Наспроти нив пак, лицата со висок коефициент на емоционална интелигенција особено јасно и без страв зборуваат за своите чувства, не дозволувајќи да ги преплават негативни емоции (тага, лутина, страв, срам, вина, беспомошност, зависност од други луѓе) и да владеат со нив, заинтересирани се за чувствата на другите, ја разбираат и невербалната комуникација, неуспехот не им претставува препрека да продолжат понатаму и да почнат одново. Емотивно интелигентните луѓе ретко се жалат за нивните одлуки или дејства и многу добро се справуваат со стресот. Тие ги прифаќаат предизвиците и знаат да се справат со нив и под

притисок, имаат голема самодоверба и знаат да ја признаат нивната вредност. Обично се поздрави и повеќе задоволни со животот.

Во клучните фактори кои го определуваат нивото на задоволството на луѓето спаѓаат: да се има заработувачка, да се ужива во задоволителен семеен живот и да се има добро здравје. Луѓето кои се помалку образовани, со лошо здравје или невработени изразуваат пониско ниво на сатисфакција од својот квалитет на живот. Токму затоа, добрата локална власт, без оглед дали е во форма на државна институција или невладин сектор, е еден од важните фактори што имаат влијание врз квалитетот на животот и работата на локално ниво.

Од сето горенаведено, можеме да претпоставиме дека вработените во државната администрација/невладин сектор кои имаат повисоко ниво, односно повисок коефициент на емоционална интелигенција, се генерално повеќе задоволни од животот, имајќи предвид дека емоционалната интелигенција влијае врз поголема мотивираност и способност за тимска работа и ефикасност во работењето. Оттука се очекува дека истите ќе имаат и повисок квалитет при работењето, генерално.

Токму и затоа, основното прашање со кое ќе се обидеме да добиеме одговор со ова истражување, гласи: *Дали постои поврзаност помеѓу социјалните вештини (емоционалната интелигенција и задоволството од живот) и квалитетот на работењето кај вработените во државната администрација и невладиниот сектор?*

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Општа цел на истражувањето е да се добие сознание за тоа, колку социјалните вештини, односно нивото на емоционалната интелигенција и задоволството од живот, влијаат врз квалитетот на работа кај вработените во државната администрација и невладиниот сектор.

2.1. Научна цел на истражувањето

Научна цел на истражувањето е да се утврди дали социјалните вештини кај вработените во државна администрација и невладин сектор влијаат врз квалитетот на работа, имајќи ја предвид работната позиција, работниот стаж, полот и приходот кој го остваруваат на работното место.

Ова истражување ќе се реализира со примерок од државни службеници – вработени во единица на локалната самоуправа – Општина Центар – Скопје и примерок на лица вработени во невладини организации регистрирани на територија на Град Скопје, избрани по случаен избор.

Во согласност со поставените цели, *истражувањето има задача да утврди:*

- Дали постои поврзаност помеѓу емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работниот живот кај вработените во државен и невладин сектор?
- Дали работната позиција (од аспект на раководност или нераководност) на вработените влијае врз нивото на емоционална интелигенција?
- Дали работната позиција (од аспект на раководност или нераководност) на вработените влијае врз задоволството од живот?
- Дали работната позиција (од аспект на раководност или нераководност) на вработените влијае врз квалитетот на работниот живот?
- Дали висината на платата на вработените зависи од нивната емоционална интелигенција?
- Дали висината на платата на вработените зависи од нивното задоволство од живот?

- Дали висината на платата на вработените зависи од квалитетот на работниот живот?
- Дали полот на вработените влијае врз задоволството од живот, нивото на емоционална интелигенција и квалитетот на работниот живот?
- Дали висината на работниот стаж на вработените влијае врз нивото на емоционалната интелигенција?
- Дали висината на работниот стаж на вработените влијае врз задоволството од живот?
- Дали висината на работниот стаж на вработените влијае врз квалитетот на работниот живот?
- Дали сектор на работа/делување влијае врз нивото на емоционална интелигенција кај вработените?
- Дали сектор на работа/делување влијае врз задоволството од живот кај вработените?
- Дали сектор на работа/делување влијае врз нивото на квалитет на работниот живот кај вработените?

2.2. Практична цел на истражувањето

Имајќи ги предвид поставените цели и задачи на истражувањето, практичната цел е да се утврди влијанието на нивото на емоционална интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работниот живот кај вработените во државна администрација и невладин сектор, заради нивно понатамошно насочување и надградување, со цел обезбедување на нивен професионален интегритет, ефикасност, ефективност и посветеност при вршењето на службени должности.

3. ПРЕДМЕТ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

3.1. Теоретско определување на предметот на истражување

Основен предмет на истражувањето е да се испита нивото на емоционална интелигенција и задоволството од живот (како значајни социјални вештини) врз квалитетот на работа кај вработени во државна администрација и невладин сектор. Планираното истражување треба да ни помогне во согледување на исполнетоста и мотивираноста за извршување на работните задачи од страна на двете групи на вработени, како и потребите на истите за нивно понатамошно усовршување и надградување. Исто така спроведувањето на ова истражување ќе ни даде увид дали вработените во државната администрација и невладиниот сектор, заради позицијата на која работат, стажот и приходот кој го остваруваат имаат повисоко или пониско ниво на емоционална интелигенција, се повеќе или помалку задоволни од животот; односно дали позицијата на која работат, стажот и приходот влијаат, имајќи го предвид степенот на развиеност на овие социјални вештини, врз квалитетот на работење кај примерокот на испитаници.

3.1.1. Дефинирање на клучните поими

Клучни поими кои се користат во ова истражување, се:

➤ Емоционална интелигенција

Терминот емоционална интелигенција е нова тема која станува се популарна во последните неколку години – особено во полето на применетата психологија (Petrides & Furnham, 2000; Mayer and Salovey, 1997), како и во полето на популарната психологија.

Првата дефиниција за емоционалната интелигенција била дека тоа е „способност за следење на сопствените и туѓите чувства и емоциите, како и примена на тие информации во мислењето и однесувањето.“ (Salovey & Mayer, 1990; според Takšič, Mohorič и Munjas, 2006).

Според мислењето на самите автори, оваа дефиниција ја нагласува самоперцепцијата и регулацијата на емоциите, а не го нагласено размислувањето за чувствата.

Затоа, подоцна е предложена ревидирана дефиниција, според која „емоционалната интелигенција вклучува способност за брзо запазување, процена и изразување на емоциите; способност за увидување и генерализирање на чувствата кои го олесуваат мислењето; способност за разбирање на емоциите и знаење за емоциите и способност за регулирање на емоциите со цел за промоција на емоционалниот и интелектуалниот развој (Salovey & Mayer, 1990; според Takšič, Mohorič и Munjas, 2006).

Емоционалната интелигенција е комбинација на емоционално поврзани вештини и диспозиции, лоцирани на пониските нивоа на личносната хиерархија (Petrides and Furnham, 2003). Според оваа дефиниција индивидуите кои имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција се повеќе во контакт со нивните емоции, па според тоа можат полесно да ги контролираат, изразуваат и регулираат истите, на начин што овозможува добросостојба и задоволство.

Во потрага за разбирање на позитивното човеково искуство, добиена е позитивна поврзаност на емоционалната интелигенција со конструктите, како што се: среќа, самопочитување, самоефикасност, оптимизам, надеж, задоволство од живот, локус на контрола и многу други (Furr, 2005). Нагласувањето на важноста на емоционалната интелигенција за прилагодено функционирање на поединецот секако припаѓа во потрагата за позитивното во човековото функционирање.

➤ **Задоволство од живот**

Задоволството од живот е една од основните компоненти на лична благосостојба и се одредува како глобална самопроцена на квалитетот на живот во однос на сопствените критериуми, независно од конкретните вредности, норми и цели.

Врз основа на прегледот на новите емпириски истражувања и извршена валидност на конструктот *задоволство од живот* (Penezic, 1996), може да се каже дека задоволството од животот претставува когнитивна евалуација на целокупниот живот, низ која секој поединец го проценува својот сопствен живот.

➤ Квалитет на работа

Квалитетот на работниот живот е термин кој се користи за опис на пошироко искуство на работни обврски кои една индивидуа ги има. Квалитетот на работниот живот пак е збир од повеќе задоволства кои потекнуваат од поединечни, определени одлики и особини на работата, како и од условите во кои се работи работата. Тој е една широка димензија која се провлекува низ сите сегменти од кои е сочинета една целина каква што е организацијата.

➤ Вработен во државна администрација

Државен службеник е лице вработено во државната служба кое врши стручни, нормативно-правни, извршни, управни, управно-надзорни, плански, материјално-финансиски, сметководствени, информатички и други работи од надлежност на органот во согласност со Уставот и со закон (Закон за државни службеници, 1. Општи одредби, Член 3 (1). Во конкретното истражување станува збор за државни службеници вработени во орган на локална самоуправа.

➤ Вработен во невладин сектор

Функционирањето на невладините организации, односно здруженијата на граѓани е уредено со Законот за здруженија на граѓани и фондации, со кој се дефиниран начинот на нивното основање, делување, обврски и одговорности и слично.

Имено, во контекст на овој магистерски труд, лицата вработени во невладиниот сектор/здруженија на граѓани, се оние лица кои имаат потпишано Договор за работно ангажирање (во форма соодветна на законските регулативи во Република Македонија) со конкретната невладина организација заради извршување на конкретни работни обврски и ангажмани, за што добиваат соодветен надомест (плата).

➤ Работно звање (позиција)

Во државната служба, во зависност од видот на образованието, работното искуство, одговорноста и сложеноста на работните задачи, се утврдуваат 13 звања систематизирани во три групи: раководни, стручни и стручно-административни. (Закон за државни службеници, 1. Општи одредби, Член 6,(1).

Со цел поедноставно групирање при обработката на податоците во ова истражување, групирањето на вработените во државната администрација и невладиниот сектор, во однос на работната позиција е направено на следниот начин: на раководни и нераководни позиции.

За државна администрација - РАКОВОДНИ: Секретар, Раководител на сектор, Помошник раководител на сектор или Раководител на одделение

За граѓански сектор - НЕВЛАДИН СЕКТОР: Претседател/ Директор, Програмски Координатор/ Менаџер, Проектен Координатор/ Менаџер

За државна администрација - НЕРАКОВОДНИ: Советник, Виш соработник, Соработник, Помлад Соработник

За невладин сектор - НЕРАКОВОДНИ: Програмски Асистент, Проектен Асистент, Обучувач, Административен асистент, Финансиски асистент

➤ **Работен стаж**

Работниот стаж се однесува на временскиот период кој лицата го поминале работејќи во одредени работни организации, институции или друга организирана форма, исполнувајќи ги своите права и обврски согласно законските регулативи во Република Македонија (Закон за работни односи, Закон на државни службеници, Закон за пензиско и инвалидско осигурување). Тоа е оној временски период за кој вработените биле пријавени во Агенцијата за вработување на Република Македонија и им биле платени придонесите за здравствено и пензиско осигурување.

➤ **Приход кој се остварува од страна на вработените во државна администрација и невладин сектор (плата)**

Вработените во државната администрација/невладин сектор имаат право на плата и надоместоци на плата под услови и критериуми утврдени со Законот за државни службеници и Законот за работни односи.

Станува збор за месечен надомест – плата (со што се утврдена основната плата, додатокот на плата за звање и додатокот на плата за кариера) која го добива вработениот во органот на локалната самоуправа или невладиниот сектор, врз основа на завршени работни обврски и задачи, како и надоместокот на плата, кој

може да го добие заради вонреден работен додаток (прекувремена работа) или додаток за плата за посебни услови за работа. (Закон за државни службеници, IV. Систем на плати и надоместоци на плати за државните службеници, Член 33 (1), Член 34 (1), (2), (3) и Закон за работни односи.

➤ Пол

Пол – се однесува на биолошките и физиолошките карактеристики кој одредуваат дали некој е маж или жена. Полот е генетски утврден (во зависност од тоа дали половите клетки носат XX и XY хромозоми), и се добива со раѓањето.

3.2. Операционално определување на предметот на истражување

Спроведувањето на ова истражување и резултатите кои ќе произлезат од истото, ќе претставуваат согледување на поврзаноста на социјалните вештини (емоционална интелигенција и задоволство од живот) и квалитетот на живот кај вработените во државна администрација и невладин сектор, од аспект на нивната позиција, стажот, полот и приходот кој го остваруваат во работната организација. Добиените податоци, ќе му овозможат на раководството во локалната самоуправа и невладиниот сектор, да ја согледа состојбата (емоционална интелигенција и задоволство до живот) кај вработените и да може да делува мотивирачки во аспекти за кои е тоа потребно, а ќе се укажат со истражувањето (на пример, обезбедување на присуство на обуки потребни за професионален развој, промени во постоечката систематизација и промена на работните позиции од еден во друг сектор или во рамките на истиот сектор и слично), се со цел да се овозможи поголем квалитет во работењето.

3.2.1. Операционализација на клучните поими

Со операционалното определување ги расчленуваме дефинициите на клучните поими на неколку дела и тоа:

- Емоционална интелигенција

Емоционалната интелигенција ќе ја разгледаме преку следните три аспекти:

1. Однос кон себе (Интимна емоционална интелигенција) – со кој се претставени емоциите кои го изразуваат најинтимниот дел од самите нас
2. Однос кон другите (Социјална емоционална интелигенција) – со кој е претставено влијанието на емоциите во односите со другите и емоционалната комуникација
3. Однос кон животот (Егзистенцијална емоционална интелигенција) – се однесува на влијанието кое емоциите го заземаат во нашите животни одлуки, како и во нашиот квалитет на живеење

- **Задоволство од живот**

Задоволството од живот ќе го разгледаме преку следните два аспекта:

1. Високо ниво на задоволство од живот
2. Ниско ниво на задоволство од живот

- **Квалитет на работа**

Квалитетот на работа кај вработените во државната администрација и невладиниот сектор ќе го разгледуваме од следните аспекти:

1. Високо ниво на квалитет на работниот живот
2. Ниско ниво на квалитет на работниот живот

- **Работно звање (позиција)**

Работното звање (позиција) ќе го разгледуваме преку следните два аспекта:

1. Раководна позиција
2. Нераководна позиција

- **Работен стаж**

Работниот стаж на вработените во државната администрација/невладин сектор, ќе биде разгледуван од аспект на годините поминати во конкретната работна организација во која се прави истражувањето и тоа:

1. Вработените во државната администрација/ невладин сектор со работен стаж над 10 години
2. Вработените во државната администрација/ невладин сектор со работен стаж од 5 – 10 години

3. Вработените во државната администрација/ невладин сектор со работен стаж под 5 години

- Приход кој се остварува од страна на вработените во државна администрација и невладин сектор (плата)

Оваа варијабла се однесува на паричниот надоместок, кој согласно Законот за државни службеници и Законот за работни односи, го добива вработениот во работната организација во која се реализира истражувањето. Истата ќе биде разгледна преку следните три аспекти:

1. До 15.000 денари
2. од 15.000 до 25.000 денари
3. над 25.000 денари

- Пол

Оваа варијабла се однесува на биолошката машкост или женскост. Полот е земен како варијабла во ова истражување за да се испита дали постојат разлики помеѓу машките и женските испитаници во однос на нивните социјални вештини (емоционалната интелигенција и задоволството од живот).

3.2.2. Формулација на општите хипотези

**ПОСТОИ ПОВРЗАНОСТ ПОМЕЃУ ЕМОЦИОНАЛНАТА
ИНТЕЛИГЕНЦИЈА, ЗАДОВОЛСТВОТО ОД ЖИВОТ И
КВАЛИТЕТОТ НА РАБОТНИОТ ЖИВОТ КАЈ
ВРАБОТЕНИТЕ ВО ДРЖАВЕН И НЕВЛАДИН СЕКТОР**

3.2.3 Формулација на посебните хипотези

ПОСЕБНИ ХИПОТЕЗИ:

Персоналните карактеристики на вработените во државен и невладин сектор влијаат врз нивото на емоционална интелигенција, задоволство од живот и квалитетот на работниот живот.

- A1. Вработените на раководна функција имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција отколку вработените на нераководна функција.
- A2. Вработените на раководна функција се позадоволни од животот отколку вработените на нераководна функција.
- A3. Вработените на раководна функција имаат повисок квалитет на работниот животот отколку вработените на нераководна функција.

- B1. Вработените со поголеми примања имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција отколку вработените со пониски примања.
- B2. Вработените со поголеми примања се позадоволни од животот отколку вработените со пониски примања.
- B3. Вработените со поголеми примања имаат повисок квалитет на работниот животот отколку вработените со пониски примања.

- V1. Нивото на емоционална интелигенција кај вработените зависи од полот.
- V2. Задоволството од животот зависи од полот на вработените.
- V3. Квалитетот на работниот живот зависи од полот на вработените.

- Г1. Вработените со поголем работен стаж имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција, отколку вработените со помал работен стаж.
- Г2. Вработените со поголем работен стаж се помалку задоволни од животот, отколку вработените со помал работен стаж.
- Г3. Вработените со поголем работен стаж имаат понизок квалитет на работниот животот, отколку вработените со помал работен стаж.

- Д1. Вработените во државен сектор имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција отколку вработените во невладин сектор.
- Д2. Вработените во државен сектор се позадоволни од животот отколку вработените во невладин сектор.
- Д3. Вработените во државен сектор имаат понизок квалитет на работниот живот отколку вработените во невладиниот сектор.

3.2.4. Варијабли на истражувањето

ЗАВИСНИ:

- Степен на задоволство од живот
- Ниво на емоционална интелигенција
- Квалитет на работен живот

НЕЗАВИСНИ:

- Пол
- Работен стаж
- Приходот кој го остваруваат (плата)
- Работна позиција
- Служба (сектор) на делување

4. МЕТОД НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

4.1. Пристап-истражувачка стратегија

При изработката и спроведувањето на овој магистерски труд беше искористен емпириски неекспериментален метод во кој испитаниците (вработени до државна администрација и невладин сектор) имаа улога да вршат проценување на емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работниот живот, односно како нивните социјални вештини играат улога и го детерминираат квалитетот на нивното работење.

При описот на податоците, како и при формулацијата на хипотезите, формулирањето на варијаблите и анализата на односите помеѓу истите беше искористен квантитативниот приод, за што се спроведе истражување во кое беа користени прашалници, тоа: основен прашалник со податоци за основните генералии на испитаниците потребни при корелацијата на варијаблите, тест за емоционална интелигенција, скала за мерење на задоволството од живот и скала за проценка на квалитетот на работниот живот.

Податоците беа обработени со користење на SPSS програмата, што ги опфаќа следните статистички постапки:

- Постапки за пресметување на аритметички средини (како збир на мерни податоци поделени со бројот на мерењата) и за стандардни отстапувања (како мерка за варијабилноста на податоците – индикатор за растурањето на скоровите во примерокот и основа за проценка на варијабилноста на појавата во популацијата);
- Постапки за пресметување корелација – Пирсонов коефициент на корелација за утврдување на поврзаноста на варијаблите;
- Постапки за пресметување на разлики меѓу аритметичките средини, односно t-тест на статистичка значајност и АНОВА.

4.2. Техники на собирање на податоци

За испитување на нивото на емоционална интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работниот живот кај вработени во државната администрација и невладиниот сектор, користени се батерија на тестови и тоа:

❖ Тест за емоционална интелигенција (ЕИ)

За проценка на нивото на емоционална интелигенција кај примерокот на испитаници го користиме тестот за емоционална интелигенција на Radmila Djokić (2008). Овој тест е составен од 42 ајтеми, од кои по 14 ајтеми се однесуваат на трите посебни аспекти на емоционалната интелигенција кои ги мери овој тест.

Аспектот Однос кон себе: Интимна емоционална интелигенција, преку кој е претставен најинтимниот дел од нас содржан е во следните ајтеми: 1,4,5,8,10,11,12,18,20,25,31,34,39,41. Максималниот скор за овој аспект е 56, а минималниот е 14.

Аспектот Однос кон другите: Социјална емоционална интелигенција – го претставува влијанието на емоциите во односите со другите и емоционалната комуникација, а е содржан во ајтемите: 6,9,13,14,15,16,17,19,21,22,23,28,35,40. Максималниот скор за овој аспект е 56, а минималниот е 14.

Аспектот Однос кон животот: Егзистенцијална емоционална интелигенција – се однесува на просторот кој има го оставаме на емоциите при нашиот начин на живеење. Истиот е претставен со следните ајтеми: 2,3,7,24,26,27,29,30,32,33,36,37,38,42. Максималниот скор за овој аспект е 56, а минималниот е 14.

Испитаникот одговара на секое од поставените тврдења, така што го впишува знакот "X" под понудениот одговор, што е карактеристичен за него. Понудените алтернативи се: *потполно точно, *главно точно, *главно неточно и *потполно неточно. Секој понуден одговор носи од 1 до 4 поени, во зависност од тврдењето. Како главниот скор, така и скоровите за посебните аспекти се добиваат како сума од бодовите посебно за секој испитаник.

Главниот конечен скор за постоечкото ниво на емоционална интелигенција се добива како сума од сите бодови, при што максималниот скор изнесува 168, а минималниот 42.

❖ Скала на задоволство од животот

Penezić (1996) тврди дека големата шареноликост на инструменти за испитување на задоволството од живот меѓу кои можат да се сретнат и мерење на себеспознавање, самопочитувањето, среќата и слично, како и релативно скромната корелација на поголемот број на скали за мерење на задоволството од живот, ја поттикнале потребата за изработка на нова скала за задоволство од живот (K. Lacković-Grgin, A. Proroković, V. Čubela & Z. Penezić. *Zbirka Psihologijskih skala I upitnika*. Zadar: Filozofski fakultet).

Оваа скала се состои од 20 ајтеми, од кои 17 ајтеми се однесуваат на процена на глобалното задоволство, додека пак 3 ајтеми се користат за процена на ситуациското задоволство. Скалата настанала со вклучување на скалата за задоволство од живот (*Satisfaction With Life Scale*, Larsen и соp., 1985) составена од 5 ајтеми; скалата за мерење на општото задоволство (Bezinović, 1988) составена од 7 ајтеми; скалата за мерење на позитивните ставови кон животот (*Positive Attitudes Toward Life*, Grob, 1995) составена од 5 ајтеми и скалата за уживање во животот – процена на ситуациско задоволство (*Joy in Life Scale*, Grob, 1995) составена од 3 ајтеми.

Испитаниците одговараат со заокружување на соодветниот број на скалата од Ликертов тип која содржи пет степени, а вкупниот резултат се обликува како линеарна комбинација на одговорите. При собирање на одговорите дадени од страна на испитаниците, потребно е 2 ајтема да се бодуваат обратно од претходните. Повисокиот резултат означува и повисоко задоволство од животот, а резултатите се движат во распон од 20 до 100.

Според Penezić (1996), скалата покажува еднофакторска структура со исклучително висока корелација (коэффициент на корелација од типот Кронбах алфа изнесувал .93), а во одредени испитувања (во зависност од возрастната структура на примерокот) корелацијата се движи од .84 до .95. Скалата покажува

висока позитивна поврзаност со самопочитувањето и оптимизмот, како и висока негативна поврзаност со мерките за осаменост, песимизам и анксиозност заради иднината. (K. Lacković-Grgin, A. Proroković, V. Čubela & Z. Penezić. *Zbirka Psihologijskih skala I upitnika*. Zadar: Filozofski fakultet).

❖ Скала за проценка на квалитетот на работниот живот

За утврдување на нивото на квалитет на работење кај вработените во државен и невладин сектор, користиме Скала за проценка на квалитетот на работниот живот со која ќе го утврдиме мислењето на вработените за квалитетот на својот работен живот.

Оваа скала се состои од 16 тврдења, поделени во два сегмента и две прашања од отворен тип. За секое тврдење испитаникот треба да одбере степен на согласност или несогласност со тврдењето од 1 – 5 и да го означи пред секое тврдење.

Првиот сегмент од Прашалникот се состои од 8 тврдења на кои испитаникот треба да одговори од 5-1 (5-потполна согласност до 1- потполна несогласност).

Вториот сегмент исто така се состои од 8 тврдења, на кои пак испитаникот го означува степенот на задоволство или незадоволство исто така од 1-5 (1-потполно незадоволен/на до 5-потполно задоволен/на).

Последните две прашања се од отворен тип и му овозможуваат на испитаникот да даде свое мислење за унапредување на квалитетот на работниот живот и факторите кои работата ја прават позитивна димензија во целокупниот живот.

4.3. Дефинирање на основниот збир на единици и примерокот

Истражувањето се спроведе во орган на локалната самоуправа, Општина Центар – Скопје, при што беа вклучени вработени во Општина Центар со статус на државни службеници, како и вработени во невладиниот сектор на територија на Град Скопје.

Примерокот се состои од 100 испитаници и истиот е пригоден примерок, формиран од испитаници кои се мотивирани да учествуваат во истражувањето.

Оваа табела овозможува подобар увид во структурата на примерокот, имајќи ги предвид сите нивни релевантни карактеристики.

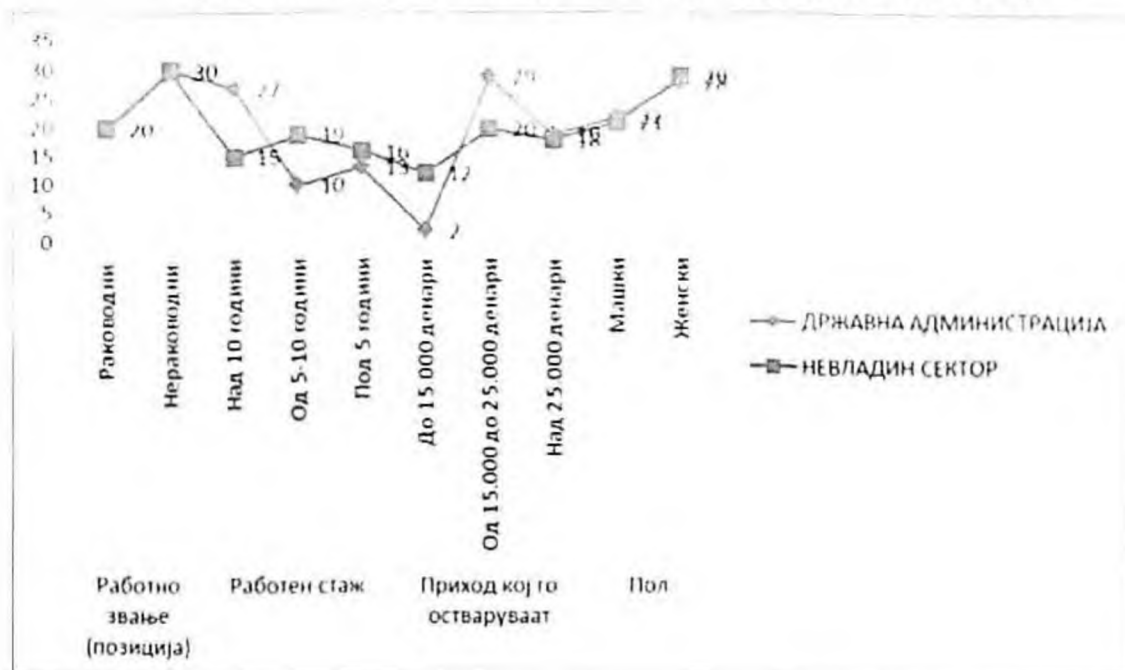
Како што може да се види од Табела 6 кај примерокот од државна администрација, 20 од испитаниците се на раководна, а 30 на нераководна позиција. Најголем број (27) имаат работен стаж над 10 години и земаат плата од 15.000-25.000 денари.

Во невладиниот сектор, 20 испитаници се на раководна, а 30 на нераководна позиција, најголем број (19), имаат работен стаж од 5-10 години, и земаат плата од 15.000-25.000 денари.

Табела 6. Табеларен приказ на примерокот испитаници

		ДРЖАВНА АДМИНИСТРАЦИЈА	НЕВЛАДИН СЕКТОР
Работно звање (позиција)	Раководни	20	20
	Нераководни	30	30
Работен стаж	Над 10 години	27	15
	Од 5-10 години	10	19
	Под 5 години	13	16
Приход кој го остваруваат	До 15.000 денари	2	12
	Од 15.000 до 25.000 денари	29	20
	Над 25.000 денари	19	18
Пол	Машки	22	21
	Женски	28	29

Графикон 1. Графички приказ на примерокот испитаници



4.4. Обработка и анализа на податоците добиени со истражувањето

Во рамки на магистерскиот труд беше спроведена анкета со серија на прашалници (основен прашалник со податоци за основните генералии на испитаниците потребни при корелацијата на варијаблите, тест за емоционална интелигенција, скала за мерење на задоволството од живот и скала за проценка на квалитетот на работниот живот), за чие пополнување беа потребни не повеќе од 30 минути. Прашалниците беа пополнети од страна на 100 испитаници, вработени лица во државна администрација и невладин сектор.

Од овие прашалници се добија квантитативни податоци, кои понатаму беа обработени со помош на SPSS – програма за статистичка обработка на податоци. Имајќи ја предвид природата на истражувањето и податоците за обработка и анализа на истите се користеше квантитативен приод, бидејќи во емпиriskите истражувања проблемот се проучува преку мерење на појавата.

За анализата на податоците, односно за потврдата или отфрлувањето на поставените хипотези се користеше t-тест на статистичка значајност и АНОВА, со цел утврдување на разликите помеѓу групите, а покрај овие статистички постапки се користеше и Пирсоновиот коефициент на корелација, кој ни даде увид во корелацијата помеѓу варијаблите.

Притоа, за утврдување на влијанието, односно поврзаноста на емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работа кај вработените во државен и невладин сектор, беше донесен заклучок по пат на генерализација, индукција, анализа и синтеза.

5. РЕЗУЛТАТИ

Општа хипотеза

Постои поврзаност помеѓу емоционалната интелигенција, задоволството од животот и квалитетот на работен живот кај вработените во државен и невладин сектор

Во рамките на оваа хипотеза, со помош на Пирсонов коефициент на корелација е тестирана и поврзаноста на емоционалната интелигенција, задоволството од животот и квалитетот на работен живот кај вработените во државен и невладин сектор помеѓу себе (Табела 7). Така, утврдено е дека подскалата на ЕИ-однос кон себе е позитивно поврзана со подскалата однос кон другите ($p < .01$, $r = .510$), однос кон животот ($p < .01$, $r = .298$), вкупната ЕИ ($p < .01$, $r = .769$) и задоволството од работа ($p < .01$, $r = .219$).

Подскалата однос кон другите е позитивно поврзана со однос кон животот ($p < .01$, $r = .431$) и ЕИ ($p < .01$, $r = .793$).

Интересно е да се напомене дека подскалата однос кон животот е негативно поврзана со задоволството од животот ($p < .05$, $r = -.209$), квалитетот на работа ($p < .05$, $r = -.211$) и задоволството од работа ($p < .01$, $r = -.304$), а позитивно со вкупниот скор на ЕИ ($p < .01$, $r = .770$).

И вкупниот скор на ЕИ е негативно поврзан со задоволството од живот ($p < .01$, $r = -.215$), а од друга страна пак квалитетот на работа е позитивно поврзан со задоволството од работа ($p < .01$, $r = .301$).

Табела 7. Пирсонов коефициент на корелација на емоционалната интелигенција, задоволството од животот и квалитетот на работен живот кај вработените во државен и невладин сектор

		Однос кон себе	Однос кон другите	Однос кон животот	EI	Задоволство	Квалитет на работа	Задоволство од работа
Однос кон себе	R	1	,510**	,298**	,769**	-,147	-,078	,219*
	Sig.		,000	,004	,000	,159	,472	,046
	N	93	91	91	90	93	88	84
Однос кон другите	R	,510**	1	,431**	,793**	-,131	-,086	,037
	Sig.	,000		,000	,000	,209	,425	,734
	N	91	94	92	90	94	89	85
Однос кон животот	R	,298**	,431**	1	,770**	-,209*	-,211*	-,304**
	Sig.	,004	,000		,000	,044	,048	,005
	N	91	92	93	90	93	88	84
EI	R	,769**	,793**	,770**	1	-,215*	-,199	-,037
	Sig.	,000	,000	,000		,042	,068	,743
	N	90	90	90	90	90	85	81
Задоволство	r	-,147	-,131	-,209*	-,215*	1	,156	,095
	Sig.	,159	,209	,044	,042		,131	,370
	N	93	94	93	90	100	95	91
Квалитет на работа	r	-,078	-,086	-,211*	-,199	,156	1	,301**
	Sig.	,472	,425	,048	,068	,131		,004
	N	88	89	88	85	95	95	90
Задоволство од работа	r	,219*	,037	-,304**	-,037	,095	,301**	1
	Sig.	,046	,734	,005	,743	,370	,004	
	N	84	85	84	81	91	90	91

** Coelation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Coelation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Податоците прикажани во Табела 7 ја потврдија опитната хипотеза која гласеше дека „Постои поврзаност помеѓу емоционалната интелигенција, задоволството од животот и квалитетот на работен живот кај вработените во државен и невладин сектор.“

Во продолжение ќе бидат прикажани резултатите кои се однесуваат на посебните хипотези.

Посебни хипотези

А ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ

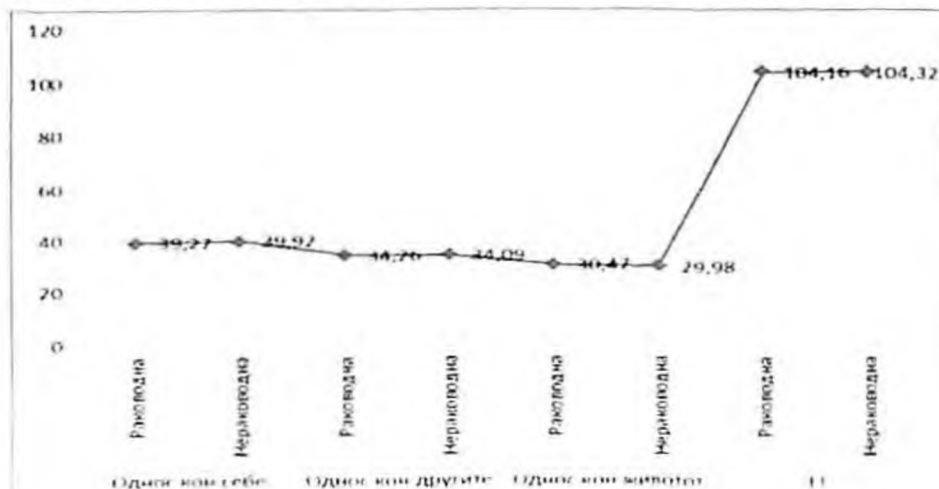
- А1. Вработените на раководна функција имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција отколку вработените на нераководна функција.

Од Табела 8, со помош на t-тестот за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајни разлики помеѓу вработените на раководна и нераководна функција во однос на емоционалната интелигенција.

Табела 8. Значајност на разлики помеѓу вработените на различна работна позиција во однос на емоционалната интелигенција

	Работна позиција	N	M	SD	t
Однос кон себе	Раководна	37	39,27	4,953	
	Нераководна	55	39,92	4,268	-,659
Однос кон другите	Раководна	38	34,26	3,500	
	Нераководна	55	34,09	3,864	,223
Однос кон животот	Раководна	38	30,47	4,150	
	Нераководна	54	29,98	5,475	,490
EI	Раководна	37	104,16	10,048	
	Нераководна	52	104,32	10,647	-,074

Графикон 2. Графички приказ на разлики помеѓу вработените на различна работна позиција во однос на емоционалната интелигенција



Добиените разлики не ја потврдија A1 хипотезата која гласеше дека „Вработените на раководна функција имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција отколку вработените на нераководна функција.“

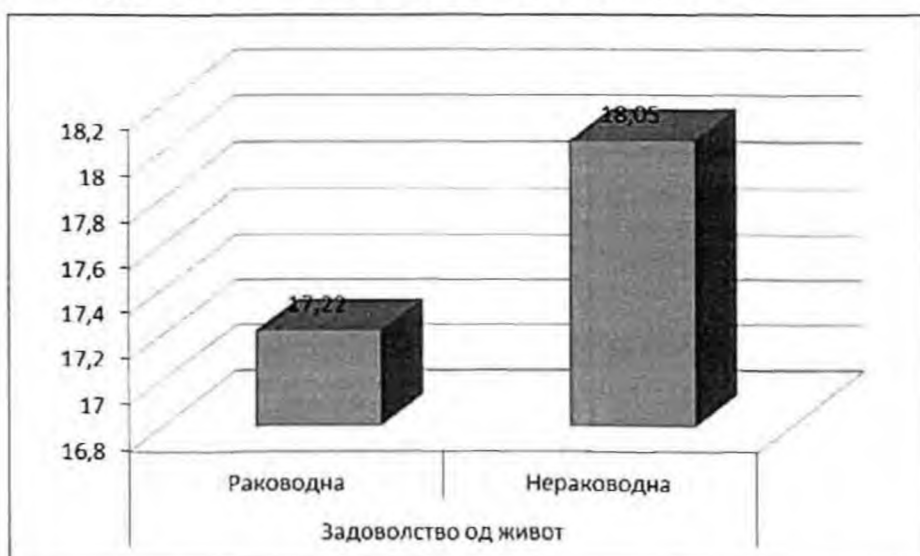
- A2. Вработените на раководна функција се позадоволни од животот отколку вработените на нераководна функција.

Од Табела 9, со помош на t-тестот за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајни разлики помеѓу вработените на раководна и нераководна функција во однос на задоволството од живот.

Табела 9. Значајност на разлики помеѓу вработените на различна работна позиција во однос на задоволството од живот

	Работна позиција	N	M	SD	T
Задоволство од живот	Раководна	40	17,22	2,58683	
	Нераководна	59	18,05	3,37549	-1,376

Графикон 3. Графички приказ на разлики помеѓу вработените на различна работна позиција во однос на задоволството од живот



Добиените разлики не ја потврдија А2 хипотезата која гласеше дека „Вработените на раководна функција се позадоволни од животот отколку вработените на нераководна функција.“

- А3. Вработените на раководна функција имаат повисок квалитет на работниот животот отколку вработените на нераководна функција.

Од Табела 10, со помош на t-тестот за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајни разлики помеѓу вработените на раководна и нераководна функција во однос на квалитетот на работен живот

Табела 10. Значајност на разлики помеѓу вработените на различна работна позиција во однос на квалитетот на работен живот

	Работна позиција	N	M	SD	T
Квалитет на работа	Раководна	37	23,16	3,295	
	Нераководна	57	23,47	2,897	-,469
Задоволство од работа	Раководна	36	28,58	4,311	
	Нераководна	54	28,25	4,868	,332

Графикон 4. Графички приказ на разлики помеѓу вработените на различна работна позиција во однос на квалитетот на работен живот



Добиените разлики не ја потврдија А3 хипотезата која гласеше дека „Вработените на раководна функција имаат повисок квалитет на работен живот отколку вработените на нераководна функција.“

Б ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ

- Б1. Вработените со поголеми примања имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција отколку вработените со пониски примања.

Од Табела 11, со помош АНОВА за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека постојат статистички значајна разлики помеѓу вработените со различни примања во однос на емоционалната интелигенција, и тоа во односот кон другите ($f=4,135, p<0,01$) и вкупната ЕИ ($F=2,920, p<0,5$), при што, оние со повисоки примања имаат повисок скор на однос кон другите и вкупна ЕИ.

Табела 11. Значајност на разлики помеѓу вработените за различни примања во однос на емоционалната интелигенција

		Сума на квадрати	df	Среден квадрат	F	Sig.
Однос кон себе	Помеѓу групите	12,665	2	6,332	,305	,738
	Во групите	1865,658	90	20,730		
	Вкупно	1878,323	92			
Однос кон другите	Помеѓу групите	105,838	2	52,919	4,135	,019
	Во групите	1164,630	91	12,798		
	Вкупно	1270,468	93			
Однос кон животот	Помеѓу групите	95,559	2	47,779	2,010	,140
	Во групите	2139,559	90	23,773		
	Вкупно	2235,118	92			
EI	Помеѓу групите	592,341	2	296,170	2,920	,059
	Во групите	8824,781	87	101,434		
	Вкупно	9417,122	89			

Добиените разлики делумно ја потврдија Б1 хипотезата која гласеше дека „Вработените со поголеми примања имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција отколку вработените со пониски примања.“

- Б2. Вработените со поголеми примања се позадоволни од животот отколку вработените со пониски примања.

Од Табела 12, со помош АНОВА за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајни разлики помеѓу вработените со различни примања во однос на задоволството од животот.

Табела 12. Значајност на разлики помеѓу вработените за различни примања во однос на задоволството од животот

	Сума на квадрати	df	Среден квадрат	F	Sig.
Помеѓу групите	15,633	2	7,816	,817	,445
Во групите	927,607	97	9,563		
Вкупно	943,240	99			

Добиените разлики не ја потврдија Б2 хипотезата која гласеше дека „Вработените со поголеми примања имаат повисоко задоволство од животот отколку вработените со пониски примања.“

- Б3. Вработените со поголеми примања се имаат повисок квалитет на работниот животот отколку вработените со пониски примања.

Од Табела 13, со помош АНОВА за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајна разлики помеѓу вработените со различни примања во однос на квалитетот на работниот живот.

Табела 13. Значајност на разлики помеѓу вработените за различни примања во однос на квалитетот на работниот живот

		Сума на квадрати	df	Среден квадрат	F	Sig.
Квалитет на работа	Помеѓу групите	45,518	2	22,759	2,560	,083
	Во групите	818,019	92	8,892		
	Вкупно	863,537	94			
Задоволство од работа	Помеѓу групите	70,615	2	35,307	1,684	,192
	Во групите	1845,517	88	20,972		
	Вкупно	1916,132	90			

Добиените разлики не ја потврдија Б3 хипотезата која гласеше дека „Вработените со поголеми примања имаат повисок квалитет на работниот живот отколку вработените со пониски примања.“

В ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ

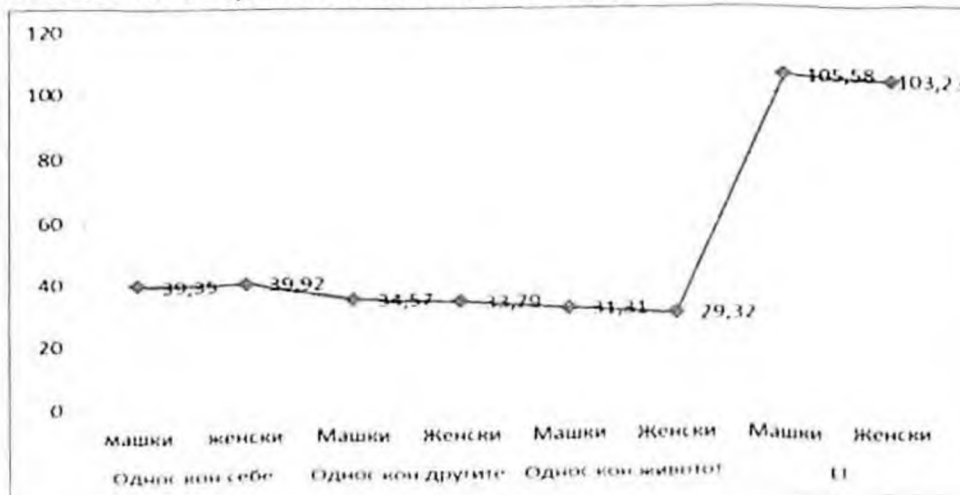
- В1. Нивото на емоционална интелигенција кај вработените зависи од полот.

Од Табела 14, со помош на t-тестот за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајна разлики помеѓу вработените со различен пол во однос на емоционалната интелигенција.

Табела 14. Значајност на разлики помеѓу вработените со различен пол во однос на емоционалната интелигенција

	Пол	N	M	SD	T
Однос кон себе	машки	40	39,35	4,38850	
	женски	53	39,92	4,64033	-,610
Однос кон другите	Машки	40	34,57	3,75457	
	Женски	54	33,79	3,65172	1,006
Однос кон животот	Машки	41	31,31	5,50654	
	Женски	52	29,32	4,27359	1,906
EI	Машки	39	105,58	11,30840	
	Женски	51	103,23	9,41826	1,051

Графикон 5. Графички приказ на разлики помеѓу вработените со различен пол во однос на емоционалната интелигенција



Добиените разлики не ја потврдија В1 хипотезата која гласеше дека „Нивото на емоционална интелигенција кај вработените зависи од полот.“

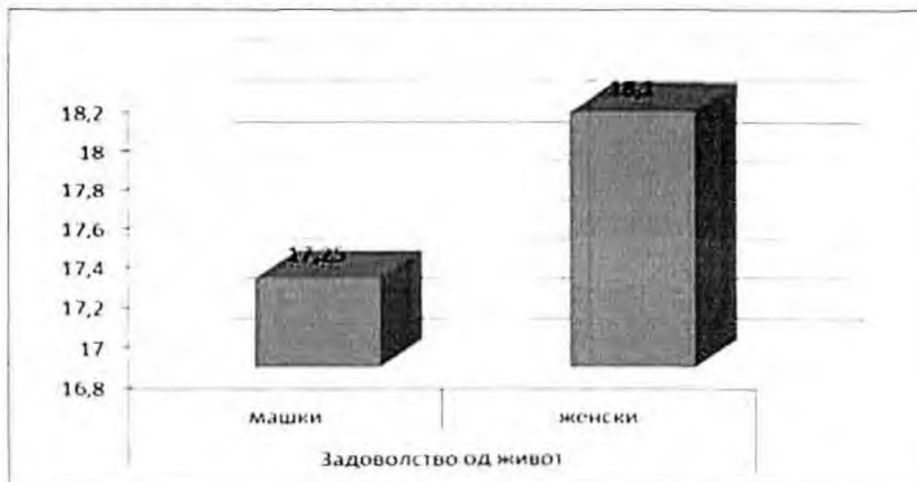
- В2. Задоволството од животот зависи од полот на вработените.

Од Табела 15, со помош на t-тестот за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајна разлики помеѓу вработените со различен пол во однос на задоволството од животот.

Табела 15. Значајност на разлики помеѓу вработените со различен пол во однос на задоволството од животот

	Пол	N	M	SD	T
Задоволство од живот	машки	43	17,25	2,56434	-1,423
	женски	57	18,10	3,40527	

Графикон 5. Графички приказ на разлики помеѓу вработените со различен пол во однос на задоволството од животот



Добиените разлики не ја потврдија В2 хипотезата која гласеше дека „Задоволството од животот зависи од полот на вработените.“

- В3. Квалитетот на работниот живот зависи од полот на вработените

Од Табела 16, со помош на t-тестот за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека постојат статистички значајни разлики помеѓу вработените со различен пол во однос на квалитетот на работата ($t=-2,254$, $p<0,05$), при што може да се види дека жените се позадоволни од квалитетот на работата.

Табела 16. Значајност на разлики помеѓу вработените со различен пол во однос на задоволството од квалитетот на работниот живот

	Пол	N	M	SD	T
Квалитет на работа	машки	41	22,56	2,94999	-2,254 (p<0,05)
	женски	54	23,94	2,98054	
Задоволство од работа	машки	40	27,95	4,54578	-,858
	женски	51	28,78	4,67895	

Графикон 6. Графички приказ на разлики помеѓу вработените со различен пол во однос на задоволството од квалитетот на работниот живот



Добиените разлики делумно ја потврдија Б3 хипотезата која гласеше дека „Квалитетот на работниот живот зависи од полот на вработените.“



Г ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ

- Г1. Вработените со поголем работен стаж имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција, отколку вработените со помал работен стаж.

Од Табела 17, со помош АНОВА за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајна разлики помеѓу вработените со различен стаж во однос на емоционалната интелигенција.

Табела 17. Значајност на разлики помеѓу вработените за различен стаж во однос на емоционалната интелигенција

		Сума на квадрати	df	Среден квадрат	F	Sig.
Однос кон себе	Помеѓу групите	38,732	2	19,366	,947	,392
	Во групите	1839,591	90	20,440		
	Вкупно	1878,323	92			
Однос кон другите	Помеѓу групите	4,495	2	2,248	,162	,851
	Во групите	1265,973	91	13,912		
	Вкупно	1270,468	93			
Однос кон животот	Помеѓу групите	75,301	2	37,650	1,569	,214
	Во групите	2159,818	90	23,998		
	Вкупно	2235,118	92			
EI	Помеѓу групите	324,727	2	162,364	1,554	,217
	Во групите	9092,395	87	104,510		
	Вкупно	9417,122	89			

Добиените разлики не ја потврдија Г1 хипотезата која гласеше дека „Вработените со поголем работен стаж имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција, отколку вработените со помал работен стаж.“

- Г2. Вработените со поголем работен стаж се помалку задоволни од животот, отколку вработените со помал работен стаж.

Од Табела 18, со помош АНОВА за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајни разлики помеѓу вработените со различен стаж во однос на задоволството од живот.

Табела 18. Значајност на разлики помеѓу вработените за различен стаж во однос на задоволството од живот

	Сума на квадрати	df	Среден квадрат	F	Sig.
Помеѓу групите	7,663	2	3,831	,397	,673
Во групите	935,577	97	9,645		
Вкупно	943,240	99			

Добиените разлики не ја потврдија Г2 хипотезата која гласеше дека „Вработените со поголем работен стаж се помалку задоволни од животот, отколку вработените со помал работен стаж.“

- Г3. Вработените со поголем работен стаж имаат понизок квалитет на работниот животот, отколку вработените со помал работен стаж.

Од Табела 19, со помош АНОВА за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајни разлики помеѓу вработените со различен стаж во однос на квалитетот на работниот живот.

Табела 19. Значајност на разлики помеѓу вработените за различен стаж во однос на квалитетот на работниот живот

		Сума на квадрати	df	Среден квадрат	F	Sig.
Квалитет на работа	Помеѓу групите	12,211	2	6,105	,660	,519
	Во групите	851,326	92	9,254		
	Вкупно	863,537	94			
Задоволство од работа	Помеѓу групите	5,217	2	2,608	,120	,887
	Во групите	1910,915	88	21,715		
	Вкупно	1916,132	90			

Добиените разлики не ја потврдија Г3 хипотезата која гласеше дека „Вработените со поголем работен стаж имаат понизок квалитет на работниот животот, отколку вработените со помал работен стаж.“

Д ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ

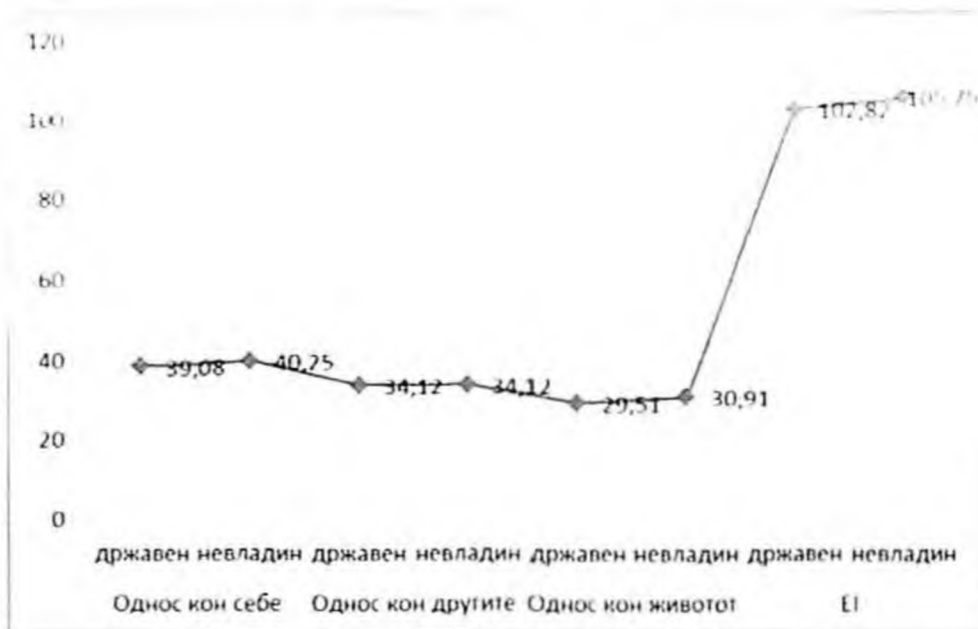
- Д1. Вработените во државен сектор имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција отколку вработените во невладин сектор

Од Табела 20, со помош на t-тестот за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајни разлики помеѓу вработените од различен сектор во однос на емоционалната интелигенција.

Табела 20. Значајност на разлики помеѓу вработените од различен сектор во однос на емоционалната интелигенција

	Сектор на работа	N	M	SD	T
Однос кон себе	државен	46	39,08	5,30755	
	невладин	47	40,25	3,54761	-1,245
Однос кон другите	државен	47	34,12	3,77991	
	невладин	47	34,12	3,65119	,000
Однос кон животот	државен	47	29,51	4,44714	
	невладин	46	30,91	5,33261	-1,376
EI	државен	46	102,82	10,29629	
	невладин	44	105,75	10,17778	-1,355

Графикон 7. Графички приказ на разлики помеѓу вработените од различен сектор во однос на емоционалната интелигенција



Добиените разлики не ја потврдија Д1 хипотезата која гласеше дека „Вработените во државен сектор имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција отколку вработените во невладин сектор.“

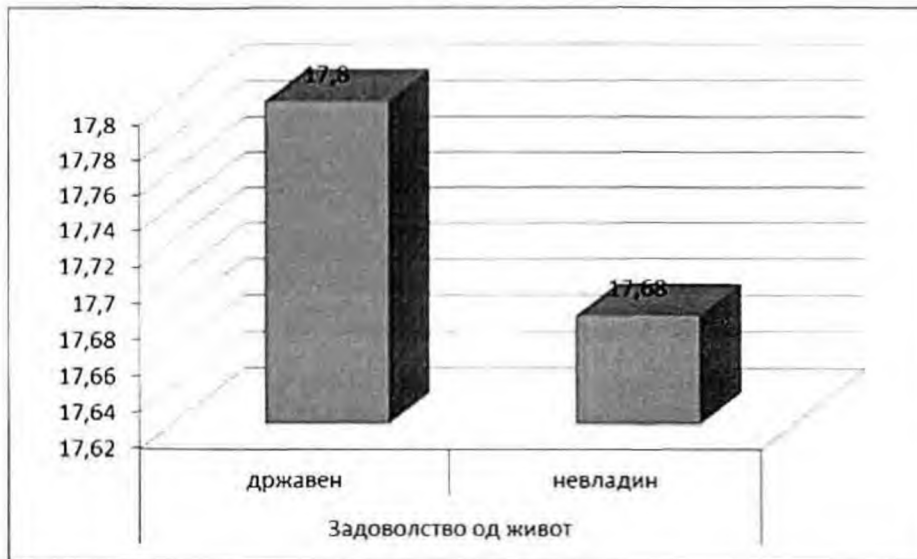
- Д2. Вработените во државен сектор се позадоволни од животот отколку вработените во невладин сектор.

Од Табела 21, со помош на t-тестот за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека не постојат статистички значајни разлики помеѓу вработените од различен сектор во однос на задоволството од живот.

Табела 21. Значајност на разлики помеѓу вработените од различен сектор во однос на задоволството од живот

	Сектор на работа	на	N	M	SD	t
Задоволство од живот	државен		50	17,80	3,26390	
	невладин		50	17,68	2,93077	,193

Графикон 8. Графички приказ на разлики помеѓу вработените од различен сектор во однос на задоволството од живот



Добиените разлики не ја потврдија Д2 хипотезата која гласеше дека „Вработените во државен сектор се позадоволни од животот отколку вработените во невладин сектор.“

- Д3. Вработените во државен сектор имаат понизок квалитет на работниот животот отколку вработените во невладин сектор.

Од Табела 22, со помош на t-тестот за утврдување на разлики помеѓу групите, може да се заклучи дека постојат статистички значајни разлики помеѓу вработените од различен сектор во однос на квалитетот на работниот живот и тоа во однос на задоволството од работа ($t=-3,2220$, $p<0,01$), при што оние од невладиниот сектор се позадоволни од работата.

Табела 22. Значајност на разлики помеѓу вработените од различен сектор во однос на квалитетот на работниот живот

	Сектор на работа	на	N	M	SD	t
Квалитет на работа	државен		46	23,50	3,10376	,473
	невладин		49	23,20	2,98594	
Задоволство од работа	државен		42	26,80	4,53301	-3,220 (p<0,01)
	невладин		49	29,79	4,26214	

Графикон 9. Графички приказ на разлики помеѓу вработените од различен сектор во однос на квалитетот на работниот живот



Добиените разлики делумно ја потврдија ДЗ хипотезата која гласеше дека „Вработените во државен сектор имаат понизок квалитет на работниот животот отколку вработените во невладин сектор.“

6. ДИСКУСИЈА

Во овој дел „Дискусија“, ќе биде извршена детална разработка и дискусија на резултатите кои се добиени и прикажани низ табели и графикони во претходниот дел „Резултати“. Дискусијата ќе се одвива по претходно поставениот редослед на хипотези односно, од главната преку четирите групи на посебните хипотези. Посебните хипотези ќе бидат дискутирани како целини (А група, Б група...), за да се добие погенерална слика за (не)поврзаноста помеѓу истражуваните варијабли.

6.1. ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА ОПШТА ХИПОТЕЗА

Постои поврзаност помеѓу емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работен живот кај вработените во државен и невладин сектор.

Досегашните истражувања и литературата која постои за оваа проблематика, укажуваат на поврзаноста помеѓу емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работа, за што во прилог ни одат и резултатите добиени во ова истражување кои се прикажани во Табела 7. Имено, добиените резултати ја потврдуваат поставената хипотеза, што укажува на постоење на поврзаноста помеѓу истражуваните варијабли кај вработените во државен и невладин сектор, за што говори и Goleman во своето дело “Emotional Intelligence”, укажувајќи дека емоционалната интелигенција игра огромна улога за успехот на луѓето во нивниот живот и во нивната работа.

Разгледувајќи ги трите аспекти на емоционалната интелигенција (однос кон себе, однос кон другите и однос кон животот), утврдено е дека подскалата „однос кон себе“ е позитивно поврзана со подскалите „однос кон другите“ и „однос кон животот“, со вкупната емоционална интелигенција и задоволството од работа; што ни укажува дека пред се постои позитивна поврзаност помеѓу најинтимниот дел од нас, влијанието на емоциите во односите со другите и просторот кој им го



оставаме на емоциите при нашиот начин на живеење. А притоа, позитивната поврзаност се провлекува и кај корелациите помеѓу овој аспект со вкупната емоционална интелигенција и задоволството од работа, што повторно го потврдува фактот дека способност за разбирање и управување со своите и со чувствата на оние околу нас е исклучително корисна вештина за мотивирање на самите себе, менаџирање на сопственото расположение, контрола на емоциите и пред се подобрување на квалитетот на животот во целина, оттука и поголемо задоволство од животот, генерално. Токму и затоа Gardner, Slaski & Cartwright, во своите истражувања укажуваат дека развојот на ЕИ кај вработените има придонесено за намалување на стресот на работното место, како и подобрување на здравјето и благосостојбата на вработените, а со тоа и подобрување на продуктивноста во работната организација.

Она што е интересно да се спомене е дека согласно добиените резултати, постои негативна поврзаност помеѓу аспектот „однос кон животот“ и квалитетот на работа и задоволството од работа. А истиот аспект пак е позитивно поврзан со вкупниот скор на ЕИ, што ни укажува дека не секогаш поединците кои повеќе ги вклучуваат емоциите во нивното секојдневно живеење, имаат поголем квалитет и поголемо задоволство во работењето.

Негативна корелација се јавува и помеѓу вкупниот скор на ЕИ и задоволството од живот, односно резултатите ни укажуваат дека не секогаш поединците во повисока емоционална интелигенција се позадоволни од животот. Иако во одредени аспекти на емоционалната интелигенција постои позитивна поврзаност со задоволството, сепак генералниот скор не ни го говори тоа. Во прилог на ова се и истражувањата спроведени од Deeter-Schmelz и Sojka, кои велат дека не постои статистичка значајна поврзаност помеѓу задоволството од работата и животот од една страна и емоционална интелигенција од друга страна кај продавачи, реализирано во 2003 година. Статистичка значајност во корелацијата помеѓу емоционалната интелигенција и задоволството од работа, не била пронајдена ниту во истражувањата спроведени од Hande (2002), Feyerherm and Rice (2002) и Donaldsofeider & Bond (2004).

Наспроти ова пак, од резултатите во Табелата 7, е видлива позитивна корелација помеѓу квалитетот на работа и задоволството од работа. Оваа корелација ни укажува на статистичко значајно влијание помеѓу квалитетот и задоволството работа, односно на тоа дека, поголемото задоволство во работењето условува поголем квалитет и продуктивност при извршување на работните обврски кај вработените во државниот и невладин сектор. Од тие причини познавањето на концептот „задоволство од работа/живот“ и познавање на степенот во кој вработените се задоволни од животот и работата, во голема мера може на менаџментот да му помогне при подобрување и развој на својата работна организација, имајќи предвид дека задоволен работник е продуктивен работник, а продуктивност во работењето е предуслов за подобра работна атмосфера во работната средина и подобра атмосфера во внатрешната комуникација помеѓу вработените, а и надворешната комуникација со странките.

6.2. ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА А ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ

А Групата на Хипотези се однесува на корелацијата помеѓу работната позиција на вработените во државен и невладин сектор и нејзиното влијание врз емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитет на работа.

Имено, во сите три посебни хипотези кои припаѓаат на оваа група, не е утврдена статистички значајна разлика помеѓу вработените на раководна и нераководна функција и зависните варијабли (емоционална интелигенција, задоволство од живот и квалитет на работа) и истите не се потврдени.

Овие резултати кои се прикажани во Табелите 8, 9 и 10 и графичките прикази за добиените резултати ни укажуваат дека видот на работната позиција, во зависност од тоа дали е раководна или нераководна, не влијае врз нивото на емоционална интелигенција, степенот на задоволство од животот и степенот на квалитет на работниот живот.

Иако, би се очекувало дека повисоката работна позиција од аспект на поголема моќ во одлучувањето, повисокиот статус и поголемата плата, би требало да значи и поголемо задоволство кај поединецот, сепак во ова истражување истото не е докажано.

Во текстот подолу ќе биде даден осврт на секоја од посебните хипотези кои припаѓаат на оваа група.

Во однос на хипотезата A1, која претпоставува дека вработените на раководна позиција би имале повисоко ниво на емоционална интелигенција, во однос на вработените на нераководна позиција, истата не се потврдува, односно со помош на t-тестот е утврдено дека не постои статистички значајна разлика помеѓу овие две варијабли (висина на работна позиција и емоционална интелигенција). Добиениот резултат укажува дека видот на работната позиција (раководна/нераководна), значително не влијае врз нивото на емоционална интелигенција, односно лицата со повисока емоционална интелигенција не секогаш заземаат повиски или раководни работни позиции во однос на лицата со пониска емоционална интелигенција. Оттука, способностите и вештините кои ги опфаќа емоционалната интелигенција не се клучни за работната позиција кој еден вработен ќе ја заземе без оглед дали станува збор за државна администрација или невладин сектор. Иако, Bar-On во својот модел на ЕИ, тврди сека истата се развива со времето и дека лицата со повисока емоционална интелигенција, воопшто се поуспешни во исполнувањето на барањата и притисоците од средината, но тоа сепак не ја поврзува ЕИ со видот на работната позиција и ЕИ не ја смета за пресудна при добивањето на одредена работна позиција. Резултатите од истражувањата на Bar-On, покажуваат дека индивидуите кои се способни ефективно да ги препознаат, разберат, менаџираат и контролираат емоциите на работното место, се во подобра состојба да ги менаџираат и емоционалните реакции во однос на професионалниот стрес, за разлика од индивидуите кои се помалку способни да ги користат одделните аспекти на емоционалната интелигенција. Несомнено е дека колку е лицето на повисока позиција во хиерархијата во компанијата или деловната организација, т.е. колку повеќе луѓе има „под себе“ и повеќе обврски и одговорности, се

претпоставува дека толку повеќе му треба знаење и вештини на емоционална интелигенција, ако сака да биде добар и успешен лидер и менаџер, а во исто време и сите вработени да бидат задоволни од работата.

Иако оваа хипотеза (A1), поаѓаше од оваа претпоставка, сепак во ова истражување истата не се потврди.

Во однос на втората хипотеза (A2) од оваа група, која се однесува на поврзаноста помеѓу задоволството од живот и видот на работната позиција, повторно со помош на t-тестот не се утврди статистички значајна разлика помеѓу варијаблите. Оттука, можеме да кажеме дека кај вработените во државен и невладин сектор, видот на работната позиција влијае врз степенот на задоволство од животот, воопшто.

Иако, оваа хипотеза претпоставуваше силна поврзаност помеѓу работата како значаен концепт на животот и перцепцијата на истиот од една страна и раководноста на позицијата, односно моќта и приходите кои доаѓаат со истата, од друга страна, сепак задоволството од животот како концепт не е зависно од видот на работната позиција. Соодветно на фактот дека, задоволството од работата е само дел од концептот на вкупното задоволство од животот, треба да имаме предвид дека можеби освен задоволството од работа, зависно од работната позиција, на вкупниот скор на задоволството од животот влијаеле и други сегменти, како што се: семејството, пријателите, бракот, општеството и други; па доколку поединецот во тие сегменти бил помалку задоволен без оглед на работната позиција, тогаш и вкупниот скор за задоволството од живот може да биде понизок иако истиот би изразувајќи задоволство само од работата.

Истражување за испитување на оваа варијабла е спроведено од страна на Александар Васиќ, Душана Шарчевиќ и Александра Трогрлиќ, во 2011 година, кои утврдиле дека на задоволството од живот како значајни корелати се: економскиот статус, екстраверзијата, невротизмот, самопочитувањето и самоефикасноста, додека полот не се јавил како значаен корелат во однос на задоволството од живот. Исто така како значајни корелати се појавуваат и: образовниот статус, пријатноста и интензитетот на афективното доживување,

како и возраста како значаен предиктор, но истата е условена од материјалниот статус.

Третата хипотеза од оваа група, на А хипотези, исто така не ја потврди претпоставената поврзаност, односно при анализа на податоците со t-тестот, не беше уврдена статистички значајна разлика која укажува на корелација помеѓу видот на работната позиција (раководна/нераководна) и квалитетот на работниот живот.

Имено, од резултатите прикажани во Табела 10 и Графиконот 4, можеме да заклучиме дека видот на работната позиција, односно дали еден поединец е на повисока работна позиција не претпоставува и поголем квалитет на работниот живот и поголема продуктивност во работењето.

Поаѓајќи од гледиштето на Векема, кој за квалитетот на работниот живот вели дека е степенот во кој вработените се во можност активно да ја креираат својата работа во согласност со своите можности, интереси и потреби, односно дека е мерка за моќ, која во зависност од работната позиција дозволува слобода за дизајнирање на својата работна функција пропорционално со неговите лични потреби и интереси; тогаш, имајќи го предвид системот на работни места и организација на работните позиции во Република Македонија, очекувано е дека повисоката позиција нема да значи и поголем квалитет во работењето, од причина што повисоката позиција не значи и поголема слобода во организација на работните обврски според своите интереси и потреби. Ова особено се однесува за државната администрација како дел од примерокот на испитаници во ова истражување, каде постои строго одреден Правилник за систематизација на работните места и опис на работни обврски и задолженија, кои треба да се исполнуваат согласно Законот за државни службеници и Законот за работни односи, како и останатите законски регулативи кои се однесуваат на оваа проблематика.

6.3. ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА Б ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ

Б Групата на Хипотези се однесува на корелацијата помеѓу висината на приходите (примањата) на вработените во државен и невладин сектор и нивното влијание врз емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитет на работа.

Имено, освен во првата хипотеза (Б1) од оваа група, која делумно се потврди, кај останатите две хипотези, не е утврдена статистички значајна разлика помеѓу примањата на вработените на раководна и нераководна функција и зависните варијабли (емоционална интелигенција, задоволство од живот и квалитет на работа), односно овие две хипотези (Б2 и Б3) не се потврдени.

Во однос на првата хипотеза (Б1), од оваа група, која се однесува на поврзаноста помеѓу нивото на емоционална интелигенција и висината на примањата кај вработените во двата сектора, се утврди делумна потврденост на истата (Табела 11). Притоа, со помош на статистичката постапка АНОВА, утврдено е статистички значајна разлика, и тоа во следните аспекти: односот кон другите (како еден од аспектите на ЕИ и вкупниот скор на ЕИ, што укажува на фактот дека оние со повисоки примања имаат повисок скор во однос на другите и кон генералната емоционална интелигенција. Ваква статистичка значајност не се појавува кај останатите два аспекти – однос кон себе и однос кон животот.

Статистичката значајност кај аспектот однос кон другите, укажува дека поединците кои ја поседуваат способноста за вклучување на емоциите во односот со другите, во овој случај колегите од работната средина, се најчесто поединци кои имаат повисоки приходи за разлика од оние кои се со пониски примања. Исто така, позитивната корелација со вкупниот скор на емоционална интелигенција укажува и дека поединците со повисоки примања се оние поединци кои ги користат вештините и способностите кои ги опфаќа концептот „емоционална интелигенција“, и истите успешно ги применуваат во секојдневното работно функционирање.

Имајќи го предвид гледиштето на Goleman, кој смета дека индивидуите кои поседуваат висока емоционална интелигенција се способни да ги идентификуваат, разберат, искушат и изразат емоциите на здрав и продуктивен начин, а оттука и да воспостават позитивни комуникации со колегите од своето опкружување, тогаш сето тоа ни помага да ја разбереме и позитивната корелација која се јавува меѓу овој аспект „однос кон другите“ и вкупниот скор на ЕИ, од една страна и висината на приходите од друга страна. Токму и затоа се вели дека, да се има емоционална интелигенција значи да бидете способни да ги „прочитате“ и разберете чувствата на другите луѓе, односно разбирајќи ги своите и туѓите емоции го исполнуваме основниот предуслов кон реализација на нашите амбиции и цели, во бизнис светот, но и во личните односи со другите луѓе.

Втората хипотеза (B2) од оваа група, се однесува на поврзаноста на висината на примањата на вработените во државниот и невладин сектор и степенот на задоволство од животот. Согласно добиените резултати, со помош на статистичката постапка АНОВА, прикажани во Табела 12, беше уврдено дека не постои статистички значајна разлика помеѓу висината на приходите и задоволството од живот на примерокот на испитаници.

Иако, генерално се очекува дека приходите во голема мера претставуваат значаен предуслов за една лична благосостојба, сепак во ова истражување оваа претпоставена поврзаност не беше потврдена. Најчесто како клучни фактори кои го определуваат нивото на задоволство од живот, спаѓаат: да се има заработувачка, да се ужива задоволителен семеен живот и да има добро здравје, што повторно не е во прилог на отфрлената хипотеза во ова истражување.

Наспроти резултатите добиени во овој магистерски труд, е истражувањето на Сарџоска спроведено во 2005 година со вработени кои се грижат и ги воспитуваат децата на возраст од 1 до 6 години; при што било утврдено дека вработените перцепираат задоволителен квалитет на нивното работно опкружување, земјаќи ги предвид значајните карактеристики во однос на степенот на задоволство, како што се : висината на платата споредбено со оние кои вршат слична работа, грижа за задржување на работа, проблеми со непријатности на работното место и

степенот на притисок што се чувствува на работа. Како и Сарџоска и Diener, истакнува дека степенот на образование и приходот кој се остварува се значајни корелати во дефинирање на социоекономскиот статус, но овие корелати имаат различен однос во доживување на личната благосостојба. Наспроти степенот на образование кој нема значителни компоненти со субјективната благосостојба, односот кон приходот или заработувачката кон личната благосостојба е од значително сложена природа.

Во однос на третата хипотеза (Б3) од оваа Б група, можеме да кажеме дека при анализа на резултатите прикажани во Табела 13, утврдено е дека хипотезата не се потврдува, односно дека не постои статистички значајна разлика помеѓу вработените со различни примања во однос на квалитетот на работниот живот.

Отфрлувањето на оваа хипотеза ни покажува дека не секогаш вработените со повисоки примања го перцепираат степенот на квалитетот на нивниот работен живот како повисок, а ако го земеме предвид фактот дека задоволството од работата е само еден сегмент од квалитетот на работата, можеме да заклучиме дека не секогаш вработените со повисоки примања се позадоволни од работата, т.е. дека постојат можеби и други фактори кои придонесуваат кон поголем квалитет на работниот живот и поголемо задоволство од работата, освен платата која ја добиваат.

Согласно Моделите на менаџерските пристапи, во прилог на отфрлувањето на оваа хипотеза говорат и Моделот на човечки односи, но и Моделот на човекови ресурси, наспроти Традиционалниот модел кој смета дека основен мотив за работа кај луѓето се само парите и дека тие ќе ја прифатат работата само доколку платата е задоволителна согласно нивните очекувања.

Имено, Моделот на човечки односи во прилог на добиените резултати, вели дека луѓето сакаат да бидат продуктивни и вреднувани, односно дека тие имаат потреба да се дел од тим и да бидат прифатени, при што нивен основен мотив за работа се овие потреби, а не парите, односно приходот кој го остваруваат.

Моделот на човекови ресурси оди уште подалеку, истакнувајќи дека ако вработените се себемотивирани и имаат високо ниво на одговорност и самоконтрола тие ќе бидат поефикасни и поефективни во завршувањето на своите работни обврски, без оглед на висината на нивните примања.

Во прилог на добиените резултати од ова истражување, се резултатите добиени од истражувањето кое го спровел Неџип во 2005 година кај просветни работници од различни работни средини во Скопје. Резултатите кои ги добил укажувале дека повисоката плата, условите за работа и современите наставни средства биле промени кои би го унапредиле квалитетот на работниот живот кај просветните работници.

6.4. ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА В ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ

В групата на хипотези се однесува на поврзаноста на полот на вработените во државен и невладин сектор и неговото влијание врз емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитет на работа, односно колку полот за примерокот на испитаници е предуслов за повисоко или пониско ниво на емоционална интелигенција, степен на задоволството од животот и квалитет на работниот живот.

Резултатите добиени со помош на t- тестот, кои се прикажани во Табела 14, 15 и 16, ни укажуваат дека во однос на првите две хипотези (B1 и B2), не е пронајдена статистички значајна разлика, односно овие хипотези не се потврдени; додека пак кај третата хипотеза (B3) од оваа група утврдено е делумно потврдување, т.е. пронајдена е статистички значајна разлика помеѓу вработените од различен пол во однос на квалитетот на работата. Делумната потврденост на оваа хипотеза во однос на аспектот квалитет на работа, укажува дека испитаниците од женски пол, вработени во државниот и невладин сектор се генерално позадоволни од работата, отколку испитаниците од машки пол.

Поаѓајќи од првата хипотеза (B1), можеме да заклучиме дека непостоењето на статистички значајна разлика помеѓу полот и емоционалната интелигенција, ни

укажува дека, биолошката детерминираност кон машки или женски пол, не претставува значаен предуслов за нивото на развиеност на емоционалните вештини и способности. Статистички значајна разлика, не е пронајдена во ниту еден аспект на емоционалната интелигенција (односно кон себе, односно кон другите и односно кон животот), во корелација со полот; а исто така статистичка значајност не е пронајдена ниту кај вкупниот скор на емоционална интелигенција во корелација со полот (Табела 14, Графикон 5).

Ако ја земеме предвид дефиницијата на Лесковар за емоционалната интелигенција, која вели дека емоционалната интелигенција е збир на емоционални вештини кои ни овозможуваат на правилен начин да ги употребиме емоциите и несвесните механизми во интеракција со другите луѓе, како да се разбереме и подобриме самите себе; можеме да видиме дека во ниту еден сегмент полот не се споменува како значаен конструкт при објаснување на овој концепт.

Стереотипот, дека жените се „поемотивниот“ пол постои и ден денес (Grewal & Salovey, 2006). Сите сме запознаени со сликата на сензитивни жени кои лесно ги изразуваат своите чувства, иако нивното однесување периодично може да биде доживеано како ирационално и нестабилно. Поврзаноста помеѓу полот и емоционалните компетентности се исто така тесно поврзани со детството (Feldman Barret, Lane, Sechrest & Schwartz, 2000; Garaigordobil & Galdeano, 2006; Sunew, 2004) како резултат на социјализацијата која што е во блиска поврзаност со чувствата и нивните нијанси (Candela, Barbera, Ramos & Sarrío, 2001).

Според Osborne (2006), и покрај доказите кои индицираат дека жените генерално имаат повисок индекс на ЕИ, отколку мажите, сепак кај нивната самоперцепција постои тенденција да биде пониска отколку онаа кај мажите.

Втората хипотеза (B2) од оваа група се однесува на корелација помеѓу задоволството од живот и полот на вработените во двата сектора. Имено, како и во претходниот случај со помош на t-тестот не е утврдена статистичка значајност помеѓу овие два варијабли и хипотезата е отфрлена (Табела 15, Графикон 5). Токму и затоа, би можеле да заклучиме дека не постои разлика во задоволството од животот кај машките и женските испитаници, односно полот како биолошка

детерминанта не е предуслов за зголемување или намалување на нивото на задоволство од живот.

И во истражувачката литература, полот не се наведува како фактор кој влијае на зголемување/намалување на задоволството од живот. Напротив се споменуваат следните фактори: усогласеност помеѓу личните интереси и работата, работниот стаж и возраста, работната позиција и статусот, како и генералното задоволство од животот.

Имајќи предвид дека и постоечката литература не говори за постоење на поврзаност помеѓу задоволството од животот и полот на испитаниците, истото е во прилог на отфрлената хипотеза во ова истражување, односно дека полот на вработените во државна администрација и невладин сектор, не е пресуден за одредување на степенот на задоволство од животот.

Третата хипотеза (В3), која е дел од оваа група на хипотези се однесува на корелација помеѓу полот на вработените и квалитетот на работниот живот. Со помош на статистичката постапка t-тест утврдено е дека во однос на аспектот квалитет на работи постои статистички значајна разлика помеѓу вработените од различен пол во однос на квалитетот на работа (Табела 16, Графикон 6), односно испитаниците од женски пол покажуваат поголем квалитет на работа, отколку испитаниците од машки пол. Наспроти ова, не е утврдена статистичка значајност помеѓу варијаблите пол и вториот аспект на квалитетот на работниот живот – задоволство од работа; односно полот на испитаниците не влијае врз степенот на задоволство од работата.

Од гореизнесените резултати можеме да видиме дека оваа хипотеза е делумно потврдена, односно квалитетот на работниот живот во делумна смисла зависи од полот на вработените во двата сектора на делување.

Слично истражување "Gender differences on perceptions of Employment Quality of Working life in five star hotels in Turkey" кое најстојувало да ги утврди половите разлики во перцепциите на вработените во однос на квалитетот на работниот живот, било спроведено со вработени во еден хотел во Турција од страна на Değya Kara. За таа цел, квалитетот на работниот живот бил мерен преку скали со 7

димензии и 16 ајтеми. Главниот придонес на ова истражување во постоечкото знаење, се однесува на идентификација на половите прашања во квалитетот на работниот живот. Со добиените резултати било потврдено дека генерално не постојат разлики помеѓу двете групи (машки и женски испитаници) во однос на рангот на важност на индикаторите на квалитет на работниот живот. Статистички значајни разлики во скоровите биле пронајдени кај машките испитаници во однос на здравствените и безбедносните потреби, потребите за актуелизација и потребите за знаење, во однос на работниот живот. Статистичка значајност помеѓу овие две групи, пак не била пронајдена во однос на материјалните и семејни потреби, социјалните и естетските потреби.

Генерално можеме да кажеме дека не постои тесна поврзаност која полот го дефинира како одлучувачки фактор при дефинирање на нивото на емоционална интелигенција, задоволство од живот и квалитет на работниот живот, иако во една од хипотезите е утврдена статистичка значајност при поврзаноста на полот и квалитетот на работа.

6.5. ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА Г ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ

Г групата на хипотези се однесува на поврзаноста помеѓу висината на работниот стаж на вработените во државен и невладин сектор и нејзиното влијание врз емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитет на работа.

Обработените резултати кај сите три хипотези (Г1, Г2 и Г3), не укажуваат на постоење на статистички значајна разлика помеѓу овие групи на варијабли, односно ни покажуваат дека висината на работниот стаж не претставува клучен фактор при дефинирање на скоровите на емоционална интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работниот живот.

При обработката на податоците кои се однесуваат на првата хипотеза (Г1) од оваа група, беше користена статистичка постапка АНОВА за утврдување на разликите помеѓу групите, меѓутоа не е пронајдена статистичка значајна разлика

помеѓу истите. Токму затоа можеме да заклучиме дека вработените во државен/невладин сектор, со повисок работен стаж, немаат и повисоко ниво на емоционална интелигенција, наспроти оние со помал работен стаж.

Во своето дело „Working with Emotional Intelligence“, Даниел Големан вели: „Нашето ниво на емоционална интелигенција не е генетски предвидено, ниту пак се развива само во раното детство. За разлика од академската интелигенција, емоционалната интелигенција продолжува да се развива низ животот и да се учи од нашите искуства со што нашите компетентности можат да продолжат да растат.“

Всушност, студиите кои го следат нивото на емоционална интелигенција кај група на луѓе низ годините, покажуваат дека луѓето стануваат се подобри и подобри во способности кои се однесуваат на емоционалната интелигенција, како што стареат.

Постои и уште едно истражување кое е во линија со Големановото, тоа е истражување спроведено од Mayer, Caruso, and Salovey во 1999 година, чии резултатите покажуваат дека групата на повозрасни испитаници има значително повисоко ниво на емоционална интелигенција, отколку групата на адолесценти.

Токму и затоа со оваа хипотеза се очекуваше дека колку е поголемо работното искуство, толку е и возраста поголема, па нивото на емоционална интелигенција би било повисоко. Но, сепак истото не беше потврдено.

Втората хипотеза (H2), се однесува на корелацијата помеѓу висината на работниот стаж и задоволството од живот. Имајќи предвид дека статистички значајна разлика помеѓу овие две варијабли не е утврдена, оттука можеме да кажеме дека хипотезата не е потврдена т.е. вработените со поголем работен стаж се секогаш позадоволни од животот, отколку вработените со помал работен стаж.

Иако, најчесто се утврдува дека повозрасните луѓе со поголем стаж се позадоволни од работата, објаснувајќи го трендот со тоа што со текот на времето поединецот не само што станува се подобар во својата работа, туку и затоа што дава подобри резултати. Имено, се смета дека овие поединци дури и ако на почетокот не биле толку задоволни, ако останат на својата работа подолго време, истите започнуваат да ја рационализираат својата инертност, така што себеси се убедуваат дека се задоволни со својата работа и својот живот, генерално. Задоволството од работа, расте со годините на стаж, но не линеарно. Се очекува дека некаде околу 40-тите години поединецот го достигнува зенитот на својата работа по што станува помалку задоволен, за повторно околу 50-тите години до пензионирањето задоволството да расте.

Со оглед на тоа што во ова истражување, немаме хомогена група во однос на висината стажот и возраста, односно примерокот на испитаници е хетероген, не можеме и да очекуваме позитивна поврзаност помеѓу варијаблите, туку како што е случај и со оваа хипотеза резултатите укажуваат на нејзино отфрлање.

Статистичка значајност помеѓу вработените со различен стаж во однос на квалитетот на работниот живот, не беше утврдена ниту кај третата хипотеза (ГЗ) од оваа група, при што можеме да заклучиме дека висината на работниот стаж кај вработените во државен и невладин сектор не влијае врз квалитетот на нивниот работен живот.

Ако појдеме од фактот, дека поединците со повисок работен стаж во текот на своето работење стекнале доволно искуство за да ја извршуваат својата работа на ефективен и ефикасен начин, тогаш би требало да очекуваме дека и квалитетот на нивното работење би бил поголем. Но сепак, да не забораваме дека врз квалитетот на работниот живот влијаат и многу позначајни фактори, отколку способноста стекната низ годините да се работи одредена работа на соодветен начин. На пример, приходот комбиниран со ентузијазмот и интересот за работното место во голема мера може да влијае врз квалитетот на работниот живот.

6.6. ДИСКУСИЈА ВО ОДНОС НА Д ГРУПА НА ХИПОТЕЗИ

Д групата на хипотези е малку различна од претходните групи на хипотези, од аспект на тоа дека оваа група на хипотези ја доведува во прашање корелацијата на варијаблите, но од аспект на секторот на делување, односно секоја од варијаблите (емоционална интелигенција, задоволство од живот и квалитет на работниот живот), се разгледува помеѓу две групи, односно секоја од варијаблите се доведува во корелација, со двете групи на испитаници, и тоа: вработени во државна администрација и вработени во невладин сектор.

Интересно е да се види, дали постои причинско-последична поврзаност помеѓу овие групи, имајќи го предвид сосема различниот систем на организација и функционирање во едниот и другиот сектор, државен и невладин.

За анализа на резултатите од ова истражување (прикажани во Табела 20, 21 и 22), беше користена статистичката постапка t- тест, при што можеме да заклучиме дека, статистички значајна разлика во однос на секторите на делување на примерокот на испитаници, не беше најдена кај првата и втората хипотеза (Д1 и Д2), додека пак делумна потврденост беше утврдена кај третата хипотезата од оваа група (Д3).

Имено, согласно претходно претпоставените хипотези, ова не води до сознанието дека нивото на емоционална интелигенција и степенот на задоволство од животот не е зависен од секторот во кој работи примерокот на испитаници. Односно повисоките скорови на овие варијабли не не упатуваат во кој сектор би работеле одредени поединци. Додека пак делумната потврденост на третата хипотеза ни укажува дека во однос на задоволството од работа (како аспект на концептот „квалитет на работниот живот“), вработените во невладиниот сектор покажуваат поголемо задоволство од работата, но таквата поврзаност не е утврдена и кај аспектот квалитет на работа.

Резултатите добиени при проверка на првата хипотеза од оваа група (D1), ни укажуваат дека не постои статистички значајна разлика помеѓу вработените од државен и вработените од невладин сектор во однос на нивото на емоционална интелигенција, односно дека не се потврдува хипотезата која вели дека вработените во државен сектор имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција отколку вработените во невладин сектор.

Уште и ако го земеме во предвид моделот на Даниел Големан кој истакнува неколку компоненти од кои се состои емоционалната интелигенција, ќе видиме дека во ниту еден сегмент не се појавува секторот во кој работат луѓето како фактор кој би влијаел на зголемување или намалување на нивото на емоционална интелигенција. Наспроти ова, компонентите за кои зборува Големан, се следните: самосвест, лично донесување на одлука, управување со чувствата, надминување на стресот, емпатија, комуникација, самооткривање, предвидливост, самоприфаќање, лична одговорност, самодоверба, групна динамика и решавање на конфликти. Секоја од овие компоненти би можела да биде присутна и во јавниот и во приватниот сектор, што повторно оди во прилог на отфрленоста на оваа хипотеза која ја истражува поврзаноста помеѓу емоционалната интелигенција и секторот на делување.

Ако состојбата се разгледува од аспект на начинот на функционирање на овие два сектора во Република Македонија, би требало да се спомене дека државниот сектор на делување претпоставува поголема строгост и хиерархиска дефинираност при реализација на работните обврски, со помала можност за лично донесување на одлуки и можност за креативност (иако сите овие карактеристики не се исклучуваат како присутни). Наспроти државниот, невладиниот сектор во својот систем на функционирање вклучува поголема флексибилност и можност за изразување на поединците кои работат во истиот, што во одредени ситуации и кај одредени поединци, создава основа за полесен развој на емоционалната интелигенција, имајќи предвид дека истата може да се развива (според Fletcher и соp., 2009).

Она што е значајно е дека емоционалната интелигенција се повеќе се пробива како концепт кога една работна организација осмислува и креира Програми за развој на способностите и вештините кај своите вработени, поаѓајќи од идејата дека постоењето на вакви програми ќе придонесе кон поголема продуктивност и ефективност на вработените од една страна, но ќе има и личен бенефит за самите работници.

Втората хипотеза од оваа група (Д2), се однесува на поврзаноста помеѓу сектор на делување на примерокот на испитаници и задоволството од живот. Сепак поврзаноста помеѓу овие две варијабли не е утврдена и можеме слободно да кажеме дека не е точна претпоставката дека вработените од државен сектор се позадоволни од животот од вработените во невладин сектор. Ако го земеме предвид фактот дека задоволството од животот е еден поширок концепт кој се однесува на глобалната евалуација на личниот живот и се смета за когнитивна компонента на субјективната добросостојба, очекувано е дека секторот во кој работат одредени поединци не е единствен фактор кој ќе придонесе кон повисоки скорови за задоволството од живот, бидејќи перцепција на работната средина е само еден мал сегмент од целокупната перцепција на сопствениот живот.

Непостоењето на статистички значајна разлика помеѓу овие две варијабли, можеме да го поврземе и со фактот дека честопати она што не прави среќни и задоволни, кога станува збор за работата, е пред сè усогласеноста помеѓу она што е наш личен интерес и работата, а не секторот во кој работиме. Имено, најчесто позадоволни се оние поединци чија лична професионална позадина, знаења, способности, се во согласност со она што го бара едно работно место. Постоењето на ваквата усогласеност му дава можност на поединецот, да покаже што знае и умее, притоа вклучувајќи ги и своите лични способности, што ја прави работата уште пофлексибилна и покреативна, а поединецот позадоволен и попродуктивен. Доколку една работна средина му го пружа ова на својот вработен, без оглед на системот на функционирање во истата, тогаш таа организација ќе има позадоволни вработени, но и ќе биде поефективна и попродуктивна организација.

Табелата 22 и графичкиот приказ на резултатите, претставен во Графикон 9, ни даваат увид во постапката за потврдување или отфрлање на третата хипотеза (Д3), во оваа група.

Д3 хипотезата се однесува на корелацијата помеѓу вработените од различен сектор на делување и квалитетот на работниот живот, при што кај квалитетот на работниот живот се разгледани два аспекта: квалитет на работа и задоволство од работа.

T-тестот кој беше користен при утврдување на разликите помеѓу групите ни покажа дека статистички значајна разлика помеѓу групите во однос на аспектот-квалитет на работа не е пронајдена; а утврдена е статистички значајна разлика помеѓу групите во однос на аспектот-задоволство од работа.

Оттука, можеме да заклучиме дека според добиените податоци во ова истражување вработените во невладиниот сектор се генерално позадоволни од работата, отколку вработените во државниот сектор, што делумно ја потврдува поставената хипотеза.

Во прилог на ова истражување е и она кое го спровел Николоски во 2005 година, за перцепцијата на квалитетот на работниот живот, во кое биле вклучени здравствени работници од јавен и приватен сектор. Примерокот се состоел од 50 испитаници, а добиените резултати укажале на разлика во оперцепцијата на квалитетот на работниот живот кај овие две групи на испитаници, односно вработените во приватниот сектор имале поквалитетен работен живот и изразуваале поголемо задоволство од својата работа, отколку вработените во јавниот сектор.

Ако појдеме од менаџерските пристапи, односно од Моделот на човековите ресурси, ќе видиме дека всушност она што поединците во една работна средина го очекуваат е да се себемотивирани, да имаат високо ниво на одговорност и самоконтрола, што автоматски значи и поголема ефикасност и ефективност при завршување на своите работни обврски. Токму и затоа, раководните

позиции/менаџерите, без оглед во кој сектор работат, треба да ги искористат и развијат сите човечки капацитети кои им се на располагање и не се доволно искористени, потребно е да создадат работна атмосфера во која сите вработени ќе бидат вклучени во процесот на менаџирање на организациските проблеми и одлуки. Само на овој начин ќе се постигне двоен бенефит, и вработените ќе бидат поквалитетни во работењето и попродуктивни и работната организација ќе постигнува подобри резултати и ќе котира на високо ниво на пазарот на трудот.

Од сето гореспоменато, можеме да заклучиме дека очигледно е постоењето на причинско-последичниот однос помеѓу емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работниот живот кај вработените во државна администрација и невладин сектор.

Сепак разгледувајќи ја секоја од овие варијабли одделно во корелација со групите на испитаници, можеме да кажеме дека овие варијабли, како социјални вештини многу повеќе се условени од други фактори, отколку видот/секторот во кој работат, работната позиција која ја поседуваат, годините на искуство кое го имаат, приходите кои ги остваруваат и нивниот пол; имајќи предвид дека поголемиот број на хипотези во ова истражување не беа потврдени, што ми создава дополнителен поттик за истражување на овие состојби и понатаму.

7. РЕЗИМЕ

Големан во своето дело „Emocionalna inteligencija u poslu“, вели: „Правилата на работење се менуваат. Оценувањето се изведува спрема нови мерила; не е значајна само интелигенцијата, ниту само образованието и стручноста, туку и способностите и вештините со кои се носиме кон сопствената личност, како и со останатите. Тие нови мерила се повеќе се применуваат при одлучувањето кој ќе биде вработен, а кој не; кој ќе биде отпуштен, а кој задржан; кој заобиколен, а кој унапреден.“

Поаѓајќи од овој негов став, можеме во голема мера да утврдиме што е она што е разгледувано во овој магистерски труд. Имено, ова истражување дава увид во тоа дали емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работниот живот се пресудни фактори за постигнување на една оптимална работна средина и обезбедување на поефективно функционирање во истата. Она што е особено значајно за еден работен менаџмент е да утврди што е она што неговите вработени треба да поседуваат како вештина и способности од една страна, но и што е она што неговите вработени ги мотивира за постигнување на најдобри резултати од друга страна.

Главна цел на ова истражување беше да даде увид во тоа, дали постои поврзаност помеѓу социјалните вештини (емоционална интелигенција, задоволство од живот и квалитет на работниот живот) во однос на: полот на вработените, работната позиција, приходот кој го остваруваат, висината на работниот стаж и секторот на делување.

За таа цел, при собирање и обработка на податоците, а потоа и анализа на резултатите се користеше квантитативна истражувачка стратегија. Беше искористен прашалник за основните податоци на примерокот на испитаници, потребни за истражувањето, како и следните скали за испитување на останатите варијабли: Скала за задоволство од животот, Тест за емоционална интелигенција (ЕИ) и Скала за проценка на квалитетот на работниот живот.

Примерокот кој беше користен е пригоден и се состоеше од 100 испитаници, вработени во државна администрација (вработени во Општина Центар – Скопје), со статус на државни службеници и вработени во здруженија на граѓани на територија на Град Скопје.

Притоа, кај примерокот од државна администрација, 20 од испитаниците се на раководна, а 30 на нераководна позиција. Најголем број (27) имаат работен стаж над 10 години и земаат плата од 15.000-25.000 денари.

Во невладиниот сектор, 20 испитаници се на раководна, а 30 на нераководна позиција, најголем број (19), имаат работен стаж од 5-10 години, и земаат плата од 15.000-25.000 денари.

За истражување на поставениот проблем беше поставена една општа хипотеза и пет групи на посебни хипотези, кои беа разгледувани од аспект на поврзаноста на зависните и независни варијабли.

Најзначајни емпириски верификувани наоди кои прозилегаа од ова истражување, се следните:

- *Постои поврзаност помеѓу емоционалната интелигенција, задоволството од живот и квалитетот на работен живот кај вработените во државен и невладин сектор;*
- *Вработените во државен и невладин сектор, на различни раководни позиции не се разликуваат помеѓу себе во однос на нивото на емоционалната интелигенција, степенот на задоволство од живот и квалитетот на работниот живот;*
- *Вработените во државен и невладин сектор кои имаат повисоки примања, делумно се разликуваат од вработените кои имаат пониски примања, во однос на нивото на емоционална интелигенција, односно вработените со повисоки примања имаат повисок скор, во однос на аспектот – однос кон другите и вкупната ЕИ;*
- *Вработените во државен и невладин сектор, кои имаат повисоки примања не се разликуваат со вработените кои имаат пониски примања, во однос на задоволството од живот и квалитетот на работата;*

- Вработените во државен и невладин сектор од машки пол не се разликуваат од вработените од женски пол, во однос на нивото на емоционална интелигенција и степенот на задоволство од животот;
- Вработените во државен и невладин сектор од женски пол се разликуваат од вработените од машки пол, во однос на аспектот на квалитет на работниот живот – задоволство од работа, односно женските испитаници се позадоволни од квалитетот на работата од машките испитаници;
- Вработените во државен и невладин сектор, со поголем работен стаж, не се разликуваат од вработени со помал работен стаж, во однос на нивото на емоционална интелигенција, степенот на задоволство од живот и нивото на квалитет на работниот живот;
- Вработените од државен сектор не се разликуваат од вработените од невладин сектор, во однос на нивото на емоционална интелигенција и степенот на задоволство од живот;
- Вработените од државен сектор делумно се разликуваат од вработените во невладин сектор, во однос на квалитетот на работниот живот, односно вработените од невладиниот сектор се позадоволни од работата за разлика од вработените од државниот сектор.

Имајќи го предвид влијанието на емоционалната интелигенција, задоволството од животот и квалитетот на работниот живот во различни сегменти, како што е изложено во материјалот, поседувањето на високи нивоа на овие социјални вештини, во голема мера можат да влијаат врз поголема ефикасност, професионалност и ефективност во работењето на вработените во државниот и невладиниот сектор. Оттука, резултатите добиени со ова истражување, како и проверката за потврдување или отфрлување на хипотезите, во голема мера ни укажаа за структурата на вработени лица, нивните потреби за усовршување во одредни сегменти кои ќе ја помогнат комуникацијата и тимската работа.

Генерално, менаџментот, односно раководството може да добие увид, како понатаму да ја креира организациска политика на работење и систематизација на вработените (имајќи предвид дека некои способности повеќе или помалку

одговараат за одредена работна позиција), се со цел постигнување на зададените задачи и обврски на најбрз и најефикасен начин, во согласност со потребите и барањата на локалната заедница.

Резултатите кои ќе бидат добиени со ова истражување можат да се искористат при креирање на различни документи (Правилници, Кодекси и слично), кои ја дефинираат работата на вработените во државниот и невладиниот сектор и способностите и вештините кои треба да поседува за ефективно и професионално да ги извршува работните задачи.

Во иднина, вакви истражувања можат да се направат и во другите општини во Скопје и Република Македонија, и да придонесат за увидување на целокупната ситуација со државната администрација и невладиниот сектор, од аспект на истражуваните варијабли.

8. КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

- Andilović, A., Čudina-Obradović, M. (1994). *Osnove opće i razvojne psihologije*. Školska knjiga, Zagreb.
- Batlett, W et al., (2009). Граѓански засновани анализи: регионален развој локална власт и квалитет на живот. Тетово: ЈИЕ Универзитет, 12 – 26. 76 – 79.
- Cobb, B., (2004). Assessing job satisfaction and emotional intelligence in public school teachers. A Thesis presented to the Faculty of the Department of Psychology. Western Kentucky University. Bowling Green, Kentucky.
- Diene, E. (1984.), Subjective well-being, *Psychological Bulletin*, 95: 542-575.
- Diene, E. (1994.), Assessing Subjective Well-being: Progress and Opportunities, *Social Indicators reseach*, 31: 103-157.
- Diene, E., Diene, M. (1995.), Cross-Cultural Correlates of Life Satisfaction and Self-Esteem, *Journal of Personality and Social Psychology*, 68: 653-663.
- Bahtijaević Šibe, F., (1999). *Management ljudskih potencijala*, Zagreb
- Gardner Howard, „Fames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences“, 1993.
- Gardner, L., & Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership and Organisational Development*, 23, 68-78.
- Gauav, K. (2012). *Quality of Work Life (QWL) & Employee Satisfaction*. Munich: Gin
- Goleman, D., Bojasis, R., En, M., (2008). „Emocionalna inteligencija u liderstvu“
- Goleman, D. (1997). *Emocionalna inteligencija*. Mozaik knjiga, Zagreb.
- Goleman, D. (1999). *Emocionalna inteligencija*. Geopoetika, Beograd
- Goleman, D. (2007). *Emocionalna inteligencija u poslu*. Mozaik knjiga, Zagreb
- Goleman, D., (2000). *Emocionalna inteligencija u poslu*, Zagreb

- Guzina, M. (1980). Kadrovska psihologija. Beograd: Naučna knjiga
- Jančićević, N., 2006, Oganizaciono ponašanje: Vrednosti i zadovoljstvo poslom, CID EFBG, Beograd
- Jovanović-Božinov, M., Živković, M., Cvetkovski, T., (2003). „Organizaciono ponašanje“.
- Kamp, D., (2000). Menadžer 21. stoljeća, Zagreb
- Kara, D., (2012). Gender differences on perceptions on employee quality of working life in five star hotels in Turkey. World Applied Sciences Journal 20 (10):1383-1388, 2012.
- Lam, T. L., Kiby, S. L. (2002). Is Emotional Intelligence an Advantage?. The Journal of Social Psychology, 142 (1), 133-143.
- Maye, J. D. i Salovey, P. (1999). Što je emocionalna inteligencija ?. U: P.Salovey i D. Sluyte (ued.). Emocionalni razvoj i emocionalna inteligencija: Pedagoške implikacije. EDUCA, Zagreb.
- Maye, J.D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D.Sluyte (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Implications fo educators (pp. 3-31). New Yok: Basic.
- Maye, J.D., Salovey, P., & Causo, D.. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. Psychological Inquiry, 15(3), 197-215.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the wokplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workes. Intenational Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 18(2), 16-175.
- Palme, B., Gadne, L., & Stough, C. (2003). The relationship between emotional intelligence, personality and effective leadership. Paper presented at the 5th Austalian Industrial & Organisational Psychology Conference, June 26-29.
- Penezić, Z. (1996). Zadovoljstvo životom-povjea konstrukta. Diplomski rad, Filozofski fakultet u Zadaru.



- Penezić, Z. (1999). Zadovoljstvo životom: Relacije sa životnom dobi i nekim osobnim značajkama. Magistarski rad. Filozofski fakultet u Zagrebu.
- Penezić, Z. (2002). Skala zadovoljstva životom. U: K. Lacković-Ggin, A. Pooković, V. Žubela, Z. Penezić (u.), Zbirka psihologijskih skala i upitnika (st. 20-22), Zadar, Filozofski fakultet.
- Penezić, Z. (2004). Zadovoljstvo životom u adolescentnoj i odrasloj dobi –povjeca teorije višestrukih diskrepancija. Doktorska disertacija. Filozofski fakultet u Zagrebu. Publication Manual of the American Psychological Association (6th ed.). (2010). Washington, DC: American Psychological association.
- Pupavac, D., Zelenika, (2003). Upavljanje znanjem i zadovoljstvom zaposlenika - čimbenik kompetitivnosti pometnih tvrtki, Ekonomski pregled, 54 (9-10) 787-808
- Salovey, P. & Maye, J. D. (1990). *Emotional intelligence*. Imagination, Cognition, and Personality, 9, 185-211.
- Shcutte, N.S., Malouff, J.M., Bobik, C., Coston, T.D., Geeson, C., Jedlicka, C., Hodes, E., & Wendorf, G. (2001). Emotional Intelligence and interpersonal relations. The Journal of Social Psychology, 141, 523-536.
- Simmons, S., Simmons, J. S. (2000). *Emocionalna inteligencija*. Izvori, Zagreb.
- Sparow, T., Knight, A., (2006). „Applied Emotional Intelligence: The Impotance of Attitudes in Developing Emotional Intelligence“.
- Sukovic, F. (1989). Psihologija organizacije. Beograd: Nizo-privredni pregled
- Maušić, S., (2006). Upravljanje i razvoj ljudskih potencijala. Zagreb
- Takšić, V. (2002). Upitnici emocionalna inteligencije (kompetentnosti) UEK. U knjigi: K. Lacković-Ggin, A. Pooković, V. Čubela & Z. Penezić. *Zbirka Psihologijskih skala i upitnika*. Zadar: Filozofski fakultet.
- Tanasijević, Z., (2007). Zadovoljstvo zaposlenih - proizvod ili rezultat motivacije zaposlenih, AOS, Kagujevac

- Trinidad Sanchez-Nunez, M., Fernandez-Berrocal, P., Montanes, J., & Latorre, J.M., (2008). Does emotional intelligence depend on gender? The socialization of emotional competences in men and women and its implications. *Electronic Journal of Research in educational Psychology*. ISSN. 1696-2095. No.15, Vol 6(2) 2008,pp: 455-474
- Vasic, A., Sacevic, D. & Roglic, A. (2011). Naucni rad - Zadovoljstvo zivotom u Srbiji. *Pimenjena psihologija*, 2, 151-177.
- Vujić, V., (2001). Menadžment ljudskog kapitala. Zagreb
- Znić, M., 2007, Uvod u menadžment ljudskih resursa, Besjeda, Banja Luka

- Етички Кодекс на државните службеници, (2011). Службен весник на РМ, бр. 129 од 23.9.2011 година.
- Неџип, Ш. (2005). Перцепциите на квалитетот на работниот живот кај просветни работници, Дипломска работа
- Николовски, Т. (2000). Психологија на трудот. Скопје; Универзитет Св. Кирил и Методиј- Филозофски факултет
- Николовски,Т., (2001). Статистика во психологијата, Скопје: Филозофски факултет.
- Петроска-Бешка, В. (1994). Методологија на експерименталните истражувања во психологијата. Скопје: малинска
- Петроска-Бешка, В. (1996). Како се пишува извештај за спроведено емпириско истражување. Скопје: Малинска
- Сарџоска, Е. (2005). Перцепциите на квалитетот на работниот живот во предучилишна установа. Скопје: Годишен зборник на Филозофски Факултат на Универзитетот Св. Кирил и Методиј

- Сарџоска, Е. (2007). Перцепции на квалитетот на работниот живот кај раководители и работници. Скопје: Годишен зборник на Филозофски Факултет на Универзитетот Св. Кирил и Методиј

Интернет адреси:

- Емоционална интелигенција. Википедија, слободна енциклопедија.
Вчитано на 18 март, 2013. Од веб-страната:
http://mk.wikipedia.org/wiki/%D0%95%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0_%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B3%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0
- Upravljanje ljudskim potencijalima,
http://www.poslovnifoum.h/management/upavljanje_ljudskim_potencijalima.asp
- <http://www.stetoskop.info/Test-emocionalne-inteligencije-1361-c3-content.htm>
- <http://www.ads.gov.mk/?ItemID=C81FBE949ADAEB41BDFFA3F88A1D86A2>
- Field, J., 2008, Job Satisfaction Model fo etention, weblog, viewed on Decembe 7th 2009,
<http://talentedapps.wodpress.com/2008/04/11/job-satisfaction-model-fo-etention/>

9. ПРИЛОЗИ

ПРАШАЛНИК

Прашалникот кој се наоѓа пред Вас е анонимен, а е потребен за спроведување на истражување и ќе биде користен само за проверка на поставените хипотези во истото.

На овој прашалник, потребно е само да го заокрижете оној одговор кој најмногу Ве опишува Вас и Вашите ставови.

Ве молам да проверите дали сте одговориле на сите прашања по завршување на прашалникот.

Ви благодарам!

Пол: а) машки б) женски

Тип на служба/организација во која работите:

а) државна администрација б) невладин сектор

Работна позиција (звање):

а) Раководна

За државна администрација: Секретар, Раководител на сектор, Помошник раководител на сектор или Раководител на одделение

За граѓански сектор: Претседател/ Директор, Програмски Координатор/ Менаџер, Проектен Координатор/ Менаџер

б) Нераководна

За државна администрација: Советник, Виш соработник, Соработник, Помлад Соработник

За граѓански сектор: Програмски Асистент, Проектен Асистент, Обучувач, Административен асистент, Финансиски асистент

Работен стаж:

- а) над 10 години б) од 5 – 10 години в) под 5 години

Приход кој го остварувате на месечно ниво (плата и надоместоци од плата):

- а) до 15.000 денари
б) од 15.000 до 25.000 денари
в) над 25.000 денари

ТЕСТ ЗА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА

Многу често бесот и лутината го победуваат разумот и смиреноста и тогаш доаѓаме во конфликт со лица кои ни се драги, од тоа произлегува конфликт поради кој подоцна се каеме. Дали можеме да го победиме бесот и да управуваме со ситуацијата? За тоа ни е потребна емоционална интелигенција. Овој тест ќе провери колку сте емотивно интелигентни.

Во овој тест не постојат точни и неточни одговори. Секој одговор што е даден искрено е точен. За секое прашање изберете еден од горе наведените одговори (**потполно точно *главно точно *потполно неточно *главно неточно*) ставајќи знак x во соодветното поле.

	ПОТПОЛНО ТОЧНО	ГЛАВНО ТОЧНО	ГЛАВНО НЕТОЧНО	ПОТПОЛНО НЕТОЧНО
1. Често се чувствувам тажен,-на, паѓам во нерасположение без да знам зошто.				
2. Во состојба сум да се опуштам и потполно да го контролирам сопствениот живот.				
3. Во кино лесно се смеам и плачам и уживам во тоа.				
4. Често ми пречат емоциите во секојдневниот живот.				
5. Кога сум бесен кршам предмети или напаѓам луѓе.				
6. Лесно откривам кога некој ме лаже.				
7. Знаам да уживам во мали животни задоволства.				
8. Емоциите можат да ме направат да бидам физички болен.				
9. Моите симпатии и антипатии се непроменливи, имам проблем да го променам мислењето за луѓето.				
10. Кога нешто ме нервира, можам брзо да се смирам.				
11. Кога јавно зборувам не чувствувам никакви физички знаци за трема (тресење на рацете, затренирање на гласот).				
12. Патам од "синдромот на жолта минута": односно, ако ме нервира нешто, долго не зборувам ништо, а потоа нагло експлодирам.				
13. Често сум нерасположен(а).				
14. Ако некој ми прави проблем, можам лесно да зборувам со него за тоа.				
15. Како дете често бев каприциозен,-на (конфликтен,-на).				
16. Им се допаѓам на луѓето и тоа ме				

прави популарен, -на.				
17.Користам интуиција во своите односи со другите луѓе, "ги чувствувам" добрите луѓе.				
18.Лесно се обвинувам себе си.				
19.Луѓето ми се доверуваат самоиницијативно.				
20.Често се случува под влијание на емоциите да работам спротивно на своите интереси.				
21.Кога сум лошо расположен, ги бркам сите луѓе од собата.				
22.Тешко прифаќам дури и оправдана критика.				
23.Имам чувство за дипломатија.				
24.Имам потреба да се изразам во уметноста (сликање, музика,...) за да чувствувам задоволство од животот.				
25.Кога сум возбуден од некоја добра вест, имам проблем со несоница.				
26.Многу работам и во своето слободно време.				
27.Често се молам или медитирам.				
28.Често имам проблем да кажам "те сакам".				
29.Често одам во природа.				
30.Во детството родителите немаа слух за моите емоции.				
31.Можам долго да бидам лут,-а на личноста која ми направила нешто лошо.				
32.Водам сметка за квалитетот на живеењето.				
33.Прифаќам дека не може се да се знае, се да се разбира, се да се прифати-ниту кај мене ниту кај другите.				
34.Ако сум тажен,-на се обидувам да го подигнам својот морал наместо да се повлечам.				
35.Ако предлагам нешто во група, внимателно ме слушаат				
36.Тешко ми е вештачки да покажувам задоволство и лажни емоции како што често може да се види на телевизиските емисии.				
37.Повеќе сакам да читам романи отколку есеи.				
38.Кога се сеќавам на некои убави спомени повторно доживувам силни емоции.				
39.Потребно ми е време да сфатам дека сум изнервиран, -на.				
40.Способен, -на сум да ги сослушам и разберам гледиштата на своите соговорници, иако не се сложувам со нив.				
41.Понекогаш имам проблем да ги разберам своите реакции.				
42. При донесување одлуки имам голема доверба во својата интуиција.				

СКАЛА ЗА МЕРЕЊЕ НА ЗАДОВОЛСТВО ОД ЖИВОТОТ - SWLS

Пред Вас се наоѓаат тврдења со кои може да го изразите вашето согласување или несогласување. Со помош на скалата од 1 до 5 дадена подолу, го наведувате вашето согласување со секој ајтем, со заокружување на соодветниот број во полето на десната страна од тврдењето. Бидете отворени и искрени во одговарањето.

5 – сосема се согласувам

4 – воглавно се согласувам

3 – ниту се согласувам, ниту не се согласувам

2 – воглавно не се согласувам

1 – воопшто не се согласувам

1.	Општо кажано, мојот живот е речиси идеален.	1	2	3	4	5
2.	Моите услови за живеење се одлични.	1	2	3	4	5
3.	Задоволен/на сум од мојот живот.	1	2	3	4	5
4.	Засега ги имам остварено работите кои ги сметам за важни во мојот живот.	1	2	3	4	5
5.	Кога би се родил/а повторно, речиси ништо не би променил/а.	1	2	3	4	5

СКАЛА ЗА ПРОЦЕНКА НА КВАЛИТЕТОТ НА РАБОТНИОТ ЖИВОТ

Главна цел на ова истражување е да се утврди мислењето на вработените за квалитетот на нивниот работен живот.

За оваа цел Ве молиме да ги разгледате овие 16 тврдења и за секое од нив да се определите за степенот на согласност или несогласност, во линијата означена пред тврдењето.

Ве молиме имајте предвид дека ова истражување е анонимно.

Ви благодарам!

5 – потполно се согласувам

4 – се согласувам

3 – неодлучен/на сум

2 – не се согласувам

1 – потполно не се согласувам

.....

___ 1. Мојата моментална плата е фер и разумно споредена со платата на оние кои вршат слична работа.

___ 2. Загрижен/а сум дека ќе ја изгубам работата во следните 12 месеци.

___ 3. Злоупотребата, дискриминацијата и заплашувањето се проблеми на моето работно место.

___ 4. Се на се, му верувам на искусното раководство на моето работно место.

___ 5. Општо земено, работата што ја работам не е многу интересна.

___ 6. Луѓето на моето работно место се сложуваат сосема добро.

___ 7. Мојот непосреден претпоставен ги признава напорите кои ги вложувам во работата.

___ 8. Раководството на моето работно место ме информира постојано за тоа што се случува.

Следно што треба да направите, исто на линијата пред тврдењето да го одредите степенот на задоволство или незадоволство на останатите тврдења:

1 – потполно незадоволен/а

2 – незадоволен/а

3 – неодлучен/на сум

4 – задоволен/на

5 – потполно задоволен/на

.....

___ 9. Вашите изгледи за напредување во Вашата работа во следните две години.

___ 10. Степенот на контрола што го имате врз начинот на кој ја вршите Вашата работа.

___ 11. Здравствените и безбедности стандарди на Вашето работно место.

___ 12. Рамнотежа меѓу времето поминато работејќи и времето поминато со семејството и пријателите.

___ 13. Однесувањето на непосредниот претпоставен кон Вас.

___ 14. Обемот на работа кој што треба да го извршите.

___ 15. Можностите што ги имате во Вашата сегашна работна средина за развивање на вашите вештини.

___ 16. Степенот на притисок под кој сте изложени на работа.

.....

На крај Ве молиме да одговорите со свои зборови на ови две прашања за тоа:

1. Кои фактори за прават Вашата работа позитивно доживување за Вас?

2. Кои промени би го унапредиле квалитетот на Вашиот работен живот?
