

Качество жизни на работе: концепция и исследования

Ружевиčius Юозас, Вильнюсский университет

Иванова Светлана, Днепропетровский Национальный Университет им. О. Гончара

В статье анализируется концепция качества жизни (англ. Quality of Life) и качества жизни на работе (англ. Quality of Working Life). Цель данного исследования – раскрыть концепцию качества жизни и его проявления на работе в организациях, а также выявить особенности оценки качества жизни на работе. В статье представлены результаты исследования качества жизни на работе в конкретной производственной организации до и после корректирующих действий в рабочей среде. В статье также приводятся результаты исследования влияния баланса между работой и личной жизнью на качество жизни сотрудников.

Как методологический инструмент для проведения вышеупомянутых исследований была разработана модель качества жизни, которая включает восемь областей качества жизни и учитывает их факторы влияния. Статья подготовлена основываясь на анализе научной литературы, методов тематического исследования (англ. Case study), опроса сотрудников организаций, структурированных интервью, анализе документов и статистических данных. Выводы основаны на результатах проведенных исследований и на опыте авторов в консультационной работе в сфере управления качеством.

Установлено, что качество жизни на работе может быть измеряемой, улучшаемой и управляемой величиной. В организации есть возможности повысить качество жизни и лояльность сотрудника благодаря улучшению условий труда и окружающей среды. Выяснено, что высокая ценность качества рабочей жизни напрямую влияет на более высокое качество жизни. Качество жизни, счастье, удовлетворенность жизнью и субъективное благополучие взаимосвязаны. Установлены существенные различия в оценках качества жизни в аспекте баланса труда и личной жизни между творческими работниками и служащими.

Ключевые слова: *качество жизни; качество жизни на работе; баланс труда и личной жизни; индикатор; опрос*

Quality of working life: concept and research

Ruzevicius Juozas, Vilnius University

Ivanova Svitlana, Oles Honchar Dnipro National University

The aim of this paper is to define the set guidelines of conception of quality of life and its components, to present the results of the evaluation of quality of working life in an organisation, and to disclose discoveries of the study of the work-family conflict and the balance of work and personal life. This paper follows the analysis of scientific and methodological literature, the methodology of social research and a case study. A model of quality of life was designed, which includes eight domains of quality of life and their factors. This model was used to study the quality of working life in one particular company. The research findings show that studied organization has possibilities to increase their employee's quality of life and loyalty by improving working conditions and environment. The findings suggest that designed research method is suitable for evaluation of quality of working life and quality of life. It is possible to generalize, that quality of life and quality of working life can be managed, measured and evaluated.

Using "The reason for the intention to quit work model" (J.C. Rode, 2007), the research of balance of work and personal life was conducted in a form of a survey in which there participated representatives of two extremely distinct groups according to the nature of their work: creative workers and office workers. It was found that a different nature of work really determines a different work-life balance from the objective point of view. However, hardly has any influence towards the considered work-life balance of the exploratory groups themselves from a subjective point of view. It appears, even though both the creative and office workers are satisfied with their work-life balance, respectively, yet from the objective point of view, personal life of the creative workers suffers from work much more.

Keywords: *quality of life; quality of working life; balance of work and personal life; case study; interview; model; indicator*

Якість життя на роботі: концепція і дослідження

Ружевиць Юозас, Вільнюський університет

Іванова Світлана, Дніпровський національний університет ім. О. Гончара

У статті аналізується концепція якості життя (англ. Quality of Life) і якості життя на роботі (англ. Quality of Working Life). Мета даного дослідження – розкрити концепцію якості життя і його прояви на роботі в організаціях, а також виявити особливості оцінки якості життя на роботі. У статті представлені результати дослідження якості життя на роботі в конкретній виробничій організації до і після коригувальних дій в робочому середовищі. У статті також наводяться результати дослідження впливу балансу між роботою та особистим життям на якість життя співробітників.

Як методологічний інструмент для проведення вищезазначених досліджень була розроблена модель якості життя, яка включає вісім областей якості життя і враховує чинники їх впливу. Стаття підготовлена, ґрунтуючись на аналізі наукової літератури, методах тематичного дослідження (англ. Case study), опитування співробітників організацій, структурованих інтерв'ю, аналізі документів і статистичних даних. Висновки засновані на результатах проведених досліджень і на досвіді авторів у консультативній роботі в сфері управління якістю.

Встановлено, що якість життя на роботі може бути вимірюваною, покращуваною і керованою величиною. В організації є можливості підвищити якість життя і лояльність співробітника завдяки поліпшенню умов праці і навколишнього середовища. З'ясовано, що висока цінність якості робочої життя безпосередньо впливає на більш високу якість життя. Якість життя, щастя, задоволеність життям і суб'єктивне благополуччя взаємопов'язані. Встановлено суттєві відмінності в оцінках якості життя в аспекті балансу праці і особистому житті між творчими працівниками і службовцями.

Ключові слова: *якість життя; якість життя на роботі; баланс праці і особистого життя; індикатор; опитування*

1. Введение

Качество жизни (англ. Quality of life, нем. Qualität des Lebens, франц. Qualité de vie, лит. Gyvenimo kokybė) сегодня является одной из тем, представляющих большой интерес как для исследователей, так и представителей государственной власти и общественных организаций. Счастье (англ. Happiness), благополучие (англ. Well-being), удовлетворенность жизнью (англ. Life satisfaction), и все это в общем смысле отражает комплекс аспектов качества жизни (КЖ) – главную цель большинства людей.

Это подметили еще древнегреческие философы. Так, Аристотель (384–332 гг. до н.э) сформулировал определение, что счастье – это постоянная и основная человеческая цель, которую он преследует на протяжении всей своей жизни (Gomes et al., 2010). Платон же считал высшей ценностью жизни логическое мышление, превосходящее человеческие, духовные чувства. Однако, Аристотель уточнял, что жизнь, небогатая, не проникнутая и

непривязанная к чувствам, даже если она связана с риском, бесполезна. Толкования Платона в большей степени соответствуют современным критериям качества жизни. По Аристотелю, осознания счастья могут и не зависеть от экономических и социальных условий жизни (Ferrer, 2004). Таким образом уже древнегреческие философы искали руководящие принципы и смыслы жизни, которые помогли бы людям достичь более высокого уровня существования, экзистенции.

Системные исследования по измерению и оценке качества жизни начались сравнительно недавно, в середине прошлого века. Однако и более ранние концепции качества жизни (КЖ) опирались на критерии «удовлетворенность жизнью», «счастье», «процветание» и др. Исследования качества жизни начались с целью понимания личного и социального благополучия. Термин Качество жизни (далее КЖ) впервые был упомянутым в 1920 г. в книге А. С. Pigou, анализирующей экономику и процветание общества (Pigou, 1920).

В начале прошлого века основными показателями КЖ указывались критерии материального благосостояния и денег. Со временем менялось понятие смысла жизни и ее ценности, тем самым изменилось содержание понятия КЖ, также возросло число ее составляющих компонентов. Кроме того, за период с конца 20-го века по сей день произошёл существенный сдвиг в изучении качества жизни. Так, этот сдвиг позволил уйти исключительно от экономической оценки КЖ индивида к оценке КЖ индивида и общества в контексте устойчивого (сбалансированного) развития и социальной ответственности (Dooris, 1999, Ruževičius, 2013; Valiukaitė, Ruževičius, 2017; Bratu, Cioca, 2018). Проявляются и зародыши совсем новых направлений изучения измерения и оценки КЖ – качество жизни в городах и странах в контексте качества окружающей среды, эмоциональные аспекты качества жизни, КЖ на работе в специфических организациях (государственная служба, военные организации, силовые структуры, университеты, больницы и др.).

Одной из интересных и недостаточно изученной темой является проблематика качества жизни на работе, а так же достижение баланса между временем, уделяемым работе и личной жизни. Цель данной статьи раскрыть концепцию качества жизни и особенности оценки качества жизни на работе, а также выяснить влияние достижения баланса между работой и личной жизнью на восприятие сотрудниками организации их качества жизни.

Статья подготовлена основываясь на анализе научной литературы, методов тематического исследования (англ. Case study), опроса сотрудников организаций, структурированных интервью, анализе документов и статистических данных. Качество жизни на работе на конкретном предприятии изменялось и оценивалось по методологии, опубликованных в работах авторов данной статьи и других источниках (Akranavičiūtė, Ruževičius, 2007; Ruževičius, 2013; Valiukaitė, Ruževičius, 2017). Исследование баланса труда и личной жизни проводилось с использовани-

ем концептуальной матрасной модели J. C. Rode (Rode, 2007) в форме параллельного обследования двух разных групп сотрудников в соответствии с особенностями их работы: творческие работники и офисный персонал (служащие). Выводы основаны на результатах проведенных исследований и на опыте авторов в консультационной работе в сфере управления качеством.

2. Концепция качества жизни

Сегодня проблемы качества жизни (КЖ) широко обсуждаются в разных областях науки. Точное определение качества жизни – крайне трудная и до конца недостижимая задача, потому что проблематика КЖ является многогранной, и может рассматриваться в разных науках через различные аспекты (см. рис. 1 и рис. 2) и учитывать различные факторы влияния. В социологии качество жизни понимается как субъективное понимание благополучия с учетом индивидуальных потребностей и понимания. В экономике это уровень жизни, в медицине это соотношение здоровья и болезни с факторами, влияющими на здоровый образ жизни. Фактор здоровья часто является приоритетным при оценке качества жизни, хотя понятие качества жизни следует понимать более широко (McCall, 2005). Согласно определению Всемирной организации здравоохранения, качество жизни – это индивидуальное восприятие материального, физического, психологического и социального благополучия каждого человека и его оценка в контексте системы культурных ценностей в сочетании с целями, ожиданиями, стандартами и интересами личности. Поскольку на качество жизни влияет большое количество факторов, трудно найти общее согласованное определение КЖ. Согласно R. Veenhoven (2000), качество жизни не требует общего определения, поскольку на научные определения влияет использование даже особенности языка, что вызывает путаницу, поэтому углубление в смысл терминов является гораздо более важным. Укрупненно можно представить составляющие КЖ в виде следующих схем:



Рис. 1. Аспекты качества жизни, изучаемые в разных науках (разработано авторами, используя (Ruževičius, 2013; Serafinas, 2013; Valiukaitė, Ruževičius, 2017; Kaklauskas et al., 2018))



Рис. 2. Области исследование качества жизни (разработано авторами, используя Serafinas, 2013; Valiukaitė, Ruževičius, 2017; Bratu, Cioca, 2018)

При этом надо понимать, что все указанные аспекты и показатели в свою очередь имеют сложную структуру, а значит и сложную систему оценки.

Так, например, долгое время изучение качества жизни было тесно связано с личным здоровьем, но в настоящее время широко признано, что такой взгляд является слишком узким

(Dooris, 1999; Diener, 1997; Ruževičius, 2013). В начале прошлого века основными показателями КЖ были материальное благосостояние и количество денег. Со временем менялось понятие смысла жизни и ее ценности, тем самым изменилось содержание понятия КЖ, и возросло количество ее составляющих компонентов. По мнению авторов, основными составля-

ющими современного понятия КЖ являются материальная среда, безопасность (физическая, юридическая, социальная) конкретного человека и общества в целом, качество окружающей среды, качество здоровья населения, качество образования, возможности самовыражения и морально-психологический климат (в обществе, в государстве, в организации и в семье). Авторы предлагают КЖ определить как степень удовлетворенности индивида (или группы людей) уровнем показателей существующей жизни в сравнении с ценностно ориентированным идеальным уровнем жизни. Другими словами, под качеством жизни подразумевается индивидуальное понимание каждым челове-

ком блага (материального, физического, социального, интеллектуального, психологического и др.). А также его оценка в контексте социокультурного развития общества, и с учетом личных ценностей, целей, надежд, предпочтениях, стандартах и интересах. На КЖ естественно оказывают влияние физическое, духовное состояние и здоровье индивида, а также уровень его независимости, социальные связи с окружением, окружающая природная среда и другие факторы (рис. 3). Эта модель использована как методологический инструмент при исследовании качества жизни и баланса труда и личной жизни в организациях (см. 4 и 5 раздел данной статьи).

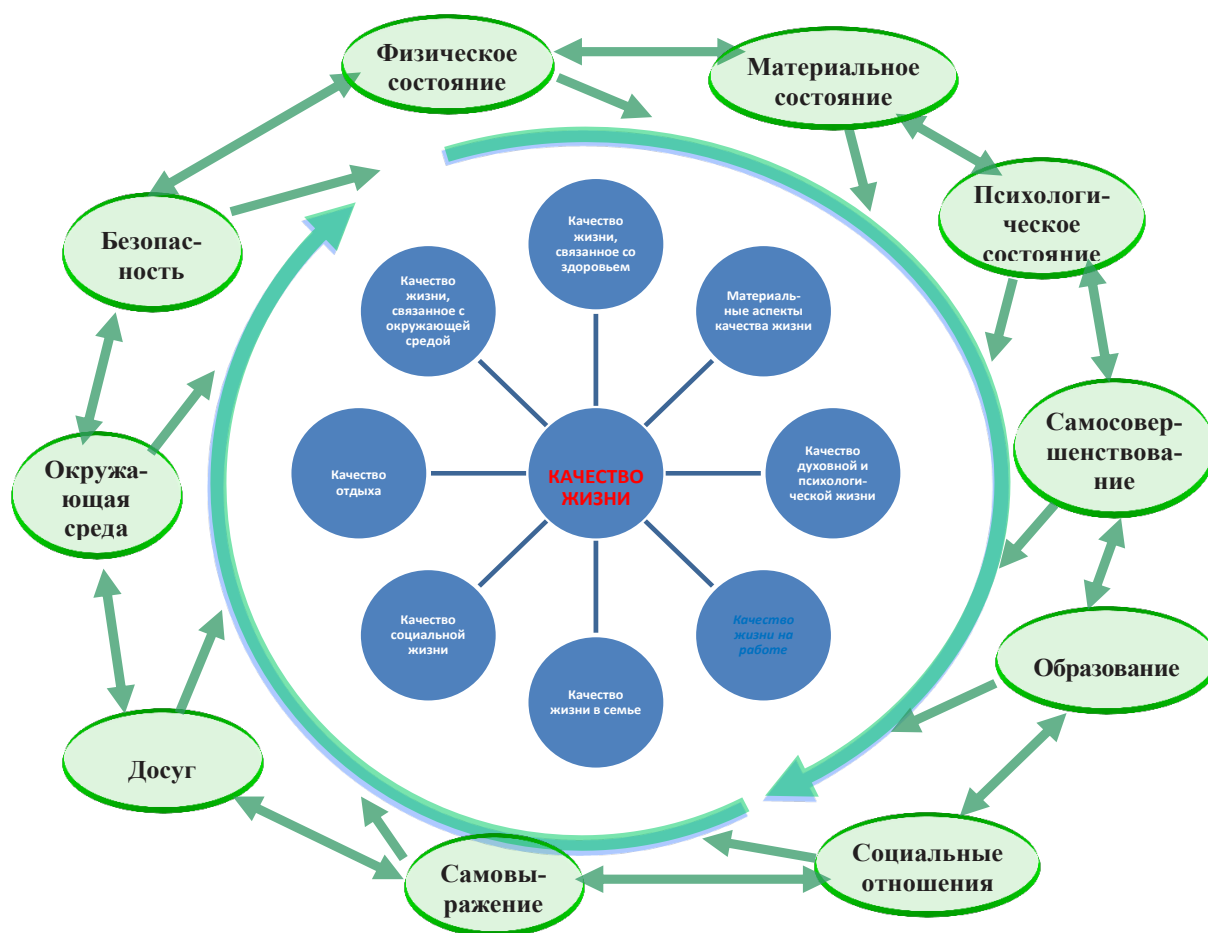


Рис. 3. Модель качества жизни

(источник: развито авторами, используя Ruževičius, 2012; 2013; Valiukaitė, Ruževičius, 2017; Bratu, Cioca, 2018; Kaklauskas et al., 2018)

Исследования зависимости между неравенством и доверием показали, что люди больше удовлетворены качеством жизни, если доверяют друг другу и своему государству. Согласно этому показателю, лидируют страны Скандинавии – Дания, Норвегия, Швеция и Финляндия. Эти данные демонстрируют, что качество жизни неотделимо от уверенности в себе человека, от личной самооценки, а также от интеллектуальных и физических способностей необходимых для достижения собственных целей. Кроме того, эмоциональные аспекты качества жизни также стали широко обсуждаемы во всём мире (Serafinas, 2013). Ученые выявили интересную закономерность: если повышается доверие внутри семьи, то качество личной жизни человека увеличивается. Однако это мало влияет на развитие всей экономики как таковой, хотя явно влияет на предпринимательскую активность и мотивацию достигать нового уровня благосостояния для своей семьи. Соответственно, если правительства хотят ускорять экономический рост, то им необходимо проводить политику, которая усилит доверие во всем обществе (Valiukaitė, Ruževičius, 2017; Bratu, Cioca, 2018) и на всех уровнях: и в семье, и в социуме, и в политике, и в СМИ. Следовательно, качество жизни включает в себя удовлетворение в физических, психологических, социальных отношениях, а также удовлетворение материальных потребностей. Все эти параметры формируют личное ощущение удовлетворенности или неудовлетворенности жизнью. При этом надо понимать, что критерии качества жизни могут и должны изменяться в свете развития мирового сообщества (Veenhoven, 2000; Akranavičiūtė, Ruževičius, 2007; Ruževičius, 2012, 2013; Valiukaitė, Ruževičius, 2017). Таким образом, под качеством жизни подразумеваются оценочные суждения актуальные для конкретного момента времени в контексте конкретного состояния развития общества. Оценка качества жизни изменяется во времени, особенно это заметно в современную эпоху. Сегодня мир демонстрирует как повышение качества жизни, так и «сползание» качества жизни на более низкие уровни. Причем это можно заметить в режиме реального времени.

Счастье и качество жизни. Европейский Союз (ЕС) стремится улучшить благосостояние и качество жизни своих сограждан, используя для этого различные средства. Недавно проведенная студия показала, что европейцы удовлетворены качеством жизни и в целом являются счастливыми (Ruževičius, 2013). Средний показатель удовлетворенности качеством жизни граждан 28 стран ЕС 7 баллов в 10-бальной шкале. Этот показатель варьирует от 5 баллов (Болгария) до 8,3 (Дания). Общая оценка счастья составляет 7,5 баллов, а в отдельных странах этот показатель изменяется от 5,8 до 8,5 балла. Жители 4-х северных стран ЕС (Дании, Швеции, Финляндии и Норвегии) наиболее высоко оценивают (8-8,5 балла) и качество своей жизни, и уровень счастья. Граждане этих стран являются также и большими позитивистами – 75 % респондентов этих стран на будущее смотрят оптимистически. Жители Литвы качество своей жизни оценивают несколько ниже, по сравнению со скандинавами (6,3 балла), однако чувствуют себя достаточно счастливыми (7,3 балла). Граждане Болгарии хуже всех в ЕС оценивают качество жизни (5 баллов), и чувствуют себя пока не очень счастливыми (5,8 балла). Следует отметить, что индексы уровня качества жизни и счастья в Украине явно снижаются в последнее время. Учитывая опыт Болгарии и Украины можно предположить, что на оценку КЖ влияет динамика изменений, которые происходят в обществе. Так, если общество поступательно развивается, то степень удовлетворенности и счастья растет быстрее, нежели реальные показатели. Если же в обществе происходят деградирующие процессы – то оценки КЖ и счастья резко падают, даже быстрее, чем происходят реальные ухудшения параметров жизни в обществе. При этом замедление, например, экономического роста в стране может также восприниматься как снижение КЖ.

Счастье – один из индикаторов качества жизни. Оно очень субъективно и определяется не только внешними факторами качества жизни, но сильно зависит от самого человека, его природных свойств и ценностей, предпочтений, целей жизни, воспитания, типа характера, наклонностей и др.

(Susniene, 2009). Следовательно, понятия качества жизни и счастья нельзя отождествлять, так как их содержание и показатели люди оценивают по-разному. Вот как глубоко проблематику счастья обобщил французский мыслитель и поэт Николя Шамфор (Nicolas Chamfort): «Le bonheur n'est pas chose aisée. Il est très difficile de le trouver en nous, il est impossible de le trouver ailleurs» („Счастье - вещь нелегкая; его очень трудно найти внутри себя и невозможно найти где-нибудь в другом месте»). Однако существуют научно доказанные рекомендации (Barker, 2014), способствующие ощущению и восприятию большего счастья:

- уделять больше времени общению с семьей и друзьями (цена дружбы, по расчетам ученых США, Journal of Socio-Economics states, стоит в среднем не менее 100.000 долларов);

- больше спать и отдыхать, чтобы быть менее чувствительным к негативным эмоциям;
- переселиться поближе к своей работе;
- быть чаще вне помещения, на природе. Кстати, температура окружающей среды 13.9 °C является оптимальной для ощущения и восприятия счастья;

- быть физически активной (даже 7 минут ежедневной активности – влияет на ощущение счастья);

- помогать другим;
- практиковать и показывать (выражать) благодарность – это повышает и счастье, и удовлетворенность жизнью;

- любить;
- всегда выбирать позитивность;
- постоянно совершенствовать себя;
- не жаловаться, не ворчать;
- уделять время самоанализу и размышлениям;
- смотреть одобрительно на перемены;
- всегда выполнять обещания и обязательства;

- быть доброжелательным.

Эмпирическими исследованиями установлено, что импульсный эффект от полученного счастья (например, после важного достижения, успеха и т.п.) длится в среднем только 2 недели. После этого срока счастье „возвращается“ на прежний уровень.

Раздел хотелось бы закончить глубокой

сентенцией о качестве жизни и счастье: „Счастлив не тот, который имеет много, а тот, кому достаточно того, что он имеет“.

3. Качество жизни в городах мира

Качество жизни может быть оцененной (измеренной) и сопоставленной в следующих аспектах (Ruževičius, 2013; Serafinas, 2013; Valiukaitė, Ruževičius, 2017; Kaklauskas et al., 2018):

- КЖ индивида;
- КЖ на работе (КЖ в организации);
- КЖ в городах, регионах и странах;
- экологическое качество жизни в городах, регионах и странах, и др.

Можно оценивать качество жизни индивида, а также качество жизни и экологическое качество жизни в конкретном проселке, городе, стране и в регионе. При оценке качества жизни в отдельной территории учитывают показатели экономических, социально-культурных условий, политическую обстановку, услуги здравоохранения, образования, транспорта, публичного сектора, безработицы, безопасности граждан, климатических условий и др. (Kaklauskas A. et al.). При этом надо помнить, что все эти оценки носят обобщающий характер, а каждый конкретный человек будет всегда отличаться от усредненных параметров.

Основываясь на новом интерактивном инструменте, разработанном Евростатом, мы можем сравнить показатели качества жизни нашей страны и других стран Европейского Союза. Набор состоит из демографической статистики, учитывающий уровень бедности, уровень безработицы, среднюю продолжительность жизни, среднюю продолжительность здоровой жизни, образование населения и др. В общем, эти показатели влияют на ощущение удовлетворенности людей жизнью. На благо людей и на качество жизни влияют не только индивидуальные обстоятельства и условия, но и качество общества. В последние годы европейцы сообщали о снижении доверия общества к управляющим институтам, о различных формах напряженности в обществе, экономической и социальной незащищенности, а также о неравенстве и неадекватности правосудия (Serafinas, 2013; Valiukaitė, Ruževičius, 2017). Естественно эти факторы

не привносят в жизнь ни ощущения удовлетворенности, ни счастья.

Влиятельная американская консалтинговая компания Mercer ежегодно сопоставляет крупнейшие города мира в соответствии с качеством жизни в них. При ранжировании городов Mercer учитывает политическую и социально-экономическую, социокультурную среду, а также качество медицины, уровень образования, климат, цены на сырьевые товары и др. Рассматривая 450 городов по всему миру, эта компания принимает во внимание конкретно показатели, чтобы судить о том, какие города составили список наилучшего качества жизни (Quality..., 2018):

- политическая и социальная среда (политическая стабильность, преступность, правоохранительная деятельность);
- экономическая среда (правила обмена валюты, банковские услуги);
- социально-культурная среда (доступность средств информации и цензура, ограничения свободы личности);
- медицинские соображения (медицинские принадлежности и услуги, инфекционные заболевания, сточные воды, удаление отходов, загрязнение воздуха);
- школы и образование (стандарты и доступность международных школ и др.);
- государственные услуги и транспорт (электричество, вода, общественный транспорт, пробки и др.);
- отдых (рестораны, театры, кинотеатры, спорт и отдых);
- потребительские товары и услуги (наличие продуктов питания, товаров повседневного потребления, автомобилей и др.);
- жилье (аренда жилья, бытовая техника, мебель, техническое обслуживание);
- природная среда (климат, окружающая среда, отчет о стихийных бедствиях и др.).

Ниже приводится ТОП 10 городов мира по качеству жизни в них (Quality..., 2018):

Вена (Австрия), Цюрих (Швейцария), Окленд (Новая Зеландия), Мюнхен (Германия), Ванкувер (Канада), Дюссельдорф (Германия), Франкфурт (Германия), Женева (Швейцария), Копенгаген (Дания), Базель (Швейцария).

Стоит уточнить, что столица Австрии Вена находится на вершине списка по каче-

ство жизни уже в 9-й раз. Вена ранжирована первой из-за высокого уровня безопасности в городе, качества общественного транспорта, цен на жилье и культурного обеспечения. В 2018 году Австрия также признана страной, наиболее посещаемой туристами.

Европейские города составляют большинство в высших топках качества жизни. Согласно ранжированию Mercer'a, г. Вильнюс по качеству жизни занимает в мире 79 место (одно из первых мест по станам Центральной Европы), Париж – 29, Рим – 52, Лондон – 38, Прага – 69 место. Ниже Литвы одно место в рангах – столица Польши Варшава, столица Эстонии Таллинн – 87-й, столица Латвии Рига – 89-й. Москва, Киев и Минск остались на 167-м, 173 и 188-м местах соответственно.

Проведено также ранжирование городов мира по качеству жизни в экологических аспектах. Согласно исследованиям Mercer'a, Калгари (Канада) признан лучшим эко-городом мира, за ним следует Отава и Хельсинки. Авторы данной статьи предлагают новый показатель – Всеобщее качество жизни, который интегрирует оба показателя Mercer'a – качество жизни и экологическое качество жизни в городе. Согласно предлагаемому индикатору, первый десяток лучших городов мира по показателю всеобщего качества жизни ранжируются следующим образом: Окленд (Новая Зеландия) (3 место в мире по качеству жизни и 13 место – по качеству эко-жизни, то есть $3+13=16$), Копенгаген (Дания) (17), Оттава (Канада) (17), Ванкувер (Канада) (18), Веллингтон (Новая Зеландия) (18), Цюрих (Швейцария) (21), Базель (Швейцария) (Швейцария) (23), Стокгольм (Швеция) (28), Хельсинки (Финляндия) (35), Монреаль (Канада) (36).

4. Качество жизни на работе – измеримо и управляемо

В нынешних условиях комплексная оценка качества жизни должна охватывать все ее составные, включая качество жизни на работе (англ. Quality of working life). Отмеченный аспект крайне важный с практической точки зрения (Gilgeous, 1998). Управление качеством жизни на работе (КЖР) способствует не только повышению производительности работников и степени их удовлетворения,

но и повышает лояльность персонала к организации. Авторы данной статьи предлагают КЖР определить как системную модель деятельности работника, приносящей удовлетворение и протекающей в среде с организационным порядком и корпоративной культурой, которые позитивно влияют на эффективность организации. Таким образом, концепция КЖР связана с мотивацией, продуктивностью, здоровьем, безопасностью, справедливым вознаграждением за работу, возможностями учиться и совершенствоваться, продвигаться по служебной лестнице, физической и психологической усталостью, стрессом, социальной интеграцией, возможностями согласовывать личную и служебную жизнь и др. параметрами.

В качестве примера приведем некоторые результаты наших долгосрочных (с 2008 г. по 2018 г.) исследований в поисках повышения качества жизни на работе на конкретном предприятии Литвы. Исследования основывались на авторской модели качества жизни (рис. 3) и методике, описанной в работах. (Akranavičiūtė, Ruževičius, 2007; Ruževičius, 2012; 2013). В 2008 г. проведенные диагностические исследования показали, что работники данной организации больше всего удовлетворены такими областями КЖР, как социальные отношения, повышение профессиональных способностей и обучение. Наи-

более низкие оценки как в качестве жизни (КЖ) в целом, так в КЖР получила область, связанная с материальным благосостоянием. Респонденты не довольны своими финансовыми ресурсами, заработной платой и условиями жизни. Вместе с тем работники данного предприятия низко оценивали возможности карьеры, были не довольны высоким уровнем стресса на работе. Респонденты мужчины, по сравнению с женщинами, более высоко оценивают как КЖ, так и КЖР. Для установления глубинных причин этих различий необходимы дополнительные исследования. Установлены и другие области и проблемы, требующие совершенствования на исследованном предприятии. Был разработан план коррекционных действий и мероприятий, который был внедрен на предприятии на период 10 лет. План включал в себя комплекс изменений (внедрение интегрированной системы управления безопасностью труда, здоровьем работников и социальной ответственностью (OHSAS 18001, SA 8000), обучение и развитие индивидуальных профессиональных способностей персонала, внедрение новой и прозрачной системы мотивации работников, улучшение условий труда и др.). Измерение и оценка индикаторов КЖР в сравнении с данными, полученными на предприятии в 2008 и в 2018 г., подтвердили эффективность принятых мер (см. рис. 4).

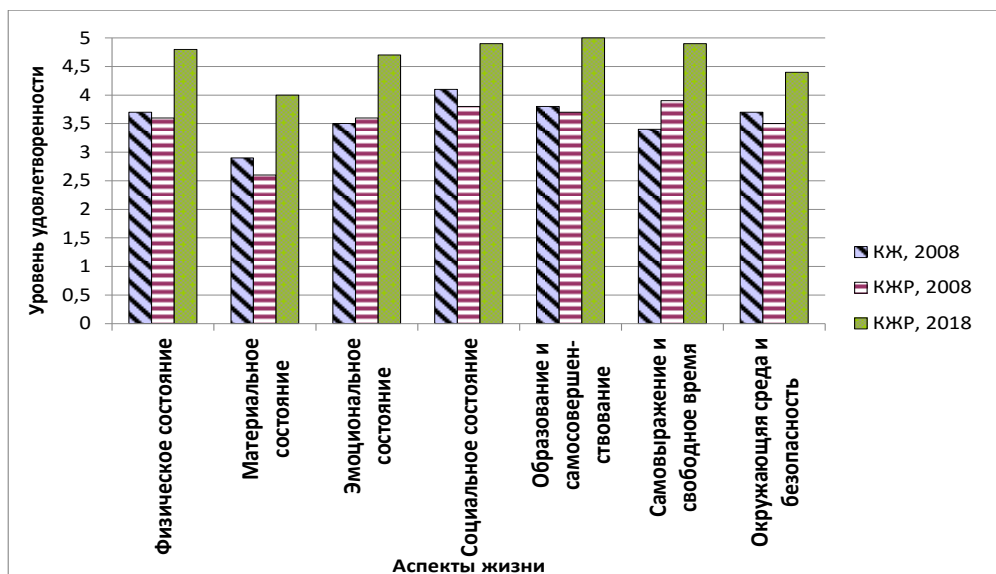


Рис. 4. Изменение качества жизни на работе после внедрения коррекционных мероприятий в организации (источник: исследования авторов)

Как видим на рис. 4, принятые меры существенно повысили удовлетворенность и эмоциональное состояние работников, так как улучшились условия труда, безопасность, сотрудники положительно оценили внимание и средства руководства, направленные на профессиональное образование работников и создание условий их самосовершенствования. Проведенное исследование подтвердило пригодность разработанной методики как для оценки качества жизни вообще, так и качества жизни на работе в частности. Главный вывод исследований – КЖР является измеримым, управляемым и улучшаемым. Решение проблем качества жизни на работе положительно влияет на общую удовлетворенность качеством жизни в целом. Высоко оценивая КЖР, работник организации тем самым чувствует и более высокую удовлетворенность общим качеством жизни. Все это в совокупности повышает лояльность сотрудников к своему предприятию. Организационные стратегии повышения производительности сотрудников могут расходиться или сходиться с ожиданиями сотрудников. Действительно, если организация стремится улучшить качество работы в первую очередь, и только потом – улучшить качество жизни сотрудников, такая стратегия организации может восприниматься и оцениваться работниками неоднозначно (Bratu, Cioca, 2018).

5. Исследования влияния баланса между работой и личной жизнью на качество жизни сотрудников

Возможный конфликт между работой

и семейной жизнью. Работа и семья – две наиболее важные области нашей жизни, влияющие на качество жизни. Люди, однако, нередко сталкиваются с трудностями, стремясь их согласовать таким образом, чтобы не пострадала ни семья, ни работа. Нахождению баланса между отмеченными областями жизни посвящено много трудов – как публицистических, так и научных (Pichler, 2009; Valiukaitė, Ruževičius, 2017). Особенно трудно согласовать интересы работы и семьи людям, имеющим многочисленные обязательства (выращивающим детей, присматривающим за престарелыми, инвалидами и др.). Конфликт между работой и семьей – это несоответствие или противоречивость между несколькими одновременно выполняемыми ролями человека – работника, кормильца, отца, матери, супруга (Rode et al., 2007). При этом часто приходится жонглировать пятью основными аспектами жизни – работой, семьей, здоровьем, друзьями и духовным состоянием. К отмеченному списку можно добавить также отдых, развлечения, поддержку взаимосвязи с родственниками, хобби и др.

Ученый С. Rode с коллегами изучал конфликт между работой и семьей как важную причину текучести кадров на предприятии. Авторы представили так называемую модель „Намерений бросить работу“ (англ. Intent to quit) как следствие конфликта между работой и семейной жизнью (см. рис. 5).

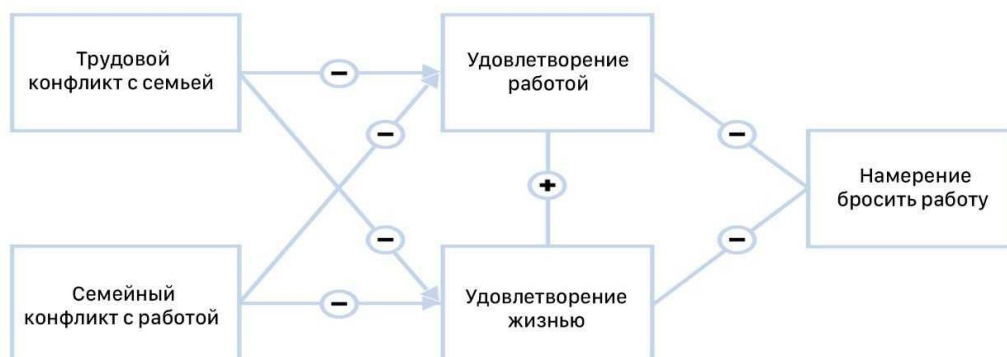


Рис. 5. Причинная модель „Намерений бросить работу“ (источник: Rode et al., 2007)

Как видно на рис. 5, конфликт между работой и семьей разделяется на два конфликта в зависимости от того, с каких позиций рассматривается эта проблема. На рисунке видим направления обоих конфликтов. Конфликт работы с семьей (англ. Work-to-family conflict) раскрывает, как сильно условия труда влияют и ограничивают семейную жизнь индивида, как часто приходится семейную жизнь приспособлять к условиям труда. Тем временем конфликт семьи с работой (англ. Family-to-work conflict) отражает степень влияния семейной жизни на качество выполнения функций на работе. Согласно модели „Намерений бросить работу“, конфликт работы с семьей отрицательно влияет на удовлетворенность работой, а тем самым отрицательно сказывается и на качестве жизни. Исходя из этого работающий человек (и работодатель!) должны стремиться соблюдать должное равновесие между семейной жизнью и работой. Следовательно, если человек удовлетворен как работой, так и качеством жизни в целом – он не будет иметь намерений бросать или менять работу. А если работник не доволен или работой, или качеством жизни – то в большинстве случаев он будет стремиться что-то

менять, трансформировать. Анализ литературы по данному вопросу и опрос работников ряда организаций позволяет сделать вывод, что равновесие между работой и личной жизнью является ценностью для большинства людей.

Изучение равновесия между работой и личной жизнью. С целью определения различий в оценке баланса между работой и личной жизнью (БРЛЖ) нами были проведены глубинные опросы среди сотрудников различных групп нескольких организаций. Исследованы две группы респондентов:

а. Творческие свободно нанимаемые работники – творческие сотрудники (актеры, художники, дизайнеры, фотографы, журналисты и др.),

б. Работники, имеющие постоянную работу и работающие „от 8:00 до 17:00 часов“ – офисный персонал (администраторы, секретари, менеджеры, руководители и др.). Далее мы их будем называть „работниками бюро“.

Ниже представлены фрагменты результатов данного исследования. На рис. 6 обобщена взаимосвязь между частотой сверхурочной работы и оценкой баланса между работой и личной жизнью (БРЛЖ).

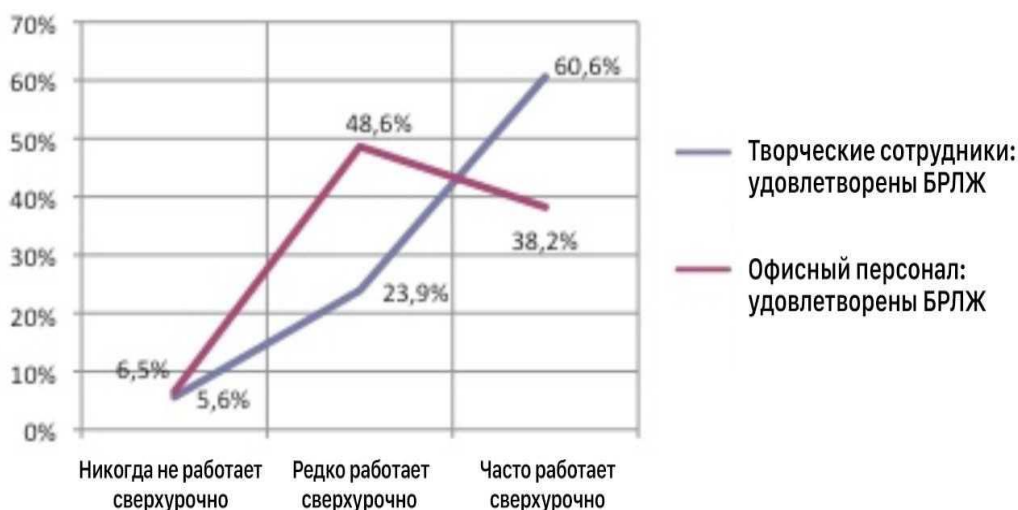


Рис. 6. Взаимосвязь между частотой сверхурочной работы и оценкой баланса между работой и личной жизнью - БРЛЖ (источник: исследования автора)

Исследование раскрыло существенную разницу среди творческих работников и служащих бюро при их оценке влияния сверхурочной работы на удовлетворенность балансом между работой и личной жизнью (БРЛЖ). Большинство (60,6 %) БРЛЖ удовлетворенных творческих работников часто выполняют сверхурочную работу. Напротив, почти 50 % БРЛЖ удовлетворенных работников бюро сверхурочную работу выполняют редко. Если внимательно посмотреть на график удовлетворенности офисного персонала, то можно заметить сходство кривой Девиса со всеми вытекающими отсюда последствиями, связанными с ожиданиями работников, а не с реальной ситуацией. Удовлетворенность же творческих сотрудников больше завязана на ожидания, связанные с собственными действиями и внутренней

мотивацией, а не с факторами внешней среды, и соответственно график демонстрирует совершенно другую зависимость. Более глубокая оценка роли внутренней и внешней мотивации на оценку БРЛЖ может стать следующим материалом исследования авторов.

Личная жизнь творческих работников, удовлетворенных БРЛЖ, страдает от работы больше по сравнению с личной жизнью служащих бюро (см. рис. 7), но значимость самой работы воспринимается иначе и соответственно иначе выстраиваются поведенческие установки. Так, установлена яркая взаимосвязь между видом работы респондентов и их стремлением работать сверхурочные или дополнительные работы с целью получения большего дохода. Дополнительные работы выполняют большинство (72 %) опрошенных творческих работников.



Рис. 7. Оценка влияния БРЛЖ на личную жизнь работников (источник: исследования автора)

Проведенная студия раскрыла существенную разницу между работниками обеих групп в их оценке качества жизни, предпочтениях и стремлениях. Творческие работники, по сравнению со служащими бюро, на много глубже втянуты в свою работу, более терпеливы к повышенным нагрузкам, более лояльны к выбранной рабочей активности и более тесно с ней связаны как во время непосредственной работы, так и после ее. По сути, они мотивированы на внутреннем, а не внешнем уровне. Творческие работники лучше осознают значимость своего вклада в

конечный продукт труда, они более уверены в том, что выполняемая ими работа отвечает их способностям и компетенциям. Творческие работники в целом себя более часто отождествляют с рабочей активностью, не разделяя, где кончается работа и начинается личная жизнь, соответственно у них ниже отчужденность от рабочего процесса.

Выдвинутая нами гипотеза, что разный характер выполняемой работы предопределяет разную оценку равновесия работы и личной жизни, подтвердилась частично. Однако, это исследование наметило новую

область изучения: субъективность и объективность понимания человеком своей профессиональной деятельности при оценочных суждениях. С одной стороны настоящее исследование позволило увидеть укрупненно общие тенденции, с другой стороны показало, что при более детальном изучении человеческих реакций можно выделить дополнительные факторы влияния на оценку БРЛЖ. Различный характер работы, действительно, предопределяет разный баланс между работой и личной жизнью (объективное разумение), однако на практике это не влияет на удовлетворенность работника балансом между работой и личной жизнью (субъективное разумение). Субъективное восприятие человека всегда богаче рационального, и срывает в себе еще много неисследованного.

6. Выводы

Качество жизни (КЖ) является мультисодержательным понятием, в широком смысле, охватывающем основные области жизни, отражающие материальное, физическое, социальное, духовное и психоэмоциональное благосостояние человека. По мнению авторов, основными составными КЖ являются представления человека в рамках своих ценностей о материальной среде, безопасности (физической, юридической, социальной) конкретного человека и общества в целом, качестве окружающей среды, качестве здоровья населения, качестве образования, возможности самовыражения и морально-психологическом климате (в обществе, в государстве, в организации и в семье).

КЖ предлагается определить как степень удовлетворенности индивида (или группы людей) уровнем показателей существующей жизни в сравнении с ценностно ориентированным идеальным уровнем жизни. На КЖ индивида оказывают влияние его физическое, духовное состояние и здоровье, уровень его независимости, социальные связи с окружением, окружающая природная среда и другие факторы.

Счастье как один из индикаторов качества жизни оценивается субъективно и определяется не только внешними факторами качества жизни, но сильно зависит от самого человека, его природных свойств и ценностей, предпочтений, целей жизни, воспитания, типа характера, наклонностей и др. Понятия качества жизни и счастья не тождественны: их содержание и пока-

затели люди оценивают различным образом.

Качество жизни на работе (КЖР) предлагается определить как системную модель деятельности работника, приносящую удовлетворение и протекающую в среде с организационным порядком и корпоративной культурой, которые позитивно влияют на эффективность организации. Концепция КЖР также имеет системный характер и связана с мотивацией, продуктивностью, здоровьем, безопасностью, справедливым вознаграждением за работу, возможностями учиться и совершенствоваться, продвигаться по служебной лестнице, физической и психологической усталостью, стрессом, социальной интеграцией, возможностями согласовывать личную и служебную жизнь и др.

Установлено, что качество жизни на работе может быть измеряемой, улучшаемой и управляемой величиной. В организации есть возможности повысить качество жизни и лояльность сотрудника благодаря улучшению условий труда и повышению корпоративной культуры. Выяснено, что высокая ценность качества рабочей жизни напрямую влияет на ощущение более высокого качества жизни. Качество жизни, счастье, удовлетворенность жизнью и субъективное восприятие благополучия взаимосвязаны, но не тождественны. Установлены существенные различия в оценках качества жизни в аспекте баланса труда и личной жизни между творческими работниками и служащими.

Одним из важных аспектов анализа качества жизни на работе является баланс между работой и личной жизнью, включая потенциальный конфликт между семьей и работой, связанный с количеством свободного времени для личных потребностей и временем, затрачиваемым на работу. Для исследования были выбраны две группы: креативные и офисные работники. Проведено сравнение и корреляция качества жизни на работе, удовлетворенность работой и их восприятие и оценка баланса между работой и жизнью. Проведенная студия раскрыла существенную разницу между работниками обеих групп в оценке качества жизни, предпочтениях и стремлениях. Выявлено, что способность сотрудника правильно сочетать работу и свою личную жизнь и достичь баланса между этими двумя областями сильно зависит от работодателя, его лидерских и менеджерских способностей.

REFERENCES

1. Akranavičiūtė, D., & Ruževičius, J. (2007). Quality of life and its components' measurement. *Engineering Economics*, 2, 43-48.
2. Barker, E. (2014). How to make friends easily and strengthen the friendships you. Retrieved from: <http://time.com/24122/how-to-make-friends-easily-and-strengthen-the-friendships-you-have/>
3. Bratu, M.L., & Cioca, L.I. (2018). Modelling Human Behaviour through Game Theory in Order to increase the Quality of Work and the Quality of Life of Employees through Managerial Strategies Appropriate to Individual and Group Personality. *Quality: Access to Success*, 19 (167), 54-59.
4. Diener, E. & Suh, E. (1997). Measuring quality of life: economic, social, and subjective indicators. *Social Indicators Research*, 40 (1) 189-216.
5. Dooris, M. (1999). *Healthy Cities and Local Agenda 21: The UK Experiences – Challenges for the New Millennium*. Oxford: Oxford University Press.
6. Ferrer, A. (2004). *Happiness Quantified: A Satisfaction Calculate Approach*. Oxford: Oxford University Press.
7. Gilgeous, V. (1998). Manufacturing managers: their quality of working life. *Integrated Manufacturing Systems*, 9, 173-181.
8. Gomes, M.C.S., Pinto, M.L.R., & Gomes dos Santos (2010). Quality of life: a reappraisal. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 30(9/10), 559-580.
9. James, G. (1992). Quality of Working Life and Total Management. *International Journal of Manpower*, 13 (1), 41-58.
10. Kaklauskas, A. et al. (2018). Quality of city life multiple criteria analysis. *Cities*, 72, 82-33.
11. McCall, S. (2005). *Quality of life*. Oxford: Oxford University Press.
12. Merkys, G., Brazienė, R., & Kondrotaitė, G. (2008). Subjektyvi gyvenimo kokybė kaip socialinis indikatorius: viešojo sektoriaus kontekstas (engl. Subjective quality of life as a social indicator: context of the public sector). *Viešojo politika ir administravimas*, 23, 23-38.
13. Pichler, F. (2009). Determinants of Work-life Balance: Shortcomings in the Contemporary Measurement of WLB in Large-scale Surveys. *Social Indicators Research*, 92 (3), 449-469.
14. Pigou, A.C. (1920). *The Economics of Welfare*. London, Macmillan and Co.
15. Quality of living worldwide city ranking 2018. Mercer survey. Retrieved from: <https://mobilityexchange.mercer.com/Portals/0/Content/Rankings/rankings/qol20181852963/index.html>
16. Rode, J.C., Rehg, M.T., Near, J.P., & Underhill, J.R. (2007). The Effect of Work/Family Conflict on Intention to Quit: The Mediating Roles of Job and Life Satisfaction. *Applied Research on Quality of Life*, 2 (2), 65-82.
17. Ruževičius J., 2013. Qualité de vie: notion globale et recherche en la matière. *International Business: Innovations, Psychology, Economics* 4(2), 7-20.
18. Ruževičius, J. (2012). *Management de la qualité. Notion globale et recherche en la matière*. Vilnius: Maison d'éditions Akademine leidyba.
19. Ruževičius, J. (2013). Qualité de vie: notion globale et recherche en la matière. *International Business: Innovations, Psychology, Economics*, 4 (2), 7-20.
20. Serafinas, D. (2013). A Discussion on Quality of Life. *Quality Management and Organizational Development Conference. 16th QMOD-ICQSS conference proceedings*, 1630-1635, 4-6 September. Portorož, Slovenia.
21. Susnienė, D., & Jurkauskas, A. (2009). The concepts of quality of life and happiness – correlation and differences. *Engineering Economics*, 3, 58-66.
22. Valiukaitė, J., & Ruževičius J. (2017). Quality of Life and Quality of Work Life Balance: Case Study of Public and Private Sectors of Lithuania. *Quality: Access to Success*, 18 (157), 76-81.
23. Veenhoven, R. (2000). The Four Qualities of Life: Ordering Concepts and Measures of the Good Life. *Journal of Happiness Studies*, 1, 1-39.

Ружевиčius Юозас

Доктор тех. наук, проф.,
Вильнюсский университет
01513, г. Вильнюс, ул. Университетская, 3

Email: juozas.ruzevicius@evaf.vu.lt

Ruževičius Juozas

Dr., Full Prof.
Vilnius University
3, Universiteto st., Vilnius, 01513, Lithuania

Иванова Светлана

Канд. филол. наук, доцент
Днепропетровский Национальный Университет им.
О. Гончара
49050, г. Днепр, ул. Наукова, 13

Email: isaivanova2014@gmail.com

Ivanova Svetlana

PhD, Assoc. Prof.
Oles Honchar Dnipro National University
13, Naykova st., Dnipro, 49050, Ukraine

Цитування: Ружевиčius Ю. Качество жизни на работе: концепция и исследования / Ю. Ружевиčius, С. Иванова // Аспекти публічного управління. – 2019. – Т. 7 – № 1-2. – С. 71-94.

Citation: Ruževičius, J., & Ivanova, S. (2019). Kachestvo zhizni na rabote: koncepcija i issledovanija [Quality of working life: concept and research]. *Public administration aspects*, 7 (1-2), 71-94.