

LOKUS KONTROLE U FUNKCIJI UNAPREĐENJA ZADOVOLJSTVA POSLOM**LOCUS OF CONTROL IN THE FUNCTION OF IMPROVING JOB SATISFACTION**

Mila Kavalić, Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad

Oblast – INDUSTRIJSKO INŽENJERSTVO I MENADŽMENT

Kratak sadržaj – U ovom radu prikazani su rezultati istraživanja koje je usmereno na analizi lokusa kontrole u funkciji unapređenja zadovoljstva poslom. Predmet istraživanja predstavljen je kroz prisustvo zadovoljstva poslom, definisanjem prisutnosti određenog tipa lokusa kontrole zaposlenih i kroz statističku povezanost lokusa kontrole i zadovoljstva poslom. Uzorak je obuhvatao 202 ispitanika. Metoda obrade podataka vršila se putem analiza varijanse (Anova). Za potrebe istraživanja korišćen je upitnik o zadovoljstvu poslom koji se sastoji od 9 dimenzija (Paul Spector), označen kao zavisna varijabla i skala za određivanje lokusa kontrole (Julian Rotter) definisana kao nezavisna promenljiva varijabla.

Ključne reči: lokus kontrole, zadovoljstvo poslom, motivacija za rad, ljudski resursi.

Abstract – This paper presents the results of a research aimed at analysing the locus of control in the function of improving job satisfaction. The research subject is presented through presence of job satisfaction, defining the presence of certain type of locus of control over employees and through statistical connection between the locus of control and job satisfaction. The sample had 202 respondents. The obtained data were processed using the variance analyses (Anova). For the purpose of this research, a questionnaire on job satisfaction was used, containing 9 dimensions (Paul Spector), marked as dependent variable, as well as the scale for determining of locus of control (Julian Rotter), marked as the independent variable.

Keywords: locus of control, job satisfaction, motivation for work, human resources.

1. UVOD

Motivacija zaposlenih da pozitivno reaguju na promene, kao i da svoj potencijal maksimalno iskoriste u cilju ispunjenja vizije i misije organizacije je ključna pogotovo kada se govori o uspešnom poslovanju. Da bi se upravljalo ljudskim resursima na adekvatan način, potrebno je spoznati njihovu ličnost i biti upućen u sveru uticaja različitih motivatora na različite tipove ličnosti.

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bio dr Mladen Pečujlija, vanr.prof.

Psiho-moralne osobine zaposlenih, kao i socio-demografske osobine usmeravaju ponašanje zaposlenih kako prema poslu, tako i prema drugim ljudima. Usklađivanje, usmeravanje i motivisanje rada zaposlenih predstavlja izazov za nadređene. Spoznaja navedenih osobina može da ima odlučujuću ulogu u pristupu prema zaposlenima. Stoga je neophodno formirati jedinstveni pristup za sve zaposlene i razviti održivu strategiju upravljanja ljudskim resursima.

Sagledavanjem psihološke strane ljudi, mogu se predvideti i prognozirati njihovi postupci. Motivisanje ljudskih resursa u odnosu na njihov lokus kontrole predstavlja motivisanje sa psihološkog aspekta. Analiza lokusa kontrole zaposlenih predstavlja njihovu psihološku analizu. Lokus kontrole je uzet kao polazna osnova za analizu ličnosti, stoga i unapređenja rezultata kako ličnih, tako i kolektivnih.

Položaj kontrole predstavlja termin u psihologiji koji se odnosi na mišljenje čoveka o uzrocima postignutih rezultata u životu.

Drugačije rečeno položaj kontrole govori o tome kako pojedinac gleda na to ko i šta utiče ili izaziva dobre ili loše rezultate ili događaje u njegovom životu.

2. TEORIJSKI OKVIR**2.1. Definisane lokusa kontrole**

Julian Rotter koncept lokusa kontrole u psihologiju uvodi 1966. Faktori vezani uz očekivanje nazivaju se eksternom (spoljašnjom) i internom (unutrašnjom) kontrolom. Unutarnji lokus kontrole upućuje na percepciju u kojoj se na pozitivne ili negativne događaje gleda kao na posledicu vlastitog delovanja i pored toga se nalaze pod ličnom kontrolom.

Naprotiv, spoljašnji se lokus kontrole odnosi na percepciju u kojoj se pozitivni ili negativni događaji ne povezuje s vlastitim ponašanjem u određenim situacijama, te su pored toga izvan ličnog uticaja. Opšte gledano, o lokusu kontrole može se razmišljati kao o ponašanju u funkciji očekivanja i potkrepljenja u određenoj situaciji [1]. Rotter (1954) je, proučavajući pojedince u terapiji, primetio kako:

1. Različiti ljudi u istim uslovima učenja, nauče različite stvari;
2. Neki ljudi odgovaraju dosta predvidivo, drugi manje, dok neki nepredvidivo;
3. Neki ljudi uočavaju jaku i direktnu vezu između svojih ponašanja i nagrada koje primaju [2].

Rotter zaključuje i kako uverenja jesu događaji koji su nastupili kao posledica internih ili eksternih radnji koju čini jednu od karakteristika ličnosti [2].

2.3. Lokus kontrole naspram zadovoljstva poslom

Nekoliko studija pokazuju da se lokus kontrole, definisan kao tendencija pojedinaca da veruju da mogu ili ne mogu kontrolisati svoje okruženje i tok događaja, igra ulogu u načinu na koji pojedinci primećuju svoje okruženje [2].

Frenč (2005) se bavio lokusom kontrole sa aspekta sagledavanja varijabla ličnosti radnog lokusa kontrole (WLOC) za ispitanike. Radni lokus - Work Locus of Control (WLOC) je stepen u kojem pojedinci osećaju da imaju uticaj na nagrade ili kazne vezane za rad. Oni sa unutrašnjim lokusom smatraju da imaju kontrolu, dok oni koji imaju spoljašni lokus veruju da su nagrade više regulisane spoljašnjim faktorima kao što su sreća ili akcije drugih.

Rezultati su upoređivali percepciju stresa i rasprostranjenost sindikata posla za one sa spoljašnjim lokusom u poređenju sa onima sa više unutrašnjeg WLOC-a. Utvrđeno je da su oni sa spoljašnjim lokusom verovatnije doživljavaju i interpersonalni sukob na poslu i organizaciona ograničenja.

Takođe su pokazali niže afektivno blagostanje, doživljavali manje osećanja zadovoljstva i imali niže fizičko blagostanje. Ispitanici sa spoljašnjim lokusom su postigli niže rezultate u pogledu zadovoljstva radnim mestom. Rezultati podržavaju postojeću literaturu i identifikuju da su percepcije stresa posla i stvorenih radnih zadataka u funkciji ličnosti i okruženja [3].

Jordan i saradnici zaključuju da poznavanje psihološkog osnaživanja, zadovoljenja posla i posvećenosti organizaciji može biti korisno za lidere, jer s tim znanjem mogu pravilno upravljati, razvijati i motivisati zaposlene [4].

2.4. Motivisanje zaposlenih sa aspekta lokusa kontrole

Lokus kontrole je dilema da li mi krojimo svoju sreću ili je sve splet slučajnih okolnosti ili sudbonosne predodređenosti. Preneseno na sistem nagrađivanja dilema glasi da li zaposleni mogu da utiču na to kada i kako će biti nagrađeni ili o tome isključivo odlučuje neko drugi. Štetnost zadovoljstva koje se javlja kao posledica osećaja više vrednosti veoma je izražena.

Ljudi mogu da imaju ekstremno unutrašnji ili ekstremno spoljašnji lokus kontrole ili da budu umereno unutrašnje ili umereno spoljašnje orijentacije, vrlo utiče na način na koji je njih najbolje motivisati.

Naime, da li smo uspešni u motivisanju zaposlenih zavisi od toga da li smo ispravno procenili šta im je bitno u životu i ponudili im upravo to što može da ih motiviše i pokrene na dodatni napor. Dobro poznavanje i uočavanje individualnih razlika među zaposlenima je prvi korak u njihovom uspešnom motivisanju, međutim u zadovoljavanju individualnih razlika se ne može ići isuviše široko, jer nijedna firma ne nudi sve što se može ponuditi, već profiliše svoju ponudu s obzirom na željeni profil zaposlenih. Tako se već u postupku regrutacije i selekcije kao jedan od kriterijuma izbora kandidata postavlja i to da li je ono što preduzeće može da ponudi

zaposlenom, kao nagradu za njegov rad, njemu interesantno i bitno. Istraživanja su pokazala da osobe sa unutrašnjim lokusom kontrole imaju daleko izraženiju potrebu za postignućem, ekspertizom, visokim standardima, izazovnim ciljevima, kontrolom i nezavisnošću. U tom smislu, s godinama, kako se stiče sve veće životno iskustvo raste unutrašnji lokus kontrole do izvesnih poznatih godina kada ponovo počinje da se pomera ka spoljašnjem lokusu. Logično, među osobama koje su na rukovodećim pozicijama preovlađuje unutrašnji lokus, kao i među onim osobama koje su na bolje plaćenim poslovima [3; 5].

3. METODOLOŠKI DEO

3.1. Predmet i problem istraživanja

Predmet istraživanja usmeren je ka posmatranju zadovoljstva poslom zaposlenih. Fokus je stavljen na posmatranju motivatora koji utiču na ponašanje zaposlenih sa aspekta lokusa kontrole. Predmet istraživanja može se predstaviti kroz sledeća istraživačka pitanja: IP1: U kojoj meri je prisutno zadovoljstvo poslom u ispitanim preduzećima?

IP2: U kojoj meri je prisutan spoljašnji i unutrašnji lokus kontrole u ispitanim preduzećima?

IP3: Da li postoji statistička povezanost između lokusa kontrole i zadovoljstva poslom?

Problem istraživanja bavi se formiranjem modela koji bi prikazao na koje dimenzije zadovoljstva poslom može da se utiče sa aspekta lokusa kontrole. Vodili smo se time da ako se proceni šta to utiče na zaposlene u pogledu kreiranja njihovog odnosa prema poslu, da se može lakše upravljati i unaprediti njihov rad i nivo produktivnosti.

3.2. Ciljevi i zadaci istraživanja

Istraživanje je imalo za cilj da utvrdi šta je to što utiče na izgradnju stava o zadovoljstvu poslom, sa aspekta lokusa kontrole.

Osnovni zadatak ovog istraživanja je utvrđivanje stepena i prirode povezanosti lokusa kontrole i zadovoljstvom posla ispitanika. Dalji tok zadatka usmeren je na formulisanju strateškog pristupa koji će dobiti rezultate iskoristiti kao smernice za pravljenje strategije za unapređenje zadovoljstva poslom.

4. ISTRAŽIVANJE

4.1. Uzorak

Uzorak ispitanika čine zaposleni u organizacijama različitog profila na teritoriji Srbije. Veličina uzorka je 202 ispitanika. Neke od najznačajnijih karakteristika ispitanika biće prikazane u daljem tekstu. Ispitanici ženskog pola zastupljeni su u skoro 2/3 uzorka ispitanika. Najzastupljenije godište od 60% je 1980 – 1990. Uzorak ispitanika po klasifikacijama stručne spreme ukazuje da je najprisutniji VII-2 stepen od 41%. Državna institucija zastupljena je u 44%. Privatno vlasništvo podeljeno je na domaće i strano vlasništvo, gde je domaće vlasništvo prisutno u procentu od 36%, a strano vlasništvo prisutno

u 20%. Uslužna preduzeća u ovom uzorku zastupljena su u 82%. Izvršno radno mesto zastupljeno je u 74%. Njih 69% ispitanika zaposleno je u struci, a 69% ispitanika poseduje radni staž u rasponu od 1 do 10 godina. Najzastupljenija oblast rada je društveno-humanistička u čak 61%.

4.2. Operacionalizacija varijabla u istraživanju

Zavisna varijabla - za zavisnu varijablu posmatramo zadovoljstvo poslom zaposlenih, koje je operacionalno definisano primenom mernog instrumenta za procenu zadovoljstva poslom Skala Job Stisfaction Survey (JSS), koju je kreirao Paul Spector [6].

Nezavisna varijabla – za nezavisnu varijablu u istraživanju posmatramo lokus kontrole ispitanika. Lokus kontrole operacionalno je definisan primenom merne skale lokusa Rotter's Locus of Control kroz 29 ajtema. Faktori lokusa kontrole jesu: 1. Interni lokus kontrole i 2. Spoljašni lokus kontrole [1].

4.3. Merni instrumenti

Instrument za procenu zadovoljstva poslom je Skala Job Stisfaction Survey (JSS), koju je kreirao Paul Spector. Ovaj upitnik/skala je označena kao zavisna promenljiva u istraživanju. Upitnik je sačinjen od 9 dimenzija: plata, napredovanje, rukovođenje, beneficije/pogodnosti, nagrađivanje, uslovi rada, saradnici/kolege, obeležja posla i komunikacione veštine. Ajtemi su bodovani likertovom skalom od 1 do 6.

Instrument za procenu lokusa kontrole meri se skalom Rotter's Locus of Control. Rotterova skala unutrašnjeg naspram spoljašnjeg lokusa kontrole sastoji se od 29 stavki, sa izborom alternativa a i b. Rezultati na stavkama su binarne varijable 0 i 1, a ukupan rezultat izražava se kao zbir bodova na 23 tvrdnje (6 stavki se ne boduje, one služe prikrivanju svrhe ispitivanja). Veći broj bodova ukazuje na veći stepen eksternalnosti [1].

Kod karakteristika ispitanika tj. satepen stručne spremae klasifikovan je na osnovu „Nacionalnog okvira kvalifikacija u Srbiji“ od 2016 godine [7]. Naučna oblast i oblast rada zaposlenih je klasifikovana na osnovu Pravilnika o naučnim, umetničkim, odnosno stručnim oblastima u okviru obrazovno-naučnih, odnosno obrazovno-umetničkih polja [8]. Sva ostala pitanja koja spadaju u karakteristike ispitanika i preduzeća formirana su za potrebe istraživanja.

4.4. Metode i organizacija obrade podataka

U empirijskom delu rada korišćena je metoda anketnog ispitivanja. Istraživanje je sprovedeno 2017 godine. U tom period vršeno je sakupljanje odgovora na upitnike od strane zaposlenih. Upitnik je zaposlenima dostavljen u on-line verziji. Za online verziju korišćena je mogućnost google upitnika. Dobijeni podaci su obrađeni u programu IBM SPSS Statistics Version 21. Nakon kodiranja rezultata i unosa u bazu podataka, rezultati su analizirani primenom standardnih postupaka statističke deskripcije i

statistike zaključivanja. Metoda statističke obrade podataka je analiza varijanse (Anova).

5. REZULTATI I DISKUSIJA

Istraživanje koje je sprovedeno bilo je usmereno da se utvrdi povezanost lokusa kontrole ispitanika sa njihovim zadovoljstvom poslom. Rezultati istraživanja bili su usmereni i da izmere nivo zadovoljstva poslom kroz 9 dimenzija, kao i da daju uvid koji lokus kontrole je prisutniji kod predstavljenog uzorka. Kako je već navedeno predmet istraživanja možemo predstaviti kroz tri istraživačka pitanja, na koja će se u daljem tekstu odgovoriti.

IP 1: U kojoj meri je prisutno zadovoljstvo poslom u ispitanim preduzećima?

Ukupno zadovoljstvo meri se kroz devet dimenzija koje daju sliku o zadovoljstvu zaposlenih za svaki segment posla. U daljem tekstu u tabeli 1. biće prikazano ukupno zadovoljstvo poslom, kao i zadovoljstvo svakom dimenzijom tj. segmenom posla.

Tabela 1. Nivo zadovoljstva poslom

Dimenzije zadovoljstva poslom	Nivo zadovoljstva poslom
PLATA	srednje zadovoljstvo
NAPREDOVANJE	srednje zadovoljstvo
RUKOVOĐENJE	srednje zadovoljstvo
BENEFICIJE	srednje zadovoljstvo
NAGRADIVANJE	srednje zadovoljstvo
USLOVI RADA	srednje zadovoljstvo
SARADNICI I KOLEGE	srednje zadovoljstvo
OBELEŽJA POSLA	zadovoljstvo
KOMUNIKACIONE VEŠTINE	srednje zadovoljstvo
UKUPNO ZADOVOLJSTVO POSLOM	srednje zadovoljstvo

Na osnovu rezultata može se proceniti da je ukupno zadovoljstvo poslom na nivou srednjeg zadovoljstva. Srednje zadovoljstvo poslom prisutno je kod osam dimenzija, dok je samo kod dimezije „Obeležje posla“ nivo zadovoljstva prikazan kao zadovoljstvo.

IP2: U kojoj meri je prisutan spoljašnji i unutrašnji lokus kontrole u ispitanim preduzećima?

Prisutnost određenog lokusa kontrole u ispitanim preduzećima prikazano je u tabeli 2. Podela je napravljena na osnovu inteziteta lokusa kontrole zaposlenih tj. na osnovu unutrašnjeg i spoljašnjeg lokusa kontrole zaposlenih.

Tabela 2. Prisutan nivo lokusa kontrole

Nivo lokusa kontrole	Ispitanici (N)
Spoljašnji lokus kontrole	106
Unutrašnji lokus kontrole	96

Na osnovu rezultata može se uočiti da kod ispitanika prevladava spoljašnji lokus kontrole, ali razlika nije

previše izražena u odnosu na broj ispitanika koji poseduju unutrašnji lokus kontrole.

IP3: Da li postoji statistička povezanost između lokusa kontrole i zadovoljstva poslom?

Statistička povezanost između lokusa kontrole i zadovoljstva poslom predstavljala je ključno pitanje ovog istraživanja. S obzirom da je zadovoljstvo poslom sačinjeno od više segmenata, cilj istraživanja bio je da se utvrdi da li lokus kontrole utiče na neke segmente zadovoljstva poslom, kao i na ukupno zadovoljstvo.

Statistički značajna povezanost lokusa kontrole sa dimenzijama zadovoljstva poslom delimično je ostvarena. Na osnovu rezultata može se uočiti da je lokus kontrole ostvario statistički značajnu povezanost sa samo tri dimenzije. Lokus kontrole sa dimenzijom napredovanje (Sig 0,033), dimenzijom Rukovođenje (Sig 0,014) i dimenzijom Saradnici i kolege (Sig. 0, 007). Sa ostalim dimezijama nije ostvarena značajna statistička povezanost na nivou P od $\leq 0,005$.

6. ZAKLJUČAK

Tokom istraživanja zastupljeno je bilo mišljenje da analiza zadovoljstva poslom svakog pojedinca može doprineti razvoju organizacije i dati smernice za dalji rad sa zaposlenima. Analizom zadovoljstva poslom došlo se do zaključaka da je u ispitanim preduzećima prisutan srednji nivo zadovoljstva poslom. Analizom pojedinačnih dimenzija kod 8 od 9, nivo zadovoljstva poslom definisan je kao srednji nivo. Dimezija „Obeležje posla“ predstavlja jedinu dimeziju čiji je nivo zadovoljstva poslom prikazan kao zadovoljstvo. Uzorak ispitanika čine zaposleni koji u 69% rade u struci, a samim tim pretpostavlja se da je prisutno zadovoljstvo dimenzijom obeležjima posla. Istraživanje je takođe pokazalo da je u ispitanim organizacijama više prisutan spoljšnji lokus kontrole. Statistička značajna povezanost lokusa kontrole ostvarila se samo kod tri dimenzije: napredovanje (Sig 0,033), Rukovođenje (Sig 0,014) i Saradnici i kolege (Sig.0, 007). Sa ostalim dimenzijama nije ostvarena značajna statistička povezanost na nivou P od $\leq 0,005$., stoga je uticaj lokusa kontrole na zadovoljstvo poslom delimičan.

U budućnosti bi se moglo ponoviti istraživanje sa povećanim uzorkom ispitanika. Provera uticaja lokusa kontrole mogla bi se razložiti ne samo na unutrašnji i spoljšnji, nego i na intenzitet svakog. Takođe bi se mogao ispitati uticaj lokusa koji bi bio kategorisan sa tri pod kategorije:

1. jak unutrašnji,
2. slab unutrašnji i spoljašnji i
3. jak spoljašnji.

7. LITERATURA

- [1] Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of of reinforcement. *Psychological Monographs: General & Applied*, 80(1), 1–28. doi:10.1037/h0092976.
- [2] Rotter, J. B. (1954.). Social Learning and Clinical Psychology. In Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- [3] French, J. (2005). Work Locus of Control as a Moderating Influence on the Quality of Work Life for Radiation Therapists. *In Canadian Journal of Medical Radiation Technology*, 36(1), 12-16. doi:10.1016/S0820-5930(09)60052-9
- [4] Jordan, G., Miglič, G., Todorović, I., & Marič, M. (2017). Psychological Empowerment, Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Lecturers in Higher Education: Comparison of Six CEE Countries. *Organizacija*, 50(1), 17-32. doi:10.1515/orga-2017-0004, ISSN:1318-5454
- [5] Knezović, Z. (1981). Hijerarhijska faktorska analiza i neke metrijske karakteristike Rotterove skale unutrašnjeg naprama izvanjskom mjestu kontrole potkrepljenja. *Revija za psihologiju*, 11, 35–43. *Revija za psihologiju*, 11, 35–43.
- [6]. Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
- [7] Đurašević, S. (2016). *Nacionalni okvir kvalifikacija u Srbiji*. Beograd: Stručni tim MPNTR za izradu integrisanog NOKS.
- [8] Službeni glasnik RS, b. 3. (2017). Pravilnik o naučnim, umetničkim, odnosno stručnim oblastima u okviru obrazovno-naučnih, odnosno obrazovno-umetničkih polja. Retrieved from <http://www.mpn.gov.rs>.

Kratka biografija:



Mila Kavalić rođena je u Zrenjaninu, 09.02.1989. godine.

Master rad na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Industrijsko inženjerstvo i menadžment, na katedri: Menadžment ljudskih resursa, brani tokom meseca oktobra 2017. godine.