

**UTICAJ KARAKTERISTIKA LIČNOSTI NA ZADOVOLJSTVO POSLOM****THE INFLUENCE OF PERSONALITY TRAITS ON JOB SATISFATION**

Jana Simić, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad*

**Oblast – INDUSTRIJSKO INŽENJERSTVO I  
INŽENJERSKI MENADŽMENT**

**Kratak sadržaj** – Osnovni cilj istraživanja jeste da se utvrdi postojanje uticaja karakteristika ličnosti na generalno zadovoljstvo poslom. Navedena povezanost se ispitala kod muškaraca i kod žena sa razlikama u starosnoj dobi (uzrast ispitanika je od 25 do 60 godina), a uzorak je brojao 95 ispitanika. Ovo istraživanje je sprovedeno u bankarskom sektoru. U ovom istraživanju korištena su dva upitnika: Spektorova skala za merenje zadovoljstva poslom za varijablu zadovoljstvo poslom i instrument Inventar Velikih pet za ispitivanje dimenzija ličnosti. Dobijene informacije su obrađene u statističkom programu SPSS. Analizom rezultata upitnika, utvrđeno je postojanje uticaja kod pojedinih dimenzija ličnosti među kojima je dominantna priyatnost, ali i slabost uticaja određenih dimenzija ličnosti među kojima su neuroticizam i otvorenost ka novim iskustvima. Pored toga, potvrđeni su i elementi uticaja starosti na zadovoljstvo poslom, a potvrđena je i pretpostavka da polne razlike nemaju veliki uticaj na zadovoljstvo poslom.

**Ključne reči:** *Zadovoljstvo poslom, karakteristike ličnosti, dimenzije ličnosti, pol, starost*

**Abstract** – The main goal of this research is to determine if there is existence of the influence of personality characteristics on job satisfaction. This association was examined on 95 respondents, men and women with age differences (age of the respondents is from 25 to 60 years). This research was conducted in the banking sector. Two questionnaires were used in this study: the Spectrum scale for measuring job satisfaction for the variable job satisfaction and the Big Five Inventory instrument for examining personality dimensions. The obtained information was processed in the statistical program SPSS. The results of the questionnaire revealed the existence of influence on certain dimensions of personality, among which Agreeableness is dominant, but also the weakness of influence of certain dimensions of personality, among which are Neuroticism and Openness to new experiences. In addition, the elements of the influence of age on job satisfaction were confirmed as well as the assumption that gender differences do not have a great impact on job satisfaction.

**Keywords:** *Job satisfaction, personality traits, personality dimensions, gender, age*

**NAPOMENA:**

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bila dr Ivana Katić, vanr. prof.

**1. UVOD**

Ono što predstavlja osnovu kvalitetne organizacije jesu pouzdani zaposleni koji su zadovoljni svojim poslom, spremni da napreduju i uče i time i sebi i organizaciji donose profit, bilo u materijalnom ili nekom drugom smislu. Tek kada su lični i organizacijski ciljevi kompatibilni, moguće je obostrano zadovoljstvo, kako organizacije tako i samog zaposlenog. U cilju donošenja profita i zdravog funkcionisanja organizacija, potrebno je kontrolisati i unapređivati zadovoljstvo zaposlenih, jer upravo na zadovoljnim ljudskim resursima počiva uspešnost svake organizacije.

**2. POJAM ZADOVOLJSTVA POSLOM**

Zadovoljstvo poslom je jedan od najviše istraživanih stavova zaposlenih (Alotaibi, 2001; Parnell & Crandall, 2003). Zadovoljstvo poslom se može definisati kao prijatno ili pozitivno emotivno stanje nastalo kao posledica procene posla ili iskustva u vezi sa poslom. To pozitivno stanje nastaje kao rezultat percepcije zaposlenog da posao koji obavlja ima sposobnost da ispuni njegove bitne poslovne vrednosti i omogući usklađenost tih vrednosti sa sopstvenim potrebama (Hoynala, 2009). Zadovoljstvo poslom se može shvatiti i kao stepen usaglašenosti između onoga što organizacija zahteva od zaposlenih i onoga što im pruža, sa jedne strane, i onoga što zaposleni očekuju od organizacije, sa druge strane.

Danas postoje dva pristupa pri istraživanju zadovoljstva poslom: holistički i aditivni. Holistički pristup zadovoljstvo poslom posmatra kao jednodimenzionalni konstrukt – po tom pristupu zadovoljstvo poslom predstavlja generalizovani stav pojedinca prema poslu odnosno jedno centralno osećanje vezano za posao koje je rezultati iskustva na poslu.

Drugi pristup, aditivni, koji je i češće korišten, zadovoljstvo poslom posmatra kao višedimenzionalni konstrukt – posmatra ga iz aspekta radne situacije i uključuje ispitivanje relevantnih aspekata posla koji doprinose ukupnom zadovoljstvu poslom. Aditivni pristup zadovoljstvo poslom posmatra iz aspekta radne situacije i uključuje ispitivanje relevantnih aspekata posla koji doprinose ukupnom zadovoljstvu poslom.

Ukupno zadovoljstvo poslom osobe je određeno svakim od pojedinačnih aspekata posla. Spector je identifikovao devet aspekata posla značajnih za zadovoljstvo zaposlenih: plata, napredovanje, rukovođenje, beneficije, nagrađivanje, radne procedure, saradnici, priroda posla i komunikacija. Zadovoljstvo zaposlenih poslom je povezano sa tri važna organizacijskih ishoda –

produktivnošću, apsentizmom i fluktuacijom, ali i sa nivoom performansi radnika, spremnost zaposlenih da se uključe u aktivnosti usmerene ka rešavanju problema, te na intenzitet napora koje radnik ulaže u obavljanje posla. Važno je imati na umu da zadovoljstvo poslom nije nešto što se jednom kreira i onda se sa tim može prestati; ono je utkano u vrednosti kompanije i na njega veoma utiče šta je to što sama kompanija čini kako bi se zadovoljstvo postiglo i održalo.

### 3. DIMENZIJE LIČNOSTI

Kroz istoriju ljudskog razmišljanja, a i u okviru psihologije kao nauke javilo se više pristupa koji su pokušali objasniti ličnost. U psihologiji su to: psihoanaliza (čiji je najpoznatiji predstavnik Sigmund Freud), kognitivni, humanistički, bihejvioristički pristup i drugi. No, ni jedna teorija nije uspela ono što su uspeli teoretičari psihologije ličnosti. Oni su se usmerili na strukturu ličnosti te iscrpnim empirijskim istraživanjima otkrili pet faktora koji objašnjavaju velik deo različitosti ljudskog mišljenja, osećanja i ponašanja. Godine 1981. na simpozijumu u Honolulu-u, četiri istaknuta istraživača – L. Goldberg, N. Takamoto-Čok, A. Komrej i Dž.M. Digman pregledali su postojeće testove ličnosti i zaključili da većina testova koji išta vrede, meri podskup od pet faktora. Ovaj skup od pet faktora nazvan je Big Five odnosno Velikih pet. Dimenzije ličnosti ovog modela su:

1. Ekstraverzija – predstavlja osobe koje su orijentisane ka spoljašnjem okruženju, pričljive, energične, pune entuzijazma, okrenute na akciju, sponatane i privlače pažnju drugih.
2. Prijatnost – predstavlja osobe koje su saosećajne, ljubazne, odane, prijatne, pažljive i velikodušne. Imaju pozitivan stav prema drugim ljudima i sklone su kompromisima u cilju održavanja harmoničnih odnosa.
3. Savesnost – osobe su sklone planiranju, organizovanju i efikasnosti. Odlikuje ih savesnost, a drugi ljudi ih procenjuju kao pouzdane i sposobne. Ovakve osobe rade planski i uspešne su u ostvarivanju postavljenih ciljeva.
4. Neuroticizam – osobe su anksiozne, napete i loše raspoložene. Podložne su negativnim emocijama i reaguju emocionalno u situacijama. Zbog problema u emocionalnoj regulaciji, manje su objektivni i manje efikasni u stresnim situacijama.
5. Otvorenost ka iskustvu- osobe karakteriše širok spektar interesovanja, otvorene su i intelektualno radoznale. One su estete i imaju izraženiju svest o svojim osećanjima.

### 4. POVEZANOST ZADOVOLJSTVA POSLOM I DIMENZIJA LIČNOSTI

Potreba da se utvrde specifičnosti uticaja karakteristika ličnosti na zadovoljstvo poslom, zahteva analizu značaja proučavanja uticaja karakteristika ličnosti, ne samo na zadovoljstvo poslom, već i poslovni uspeh i kvalitet života pojedinca. U skladu sa tim, moguće je uočiti da su karakteristike ličnosti, a između ostalog i njihov uticaj na zadovoljstvo poslom, jedan od najznačajnijih predmeta analize mnogih naučnih disciplina koje su usmerene na proučavanje kvaliteta poslovanja.

## 5. ISTRAŽIVANJE

### 5.1. Predmet istraživanja

Predmet ovog istraživanja jeste: Utvrđivanje povezanosti karakteristika ličnosti i generalnog zadovoljstva poslom; utvrđivanje uticaja određenih karakteristika ličnosti na konkretne aspekte zadovoljstva poslom i utvrđivanje razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na određeni set faktora ličnosti

### 5.2. Cilj istraživanja

Opšti cilj istraživanja je da se utvrdi postojanje međusobnog uticaja i povezanosti dimenzija ličnosti i zadovoljstva poslom, kao i razlika u nivou zadovoljstva poslom u odnosu na određeni set karakteristika ličnosti, kako kod muškaraca i kod žena, tako i kod svakog pojedinačno u pogledu starosne dobi u okviru bankarskog sektora u Srbiji.

### 5.3. Hipoteze istraživanja

Hipoteze koje bi bile polazna osnova za dalji razvoj analize o uticaju karakteristika ličnosti na zadovoljstvo poslom u ovom radu su:

H0: Postoji statistički značajna povezanost između zadovoljstva poslom i dimenzija ličnosti kod osobe.

H1: Postoji statistički značajan uticaj dimenzije Otvorenost ka iskustvu na zadovoljstvo poslom.

H2: Osobe koje imaju nizak skor na skali N – Neuroticizam biće zadovoljnije poslom od osoba koje imaju visok skor na ovoj skali.

H3: Postoje statistički značajne razlike između ispitanika različite starosti u pogledu zadovoljstva poslom.

H4: Ne postoje statistički značajne razlike između polova u pogledu zadovoljstva poslom.

H5: Ne postoji statistički značajan uticaj dimenzije Prijatnost na zadovoljstvo prirodom samog posla.

### 5.4. Uzorak i izvođenje istraživanja

Istraživanje je sprovedeno tokom 2020. godine u bankarskom sektoru. Upitnici su pretežno popunjavani online u obliku Google Forms ankete. Uzorak istraživanja je činilo 95 ispitanika, a grupu su sačinjavale osobe heterogene strukture. Nakon dobijenog uputstva za rad uz naglašavanje anonimnosti prikupljenih podataka i svrhe samog istraživanja, ispitanici su popunjavali dva upitnika („Spektorova skala za merenje zadovoljstva“ i „instrument Inventar Velikih pet“). Anketirana su oba pola, različitih godina starosti, koji u organizaciji rade određeno vreme na svom radnom mestu.

### 5.5. Instrumenti istraživanja

Zadovoljstvo poslom u ovom istraživanju provereno je Spektorovom skalom za merenje zadovoljstva poslom (engl. Job Satisfaction Survey, Spector, 1997). Ova skala originalno sadrži 36 tvrdnji raspoređenih u 9 supskala koje mere zadovoljstvo sa 9 navedenih aspekata posla (plata, napredovanje, rukovođenje, benefiti, nagrađivanje, radne procedure, saradnici, priroda posla i komunikacija). Skala je modifikovana uz prevod sa engleskog jezika i u skladu sa potrebama upitnika, tako da u ovom istraživanju ispitanici odgovaraju na 23 stavke podeljene u 6 kategorija (benefiti, nagrađivanje, operativne procedure,

saradnici, priroda posla i komunikacija). Instrument Inventar Velikih pet (The Big Five Inventory – BFI: John & Srivastava, 1999) je instrument korišten za ispitivanje dimenzija ličnosti. Inventar Velikih pet sastoji od 44 stavke. Zadatak ispitanika na oba uipnika je da na petostepenoj skali Likertovog tipa proceni u kojoj meri se slaže sa svakom navedenom tvrdnjom (od 1 - „uopšte se ne slažem“ do 5 - „potpuno se slažem“).

## 5.6. Obrada podataka

Podaci su pregledani i analizirani uz pomoć statističkog računarskog programa IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Podaci, koji su dobijeni od ispitanika, putem istraživanja su predstavljeni grafički i tabelarno.

## 6. DISKUSIJA

Sam prikaz rezultata upitnika, realizovan je kroz tri specifične celine u okviru kojih je sprovedena: Opšta analiza rezultata istraživanja kroz osvrt na specifičnosti uticaja karakteristika ličnosti na zadovoljstvo poslom, analiza uticaja elemenata koji se odnose na demografske karakteristike ispitivanog uzorka i analiza Velikih pet dimenzija ličnosti i njihovog uticaja na zadovoljstvo poslom kod ispitanika, u skladu sa činjenicom da postoji najveći oblik korelacije između pet dimenzija ličnosti i delovanja čoveka, doživljaja situacije i stvarnosti.

Veoma je važno uočiti značaj svakog predstavljenog elementa, s obzirom na činjenicu da je razumevanje elemenata koji ostvaruju uticaj na zadovoljstvo poslom kod pojedinca zapravo osnova na kojoj je moguće izgraditi kvalitetni poslovni sistem u kojem bi svaka jedinka mogla da pruži svoj maksimum i tako doprinese sveukupnom rastu poslovnog sistema.

Na osnovu postavljenih hipoteza, posebna pažnja u ovom radu usmerena je na tri dimenzije ličnosti: Otvorenost ka iskustvu, Neuroticizam i Prijatnost.

Istraživanjem generalnog uticaja karakteristika ličnosti na zadovoljstvo poslom dobijeni su sledeći rezultati:

Zadovoljstvo poslom ima statistički značajnu pozitivnu korelaciju sa ekstraverzijom u smislu da što je viši nivo ekstraverzije to je viši nivo zadovoljstva poslom i obrnuto. Ostale dimenzije ličnosti nemaju statistički značajnu korelaciju sa zadovoljstvom poslom.

H0: Postoji statistički značajna povezanost između zadovoljstva poslom i dimenzija ličnosti kod osobe. – delimično potvrđena jer postoji samo između ekstraverzije i zadovoljstva poslom.

U cilju ispitivanja uticaja dimenzije Otvorenost ka iskustvu, Neuroticizma i Prijatnosti na generalno zadovoljstvo poslom, korišćena je linearna regresija. Rezultati pokazuju:

H1: Postoji statistički značajan uticaj dimenzije **Otvorenost ka iskustvu** na zadovoljstvo poslom. – nije potvrđena

H2: Osobe koje imaju nizak skor na skali N – **Neuroticizam** biće zadovoljnije poslom od osoba koje imaju visok skor na ovoj skali. – nije potvrđena.

Za utvrđivanje povezanosti godina starosti i zadovoljstva poslom sprovedena je Pearson korelacija. Rezultati pokazuju da postoji statistički značajna negativna

povezanost godina starosti i zadovoljstva poslom ( $r = -.239$ ,  $p < .05$ ) što znači da što je osoba starija to je nezadovoljnije poslom i obrnuto (što je osoba mlađa to je zadovoljnija poslom).

H3: Postoje statistički značajne razlike između ispitanika različite starosti u pogledu zadovoljstva poslom. – potvrđena

Za utvrđivanje razlika između polova u pogledu zadovoljstva poslom, korišćen je t-test za nezavisne uzorke. Rezultati pokazuju da ne postoji statistički značajna razlika između polova u pogledu zadovoljstva poslom ( $t = .313$ ,  $p > .05$ ).

H4: Ne postoje statistički značajne razlike između polova u pogledu zadovoljstva poslom. – potvrđena.

**Prijatnost** ima statistički značajan uticaj na zadovoljstvo prirodom posla ( $t = 2.687$ ,  $p < 0.1$ ,  $B = 233$ ) i to tako da sa porastom nivoa prijatnosti za jednu jedinicu, nivo zadovoljstva prirodom posla raste za 0.233.

H5: Ne postoji statistički značajan uticaj dimenzije Prijatnost na zadovoljstvo prirodom samog posla. – nije potvrđena.

Ideja da otvorenost ka iskustvu može u velikoj meri doprineti mogućnosti da osoba pronađe adekvatnu aktivnost u kojoj bi uživala, odbačena je u analizi odgovora ispitanika. Slična situacija prisutna je i u posmatranju parametra Neuroticizma. Sa druge strane, pokazalo se da Prijatnost ima izuzetno veliki uticaj na zadovoljstvo poslom, iako je u okviru početnih pretpostavki u radu postavljena situacija u kojoj ovaj parametar nema, ili ima minimalni uticaj na zadovoljstvo poslom.

Uvidom u frekvencije ukupnog zadovoljstva poslom, vidimo da je oko polovine ispitanika zadovoljno poslom. Prosečno zadovoljstvo poslom iznosi:  $M = 76.48$  ( $SD = 1.66$ ).

Procentualna raspodela pojedinačnih aspekata zadovoljstva poslom: Ispitanici su generalno najviše zadovoljni prirodom samog posla i odnosom sa kolegama, a najmanje zadovoljni operativnim procedurama.

Utvrđivanjem povezanosti između dimenzija ličnosti i pojedinih aspekata zadovoljstva poslom dobijeni su sledeći rezultati:

Ekstraverzija ima statistički značajnu pozitivnu korelaciju sa zadovoljstvom benefitima, nagradama, odnosom sa kolegama, prirodom posla i komunikacijom, u smislu da što je viši nivo ekstraverzije to je viši nivo zadovoljstva.

Prijatnost ima statistički značajnu pozitivnu korelaciju sa zadovoljstvom prirode posla, u smislu da što je viši nivo prijatnosti to je viši nivo zadovoljstva.

Savesnost ima statistički značajnu pozitivnu korelaciju sa zadovoljstvom nagradama i zadovoljstvom prirodom posla, u smislu da što je viši nivo savesnosti to je viši nivo zadovoljstva.

Neuroticizam i otvorenost ka iskustvu nemaju statistički značajne korelacije sa zadovoljstvom pojedinim aspektima posla.

Naravno, u skladu sa činjenicom da su rezultati upitnika pokazali povezanost kod određenih dimenzija ličnosti, ali i odsustvo povezanosti kod drugih, osnovna hipoteza u

radu, koja ukazuje na to da karakteristike ličnosti ostvaruju uticaj na zadovoljstvo poslom, može biti delimično prihvaćena.

## 7. ZAKLJUČAK

Zaposleni su osnovni pokretač, kako očuvanja, tako i progresa poslovnih sistema, pa se tako zadovoljstvo poslom, pogotovo u savremenom dobu postavlja kao jedan od najznačajnijih ciljeva koji je potrebno dostići. Kako je zadovoljstvo predstavljeno kao izuzetno kompleksan fenomen, skup pojava koje je potrebno uzeti u obzir u okviru analize zadovoljstva radnika poslom izuzetno je veliki, a kompleksnost analize dodatno pojačava činjenica da se ljudi međusobno razlikuju po velikom broju karakteristika.

Upravo iz tog razloga, osnovna ideja ovog rada bila je zasnovana na prikazu specifičnosti koje su povezane sa uticajem karakteristika ličnosti na zadovoljstvo poslom, s obzirom na činjenicu da je ličnost, uz inteligenciju, izuzetno važan faktor u predviđanju i objašnjavanju postignuća. Na osnovu svega navedenog, jasno je kako bi se boljim upoznavanjem sa ličnošću zaposlenih mogli pronaći oni koji su u opasnosti od neuspeha te im pomoći da prevladaju neke od poteškoća vezanih za navedene osobine.

Uvažavanje pojedinačnih karakteristika zaposlenih i individualni pristup mogli bi biti od velike pomoći u tome da svi zaposleni dobiju jednaku priliku za uspeh i ispunjenje potencijala na njima svojstven način, ali i da budu zadovoljni svojim poslom. Naime, u potrebi za objektivnim izolovanjem fenomena zadovoljstva poslom, u ovom radu odabran je heterogeni skup ispitanika različitog starosnog doba i pola, sa različitim životnim i radnim iskustvom, ali u okviru iste oblasti poslovanja, kako bi se utvrdili elementi ličnosti koji su dominantni kada je u pitanju ostvarivanje uticaja karakteristika ličnosti na zadovoljstvo poslom.

Analizom rezultata upitnika, utvrđeno je postojanje uticaja kod pojedinih dimenzija ličnosti među kojima je neke imaju jači, a neke slabiji uticaj. primenom različitih metoda među kojima je svakako dominantna linearna regresija i računanje Pearsonovog koeficijenta, utvrđeno je postojanje uticaja kod pojedinih dimenzija ličnosti među kojima je dominantna prijatnost, ali i slabost uticaja određenih dimenzija ličnosti među kojima su neuroticizam i otvorenost ka novim iskustvima.

Potvrđeni su i elementi uticaja starosti na zadovoljstvo poslom, kao i pretpostavka da polne razlike nemaju veliki uticaj na zadovoljstvo poslom.

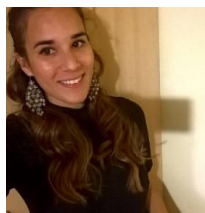
Ukoliko se sagledaju svi predstavljeni elementi, ali i ograniči na posmatrani ispitivani uzorak (bez iznošenja

opštih zaključaka), moguće je zaključiti da su karakteristike ličnosti veoma značajan element uticaja na zadovoljstvo poslom, ali da ih je neophodno posmatrati kroz uticaj svih drugih elemenata koji ostvaruju uticaj na poslovanje.

## 8. LITERATURA

- 1) Janjić I., Ilić Đ. (2019), *Zadovoljstvo poslom kao merilo subjektivnog uspeha u karijeri*. Internet adresa članka: <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2334-816X/2019/2334-816X1901049J.pdf>
- 2) Judge, T. Heller, D. and Mount, M. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.
- 3) Milanović V., Dragičević-Radičević T. (2020) Odnosi između zadovoljstva komunikacijom, zadovoljstva poslom i postignuća na poslu – pregled važnijih empirijskih istraživanja od 1970.godine. *Communication and Media XIV* (46) 89–120 © 2019
- 4) Panian, Ž.; Klepac, G. (2003) *Poslovna inteligencija*, Masmedia, Zagreb.
- 5) Hedrih, V., (2009). Profesionalna interesovanja i osobine ličnosti, *Psihologija*, Filozofski fakultet, Niš, Godišnjak za psihologiju, vol 6, No 8.
- 6) Spector. (1996). *Theories of employee motivation*
- 7) *Osnove industrijske psihologije*(2012) Filozofski fakultet, Univerzitet u Novom Sadu, Odsek za psihologiju
- 8) *Osnove psihologije ličnosti* (2013) Filozofski fakultet, Univerzitet u Novom Sadu, Odsek za psihologiju.

### Kratka biografija:



**Jana Simić** rođena je u Somboru, 20.05.1992. godine. Diplomsku studiju završila je na Filozofskom fakultetu u Novom Sadu 2016. godine i stekla zvanje Diplomirani psiholog. Master studije na Fakultetu tehničkih nauka, iz oblasti Industrijskog inženjerskog menadžmenta – Menadžment ljudskih resursa završila je 2021.god.

Kontakt: [jana.m.simic@gmail.com](mailto:jana.m.simic@gmail.com)