

Biljana Mirković
Filozofski fakultet, Univerzitet u Banjoj Luci
biljana.mirkovic@blic.net

UDK 159.9-051:331.101.32
Originalni naučni rad
doi 10.7251/RAD1622013M

Dorđe Čekrlija
Filozofski fakultet, Univerzitet u Banjoj Luci
djopsi@gmail.com

KARAKTERISTIKE LIČNOSTI ZAPOSLENIH I ZADOVOLJSTVO POSLOM

Apstrakt: Cilj ovog istraživanja je bio: prvo, utvrditi prediktivnu vrijednost Petofaktorskog modela ličnosti za ukupno zadovoljstvo poslom i devet aspekata zadovoljstva poslom mjerenih Skalom zadovoljstva poslom (Job Satisfaction Survey), i drugo, utvrditi da li postoje značajne razlike u ukupnom zadovoljstvu poslom i devet aspekata zadovoljstva poslom zaposlenih koji se razlikuju prema demografskim obilježjima: pol, starost, nivo obrazovanja i dužina radnog staža. Uzorak ispitanika su činili zaposleni u proizvodnji, zdravstvu, prosvjeti, bankarstvu, trgovini i javnoj administraciji u Banja Luci, ukupno njih 332. U obradi podataka je korištena regresiona analiza, multivarijantna analiza varijanse, LSD test i Mann–Whitney U test. Kao značajan prediktor ukupnog zadovoljstva poslom izdvojio se neuroticizam, dok su se kao značajni prediktori zadovoljstva pojedinim aspektima posla izdvojili: ekstraverzija i prijatnost za aspekt saradnici, savjesnost za aspekt priroda posla i neuroticizam za aspekte plata, priroda posla i komunikacija. Pol pravi značajnu razliku u ukupnom zadovoljstvu poslom, zadovoljstvu platom, napredovanjem, beneficijama, nagrađivanjem i komunikacijom. Starost pravi značajnu razliku u ukupnom zadovoljstvu poslom, zadovoljstvu napredovanjem i nagrađivanjem. Nivo obrazovanja pravi značajnu razliku u zadovoljstvu rukovođenjem i prirodom posla. Dužina radnog staža pravi značajnu razliku u zadovoljstvu napredovanjem i nagrađivanjem. Dobijeni rezultati imaju značajne implikacije za selekcijske postupke i praksu upravljanja ljudskim resursima.

Ključne riječi: zadovoljstvo poslom, aspekti zadovoljstva poslom, osobine ličnosti, demografske karakteristike

Uvod

Zadovoljstvo poslom je jedan od najviše istraživanih stavova zaposlenih (Alotaibi, 2001; Parnell & Crandall, 2003). Razlog za to je uvreženo vjerovanje da je zadovoljan radnik produktivan radnik, te da se uspješnost organizacije ne može postići sa nezadovoljnim zaposlenima. Pojam zadovoljstva poslom u naučnu literaturu je 1935. godine uveo Hopok (Hoppock, 1935, prema Wright, 2006), navodeći da je zadovoljstvo poslom kombinacija psiholoških i fizioloških okolnosti, kao i okolnosti okruženja koje uzrokuju da zaposleni kaže: „Ja sam zadovoljan svojim poslom“.

Danas u operacionalizaciji zadovoljstava poslom postoje dva pristupa: holistički i facetni pristup (Wright, 2006). Holistički pristup zadovoljstvo poslom posmatra kao jednodimenzionalni konstrukt – zadovoljstvo poslom predstavlja generalizovani stav pojedinca prema poslu odnosno jedno centralno osjećanje vezano za posao koje je rezultati iskustva na poslu. Facetni pristup zadovoljstvo poslom posmatra kao višedimenzionalni konstrukt – zadovoljstvo poslom posmatra iz aspekta radne situacije i uključuje ispitivanje relevantnih aspekata posla koji doprinose ukupnom zadovoljstvu poslom. To su aspekti poput plate, načina rukovođenja, odnosa sa saradnicima, mogućnosti napredovanja i slično. Ukupno zadovoljstvo poslom osobe je određeno svakim od pojedinačnih aspekata posla. Većina istraživanja danas koristi facetni pristup zadovoljstvu poslom budući da pruža detaljniji i potpuniji uvid u razloge (ne)zadovoljstva poslom (Oshagbemi, 1999).

U okviru facetnog pristupa zadovoljstvu poslu, danas je najprihvaćenije Spektorovo (Spector, 1997) određenje zadovoljstva poslom (Giri & Kumar, 2010; Watson, Thompson & Meade, 2007). Spektor (Spector, 1997) zadovoljstvo poslom određuje kao "ono što osoba osjeća prema svom poslu i različitim aspektima posla" (Spector, 1997, str. 2). Spektor (Spector, 1997) je identifikovao devet aspekata posla značajnih za zadovoljstvo zaposlenih: plata, napredovanje, rukovođenje ili nadzor, beneficije, nagrađivanje, radne procedure, saradnici, priroda posla i komunikacija.

Zadovoljstvo platom je važan aspekt ukupnog zadovoljstva poslom (Spector, 1997). Ipak, istraživanja pokazuju da osobe koje više zarađuju nisu i nužno zadovoljnije poslom (Spector, 2008). Mogućnost napredovanja na poslu takođe je važan aspekt zadovoljstva poslom. Napredovanje omogućava lični rast i razvoj, više odgovornosti i povećanje socijalnog statusa (Robbins, 1993; Spector, 2008). Zadovoljstvo zaposlenih raste i kada neposredni rukovodilac pokazuje razumjevanje, daje pohvale za dobro obavljanje radnih zadataka, uvažava mišljenje zaposlenih i pokazuje lični interes za zaposlene (Robbins, 1993; Spector, 1997). Zaposleni preferiraju posao koji je izazovan odnosno posao koji im pruža priliku da obavljaju različite zadatke i koriste različite vještine i sposobnosti, te nudi povratne informacije o tome koliko su uspješni u obavljanju posla (Robbins, 1993). Zaposleni su zadovoljniji poslom i kada u komunikaciji u organizaciji nema nejasnoća i nepodudarnosti (Robbins, 1993). Takođe,

prijateljski odnos i podrška od strane saradnika rezultiraju većim zadovoljstvom poslom (Robbins, 1993). I intrinzične i ekstrinzične beneficije rezultiraju većim zadovoljstvom poslom (Suliman & Iles 2000). Na kraju, i radne procedure određuju zadovoljstvo poslom. Autonomija u obavljanju posla podstiče osjećaj odgovornosti, a poznavanje rezultata rada pruža doživljaj smislenosti rada (Spector, 2008).

Brojna istraživanja iz organizacijske psihologije ispituju odnos zadovoljstva poslom i osobina ličnosti, a teorijska osnova često je Petofaktorski model ličnosti. Petofaktorski model ličnosti (McCrae & Costa, 1990) predstavlja sveobuhvatnu taksonomija crta ličnosti koja sa pet faktora obuhvata normalno i patološko jedinstveno polje ličnosti. Petofaktorski model ličnosti (McCrae & Costa, 1990) pretpostavlja da se prostor bazične strukture ličnosti može opisati duž pet širokih dimenzija: ekstraverzija, otvorenost ka iskustvu, savjesnost, prijatnost i neuroticizam. Brojna empirijska istraživanja su ukazala na robustnost Petofaktorskog modela (McCrae & Costa, 1990), njegovu stabilnost na uzorcima iz različitih populacija, bez obzira na uzrast, obrazovanje, socio-ekonomski status, mentalno zdravlje ili kulturu (Knežević, Džamonja-Ignjatović i Đurić-Jočić, 2010).

Još tridesetih godina prošlog vijeka Hopok (Hoppock, 1935, prema Judge, Heller & Mount, 2002) je utvrdio značajnu korelaciju između emocionalne stabilnosti zaposlenih i mjere njihovog zadovoljstva poslom. U istom periodu su i Fišer i Hana (Fisher & Hanna, 1931, prema Judge, Heller & Mount, 2002) zaključili da nezadovoljstvo poslom nastaje kao rezultat emocionalne neprilagođenosti. Sumirajući podatke istraživanja koja su od tridesetih godina prošlog vijeka pa do početka ovog vijeka, ispitala vezu između dimenzija Petofaktorskog modela ličnosti i zadovoljstva poslom, Džadž i saradnici (Judge et al., 2002) su u svojoj meta-analizi utvrdili značajnu korelaciju između neuroticizma, savjesnosti, ekstraverzije i zadovoljstvom poslom. Rezultati meta-analize Džadža i saradnika (Judge et al., 2002) pokazuju da je neuroticizam u najsnažnijoj, negativnoj, korelaciji ($r=-.29$) sa zadovoljstvom poslom, dok su savjesnost i ekstraverzija u pozitivnoj korelaciji sa zadovoljstvom poslom. Prijatnost i otvorenost ka iskustvu se nisu pokazali značajnim prediktorima zadovoljstva poslom u meta-analizi Džadža i saradnika (Judge et al., 2002), dok rezultati istraživanja MekRea i

Koste (McCrae & Costa 1991) pokazuju da je priyatnost značajan prediktor zadovoljstva poslom.

Odnos demografskih karakteristika zaposlenih i zadovoljstva poslom manje je ispitivan a rezultati istraživanja uglavnom nisu konzistentni. Tako je Hopok (Hoppock, 1935) u svojoj longitudinalnalnoj studiji zaključio da se zadovoljstvo poslom povećava sa starošću (prema Davies & Shackleton, 1975), dok Herzberg (Herzberg, 1957; prema Jaman, 1985) navodi da odnos zadovoljstva poslom i starosti ima oblik U krivulje. Šarić (1982) je utvrdio da su poslom zadovoljniji zaposleni sa kraćim radnim stažom, dok Tanasijević (2011) navodi da zaposleni sa dužim radnim stažom pokazuju veće zadovoljstvo poslom. Rezultati istraživanja su konzistentniji kada je u pitanju odnos nivoa obrazovanja i zadovoljstva poslom. Istraživanja pokazuju da su poslom zadovoljniji zaposleni sa višom stručnom spremom (Falcone, 1991; Šarić, 1982).

Zadovoljstvo zaposlenih poslom je veoma značajno za funkcionisanje organizacije. Povezano je sa tri važna organizacijskih ishoda – produktivnošću, apsentizmom i fluktuacijom. Zadovoljniji radnici su produktivniji, manje odsustvuju s posla i rijeđe napuštaju posao (Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001; Kohler & Mathieu, 1993; Koys, 2001).

Cilj ovog istraživanja je: prvo, utvrditi predikativnu vrijednost Petofaktorskog modela ličnosti za ukupno zadovoljstvo poslom i devet aspekata zadovoljstva poslom: plata, napredovanje, rukovođenje, beneficije, nagrađivanje, radne procedure, saradnici, priroda posla i komunikacija, i drugo, utvrditi da li postoje značajne razlike u ukupnom zadovoljstvu poslom i devet aspekata zadovoljstva poslom zaposlenih koji se razlikuju prema demografskim obilježjima: pol, starost, stepen obrazovanja i dužina radnog staža.

Metod

Uzorak i procedura

Istraživanje je sprovedeno na prigodnom uzorku od 332 osobe zaposlene u proizvodnji, zdravstvu, prosvjeti, bankarstvu, trgovini i javnoj administraciji u Banja Luci. Struktura uzorka prema polu, starosti, nivou obrazovanja i dužini radnog staža prikazana je u Tabeli 1.

Tabela 1: Struktura uzorka prema polu, starosti, nivou obrazovanja i dužini radnog staža

		Frekvencija	Procent
Pol	Muškarci	165	49.7
	Žene	167	50.3
	Ukupno	332	100.0
Starost	Do 25 god.	20	6.0
	26 - 35 god.	156	47.0
	36 - 45 god.	95	28.6
	46 - 55 god.	46	13.9
	Preko 56 god.	15	4.5
	Ukupno	332	100.0
Nivo obrazovanja	Zanat	47	14.2
	Srednja škola	103	31.0
	Viša škola	20	6.0
	Fakultet ili više	162	48.8
	Ukupno	332	100.0
Dužina radnog staža	Do 5 god.	106	31.9
	6 - 15 god.	147	44.3
	16 - 25 god.	45	13.6
	Preko 26 god.	34	10.2
	Ukupno	332	100.0

Istraživanje je sprovedeno tokom maja 2014. godine. Ispitivanje je vršeno grupno, u organizacijama u kojima su ispitanici zaposleni, u trajanju od oko 20 minuta. Učestvovanje u istraživanju je bilo dobrovoljno i anonimno.

Instrumenti

Skala zadovoljstva poslom (Spector, 1997). Sadrži tridesetšest tvrdnji raspoređenih u devet subskala koje mjere zadovoljstvo s devet aspekata posla: plata, napredovanje, rukovođenje, beneficije, nagrađivanje, radne procedure, saradnici, priroda posla i komunikacija. Zadatak ispitanika je da na šestostepenoj skali Likertovog tipa procjeni u kojoj mjeri se slaže sa svakom navedenom tvrdnjom (od 1 – „uopšte se ne slažem“ do 6 – „potpuno se slažem“). Na osnovu podataka dobijenih ovom skalom može se izračunati deset nezavisnih skorova. Devet skorova čine rezultati ispitanika na pojedinačnim subskalama, i formiraju se kao linearna kombinacija procjena na tvrdnjama koje čine subskalu. Deseti skor je sumacioni skor ispitanika na svim tvrdnjama i

predstavlja opštu mjeru zadovoljstva poslom. Pouzdanost skale dobijena u ovom istraživanju, mjerena α koeficijentom, iznosi .91. Pouzdanost pouzdanost pojedinih subskala iznosi: $\alpha = .75$ za Skalu zadovoljstvo platom, $\alpha = .67$ za Skalu zadovoljstvo napredovanjem, $\alpha = .79$ za Skalu zadovoljstvo rukovođenjem, $\alpha = .67$ za Skalu zadovoljstvo beneficijama, $\alpha = .71$ za Skalu zadovoljstvo nagradjivanjem, $\alpha = .37$ za Skalu zadovoljstvo radnim procedurama, $\alpha = .69$ za Skalu zadovoljstvo saradnicima, $\alpha = .78$ za Skalu zadovoljstvo prirodnom posla i $\alpha = .61$ za Skalu zadovoljstvo komunikacijom. Skala zadovoljstvo radnim procedurama isključena je iz daljnjih analiza zbog nezadovoljavajuće interne konzistentnosti (Kline, 1998).

Petofaktorski upitnik ličnosti (John, Donahue & Kentle, 1991). Sadrži četrdesetčetiri tvrdnje raspoređene u pet subskala: ekstraverzija, prijatnost, savjesnost, neuroticizam i otvorenost ka iskustvu. Zadatak ispitanika je da na petostepenoj skali Likertovog tipa procjeni u kojoj mjeri se slaže sa svakom navedenom tvrdnjom (od 1 – „uopšte se ne slažem“ do 5 – „potpuno se slažem“). Skor ispitanika se formira kao linearna kombinacija procjena na tvrdnjama koje čine subkalu. Pouzdanost instrumenta dobijena u ovom istraživanju, mjerena α koeficijentom, iznosi: $\alpha = .83$ za Skalu savjesnost, $\alpha = .76$ za Skalu ekstraverzija, $\alpha = .66$ za Skalu prijatnost, $\alpha = .74$ za Skalu otvorenost ka iskustvu i $\alpha = .75$ za Skalu neuroticizam.

Upitnik demografskih karakteristika. Sadrži četiri pitanja koja se odnose na demografska obilježja ispitanika: pol, starost, nivo obrazovanja i dužinu radnog staža.

Obrada podataka

Obrada podataka je izvršena pomoću statističkog programskog paketa SPSS 19.0. U analizi podataka je primjenjena: deskriptivna analiza, regresiona analiza, multivarijantna analiza varijanse, post hoc test – LSD test i Mann Whitey Test.

Rezultati

Rezultati deskriptivne analize pokazuju da je distribucija rezultata ispitanika na skali zadovoljstvo platom, zadovoljstvo napredovanjem, zadovoljstvo nagradjivanjem i zadovoljstvo beneficijama pomjerena prema nižim vrijednostima, dok je distribucija

rezultata ispitanika na skali zadovoljstvo rukovođenjem, zadovoljstvo saradnicima, zadovoljstvo prirodom posla i zadovoljstvo komunikacijom pomjerena prema višim vrijednostima (Tabela 2).

Tabela 2: Deskriptivni pokazatelji za varijable korištene u istraživanju

		M	M	Min	Max	Skjunis	Kurtozis	K-Zz	Sig.
Zadovoljstvo poslom	Plata	11.44	4.80	4	24	.362	-.564	.076	.000
	Napredovanje	12.07	4.36	4	24	.015	-.527	.064	.002
	Rukovođenje	17.47	4.86	4	24	-.510	-.553	.114	.000
	Nagrađivanje	12.82	4.67	4	24	.172	-.324	.074	.000
	Beneficije	11.87	4.54	4	23	.094	-.642	.066	.001
	Saradnici	17.50	3.98	4	24	-.495	.169	.077	.000
	Priroda posla	18.09	4.43	5	24	-.746	.170	.107	.000
	Komunikacija	16.87	3.98	5	24	-.294	-.331	.075	.000
	Ukupno zadovoljstvo	118.13	25.34	52	185	.192	-.138	.048	.065
Petofaktorski upitnik ličnosti	Ekstraverzija	28.91	5.00	16	40	-.060	-.595	.066	.002
	Prijatnost	29.82	4.47	10	40	-.562	.887	.092	.000
	Savjesnost	36.13	5.44	14	45	-.474	.302	.064	.002
	Neuroticizam	21.76	5.05	8	36	.076	-.371	.058	.009
	Otvorenost	34.64	5.46	10	48	-.514	1.918	.065	.002

U cilju utvrđivanja predikativne vrijednosti Petofaktorskog modela ličnosti za ukupno zadovoljstvo poslom i devet aspekata zadovoljstva poslom: plata, napredovanje, rukovođenje, beneficije, nagrađivanje, radne procedure, saradnici, priroda posla i komunikacija sprovedena je regresiona analiza.

Tabela 3: Regresioni koeficijenti za dimenzije ličnosti kao prediktore i aspekte zadovoljstva poslom kao kriterije

Zadovoljstvo poslom	R ²	Prilagođeni R ²	F	p
Plata	.035	.021	2.396	.037
Napredovanje	.007	.007	1.459	.203
Rukovođenje	.019	.004	1.264	.279
Beneficije	.027	.012	1.805	.111
Nagrađivanje	.026	.011	1.764	.120
Saradnici	.081	.067	5.762	.000
Priroda posla	.058	.044	4.037	.001
Komunikacija	.043	.028	2.937	.013
Ukupno zadovoljstvo poslom	.027	0.42	2.852	.015

Dobijeni rezultati pokazuju da su dimenzije petofaktorskog modela ličnosti značajni prediktori ukupnog zadovoljstva poslom, zadovoljstva platom, zadovoljstva saradnicima, zadovoljstva prirodom posla i zadovoljstva komunikacijom. Procenat objašnjene varijanse (Tabela 3) se kreće od 6,7% za zadovoljstvo saradnicima, 4,4% za zadovoljstvo prirodom posla, 4,2% za ukupno zadovoljstvo poslom, 2,8% za zadovoljstvo komunikacijom do 2,1% za zadovoljstvo platom.

Tabela 4: Doprinos pojedinačnih dimenzija ličnosti predviđanju zadovoljstva poslom

Zadovoljstvo poslom	Dimenzije ličnosti	Beta	p
Plata	Neuroticizam	-.181	.003
Saradnici	Ekstraverzija	.132	.033
	Prijatnost	.259	.000
Priroda posla	Savjesnost	.125	.045
	Neuroticizam	-.129	.033
Komunikacija	Neuroticizam	-.196	.001
Ukupno zadovoljstvo poslom	Neuroticizam	-.183	.003

Kao značajan prediktor ukupnog zadovoljstva poslom (Tabela 4) izdvojio se neuroticizam (beta=-.183, p=.003), dok su se kao značajni prediktori zadovoljstva pojedinim aspektima posla izdvojili: ekstraverzija (beta=.132, p=.033) i prijatnost (beta=.259, p=.000) za aspekt saradnici, savjesnost (beta=.125, p=.045) za aspekt priroda posla i neuroticizam za aspekte plata (beta=-.181, p=.003), priroda posla (beta=-.129, p=.033) i komunikacija (beta=-.196, p=.001). Osobe sa visokim skorom na neuroticizmu pokazuju nisko ukupno zadovoljstvo poslom, nisko zadovoljstvo platom, nisko zadovoljstvo prirodom posla i nisko zadovoljstvo komunikacijom, dok osobe sa visokim skorom na ekstraverziji i prijatnosti pokazuju viši nivo zadovoljstva saradnicima, a osobe sa visokim skorom na savjesnosti viši nivo zadovoljstva prirodom posla.

Kako bi se utvrdilo da li postoje razlike u ukupnom zadovoljstvu poslom i devet aspekata zadovoljstva poslom zaposlenih koji se razlikuju prema demografskim obilježjima: pol, starost, nivo obrazovanja i dužina radnog staža sprovedena je multivarijantna analiza varijanse, post hoc test – LSD test i Mann Whitey Test.

Tabela 5: Demografske karakteristike i zajednička varijansa zadovoljstva poslom

Demografske karakteristike	F	df	df greške	p
Pol	5.419	24	323	.000
Starost	1.744	32	1181.697	.007
Nivo obrazovanja	1.819	24	931.599	.010
Dužina radnog staža	1.579	24	931.599	.038

Dobijeni rezultati pokazuju da na zajedničku varijansu zadovoljstva poslom značajan uticaj prave sve ispitivane demografske karakteristike – pol, starost, nivo obrazovanja i dužina radnog staža (Tabela 5).

Tabela 6: Središnji rangovi i Mann Whitey Test za pol, zadovoljstvo platom, napredovanjem, beneficijama, nagrađivanjem, saradnicima, komunikacijom

Zadovoljstvo poslom	Pol	N	Središnji rang	Mann-Whitney U	p
Plata	Muški	165	183.09	11040.000	.002
	Ženski	167	150.11		
Napredovanje	Muški	165	187.70	10280.000	.000
	Ženski	167	145.56		
Beneficije	Muški	165	190.08	9887.000	.000
	Ženski	167	143.20		
Nagrađivanje	Muški	165	182.11	11202.000	.003
	Ženski	167	151.08		
Saradnici	Muški	165	176.81	12076.500	.051
	Ženski	167	156.31		
Komunikacija	Muški	165	181.52	11300.000	.004
	Ženski	167	151.66		
Ukupno zadovoljstvo poslom	Muški	165	183.09	11040.000	.002
	Ženski	167	150.11		

Pol pravi značajnu razliku na ukupnom zadovoljstvu poslom ($U=11040.000$; $p=.002$), zadovoljstvu platom ($U=11040.000$; $p=.002$), zadovoljstvu napredovanjem ($U=10280.000$; $p=.000$), zadovoljstvu beneficijama ($U=9887.000$; $p=.000$), zadovoljstvu nagrađivanjem ($U=11202.000$; $p=.003$), zadovoljstvu komunikacijom ($U=11300.000$; $p=.004$) i marginalno značajnu razliku na zadovoljstvu saradnicima ($U=12076.500$; $p=.051$) (Tabela 6). Muškarci pokazuju veće ukupno zadovoljstvo poslom, kao i veće zadovoljstvo platom, napredovanjem, beneficijama, nagrađivanjem, komunikacijom i saradnicima.

Tabela 7: Deskriptivna statistika i F test za starost, zadovoljstvo napredovanjem, zadovoljstvo nagrađivanjem i ukupno zadovoljstvo poslom

Zadovoljstvo poslom	Starost	N	M	SD	F(4.327)	p
Napredovanje	Do 25 god.	20	15.000	3.960	3.057	.017
	26 – 35 god.	156	12.207	4.321		
	36 – 45 god.	95	11.744	4.116		
	46 – 55 god.	46	11.283	4.578		
	Preko 56 god.	15	11.133	4.838		
Nagrađivanje	Do 25 god.	20	14.850	5.214	2.909	.022
	26 – 35 god.	156	13.378	4.557		
	36 – 45 god.	95	11.863	4.343		
	46 – 55 god.	46	12.022	4.409		
	Preko 56 god.	15	13.000	6.436		
Ukupno zadovoljstvo	Do 25 god.	20	131.096	27.453	2.833	.025
	26 – 35 god.	156	119.525	25.310		
	36 – 45 god.	95	114.090	23.523		
	46 – 55 god.	46	113.547	23.759		
	Preko 56 god.	15	126.026	32.012		

Starost pravi značajnu razliku u ukupnom zadovoljstvu poslom ($F(4.327)=2.833$, $p=.025$), zadovoljstvu napredovanjem ($F(4.27)=3.057$, $p=.017$) i zadovoljstvu nagrađivanjem ($F(4.327)=2.090$, $p=.022$) (Tabela 7). Najveće ukupno zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo nagrađivanjem i zadovoljstvo napredovanjem pokazuju zaposleni do 25 godina starosti, dok najmanje ukupno zadovoljstvo poslom i najmanje zadovoljstvo nagrađivanjem pokazuju zaposleni starosti 36-55 god., a najmanje zadovoljstvo napredovanjem zaposleni starosti preko 46 god. (Grafik 1).

Grafik 1: Odnos starosti, ukupnog zadovoljstva poslom, zadovoljstva napredovanjem i zadovoljstva nagrađivanjem

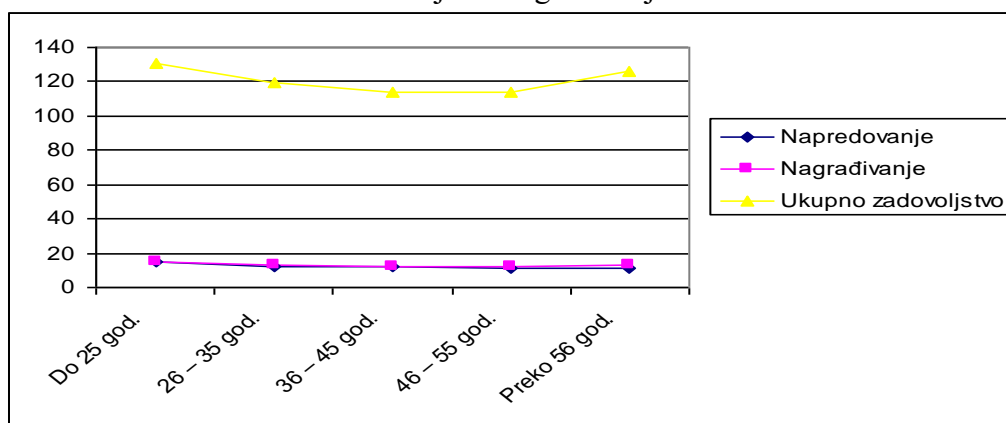


Tabela 8: Deskriptivna statistika i F test za nivo obrazovanja, zadovoljstvo rukovođenjem i zadovoljstvo prirodom posla

Zadovoljstvo poslom	Nivo obrazovanja	N	M	SD	F(3.328)	p
Zadovoljstvo rukovođenjem	Zanat	47	15.489	5.381	3.749	.011
	Srednja škola	103	17.330	4.945		
	Viša škola	20	17.450	5.643		
	Fakultet ili više	162	18.142	4.414		
Priroda posla	Zanat	47	17.331	4.666	5.577	.001
	Srednja škola	103	16.976	5.073		
	Viša škola	20	17.624	4.986		
	Fakultet ili više	162	19.070	3.592		

Nivo obrazovanja pravi značajnu razliku u zadovoljstvu rukovođenjem ($F(4.328)=3.335$, $p=.011$) i zadovoljstvu prirodom posla ($F(4.328)=4.669$, $p=.001$) (Tabela 8). Rukovođenjem su najmanje zadovoljni zaposleni sa završenim zanatom, a prirodom posla zaposleni sa završenim zanatom i srednjom školom. Najzadovoljniji rukovođenjem i prirodom posla su zaposleni sa završenim fakultetom ili postdiplomskim studijem (Grafik 2).

Grafik 2: Odnos nivoa obrazovanja, zadovoljstva rukovođenjem i zadovoljstva prirodom posla

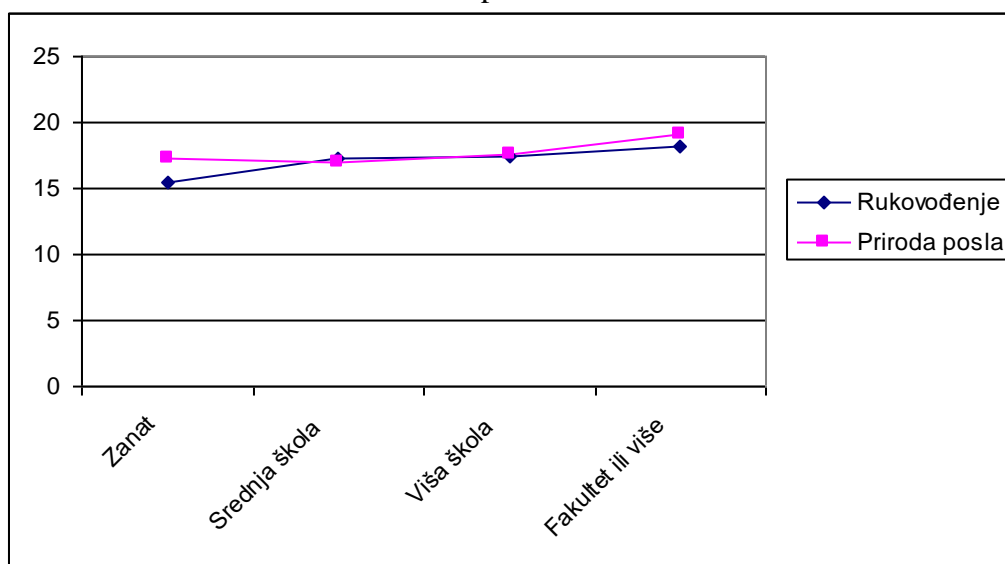
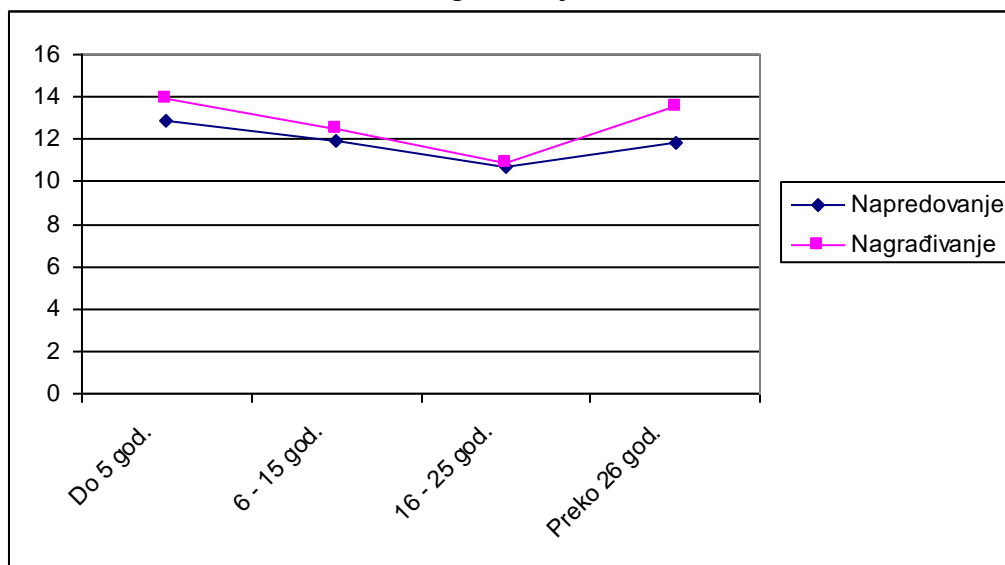


Tabela 9: Deskriptivna statistika i F test za dužinu radnog staža, zadovoljstvo napredovanjem i zadovoljstvo nagrađivanjem

Zadovoljstvo poslom	Dužina radnog staža	N	M	SD	F(3.328)	p
Napredovanje	Do 5 god.	106	12.894	4.524	2.951	.033
	6 - 15 god.	147	11.959	4.091		
	16 - 25 god.	45	10.667	4.502		
	Preko 26 god.	34	11.794	4.382		
Nagrađivanje	Do 5 god.	106	13.868	4.584	5.022	.002
	6 - 15 god.	147	12.524	4.564		
	16 - 25 god.	45	10.867	4.590		
	Preko 26 god.	34	13.500	4.673		

Dužina radnog staža pravi značajnu razliku u zadovoljstvu napredovanjem ($F(3.328)=2.951$, $p=.033$) i zadovoljstvu nagrađivanjem ($F(3.328)=5.022$, $p=.002$) (Tabela 9). Napredovanjem i nagrađivanjem najzadovoljniji su zaposleni koji imaju do 5 godina radnog staža, a najmanje su zadovoljni zaposleni sa 16-25 god. radnog staža (Grafik 3).

Grafik 3: Odnos dužine radnog staža, zadovoljstva napredovanjem i zadovoljstva nagrađivanjem



Diskusija i zaključak

Prvi cilj ovog istraživanja bio je utvrditi prediktivnu vrijednost Petofaktorskog modela ličnosti za ukupno zadovoljstvo poslom i devet aspekata zadovoljstva poslom. Dobijeni rezultati pokazuju da su dimenzije Petofaktorskog modela ličnosti značajni prediktori ukupnog zadovoljstva poslom, zadovoljstva platom, zadovoljstva saradnicima, zadovoljstva prirodom posla i zadovoljstva komunikacijom. Dimenzija neuroticizam pokazala se značajnim prediktorom ukupnog zadovoljstva poslom, zadovoljstva platom, zadovoljstva prirodom posla i zadovoljstva komunikacijom – zaposleni sa visokim skorom na neuroticizmu pokazuju nisko ukupno zadovoljstvo poslom, nisko zadovoljstvo platom, nisko zadovoljstvo prirodom posla i nisko zadovoljstvo komunikacijom. Osobe sa izraženim neuroticizmom se lako naljute, često se upuštaju u konflikte sa drugima, sklone su burnim reakcijama i doživljavanju negativnih emocija u svim sferama života (McCrae & Costa, 1990), usljed čega se teže prilagođavaju organizacijskom kontekstu (Judge et al., 2002), pa ne iznenađuje da pokazuju nisko zadovoljstvo poslom. Ekstraverzija i prijatnost su se pokazale značajnim prediktorom zadovoljstva saradnicima – zaposleni sa izraženom ekstraverzijom i prijatnošću pokazuju veće zadovoljstvo saradnicima. Osobe sa izraženom prijatnošću su saradljive i sklone njegovanju prijateljskih odnosa sa drugim ljudima (McCrae & Costa, 1990), stoga se lako uklapaju u radnu sredinu i nemaju problema u odnosima sa saradnicima (McCrae & Costa, 1990), dok su osobe sa izraženom ekstraverzijom fizički i verbalno aktivne (McCrae & Costa, 1990) i zbog svojih socijalnih mogućnosti lako uspostavljaju interpersonalne odnose na radnom mjestu (Judge et al., 2002). Prijatnost se u dosadašnjim istraživanjima uglavnom ne pojavljuje kao značajan prediktor zadovoljstva poslom, osim u istraživanju MekRea i Koste (McCrae & Costa, 1991) koji ovu vezu objašnjavaju visokom motivisanošću osoba sa izraženom prijatnošću za postizanjem osećanja emocionalne bliskosti sa saradnicima na poslu što dovodi do višeg zadovoljstva poslom. Savjesnost se pokazala značajnim prediktorom zadovoljstva prirodom posla – zaposleni sa izraženom savjesnošću pokazuju veće zadovoljstvo prirodom posla. Osobe sa izraženom savjesnošću su odane dužnosti, ambiciozne i vrijedne, istrajne u ostvarivanju ciljeva i odgovorne (McCrae & Costa, 1990), pa ne iznenađuje da razviju zadovoljstvo prirodom posla odnosno poštovanje za

rad. Konačno, otvorenost ka iskustvu se u ovom istraživanju, kao ni u meta-analizi Džadža i saradnika (Judge et al., 2002), nije pokazala značajnim prediktorom zadovoljstva poslom.

Drugi cilj ovog istraživanja bio je utvrditi da li postoje značajne razlike u ukupnom zadovoljstvu poslom i devet aspekata zadovoljstva poslom zaposlenih koji se razlikuju prema demografskim obilježjima: pol, starost, stepen obrazovanja i dužina radnog staža. Dobijeni rezultati pokazuju da su muškarci od žena zadovoljniji platom, napredovanjem, beneficijama, nagrađivanjem, saradnicima i komunikacijom. Ovo ne iznenađuje budući da kod nas muškarci veoma često primaju veću platu od žena na istom radnom mjestu, brže napreduju, dobijaju veće beneficije i nagrade, te da ih saradnici više poštuju u komunikaciji vezanoj za posao. Kada je riječ o odnosu zadovoljstva poslom i starosti zaposlenih, najmanje ukupno zadovoljstvo poslom i najmanje zadovoljstvo nagrađivanjem pokazuju zaposleni starosti 36-55 godina, a najmanje zadovoljstvo napredovanjem zaposleni starosti preko 46 godina. Dobijeni rezultati su u skladu sa rezultatima prethodnih istraživanja koja su pokazala da se zadovoljstvo poslom naglo raste do tridesete godine, budući da osoba postaje sve uspješnija u svom poslu i napreduje u karijeri, a u četrdesetim godinama dostiže zenit u poslu, gubi mnoge iluzije o poslu i manje je zadovoljna, da bi u drugoj polovini pedesetih godina i do penzije zadovoljstvo poslom opet raslo (Janićijević, 2008). Nivo obrazovanja pravi značajnu razliku u zadovoljstvu rukovođenjem i prirodom posla - rukovođenjem su najmanje zadovoljni zaposleni sa završenim zanatom, a prirodom posla zaposleni sa završenim zanatom i srednjom školom. Dobijeni rezultati ne iznenađuju s obzirom da osobe sa nižom stručnom spremom često obavljaju rutinske i monotone poslove, u kojima je karakteristično direktivno rukovođenje – orijentacija lidera na zadatak, dominantna pozicija lidera u donošenju odluka, nadzor i kontrola aktivnosti podređenih (Fiedler, 1967). Dužina radnog staža pravi značajnu razliku u zadovoljstvu napredovanjem i nagrađivanjem – napredovanjem i nagrađivanjem najmanje su zadovoljni zaposleni sa 16-25 godina radnog staža. Radni staž znači izvjesnu adaptaciju na posao i uslove rada. Zaposleni sa većim brojem godina radnog staža vjerovatno često smatraju da su dovoljno kompetentni i dobri u obavljanju svog posla usljed čega su i njihove ambicije u pogledu nagrada i napredovanja veće.

Prediktivnost dimenzija ličnosti za zadovoljstvo poslom i uvid u zadovoljstvo poslom različitih demografskih kategorija zaposlenih imaju značajne praktične implikacije – pružaju smjernice za selekcijske postupke i praksu upravljanja ljudskim resursima.

Literatura

- Alotaibi, A. G. (2001). Antecedents of organizational citizenship behavior: A study of public personnel in Kuwait. *Public Personnel Management, 30*(3), 363-376.
- Davies, D. R. & Shackleton, V.I. (1975). *Psychology and Work*. London: Methuen
- Falcone, S. (1991). Self-assessment and Job Satisfaction in Public and Private Organizations. *Public Productivity & Management Review, 16*, 385-396.
- Fiedler, F. E. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Giri, V.N. & Kumar, B.P. (2010). Assessing the impact of organizational communication on job satisfaction and job performance. *Psychological Studies, 55*(2), 137-143.
- Jaman, K. (1985). *Modeli valencije i zadovoljstvo u poslu*. Diplomski rad. Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Odsjek za psihologiju.
- Janićjević, N. (2008). *Organizaciono ponašanje*. Beograd: Data Status.
- John, O. P., Donahue, E. M. & Kentle, R. L. (1991). *The Big Five Inventory – Versions 44 and 54*. Berkley, CA: University of California, Berkley, Institute of Personality and Social Research.
- Judge, T. Heller, D. and Mount, M. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(3), 530-541.
- Judge, T. A., Thorensen, C.J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin, 127*(3), 376-407.
- Knežević, G., Džamonja-Ignjatović, T. i Đurić-Jočić, D. (2010). *Petofaktorski model ličnosti*. Beograd: Centar za primenjenu psihologiju.
- Kohler, S. S. & Mathieu, J. E. (1993). An examination of the relationship between affective reactions, work perceptions, individual resource characteristics, and multiple absence criteria. *Journal of Organizational Behavior, 14*(6), 515–530.

- Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology*, *54*(1), 101-114.
- McCrae, R. R. & Costa, P. T. Jr. (1990). *Personality in adulthood*. New York: Guilford.
- McCrae, R. R. & Costa, P. T. (1991). Adding love and work: The full five-factor model and well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *17*, 227-232.
- Parnell, J. A. & Crandall, W. (2003). Propensity for participative decision-making, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and intention to leave among Egyptian managers. *Multinational Business Review*, *11*(1), 45-65.
- Oshagbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: how good are single vs. multiple item measures?, *Journal of Managerial Psychology*, *14*(5), 388-403.
- Robbins, S. (1993). *Organizational Behaviour: Concepts, Controversies, and Applications (6th edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. United Kingdom: Sage Publications Ltd.
- Spector, P. E. (2008). *Industrial and Organizational Behavior*. Oxford, England: Wiley.
- Suliman, A. & Iles, P. (2000). Is continuance commitment beneficial to organizations? Commitment-performance relationship: a new look. *Journal of Managerial Psychology*, *15*(5), 407-426.
- Šarić, J. (1982). Zadovoljstvo poslom i neke karakteristike radnika. *Zbornik radova "Dani psihologije u Zadru"*, Zadar: Filozofski fakultet
- Tanasijević, Z. (2011). Zadovoljstvo poslom – ključni pokazatelj motivacije zaposlenih, *Sociološka luča*, *V/1*, 116-123.1
- Watson, A.M., Thompson, L.F. & Meade, A.W. (2007). *Measurement invariance of the job satisfaction survey across work contexts*. Paper presented at the 22nd Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New York.
- Wright, T. (2006). To be or not to be (happy): The role of employee well-being. *The Academy of Management Perspective* *20*(3), 118-125.

Biljana Mirković
Dorđe Čekrlija

PERSONALITY TRAITS OF EMPLOYEES AND JOB SATISFACTION

Summary: The aim of this paper was to primarily determine the predictive value of Five-Factor Model of Personality regarding the overall job satisfaction and nine aspects of job satisfaction measured through Job Satisfaction Survey, and also to determine whether there are significant differences in overall job satisfaction and nine aspects of job of the workers different in demographic characteristics: gender, age, education level and work experience. The examinees sample consisted of the employees in manufacturing, healthcare, education, banking, trade and public administration in Banja Luka, a total of 332. The obtained information were processed by the use of regression analysis, multivariate analysis of variance, LSD test and Mann-Whitney U test. Neuroticism singled out as a significant predictor of the overall job satisfaction, while significant predictors of specific aspects of job satisfaction were: extraversion and agreeableness for the aspect co-workers, conscientiousness for the aspect the nature of work and neuroticism for the aspect salary, the work nature and communication. Gender causes significant difference in the overall job satisfaction, satisfaction regarding salary, promotion, benefits, rewards and communication. Age makes significant difference in the overall job satisfaction, satisfaction regarding promotion and rewards. A significant difference in satisfaction regarding the management and the nature of work is made by the level of education while the work experience causes significant difference in satisfaction related to promotion and rewards. The obtained results have important implications for the selection procedures and the practice of human resources management.

Key words: job satisfaction, aspects of job satisfaction, personality traits, demographic characteristics