



UTICAJ EMOCIONALNE INTELIGENCIJE ZAPOSLENIH NA POSTIZANJE CILJEVA

THE IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE OF THE EMPLOYEES ON THE GOAL ACHIEVING

Strahinja Vujović, Ljubica Duđak, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad*

Oblast – INDUSTRIJSKO INŽENJERSTVO I MENADŽMENT

Kratak sadržaj – Pored pregleda aktuelne literature o emocionalnoj inteligenciji i postizanju ciljeva, u radu će biti predstavljeni rezultati istraživanja u preduzeću „Zavod za izgradnju grada“ Novi Sad. Rezultati istraživanja su dali sliku o mogućnosti za postizanje ciljeva uz pomoć emocionalne inteligencije i na osnovu njih dali smo adekvatna rešenja za poboljšanje i unapređenje menadžmenta ljudskih resursa u ovoj organizaciji.

Ključne reči: *menadžment ljudskih resursa, emocionalna inteligencija, postizanje ciljeva*

Abstract – Besides the review of the current literature on emotional intelligence and goal achieving, this paper will present the results of research in the enterprise, “Zavod za izgradnju grada” Novi Sad. The research results gave an idea of the possibilities for achieving the goals with the help of emotional intelligence and on that basis they gave adequate solutions for the improvement and advancement of human resources management in this organization.

Keywords: *human resource management, emotional intelligence, goal achieving*

1. UVOD

Od davnina pa sve do današnjeg dana u poslovanju je od izuzetne važnosti bilo postići cilj, bilo da je on u vidu prometa, profita, broju zaposlenih, broju proizvedenih ili prodatih proizvoda. Šta god da je bilo u pitanju, vodilo se računa o postavljanju i dostizanju zacrtanih ciljeva.

Kako je počela da se razvija svest menadžmenta u poslovanju je došlo do korenitih promena. Danas se sve više vremena i novca ulaže u menadžment ljudskih resursa i načinima da se on unapredi i na što bolji način primeni u organizacijama. Ključna stvar vezana i za menadžment ljudskih resursa i postizanje ciljeva je emocionalna inteligencija. Emocionalna inteligencija povezuje i omogućava lakše i brže postizanje zacrtanih ciljeva.

Prilikom izrade rada biće korišćena kako aktuelna domaća, tako i aktuelna strana literatura adekvatna temama menadžmenta ljudskih resursa, emocionalnoj inteligenciji i postizanju ciljeva zaposlenih.

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bila prof. dr Ljubica Duđak.

Istraživanje je sprovedeno nad 105 anketiranih lica, zaposlenih u preduzeću „Zavod za izgradnju grada“ Novi Sad.

2. CILJEVI

Ciljevi mogu biti definisani kao svaki pozitivan ishod koje pojedinac traži da ostvari kroz razumno ponašanje [3].

2.1. Ostvarivanje definisanih ciljeva

Ciljevi aktiviraju ljude i na taj način služe kao važna karika koja povezuje namere i akcije. Ovim se ukazuje na to da ciljevi igraju važnu ulogu u predviđanju ljudskog ponašanja. Zapravo, važnost ciljeva kada se govori o ljudskom ponašanju se smatra toliko velikom, da je to vodilo do toga da nastane posebna oblast istraživanja: *teorija postavljanja ciljeva*.

2.2. Definisane ciljeva

Uspešan proces postavljanja i definisanja ciljeva ima funkciju motivatora u aktivnostima radnika. Vrsta ponašanja radnika se ogleda upravo kroz sam proces postavljanja i ispunjenja ciljeva koji su u skladu sa ciljevima preduzeća. Usklađivanje ciljeva ima efekat pravovremenog koordinisanja aktivnosti i utiče na ponašanje radnika preduzeća.

2.3. Uticaj motivacije na unapred definisan cilj

Motivacija je proces svesnog pokretanja i usmeravanja aktivnosti čoveka ka ostvarenju određenog cilja.

Motivacija za rad predstavlja sistem metoda, postupaka i radnji kojima se podstiče, usmerava i pojačava određeno ponašanje radnika u procesu rada u cilju ostvarivanja povoljnih efekata. U osnovi svake motivacije za rad nalaze se motivi.

Postoji neograničen broj motiva, veoma raznovrsnih po svom karakteru, značaju, intenzitetu, trajnosti, po mogućnosti i načinu zadovoljavanja. Zbog toga postoje različite podele i sistematizacije, a najčešća je podela na: biološke (urođene, primarne, osnovne ili bazalne) i društvene (stečene, sekundarne, izvedene).

2.4 Ostvarivanje ciljeva

Onaj zaposleni koji percipira postavljeni cilj kao poželjan i izvodljiv (gaji pozitivan stav prema njegovom ostvarenju), smatra se zaposlenim koji je u ravni sa ostvarenjem postavljenog cilja. Onog trenutka kada zaposleni počne sa određenom akcijom koja je usmerena ka ostvarenju cilja, verovatnoća da će isti taj zaposleni i da sprovede svoju nameru u delo se dodatno uvećava.

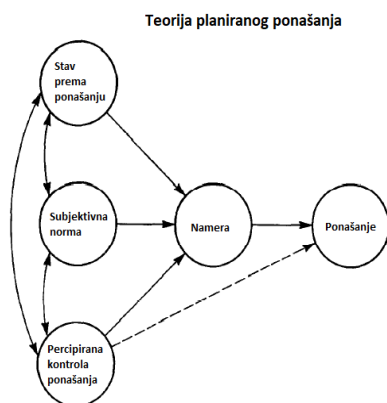
Veliki uticaj na ostvarivanje ciljeva ima samoefikasnost. Samoefikasnost je važna, iz razloga što motivacija određuje šta osoba želi da uradi, dok samoefikasnost određuje šta osoba misli da može da uradi.

2.5 Teorija planiranog ponašanja

Prema teoriji planiranih ponašanja, performanse ponašanja su zajednička funkcija namere i percipirane kontrole ponašanja. Za tačno predviđanje, nekoliko uslova trebaju da budu zadovoljeni. Prvo, mere namere i percipirane kontrole ponašanja moraju odgovarati [3] ili biti kompatibilni sa ponašanjem koje treba da bude predviđeno.

Drugi uslov za tačno predviđanje ponašanja jeste to da namere i percipirana kontrola ponašanja moraju ostati stabilni u intervalu između njihove procene i posmatranog ponašanja.

Treći uslov za prediktivnu validnost jeste da ima veze sa tačnošću percipirane kontrole ponašanja. Kako je ranije naglašeno, predviđanje ponašanja od predviđene kontrole ponašanja trebalo bi da se poboljša do te mere da se percepcija kontrole ponašanja odražava (oslikava) kao stvarna kontrola.



Slika 1. Teorija planiranog ponašanja

3. EMOCIONALNA INTELIGENCIJA

Emocionalna inteligencija obuhvata čitav niz specifičnih sposobnosti kao što su: sposobnost *razumevanja sebe samog* (*samosvest* - dobar uvid u sebe, svoje potrebe, afekte, konflikte, kao i sposobnost samoposmatranja); sposobnost *emocionalne samokontrole* (obuzdavanje afekata, suzbijanje „toksičnih“ emocija; sposobnost kočenja i preoblikovanja vlastitih emocija u skladu sa zahtevima trenutne situacije i društvenim normama); *samouverenost* (samopouzdanje, optimizam, motivacija), osetljivost na probleme i potrebe drugih (hvatanje teško pazivih signala, predusretljivost); sposobnost *razumevanja osećanja drugih ljudi* (empatija); veština *rešavanja međuličnih sukoba* (omiljeni su u društvu, dobri su organizatori i uspešne vođe), sposobnost uspostavljanja skladnih prijateljskih odnosa (dobri su kao prijatelji i opularni kao saradnici na poslu), kao i sposobnost *rukovođenja grupom* [5].

Zaposleni koji su svesni svojih sposobnosti lakše regulišu i upravljaju sopstvenim emocijama, takođe kod istih

osoba je primećena i veća motivacija za ostvarivanjem sopstvenih potreba i ciljeva.

Emocionalna inteligencija istražuje kako ljudi primenjuju svoje subjektivne, nekognitivne veštine ponašanja za uspešno upravljanje i poboljšanje odnosa i životnih uslova u kojima se nalaze. To je pojam koji je žiroko priznat u svetu, kako u akademskoj tako i u profesionalnoj (poslovnoj) zajednici. Ono razlikuje naučeno ponašanje i nasleđene karakteristike koje se mere upravo kočinom emocionalne inteligencije.

U našim odnosima sa drugim ljudskim bićima, razmenjujemo emocionalnu energiju i informacije koje drugoj osobi omogućavaju da zna dve veoma važne stvari: (1) koliko smo društveno prijemčivi. Da li smo zainteresovani za povezivanje sa drugim u razgovoru i interakciji, ili želimo biti tihi ili čak ne angažovati se u toj komunikaciji i (2) koliko smo motivisani. Odnos sa drugom osobom zahteva pažnju, energiju i volju da regulišemo svoje ponašanje, na način koji olakšava smislenu razmenu reči, emocija i slično.

Sa evolucionog stanovišta, emocije su prethodile jeziku. Limbički sistem, odakle potiču emocije, je hiljadama godina stariji od neokorteksa, gde postoji racionalna misao i jezik. Jednostavno rečeno, bili smo emocionalna bića mnogo pre nego što smo imali jezik. Levis, Amini i Lanon u Generalnoj teoriji ljubavi kažu da „Emocije dosežu starost od bar stotinu miliona godina, a svest je u najboljem slučaju stara nekoliko stotina hiljada godina.

Uprkos mladosti, istaknuti kapaciteti neokorteksnog dela mozga zapanjili su zapadni svet i skinuli fokus sa limbičnog dela mozga. Pošto se logika i dedukcija ostvaruju tako jasno i primetno, pretpostavljeno je da je logika tj. neokorteks mozga ključ koji otvara sva vrata” (2000, str. 228).

4. ISTRAŽIVANJE

Uzorak je činilo 105 ispitanika zaposlenih u preduzeću “Zavod za izgradnju grada” iz Novog Sada. Činili su ga zaposleni koji su u trenutku anketiranja bili dostupni na radnom mestu.

Za testiranje pretpostavke normalnosti raspodele odgovora nad ispitivanim skalama, koristili smo Kolmogorov-Smirnov test. Vrednosti testa i dobijene statističke značajnosti prikazane su u tabeli broj 11. Na osnovu dobijenih rezultati pretpostavku normalnosti raspodele nad odgovorima koji se tiču ostvarivanja ciljeva odbacujemo ($p < 0,05$), dok pretpostavku normalnosti rasporedele odgovora na skali emocionalne inteligencije prihvatamo ($p > 0,05$).

Ostvarivanje ličnih ciljeva zaposlenih ima statistički značajan efekat na ostvarivanje organizacionih ciljeva koji se stavljaju pred zaposlene (objašnjava 25,3% varijanse). Posmatrano u celini celini, ovaj model značajno predviđa ostvarivanje organizacionih ciljeva, pri čemu više vrednosti ostvarenja ličnih ciljeva zaposlenih ($\beta = 0,510$) prediktor su viših vrednosti ostvarivanja organizacionih ciljeva ($p < 0,05$).

T-test za nezavisne uzorke je pokazao da ne postoje statistički značajne polne razlike u ispoljenosti emocionalne inteligencije ($p > 0,05$).

Jednofaktorskom analizom varijanse istražen je stepen izraženosti emocionalne inteligencije u odnosu na uzrast ispitanika. Ispitanici su podeljeni u 6 uzrasnih kategorija.

Ne postoje statistički značajne razlike u nivou emocionalne inteligencije između ovih grupa ispitanika na nivou značajnosti od $p < 0,05$.

Jednofaktorskom analizom varijanse istražen je stepen izraženosti emocionalne inteligencije u odnosu na dužinu radnog staža ispitanika. Ispitanici su podeljeni u 6 kategorija u odnosu na dužinu trajanja zaposlenja. Ne postoje statistički značajne razlike u nivou emocionalne inteligencije između ovih grupa ispitanika na nivou značajnosti od $p < 0,05$.

5. ZAKLJUČAK

Emocionalna inteligencija zaista utiče na ostvarivanje ciljeva. U ovom radu smo primetili da emocionalna inteligencija utičena ostvarivanje kako organizacionih tako i ličnih ciljeva kod zaposlenih.

S tim je potvrđena glavna hipoteza, ali ne i ostale pomoćne hipoteze, što govori da pol, starosno doba ili radni staž ne utiču na emocionalnu inteligenciju.

6. LITERATURA

- [1] Vesić, dr D., (2010) Institut za međunarodnu politiku i privredu, Beograd
- [2] A.E. Bryson, Y.C. Ho, "*Applied Optimal Control*", New York, Wiley, 1975.
- [3] Ajzen, I., Fišbejn, M. Razumevanje stavova i predviđanje društvenog ponašanja (Ajzen, I., *Fishbein, M. (1980) Understanding attitudes and predicting social behavior - Social Science*)
- [4] Bandura, A. (1989). Društvena kognitivna teorija o akciji. U J. P. Forgas i M. J. Ines
- [5] Goleman D, Bojacić R, Maki E. (2002) Emocionalna Inteligencija u liderstvu

Kratka biografija:



Strahinja Vujović rođen je u Novom Sadu 1991. god. Završio srednju ekonomsku školu "Svetozar Miletić". Master rad radi na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti menadžmenta ljudskih resursa. Iz iste oblasti i diplomirao. Mentor Dr Ljubica Duđak. Trenutno živi i radi u Smederevu.