

SAMOPOUZDANJE I STAVOVI ZAPOSLENIH PREMA EDUKACIJI**Lepa Babić**

Poslovni fakultet u Beogradu, Univerzitet Singidunum
Danijelova 32, Beograd
Telefon: +381 63 553 515
Fax: +381 11 3093 206
e-mail: lebababic@yahoo.com

Boris Kordić

Fakultet bezbednosti, Univerzitet u Beogradu
Gospodara Vučića 50, Beograd
Telefon: +381 63 8898 227
e-mail: kordic_b@yahoo.com

Sažetak

Planiranje edukacije zaposlenih je značajan deo upravljanja ljudskim resursima. Stoga je važno da se edukacija sprovodi kvalitetno, imajući u vidu da je u središtu obrazovnog procesa ličnost zaposlenog. Ona, takođe, mora da se sprovodi kontinuirano, u skladu sa postavljenim ciljevima Evropske unije kao „društva znanja“. Sproveli smo istraživanje u kojem smo ispitali stavove zaposlenih prema dodatnoj edukaciji u dve organizacije u Republici Srpskoj i doveli ih u vezu sa veličinom njihovog samopouzdanja. Pokazalo se da samopouzdana zaposleni žele da učestvuju u edukaciji jer podiže nivo njihove kompetentnosti na poslu, ali da isto tako reaguju padom motivacije i osećajem gubitka kada se edukacija sprovodi nekvalitetno. To je upozorenje menadžmentu ljudskih resursa da loša edukacija ima gore efekte od nikakve edukacije, a da kvalitetna edukacija podiže nivo samopouzdanja kod zaposlenih i, na taj način, daje višestruke pozitivne efekte.

Ključne reči: doživotno obrazovanje, stavovi zaposlenih prema edukaciji, samopouzdanje

Abstract

Planning education of the employed is an important part of human resource management. Therefore, the good quality of this education is essential, in view of the fact that the employee's personality is in the heart of it. So is its continuity, in accordance with the aims of the European Union being a „society of knowledge “. We conducted a research examining the attitude of the employed in two firms in Republic Srpska toward their education in relation to the amount of their self-esteem. The records show that the employees with high self-esteem want to participate in the process of education because it raises the level of their job competence. However, they react by lowering their motivation and having a feeling of lose when the education is performed poorly. The findings is a warning to human resource management, showing that bad education has worse effects on the employed than no education at all, and that good education rises up the level of their self-esteem and, in that way, has multiple positive effects.

Key words: lifelong learning, attitudes of the employed toward education, self-esteem

1. UVOD

Značajan deo upravljanja ljudskim resursima odnosi se na planiranje edukacije zaposlenih. Permanentna edukacija je postala svakodnevna aktivnost u razvijenim zemljama zapada. Evropska unija je postavila pred sebe cilj da bude najkonkurentnija i najdinamičnija svetska

privredna zajednica na tržištu kao „društvo znanja“ [1.]. U svom planiranju održivog razvoja EU se oslanja na razvoj boljih i kvalitetnijih radnih mesta i veću socijalnu koheziju. U skladu sa idejom izgradnje „društva znanja“ EU, kao svoju politiku u oblasti obrazovanja, ističe potrebu stalnog obrazovanja ljudi tokom svog života čime se podiže nivo njihove kompetentnosti i znanja. Poseban naglasak se stavlja na efikasne strategije doživotnog učenja. Razvijen je poseban program koji podržava doživotno učenje i nazvan je Program doživotnog učenja 2007-2013 [2.]. Zemlje regiona koje teže evropskim integracijama dužne su da razvijaju obrazovne programe u skladu sa Lisabonskom strategijom koja predstavlja dokumenat kojim se definišu budući ciljevi obrazovnih sistema unutar Evropske unije.

Prema tome, prelazak na društvo znanja stavlja ličnost u središte pažnje. Predstavnik društva znanja je obrazovana osoba [3.]. Edukacija zaposlenih podrazumeva promene u specifičnim znanjima, veštinama, stavovima ili ponašanju zaposlenih sa ciljem da se pripreme za kvalitetnije obavljanje posla. To zahteva planski napor organizacije da poboljša performanse zaposlenih na njihovom radnom mjestu. S obzirom da je ličnost u središtu procesa obrazovanja važno je posvetiti pažnju njegovom odnosu prema obrazovanju i radu. Posebno su važni stavovi koje zaposleni imaju prema permanentnom obrazovanju. Važno je kvalitetno planirati obuku kako bi zaposleni osetio korist od obuke i bio u punoj meri motivisan za učenje i permanentno obrazovanje.

U okviru ovog rada diskutovaćemo o problemima uvođenja permanentne edukacije u organizacije u Republici Srpskoj, kao i poseban odnos samopouzdanja zaposlenih na stavove o edukaciji koju sprovodi organizacija u kojoj rade.

2. SAMOPOUZDANJE I STAVOVI ZAPOSLENIH PREMA EDUKACIJI

2.1. Planiranje edukacije zaposlenih

U teoriji i praksi savremenog menadžmenta nameće se zahtev da menadžeri postanu fleksibilniji, proaktivniji i u svemu fokusirani na inovacije i kvalitet. Zbog međunarodne konkurencije organizacije moraju biti izuzetno efikasne i svesne pitanja kvaliteta, jer samo dobar kvalitet nije isto što i dovoljno dobar kvalitet [4.]. Znanje se sve više pojavljuje kao glavni resurs dok tradicionalni faktori proizvodnje, kao što su prirodni resursi, radna snaga i kapital, postaju sekundarni jer se njima lako upravlja znanjem [3.]. Uspešne organizacije su one koje uče, koje su zainteresovane za edukaciju i ulažu sredstva u obrazovanje zaposlenih.

Edukacijom zaposlenih postiže se veliki broj ciljeva. Na samom početku karijere zaposlenog u određenoj organizaciji poželjno je da novozaposleni prođe edukaciju putem koje se upoznaje sa svojim radnim mestom, njegovom ulogom, obavezama i očekivanjima koje organizacija postavlja pred njega, te sa poslovnom politikom organizacije. Ovakav vid edukacije služi kao priprema za rad u novoj organizaciji i veoma je značajan za identifikovanje novozaposlenog sa vizijom i misijom organizacije. Time se jača njegova motivacija za rad i doprinos organizaciji, a udaljava se od ograničavajućih utilitarnih ličnih ciljeva koji se često svode samo na materijalno obezbeđenje.

Tokom karijere zaposlenog značajna funkcija edukacije je podizanje kompetentnosti zaposlenog čime se osposobljava za bolje i sigurnije obavljanje radnih zadataka. Takođe se edukacija može koristiti za prekvalifikaciju i napredovanje u službi čime ista služi ličnom razvoju i uspešnoj karijeri zaposlenog. Zbog navedenih razloga veoma je značajno kontinuirano planiranje edukacije za zaposlene imajući u vidu potrebe organizacije za razvijanjem određenih kompetencija i veština kod zaposlenih. Primera radi, uvođenje novih tehnologija podrazumeva organizovanje edukacije za rukovanje datim tehnologijama. Preraspodelom radne snage organizacija može da koristi postojeće ljudske resurse prilikom uvođenja novih tehnologija. Drugi primer predstavlja lična karijera zaposlenih. Posebno su važni pojedinci koji pokazuju menadžerske sposobnosti u koje vredi ulagati dodatnom

edukacijom kako bi uspešno napredovali unutar organizacije i dali svoj maksimum na višim položajima u organizaciji. Vešt menadžer ljudskih resursa ima u vidu ovakve i slične situacije kada planira edukaciju zaposlenih unutar organizacije. Na ovaj način, takođe, uočavamo neophodnost permanentnog obrazovanja kao stalnog i neraskidivog dela proizvodnih i drugih procesa unutar organizacije.

Važan deo praćenja kvaliteta rada predstavlja i povremeno testiranje znanja i veština kod zaposlenih. Na taj način se uočavaju nedostaci koji doprinose usporavanju proizvodnih procesa i greškama u radu. Osnovni način uklanjanja takvih nedostataka leži u ispravnom planiranju i sprovođenju edukacije zaposlenih.

2.2. Politika države u oblasti obrazovanja i doživotno učenje

Za poslovanje organizacije bitno je okruženje u kojem posluje. Društvo, tj. država, u kojem organizacija postoji predstavlja osnovno okruženje koje radu organizacije doprinosi kroz postojeće zakonske regulative i političku platformu kao strateški osnov razvoja društva. Stoga je važno uzeti u razmatranje odnos društva prema permanentnom obrazovanju. Generalno, u Republici Srpskoj se nedovoljno pažnje i materijalnih sredstava ulaže u doživotno obrazovanje. Nasuprot tome, potrebe radne snage su velike, što se vidi u velikom broju privatnih škola i fakulteta koji upisuju veliki broj učenika i studenata. To nam govori da postoji svest ljudi o značaju obrazovanosti za bolju konkurentnost na tržištu rada.

Uloga države treba da se ogleda u podršci doživotnom obrazovanju kroz davanje smernica za razvoj obrazovanja, kroz obezbeđenje uslova koji garantuju kvalitet obrazovanja, kroz podršku definisanju potrebnih kompetencija i veština za konkurentnost na svetskom tržištu rada i slično. Veoma je značajno da država kvalitetno sprovodi obrazovnu politiku na nivou predškolskih ustanova i osnovnoškolskog obrazovanja kao temelj za dalje obrazovanje mladih i odraslih. Zatim je važno uvezati srednje stručne škole sa potrebama privrede za određenim zanimanjima, čime se izbegava da se školuju deca za suficitarna ili nepostojeća zanimanja.

Javnim promovisanjem pozitivnih stavova prema permanentnom obrazovanju i ulaganjem u kvalitet obrazovnog procesa podiže se svest ljudi o neophodnosti učenja za kvalitetniji život. Takođe, uključivanjem u programe Evropske unije kakav je Program doživotnog učenja 2007-2013 (Lifelong Learning Programme 2007-2013, 2006) obezbeđuju se grantovi kojima se može pospješiti razvoj doživotnog učenja. Program doživotnog učenja uključuje u sebi podprograme koji su namenjeni za razvoj osnovnog i srednjeg obrazovanja (The Comenius programme), za razvoj visokog obrazovanja (The Erasmus programme), za razvoj obrazovanja i obuke za rad (The Leonardo da Vinci programme), te za obrazovanje za odrasle (The Grundtvig programme).

2.3. Stavovi zaposlenih prema edukaciji

U našoj sredini često ćete čuti izjave kao što su: „Šta ima ko mene da uči, ja sve mogu sam“, ili „Ti imaš te tvoje škole, ali ja imam životno iskustvo i bolje znam neke stvari od tebe“. One odražavaju predrasudu prisutnu kod većine naših ljudi da je znak čvrstine karaktera kada su u stanju da se sa problemima nose sami. Obratiti se drugome za pomoć predstavlja znak slabosti za takve ljude. Nauka govori drugačije. Osnovni izvor podrške ljudima u krizi predstavlja njihovo socijalno okruženje [5.]. Ljudi kroz socijalno okruženje dobijaju kako materijalnu, tako i emocionalnu i intelektualnu podršku. Gubitak posla i promena radnog mesta predstavljaju životne događaje koji izazivaju promenu u uobičajenom funkcionisanju pojedinca i na taj način izazivaju pojavu koju nazivamo krizom. Od osobina pojedinca i mreže njegovog socijalnog okruženja ovisi kako će on prevladati krizu. Ukoliko se ljudi nauče da razmenjuju iskustva, znanja i veštine sa drugima, te ukoliko na krize gledaju kao na izazove u životu, onda imaju dobar potencijal za prevladavanje najrazličitijih kriznih situacija.

Samopouzdanje spada među važnije ljudske osobine. Ono proizilazi iz pozitivnog vrednovanja samog sebe i odražava veru u vlastite sposobnosti i dobro snalaženje u kontaktu sa drugim ljudima [6.]. Samopouzdanje je poželjna osobina kod svakog radnog čoveka. Mi pretpostavljamo da će samopouzdan čovek imati pozitivan odnos prema doživotnom učenju iz dva osnovna razloga. Samopouzdan čovek ima dovoljno vere u sebe da ne doživljava dodatno učenje kao nešto što ugrožava pozitivnu sliku koju ima sam o sebi. Drugo, samopouzdan čovek će se upustiti u dodatnu obuku siguran da će savladati nova znanja i veštine koje će doprineti njegovoj većoj kompetentnosti i, samim tim, povećanom samopouzdanju. Takođe pretpostavljamo da će samopouzdan čovek pokazati kritičan odnos prema edukaciji koju sprovodi organizacija za koju radi.

Ove teze smo testirali na zaposlenima dvije organizacije, Elektroprivrede RS i Ministarstva unutrašnjih poslova RS. Od 488 testiranih 39,8% nije imalo obuku za sadašnju funkciju, a 47,1% nije pohađalo edukaciju za stručno usavršavanje. Kada se izjašnjavaju o vrednosti edukacije koju su pohađali 33,6% ne daje ili nije u stanju da to proceni, očigledno zbog toga što nisu ni učestvovali u nekoj od edukacija, dok većina preostalih ispitanika smatra da je vredelo učestvovati u edukaciji. Već ovi podaci ukazuju na značajan nedostatak permanentne edukacije na radnom mestu, kao i pozitivan odjek učešća zaposlenih u edukativnim programima.

Ovi početni nalazi podržani su rezultatima dobijenim na upitniku o edukaciji u organizaciji. Većina zaposlenih ima želju da se uključi u programe edukacije za stručno usavršavanje i smatraju da realizovani programi edukacije polaznicima istinski pomažu u kvalitetnijem i efikasnijem obavljanju poslova (v. tabela 1). Edukacija se posmatra kao najbolji put za napredovanje na poslu. Pretpostavljamo da razlozi zbog kojih zaposleni u edukaciji vide mogućnost napredovanja leže u mogućnosti da se putem edukacije zadovolje razne druge potrebe kao što su potreba za napredovanje, radoznalošću, druženjem, razmenom iskustva, afirmacijom i slične.

Tabela 1. Pozitivni stavovi zaposlenih o edukaciji – deskriptivna statistika.

	N	tačno	netačno
9. Volio bih da se uključim u naredne programe edukacije za stručno usavršavanje	426	75,2%	11,3%
6. Dodatna edukacija je najbolji put da se napreduje na poslu	426	68,5%	5,1%
10. Realizovani programi edukacije polaznicima istinski pomažu u kvalitetnijem i efikasnijem obavljanju poslova	424	66,5%	24,9%

Pored ovih pozitivnih stavova zaposlenih o edukaciji (koji su izdvojeni iz upitnika upotrebom faktorske analize glavne komponente) navešćemo i rezultate dobijene na negativnim stavovima zaposlenih o edukaciji. Popriličan broj zaposlenih nije zadovoljan edukativnim programima koji im se nude. Smatraju ih lošim, predavače posmatraju kao neupućene u probleme organizacije, i ne pobuđuju im radoznalost. Dobijene procenete (v. tabela 2) treba posmatrati u međuzavisnom odnosu. Procenat neslaganja („netačno“) sa tvrdnjom 4. samo je neznatno veći od procenta slaganja što govori da je način sprovođenja edukacije takav da ne povećava motivaciju za učenje kod zaposlenih, jer ne pobuđuje radoznalost. A upravljanje motivacijom je ključ upravljanja ljudskim resursima.

Tabela 2. Negativni stavovi zaposlenih o edukaciji – deskriptivna statistika.

	N	tačno	netačno
4. Edukacija kakvu mi imamo uopšte ne pobuđuje radoznalost učesnika	422	27,5%	30,8%
3. Postojeći edukativni programi su loši i treba ih menjati	422	23,7%	34,1%
5. Predavači na edukativnim seminarima nisu upućeni u probleme naše organizacije/službe	422	23,7%	42,7%

Navšćemo i stavove koji su vezani za efekte edukacije. Većina smatra da je edukacija usmerena na praktično rešavanje problema, te da može koristiti u praksi i da pokazuje svoje efekte u radu. Međutim, interesantno je da, i pored pozitivnog viđenja efekata dodatne edukacije, većina smatra da je samo izgubila vreme učestvujući u raznim njenim vidovima. Ovaj podatak je povezan sa pitanjem motivacije i to potvrđuje statistički značajna korelacija (0.279 na nivou 0.001) između stavki 15 i 4. Iz ovog nalaza sledi konkretna preporuka menadžerima ljudskih resursa i edukatorima, da je naglasak na motivisanju učesnika seminara od ključne važnosti za sticanje znanja i veština i njihovu primenu u praksi. Naravno, podrazumeva se da je sadržaj seminara dobro planiran u odnosu na potrebe i upotrebljivost znanja i veština za stručnu praksu zaposlenih u organizaciji.

Tabela 3. Stavovi zaposlenih o efektima edukacije – deskriptivna statistika.

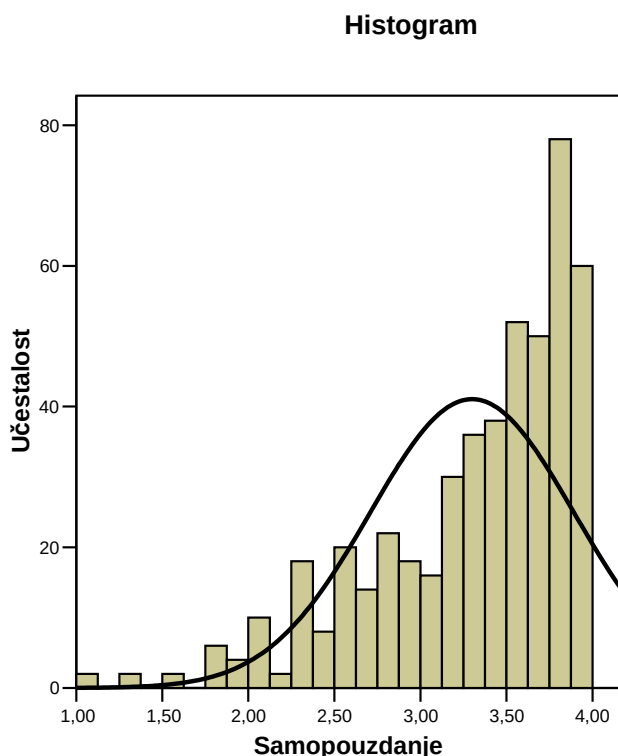
	N	tačno	netačno
11. Edukacija nije usmerena na praktično rešavanje problema, malo toga može se koristiti u praksi	424	27,1%	39,2%
15. Učestvujući u raznim vidovima dodatne edukacije samo sam izgubio vreme	424	46,7%	15,1%
14. Svi danas govore o edukaciji, ali znamo da se kod nas radi jednako i pre i posle edukacije	426	18,7%	50,7%

2.4. Samopouzdanje zaposlenih i stavovi prema edukaciji

Samopouzdanje smo merili upitnikom od 14 stavki koji se pokazao veoma pouzdan (Cronbach's Alpha = 0.902) i faktorski ujednačen (v. tabela 4). Za procenu stavki je korišćena petostepena Likertova skala. Srednja vrednost izmerenog samopouzdanja na uzorku od 488 ljudi je $AS = 3,30$, a standardno odstupanje je $SD = 0.593$. Iz distribucije rezultata na upitniku samopouzdanja (v. slika 1) vidimo da velik broj ispitanika ima visoko samopouzdanje, ali niko nema preko ocene 4,00, što znači da niko ne pokazuje veoma visoko samopouzdanje. Za razliku od toga jedan broj ispitanika pokazuje veoma nisko samopouzdanje.

Tabela 4. Stavke upitnika samopouzdanja – matrica zasićenja komponenti.

14. Lako me obuzme osećaj krivice	0,740
16. Teško mi je zamoliti nekoga za informaciju	0,734
15. Olako dozvoljavam da drugi menjaju moje odluke	0,715
4. Često imam poteškoće da se izrazim, jer se bojim da ne ispadnem smešan	0,713
17. Brinem se zbog toga kako delujem drugima	0,700
10. Često me je strah kako će drugi pomisliti da sam neobrazovan i glup	0,699
12. Sklon sam tome da se za svašta izvinjavam	0,693
8. Kada je neko agresivan i napada me rečima, uglavnom budem skrhan i osećam se bespomoćno	0,685
11. Osećam se zbunjenim kada me hvale ili mi daju komplimente	0,674
7. Kada mi treba pomoć, teško mi je zamoliti druge da mi pomognu	0,607
3. Uglavnom sam nervozan kada moram razgovarati sa nekom osobom koja je autoritet	0,606
6. Ne pričinjava mi zadovoljstvo upoznavati nove ljude	0,602
9. Kod sukobljavanja mišljenja uglavnom sam ja taj koji prvi popušta	0,593
13. Izbegavam sukobljavanja i raspravu čak i kada se radi o nečemu veoma važnom za mene	0,554



Slika 1. Distribucija rezultata na upitniku samopouzdanja - histogram.

Dobijeni rezultati na upitniku samopouzdanja dovedeni su u vezu sa stavkama na upitniku stavova o edukaciji metodom Pirsonove linearne korelacije. Statistički značajna povezanost se pokazala između samopouzdanja i 4 stavke upitnika stavova o edukaciji.

Tabela 5. Korelacije između rezultata na upitniku samopouzdanja i stavki upitnika o stavovima prema edukaciji.

	N	corr	st. znač
10. Realizovani programi edukacije polaznicima istinski pomažu u kvalitetnijem i efikasnijem obavljanju poslova	424	0,218	0,001
15. Učestvujući u raznim vidovima dodatne edukacije samo sam izgubio vreme	424	0,175	0,001
9. Volio bih da se uključim u naredne programe edukacije za stručno usavršavanje	426	0,112	0,021
4. Edukacija kakvu mi imamo uopšte ne pobuđuje radoznalost učesnika	422	0,107	0,028

Samopouzdanje treba posmatrati kao dinamičnu osobinu, tj. jačina samopouzdanja je ovisna o različitim faktorima. Verovatno su ljudi sa jačim samopouzdanjem svesni te činjenice i potrebe da stalno rade na podizanju i potvrđivanju sebe kroz radne i druge aktivnosti. Stoga ne iznenađuje rezultat o povezanosti samopouzdanja sa potrebom zaposlenih da se uključe u programe edukacije jer na taj način podižu svoju kompetentnost za obavljanje radnih zadataka (v. stavke 9. i 10. u tabeli 5), a samim tim raste i njihovo samopouzdanje. Ali, isto tako, na samopouzdanje loše utiče ako zaposleni učestvuju u loše pripremljenim edukacijama, jer na taj način imaju osećaj da gube vreme i motivaciju, odnosno radoznalost. Zaposlene pogađa nemaran odnos prema njihovoj edukaciji jer na taj način stiču utisak da se neko prema njima ponaša olako i nekorektno, da ih ne uvažava, a samim tim to utiče na pad samopouzdanja zaposlenih. Stoga sledi da se lošom edukacijom sredstva troše u prazno, a negativni efekti rastu jer zaposleni doživljavaju pad samopouzdanja što dalje utiče na njihov odnos prema radu i slabiju produktivnost. Ovakvi rezultati pokazuju da će nemaran odnos menadžmenta

ljudskih resursa doprineti negativnim efektima na poslovanje firme, dok se stvarno ulaganje u ljude kroz permanentno obrazovanje višestruko isplati.

3. ZAKLJUČAK

Stavovi zaposlenih govore o njihovoj svesti da je permanentna edukacija uz posao poželjna aktivnost jer podiže nivo njihove kompetencije na poslu i njihovog samopouzdanja. Takođe je važno uočiti negativne efekte loše planirane i sprovedene edukacije na motivisanost zaposlenih i njihovo samopouzdanje. To je upozorenje menadžmentu ljudskih resursa jer loša edukacija ima gore efekte od nikakve edukacije, a kvalitetna edukacija podiže nivo samopouzdanja kod zaposlenih i, na taj način, daje višestruke pozitivne efekte. Verovatno je uključivanje zaposlenih u planiranje i ocenjivanje značaja edukacije najbolji lek da se izbegnu njeni loši efekti.

LITERATURA

- [1.] Lisbon Strategy: Presidency conclusions & Report of the Commission: The concrete future objectives of education systems, Lisbon European Council 2000, Lisbon, 23/24 March 2000, (pristup 15.01.2009.), [dostupno na http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/es/00100-r1.en0.htm].
- [2.] Lifelong Learning Programme 2007-2013, 2006, (pristup 15.01.2009.), [dostupno na http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_en.htm].
- [3.] Drucker, P. (2006): *Moj pogled na menadžment*, Novi Sad, Adizes.
- [4.] Gringberg, Dž. & Baron, R.A. (1998): *Ponašanje u organizacijama*, Beograd: Želind.
- [5.] Schwarzer, R., & Knoll, N. (2007): "Functional roles of social support within the stress and coping process: A theoretical and empirical overview", *International Journal of Psychology*, 42 (4), 243-252.
- [6.] Branden, N. (1994): *The six pillars of self-esteem*. New York: Bantam.