

UNIVERZITET U SARAJEVU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

**EMOCIONALNA INTELIGENCIJA U FUNKCIJI EFEKTIVNIJEG
I EFIKASNIJEG OBAVLJANJA POSLA**

Sarajevo, septembar 2024.godine

LEJLA DUPOVAC

U skladu sa članom 54. Pravila studiranja za I, II ciklus studija, integrisani, stručni i specijalistički studij Univerziteta u Sarajevu, daje se

IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADA

Ja, Lejla Dupovac, studentica drugog (II) ciklusa studija, broj index-a 335-64450 na programu Bolonjski magistarski program, smjer Menadžment i organizacija, izjavljujem da sam završni rad na temu:

EMOCIONALNA INTELIGENCIJA U FUNKCIJI EFEKTIVNIJEG I EFIKASNIJEG OBAVLJANJA POSLA

Pod mentorstvom profesora Aziz Šunje izradila samostalno i da se zasniva na rezultatima mog vlastitog istraživanja. Rad ne sadrži prethodno objavljene ili neobjavljene materijale drugih autora, osim onih koji su priznati navođenjem literature i drugih izvora informacija uključujući i alate umjetne inteligencije.

Ovom izjavom potvrđujem da sam za potrebe arhiviranja predala elektronsku verziju rada koja je istovjetna štampanoj verziji završnog rada.

Dozvoljavam objavu ličnih podataka vezanih za završetak studija (ime, prezime, datum i mjesto rođenja, datum odbrane rada, naslov teme) na web stranici i u publikacijama Univerziteta u Sarajevu i Ekonomskog fakulteta.

U skladu sa članom 34. 45. i 46. Zakona o autorskim i srodnim pravima (Službeni glasnik BIH, 63/10) dozvoljavam da gore navedeni završni rad bude trajno pohranjen u Institucionalnom repozitoriju Univerziteta u Sarajevu i Ekonomskog fakulteta i da javno bude dostupan svima.

Sarajevo, 09.09.2024.godine

Potpis studentice:

SAŽETAK

Emocionalna inteligencija posljednjih godina postaje sve važnija tema u poslovnom okruženju. Predstavlja sposobnost prepoznavanja, upravljanja, razmijevanja vlastitih emocijama kako bismo mogli pozitivno uticati na emocije drugih (Goleman, 1995). Poslovno okruženje sve više pridaje značaja emocionalno inteligentnim osobama, jer su osobe sa izraženom emocionalnom inteligencijom prilagodljivije, adekvatnije upravljaju vlastitim emocijama i u stanju su smirenije reagovati u stresnim situacijama. S obzirom da je prisustvo emocionalne inteligencije neizostavno u poslovnom okruženju, u radu se želi ispitati i pokazati povezanost i uticaj samokontrole, samosvijesti, empatije i socijalnih vještina na efektivnije i efikasnije obavljanje posla.

Cilj istraživanja jeste teorijski i analitičko-istraživački ispitati vezu između emocionalne inteligencije i samoprocjene radnog učinka u svrhu efikasnijeg i efektivnijeg obavljanja posla. Na osnovu dobijenih rezultata istraživanja, može se donijeti zaključak da postoji pozitivna korelacija između emocionalne inteligencije i samoprocjene radnog učinka što vodi do boljih ishoda u poslovnom okruženju.

Ključne riječi: inteligencija, emocionalna inteligencija, emocije, samosvijest, samokontrola, empatija, socijalne vještine.

ABSTRACT

In recent years, emotional intelligence has become an increasingly important topic in the business environment. It represents the ability to identify, manage and understand our own emotions so that we can positively influence the emotions of others (Goleman, 1995). The business environment increasingly attaches importance to emotionally intelligent people, because people with strong emotional intelligence are more adaptable, manage their emotions more adequately and are able to react more calmly in stressful situations. Given that the presence of emotional intelligence is indispensable in the business environment, the paper aims to examine and show the connection and influence of self-control, self-awareness, empathy and social skills on more effective and efficient work performance.

The goal is to theoretically and analytically research how emotional intelligence and self-assessment of work performance correlate in order to perform work more efficiently and effectively. Based on the obtained research results, it can be concluded that there is a positive correlation between emotional intelligence and self-assessment of work performance, which leads to better outcomes in the business environment.

Keywords: intelligence, emotional intelligence, emotions, self-awareness, self-control, empathy, social skills.

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. INTELIGENCIJA	1
2.1. Vrsta inteligencije.....	2
3. EMOCIJE	4
3.1. Emocije i njihova uloga u poslovnom okruženju	6
3.2. Emocije sa aspekta medicine (amigdala)	7
4. EMOCIONALNA INTELIGENCIJA	9
4.1. Emocionalna inteligencija pojedinca	10
4.2. Razvoj emocionalno inteligentnog vodstva i emocionalno inteligentnog tima	10
4.3. Komponente emocionalne inteligencije	11
4.3.1. Samosvijest.....	12
4.3.2. Samokontrola.....	13
4.3.3. Empatija.....	14
4.3.4. Socijalne vještine.....	14
5. MODELI EMOCIONALNE INTELIGENCIJE.....	15
5.1. Mayer-Salovey model emocionalne inteligencije	15
5.2. Bar-Onov model socijalno-emocionalne inteligencije.....	16
5.3. Golemanov model emocionalne inteligencije	17
6. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE.....	17
6.1. Uvod	18
6.2. Hipoteze	18
6.3. Metodologija istraživanja.....	19
6.4. Rezultati istraživanja.....	20
6.4.1. Faktorska analiza TEIQue-SF i IWPQ	20
6.4.2. Deskriptivna statistika	30
6.4.3. Testiranje hipoteza	32
6.4.3.1. Skorovi instrumenata TEIQue-SF i IWPQ.....	33
6.4.3.2. Prva pomoćna hipoteza: Veći nivo samosvijesti ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka	35
6.4.3.3. Druga pomoćna hipoteza: Viši nivo samokontrole ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka	38
6.4.3.4. Treća pomoćna hipoteza: Viši nivo empatije ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka	41
6.4.3.5. Četvrta pomoćna hipoteza: Viši nivo socijalnih vještina ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka	44
6.4.3.6. Glavna hipoteza: Postoji pozitivna povezanost između nivoa emocionalne inteligencije (samokontrola, samosvijest, empatija i socijalne vještine) i samoprocjene radnog učinka koja vodi do boljih ishoda u poslovnom okruženju..	46

7. ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA.....	49
8. OGRANIČENJA I PREPORUKE ISTRAŽIVANJA	51
9. ZAKLJUČAK.....	51
REFERENCE	53
PRILOZI	1

POPIS TABELA

Tabela 1. TEIQeu-SF, ukupna objašnjena varijanca – prva iteracija.....	21
Tabela 2. TEIQeu-SF, ukupna objašnjena varijanca – druga iteracija.....	23
Tabela 3. Strukturalna matrica komponenti – TEIQeu-SF	25
Tabela 4. IWPQ, ukupna objašnjena varijanca – prva iteracija.....	26
Tabela 5. IWPQ, ukupna objašnjena varijanca – druga iteracija.....	28
Tabela 6. Strukturalna matrica komponenti - IWPQ	29
Tabela 7. Osnovne statističke vrijednosti - TEIQeuSF.....	33
Tabela 8. Testovi normalnosti distribucije.....	33
Tabela 9. Osnovne statističke vrijednosti - IWPQ.....	34
Tabela 10. Testovi normalnosti distribucije.....	35
Tabela 11. Tabela korelacije između samosvijesti i ukupnog IWPQ	35
Tabela 12. Tabela korelacije između samosvijesti i zasebne kategorije Izvođenje zadataka na skali IWPQ	37
Tabela 13. Tabela korelacije između samosvijesti i zasebne kategorije Kontekstualne performanse na skali IWPQ.....	37
Tabela 14. Tabela korelacije između samosvijesti i zasebne kategorije Kontraproaktivno ponašanje na skali IWPQ.....	38
Tabela 15. Tabela korelacije između samokontrole i ukupnog IWPQ	38
Tabela 16. Tabela korelacije između samokontrola i zasebne kategorije Izvođenje zadataka na skali IWPQ.....	40
Tabela 17. Tabela korelacije između samokontrole i zasebne kategorije Kontekstualne performanse na skali IWPQ.....	40
Tabela 18. Tabela korelacije između samokontrole i zasebne kategorije Kontraproaktivno ponašanje na skali IWPQ.....	41
Tabela 19. Tabela korelacije između empatije i ukupnog IWPQ	41
Tabela 20. Tabela korelacije između empatije i zasebne kategorije Izvođenje zadataka na skali IWPQ	43
Tabela 21. Tabela korelacije između empatije i zasebne kategorije Kontekstualne performanse na skali IWPQ.....	43
Tabela 22. Tabela korelacije između empatije i zasebne kategorije Kontraproaktivno ponašanje na skali IWPQ.....	44

Tabela 23. Tabela korelacije između socijalnih vještina i ukupnog IWPQ	44
Tabela 24. Tabela korelacije između socijalnih vještina i zasebne kategorije Izvođenje zadataka na skali IWPQ.....	45
Tabela 25. Tabela korelacije između socijalnih vještina i zasebne kategorije Kontekstualne performanse na skali IWPQ.....	46
Tabela 26. Tabela korelacije između socijalnih vještina i zasebne kategorije Kontraproaktivno ponašanje na skali IWPQ	46
Tabela 27. Korelacija između ukupnog skora upitnika TEIQue-SF i ukupnog skora upitnika IWPQ.....	47
Tabela 28. Korelacija između ukupnog skora upitnika TEIQue-SF i zasebne kategorije Izvođenje zadataka na skali IWPQ.....	48
Tabela 29. Korelacija između ukupnog skora upitnika TEIQue-SF i zasebne kategorije Kontekstualne performanse na skali IWPQ.....	48
Tabela 30. Korelacija između ukupnog skora upitnika TEIQue-SF i zasebne kategorije Kontraproaktivno ponašanje na skali IWPQ	49

POPIS SLIKA

Slika 1. Dr. Robert Plutchik, Točak emocija.	6
Slika 2. Daniel Goleman kvadrant emocionalne inteligencije	12
Slika 3. Spol ispitanika	30
Slika 4. Starosna dob ispitanika.....	31
Slika 5. Stepen obrazovanja ispitanika	31
Slika 6. Pozicija u firmi	32

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. TEIQueu-SF, grafikon odbačenih faktora – prva iteracija	22
Grafikon 2. TEIQueu-SF, grafikon odbačenih faktora – druga iteracija	24
Grafikon 3. IWPQ, grafikon odbačenih faktora – prva iteracija	27
Grafikon 4. IWPQ, grafikon odbačenih faktora – prva iteracija	28
Grafikon 5. Distribucija i oblik podataka – Samosvijest vs. Ukupni IWPQ.....	36
Grafikon 6. Distribucija i oblik podataka – Samokontrola vs. Ukupni IWPQ.....	39
Grafikon 7. Distribucija i oblik podataka – Empatija vs. Ukupni IWPQ.....	42
Grafikon 8. Distribucija i oblik podataka – Socijalne vještine vs. Ukupni IWPQ.....	45
Grafikon 9. Distribucija i oblik podataka – Ukupni TEIQueu-SF vs. Ukupni IWPQ.....	47

POPIS PRILOGA

Prilog 1. Dopis uz anketni upitnik.....	1
---	---

POPIS SKRAĆENICA

EI – Emocionalna inteligencija

IQ – Koeficijent inteligencije

APA – Američko psihološko udruženje

MSCEIT – Mayer, Salovey i Caruso upitnik emocionalne inteligencije

TEIQue-SF – Skraćeni upitnik emocionalne inteligencije

IWPQ – Individualni upitnik samoprocjene radnog učinka

EFA – Eksplanatorna faktorska analiza

KMO – Kaiser, Mayer, Olkin test adekvatnosti uzorka

1. UVOD

Pojam emocionalne inteligencije (EI) se prilično često koristi u moderno vrijeme i smatra se važnim elementom u mnogim aspektima života. Može se shvatiti kao sposobnost uspješnog upravljanja emocijama. Uspješno upravljanje emocijama neophodno je kako bismo uspjeli u privatnim, društvenim i profesionalnim odnosima.

Cilj ovog magistarskog rada jeste razumjeti i objasniti pojam emocionalne inteligencije i njenog uticaja na efektivnije i efikasnije obavljanje posla. Opredjeljenje za navedenu temu je proizašlo iz vlastitih ambicija za adekvatnijim razumijevanjem pojma emocionalna inteligencija, a sve u svrhu rada i poboljšanja vlastite emocionalne inteligencije kako bih bila u prilici stvoriti emocionalno inteligentan tim u svom okruženju.

Glavna ideja magistarskog rada je istražiti koncept emocionalne inteligencije i njegovu povezanost sa ostvarivanjem boljih rezultata u poslovnom okruženju. Rad se sastoji od šest glavnih poglavlja. U uvodnom poglavlju opisan je kratak osvrt na cilj i ideju rada, kao i izbor navedene teme. Pregled historijskog razvoja pojma inteligencije, kao i vrste inteligencije opisane su u drugom poglavlju. Treće poglavlje se odnosi na pojam emocija i njihov uticaj na poslovno okruženje. Naredno poglavlje se odnosi na emocionalnu inteligenciju i njene komponente. Peto poglavlje se bavi modelima emocionalne inteligencije, a šesto poglavlje je bazirano na empirijskom istraživanju.

2. INTELIGENCIJA

Riječ inteligencija dio je uobičajnog fonda riječi koje svakodnevno koristimo. Potiče od latinske riječi *intelligere* što znači razumjeti. U području psihologije riječ inteligencija nalazi prilično sveobuhvatnu upotrebu. Filozofi poput Platona govorili su o inteligenciji kao o sposobnosti učenja, Aristotel o brzjoj pameti, a Pascal o preciznom intelektu i matematičkom intelektu (Srivastava i Misra, 2007). Definicija inteligencije postoji koliko i autora na tu temu. Generalno naučnici se slažu da je to sposobnost prilagođavanja, učenja, korištenja apstraktnih pojmova, razumijevanja, kao i upotreba stečenih znanja za snalaženje u okruženju. (Srivastava i Misra, 2007). Smatra se da su uspješno inteligentne osobe svjesne svojih mogućnosti u postizanju zadatah rezultata. Problemima pristupaju iz perspektive onoga što mogu riješiti i shvataju da su granice njihovih mogućnosti često određene onim što sami sebi govore da ne mogu učiniti, a ne onime što zapravo ne mogu učiniti (Sternberg, 1999).

Najpoznatija mjera racionalne inteligencije je IQ – koeficijent inteligencije. Naziv i mjeru IQ predložio je njemački psiholog Stern (1912.) IQ nam pokazuje koliki je naš koeficijent inteligencije mjeren testovima inteligencije. Smatra se pokazateljem ukupne mentalne sposobnosti osobe (Gardner, 1999). U određenoj mjeri je povezana sa uspjehom u školi, ali

s obzirom da IQ testovi testiraju samo dvije vrste inteligencije: lingvističku i logičko-matematičku, inteligencija kao pojam je nedovoljna da u potpunosti objasni uspjeh pojedinca kroz školovanje i kasnije kroz život. Unatoč tome, učitelji i roditelji tradicionalno priznaju da je inteligencija najvažnija pojedinačna varijabla koja utiče na uspjeh u školi i u životu.

Sternberg (1999) navodi da između uspješne i utemeljene inteligencije postoji nekoliko razlika. Dok je utemeljena inteligencija bazirana na akademsku inteligenciju, uspješna inteligencija sadrži analitičke, kreativne, praktične aspekte prilikom rješavanja problema i formiranja rješenja. Inteligencija se smatra promjenjivom u smislu da se može povećati ili smanjiti u zavisnosti od učenja i usavršavanja. Može se zaključiti da uspješno inteligentne osobe su prilagodljive i prije svega osobe koje su u stanju sagledati svoje jake i slabe strane i u skladu s tim identifikovati svoje prednosti i nedostatke i time doprinijeti sebi i društvu u kojem se nalaze.

Prema Golemanu (1997) posjedujemo dvije vrste uma, odnosno dvije vrste inteligencije racionalnu i emocionalnu. U skladu s navedenim emocionalna inteligencija ne umanjuje važnost same inteligencije nego je nadograđuje i jača. Racionalni um je onaj koji razmišlja, analizira i donosi zaključke na osnovu objektivnih dokaza. Za razliku od njega, emocionalni um je brz, impulsivan, često reaguje i prije nego što stignemo razmisliti.

2.1. Vrsta inteligencije

Opće teorije inteligencije predviđaju akademski uspjeh u određenoj mjeri, ali su vrlo loše predviđale uspjeh na ostalim nivoima što je rezultiralo nezadovoljstvom kod velikog broja istraživača. Nezadovoljstvo je dovelo do ponovnog pokretanja starog koncepta socijalne inteligencije kao temelja za razvoj nekih novih teorijskih konstrukata kao što su veštruka inteligencija, emocionalna inteligencija, praktična inteligencija, uspješna inteligencija i duhovna inteligencija koje bi mogle bolje razjasniti neobjašnjive čimbenike povezane sa ljudskim životnim uspjehom.

1920.godine autor Thorndike, profesor sa Univerziteta Columbia, definisao je tri vrste inteligencije: apstraktnu koja pomaže u razumijevanju ideja i upravljanju sa njima, mehaničku koja pomaže u razumijevanju i upravljanju objektima i oblicima i socijalnu koja se odnosi na sposobnost razumijevanja i odnosa sa drugima. Socijalna inteligencija podrazumijeva važne ljudske vještine koje se odnose na komuniciranje sa drugim ljudima i snalaženje u okolini u kojoj se nalaze. Razvija se tokom cijelog života i moguće je raditi na njenom razvoju uz adekvatne tehnike vježbanja.

Howard Gardner je oživio konstrukt socijalne inteligencije i prvi predložio teoriju višestruke inteligencije u svojoj knjizi "Okviri uma: Teorija višestruke inteligencije" (1983), gdje proširuje definiciju inteligencije i ističe da ljudi posjeduju različite vrste inteligencija. Gardner definiše inteligenciju kao „biopsihološki potencijal za obradu informacija koje se

mogu aktivirati u kulturnom okruženju kako bi se riješili problemi ili stvorili proizvodi koji su od vrijednosti u kulturi” (Gardner, 2000). U izvornom obliku ovaj model je imao sedam vrsta inteligencije, pa osam, a danas ih je devet.

Gardner, je predložio devet vrsta inteligencije, a to su:

- lingvistička inteligencija;
- logičko – matematička inteligencija;
- prostorna inteligencija;
- muzička inteligencija;
- tjelesno-kinestetička inteligencija;
- intrapersonalna inteligencija;
- interpersonalna inteligencija;
- naturalistička inteligencija;
- duhovna inteligencija.

Lingvistička inteligencija bavi se osjetljivošću na govorni i pisani jezik, sposobnost učenja jezika i sposobnost korištenja jezika za postizanje određenih ciljeva. Pjesnici, pisci, govornici imaju izraženu lingvističku inteligenciju.

Logičko-matematička inteligencija se odnosi na sposobnost logičke analize problema, izvođenja matematičkih operacija i naučnog istraživanja problema, sposobnost klasifikacije, generalizacije, računanja i provjere hipoteza. Ljudi sa logičko-matematičkom inteligencijom imaju sposobnost da razvijaju jednačine i dokaze, prave proračune i rješavaju apstraktne probleme. Izražena je kod matematičara, programera, računovođa, inženjera

Prostorna inteligencija uključuje sposobnost preciznog sagledavanja vizuelno-prostornog svijeta. Uključuje sposobnost transformacije, modifikacije ili manipulacije vizualnim informacijama. Ljudi s visokom prostornom inteligencijom dobri su u vizualizaciji, crtanju, slaganju slagalica i čitanju mapa. Ključne sposobnosti za ovu inteligenciju su zamišljanje 3D slika.

Muzička inteligencija uključuje sposobnost opažanja, razlikovanja, stvaranja i izražavanja muzičkih oblika. Uključuje osjetljivost na ritam, visinu, melodiju i boju tona. Ljudi sa visokom muzičkom inteligencijom su dobri u pevanju, sviranju instrumenata i komponovanju muzike.

Tjelesno-kinestetička inteligencija uključuje sposobnost kontrole finih i složenih motoričkih pokreta u svrhu rješavanja problema. Ova vrsta inteligencije je najzastupljenija kod sportaša, ali i kod slikara, kipara, tj. zanimanja koja koriste finu motoriku.

Intrapersonalna inteligencija uključuje pojedince koji imaju veliku sposobnost svjesnosti svojih vlastitih emocionalnih stanja, osjećaja i motivacije. Oni imaju tendenciju da uživaju u samorefleksiji i analizi, uključujući sanjarenje, istraživanje odnosa s drugima i procjenu svojih ličnih snaga.

Interpersonalna inteligencija odnosi se na dobru vještinu razumijevanja tuđih osjećaja, stanja, motivacije i misli.

Gardner (1999) je dodao osmu i devetu inteligenciju, naturalističku inteligenciju i duhovnu inteligenciju. Iznio je mišljenje da se ovih osam inteligencija, koriste zajedno jedna s drugom, kao i da svatko od nas ima jedinstvenu mješavinu tih inteligencija koja proizlazi iz kombinacije genetike i životnih uvjeta osobe u datoj kulturi.

Naturalistička inteligencija, prema Gardneru, obuhvata pojedince koji su više usklađeni s prirodom i često su zainteresovani za istraživanje prirode i učenje o drugim vrstama. Za ove osobe se kaže da su vrlo svjesne čak i suptilnih promjena u svom okruženju.

Duhovna inteligencija koju je Gardner opisao kao sposobnost da se udubi u dublja pitanja o životu i postojanju. Ljudi sa ovom vrstom inteligencije razmišljaju o "velikim" pitanjima o temama kao što su smisao života i kako akcije mogu poslužiti većim ciljevima.

3. EMOCIJE

Prema Oxford rječniku (*Oxford Learner's Dictionaries*), riječ emocija definiše se kao „snažan osjećaj poput ljubavi, straha ili ljutnje; dio karaktera osobe koji se sastoji od osjećaja“. Najranija poznata upotreba riječi emocija, potiče iz sredine 1500.godine. Emocije su sastavni dio ljudskog iskustva i u životu svakog pojedinca igraju važnu ulogu kako u oblikovanju misli, tako i u ponašanju i kreiranju međusobnih odnosa. Emocije se često pogrešno tumače pa se brkaju sa osjećajima i raspoloženjima. Navedena tri pojma nisu međusobno zamjenjiva. Prema Američkom psihološkom udruženju (*APA*), emocija se definiše kao "složeni obrazac odgovora koji uključuje iskustvene, bihevioralne i fiziološke faktore". Emocije su način na koji se pojedinci nose sa stvarima ili situacijama koje smatraju važnima. Emocionalno iskustvo ima tri komponente: subjektivni doživljaj, fiziološki odgovor i bihevioralni ili izražajni odgovor. Osjećaji proizlaze iz emocionalnog iskustva. Rezultat je emocija i na njega mogu uticati razni faktori kao što su sjećanja i različita uvjerenja. Američko psihološko udruženje (*APA*) opisuje raspoloženje kao emocionalno stanje kratkog roka i obično niskog intenziteta. Raspoloženja se razlikuju od emocija jer im

nedostaju poticaji i nemaju jasno polazište. Na primjer, uvrede mogu potaknuti emociju ljutnje, dok se raspoloženje ljutnje može pojaviti bez vidljivog razloga.

Prema Golemanu (1997), upravljanje emocijama je stalni posao s punim radnim vremenom. Charles Darwin prvi je sugerisao da izrazi lica izazvani emocijama mogu dovesti do određenog mentalnog stanja. Prema Reeve (2010), do pojave emocija dolazi u onom momentu kada se suočimo sa za nas važnim događajem. Kognitivni procesi, odnosno ljudski um i biološki procesi, tj naše tijelo reaguju na prilagodljive načine na bitne životne događaje. Kada se desi za nas važan događaj tada se aktiviraju biološki i kognitivni procesi koji zajedno učestvuju u aktivaciji komponenti emocije, što uključuje emocije, ekspresiju, namjeru usmjerenu prema cilju.

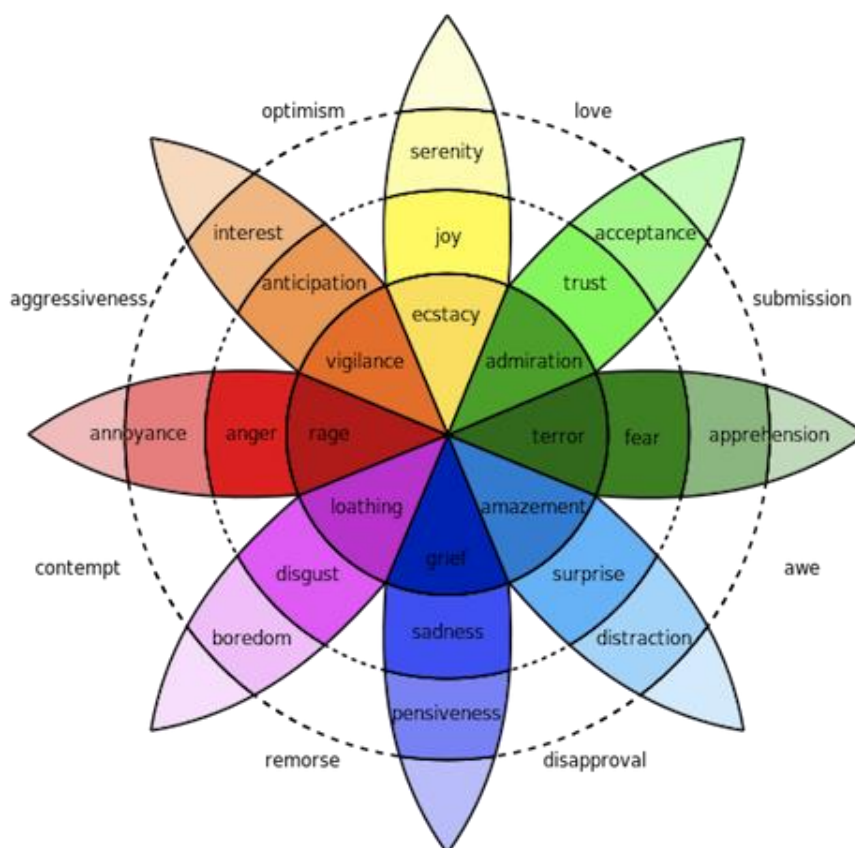
Psiholog Ekman (2011), definiše emociju kao proces, određenu vrstu automatske procjene, pod uticajem naše evolucione i lične prošlosti, tokom koga osjećamo da se dešava nešto bitno za našu dobrobit i da skup fizioloških promjena i emocionalnih ponašanja počinje da se odnosi na situaciju. Drugim riječima, emocije su te koje nas pripremaju da se nosimo sa važnim događajima bez prethodnog razmišljanja. To bi značilo da su emocionalne reakcije neželjena pojava, jer ih nismo odlučili osjetiti, nego se događaju automatski. Iako postoje različita mišljenja među psiholozima, većina ih se slaže da postoji najmanje pet ključnih emocija. Tokom 1970-ih godina, psiholog Paul Ekman identifikovao je šest osnovnih emocija. Po Ekmanu, osnovne emocije su: sreća, tuga, strah, gađenje, iznenađenje i ljutnja, koje prevazilaze jezičke, kulturne, regionalne i etičke razlike.

Psiholog Robert Plutchik (Pico, 2016) predstavio je "točak emocija" koji je funkcionisao nešto poput točka boja. Emocije se mogu kombinovati u različite osjećaje, baš kao što se boje mogu miješati u druge nijanse, drugim riječima određene emocije pomiješane zajedno mogu stvoriti nove, složenije emocije. Prema ovoj teoriji, Robert Plutchik definisao je osam primarnih emocija: radost, tuga, gađenje, strah, ljutnja, prihvatanje, iznenađenje i iščekivanje. Prema Plutchiku (2016), osam primarnih emocija koje je definisao, a koje predstavljaju osnovu za sve ostale. Grupirao ih je u parove suprotnosti:

- ljutnja – strah
- sreća – tuga
- prihvatanje – gađenje
- iznenađenje – iščekivanje.

Posmatrajući točak mogu se uočiti tri glavne karakteristike: boje, nivoi i međusobni odnosi. Svaka emocija ima svoju boju, a intenzitet boje se mijenja sa intenzitetom emocije. Emocionalne tačke imaju više nivoa i dimenzija, a kako se krećemo prema središtu tačke, intenzitet emocije i boje se povećava i smanjuje prema periferiji, krajevima tačke.

Slika 1. Dr. Robert Plutchik, Točak emocija.



Izvor: Wikipedia

3.1. Emocije i njihova uloga u poslovnom okruženju

„Emocijama nije mjesto u poslu, osim ako ne posluješ sa njima.“ Friedrich Durrenmat

Postoji fraza koja kaže da emocijama nije mjesto u poslovnom okruženju, jer nas često navode da donosimo odluke na osnovu osjećanja, a ne na osnovu onoga što znamo. Smatra se da su emocije moćnije od misli, tj što su emocije intenzivnije veća je vjerovatnoća da ćemo odluku donijeti na osnovu njih i iz tog razloga je potrebno emocije balansirati sa logikom.

Uloga emocija u poslovnom okruženju može se shvatiti u konceptu emocija kao skupa isprepletenih fenomena. Po organizacionom psihologu Neil Ashkanasay (2003) emocije u poslovnom okrućenju postoje na pet nivoa organizacione analize i uticaja na ukupnu efikasnost organizacije i emocionalno blagostanje njenih zaposlenih. Njegov model pruža okvir za razumijevanje emocija na različitim nivoima u organizacijama, odnosno kako se one generišu i na koji način utiču na organizaciju i njeno okruženje. U ovom modelu, Ashkanasy (2003) postavlja pet različitih, ali preklapajućih nivoa analize:

- vremenska varijabilnost unutar osobe,
- individualne razlike između osoba,
- interpersonalne interakcije,
- grupe i timovi,
- na nivou cijele organizacije.

Ashkanasay (2003), prvi nivo opisuje kao individualni nivo na kojem se dešavaju emocionalne varijabilnosti unutar jedne osobe, kao što je promjena raspoloženja između pozitivnih i negativnih emocija. Drugi nivo odnosi se na emocionalnu varijabilnost između dvije osobe, kao što je razlika u koeficijentu emocionalne inteligencije. Treći nivo pokriva međuljudsku percepciju i komunikaciju emocija. Četvrti nivo se bavi emocijama grupa i timova, dok se peti nivo fokusira na samu organizaciju i uključuje emocionalnu kulturu organizacije. Odnos između ovih pet nivoa emocija u organizaciji je da je emocionalna kultura i klima organizacije (nivo 5) odraz specifičnih emocija pojedinca (nivo 1), odnosno sposobnosti različitih zaposlenika da upravljaju emocijama (nivo 2), kako zaposlenici izražavaju emocije (nivo 3) i kako emocije vođe tima utiču na emocije članova (nivo 4).

Svako poslovno okruženje ima jedinstvenu emocionalnu kulturu. U nekim poslovnim okruženjima izbjegava se izražavanje emocija, dok u drugim emocije se izražavaju po svaku cijenu. Treći su pronašli savršen balans između izražavanja emocija. Menadžeri koji posluju u poslovnom okruženju sa zdravom emocionalnom klimom znaju koliko je važno da se povezuju sa svojim zaposlenima kako bi saslušali njihove brige i misli. Funkcionisanje na ovakav način omogućava zaposlenima da u momentu kada se nađu u stresnoj situaciji osjećaju se sposobno da se nose sa novonastalom stresnom situacijom i samouvjerenom izađu iz nje. U poslovnom okruženju sa nezdravom emocionalnom kulturom, zaposleni se često osjećaju obeshabreno da se emocionalno izraze.

3.2. Emocije sa aspekta medicine (amigdala)

Riječ amigdala potiče od grčke riječi corpus amygdaloideum što znači badem, a smještena je u sljepoočnom režnju. Prema Američkom psihološkom udruženju (*APA*), amigdala je struktura u obliku badema u frontalnom režnju koja je sastavni dio limbičkog sistema i smatra se dijelom bazalnih ganglija. Sastoji se od dvije glavne skupine jezgri - kortikomedijalne skupine i bazolateralne skupine - i zahvaljujući široko rasprostranjenim vezama s drugim područjima mozga ima brojne visoko senzorne i autonomne funkcije, kao i važnu ulogu u pamćenju, emocijama, percepciji prijeteće i učenju straha. Prema Shaheen E. Lakhan, neurologu i glavnom medicinskom službeniku Click Therapeuticsa u New Yorku, amigdala je sićušna struktura u obliku badema koja je odgovorna za sve što su emocije - uglavnom strah, ljutnja, zadovoljstvo i tjeskoba. Prema Bandleru (1988), amigdala detektuje prijeteće događaje i kreira odgovore na njih. Njene dvije jezgre različito odgovaraju na

podražaje, dok podražaj jedne strane amigdale stvara emociju ljutnje, podražaj druge strane stvara emociju straha i odbrambeno ponašanje.

Prema Golemanu, u slučaju fizičke prijetnje, amigdala može skočiti na reakciju borbe ili bijega, ali prednji režnjevi obrađuju informacije koje se primaju kako bi pomogli utvrditi je li opasnost stvarna. Ako opasnost nije neposredna, frontalni režnjevi pomažu odlučiti šta učiniti kao odgovor na stres. Ukoliko su su prijetnje blage ili umjerene, frontalni režnjevi mogu nadjačati amigdalu i pomoći da se odluka donese racionalno, dok u slučaju jakih prijetnji amigdala pokreće reakciju borbe ili bijega. U svojoj knjizi „Emocionalna inteligencija: zašto je važnija od koeficijenta inteligencije“, Goleman (1995), je nazvao pretjeranu emocionalnu reakciju na stres „otmica amigdale“. Otmica amigdale se dešava u onom momentu kada amigdala reaguje na stres i onesposobi frontalne režnjeve i u tom momentu dolazi do reakcije – bori se ili bježi, što onemogućuje racionalne i razumne odgovore.

Goleman (2007) smatra da je amigdala banka pamćenja u mozgu, odnosno u njoj su pohranjena sva naša osjećanja, strahovi, frustracije, porazi, nade. Ta banka ili skladište služi amigdali da pretražuje sve dolazne informacije i procjenjuje da li su to prijetnje ili mogućnosti, praveći poređenje onoga što se događa sa uskladištenim modelima naših ranijih iskustava. Strah je glavna emocija koju amigdala kontroliše i iz tog razloga ona je vrlo važna za preživaljavanje. Kao što je već ranije spomenuto, na osnovu onog što vidimo ili čujemo amigdala pravi obradu podataka da sazna šta je opasno. Ako se u budućnosti desi slično iskustvo, amigdala će izazvati osjećaj straha. Simptomi da je amigdala reagovala očituju se u hemijskoj reakciji našeg tijela na stres. Kada tijelo doživi stres, mozak otpušta dvije vrste hormona, a to su adrenalin i kortizol. Nadbubrežne žlijezde otpuštaju oba ova hormona i spremaju naše tijelo na borbu ili bijeg. U zajedničkom djelovanju, hormoni stresa povećavaju dotok krvi u mišiće, proširuju disne puteve da bi se više kisika udahnulo u organizam, šire se zjenice i povećava se nivo šećera u krvi, a sve u cilju da se tijelo pripremi za borbu ili bijeg. Kada se ovi hormoni otpuste, ljudi osjećaju ubrzan rad srca, dlanovi se znoje, stvara se osjećaj jeze na površini kože. Sve ovo iziskuje da amigdala može dovesti čovjeka do neželjenog ili neprikladnog ponašanja, a kada opasnost prođe vrlo često ljudi osjete nelagodu i žaljenje za učinjenim. Iako je odgovor amigdale automatski, to ne znači da se na nju ne može uticati. Potreban je svjestan napor da se amigdala deaktivira i da se aktiviraju frontalni režnjevi, odnosno dio mozga odgovoran za racionalno razmišljenje. Kako bi zaustavili djelovanje amigdale, nakon smirenja emocionalne reakcije, može se analizirati šta je to što je dovelo do takve reakcije. Na ovaj način dolazi se do odgovora koji je to način reakcije koji najbolje odgovara datoj situaciji, a ne onaj koji će ispuniti emocionalnu reakciju. Također, uz adekvatne tehnike meditacije i disanja, moguće je dovesti tijelo do smanjenja nivoa stresa i samim tim do zaustavljanja djelovanja amigdale.

4. EMOCIONALNA INTELIGENCIJA

Grčki filozof, Aristotel je stotinama godina prije nego je upotrijebljen pojam emocionalne inteligencije, opisao šta znači biti emocionalno inteligentan. „Svako se može naljutiti - to je lako. Ali naljutiti se na pravu osobu, do ispravnog stepena, u pravi trenutak, zbog ispravnog razloga i na ispravan način - to nije lako“. (Aristotel, Nikomahova etika)

Godine 1990, Mayer i Salovey, profesori na Univerzitetu New Hampshire i Univerzitetu Yale, objavili su članak „Emocionalna inteligencija“, koji je postao osnova za većinu modela emocionalne inteligencije. Ova dva autora su definisali emocionalnu inteligenciju kao vještinu da prate vlastite i tuđe osjećaja i emocija, da prave razliku među njima, kao i da koriste te informacija za usmjeravanje vlastitog razmišljanja i djelovanja (Salovey i Mayer 1990). Koncept emocionalne inteligencije je popularizovan od strane Golemana, koji opisuje emocionalnu inteligenciju kao sposobnost osobe da upravlja svojim osjećajima tako da se ti osjećaji izražavaju na odgovarajući i učinkovit način. Goleman smatra da je emocionalna inteligencija najvažniji prediktor uspjeha na radnom mjestu. (Goleman, 1995).

Prema Golemanu (1995), emocionalno inteligentni ljudi imaju sposobnost kontrolisanja svojih emocionalnih impulsa barem više od onih koji nisu emocionalno inteligentni, oni imaju samosvijest da znaju što osjećaju, te su sposobni razmišljati i izraziti te stvari, imaju empatiju za osjećaje drugih i uvid u to kako drugi razmišljaju, mogu odgoditi zadovoljstvo, optimistični su i općenito pozitivni. Lako razumiju dinamiku određene grupe i gdje se oni uklapaju u tu grupu. Nivo emocionalne inteligencije nije određen genetski niti se razvija samo u ranom djetinjstvu. Goleman kaže da je emocionalna inteligencija naučena i da se nastavlja razvijati tokom godina, tj. kako učimo iz iskustva i da se ta vještina može usavršavati.

Zbog razlika u definicijama, različiti modeli emocionalne inteligencije doveli su do razvoja različitih alata za procjenu njezinih konstrukata. Na osnovu navedenog često se tumači da koeficijent emocionalne inteligencije EQ čini 80% uspjeha. Prema Golemanu (2005), pogrešno tumačenje ove tvrdnje proizilazi iz podataka koji impliciraju da je IQ (koeficijent inteligencije) odgovoran za 20% uspjeha u poslu, odnosno karijeri. Budući da ova procjena ostavlja mnogo toga neobjašnjenog, bilo bi pogrešno pretpostaviti da emocionalna inteligencija može objasniti sve ostalo. Koeficijent inteligencije je nešto sa čime smo rođeni, dok emocionalna inteligencija je nešto nad čim imamo kontrolu i što možemo tokom života usavršavati i nadograđivati i može biti jedan od faktora gdje primarno stavlja EQ ispred IQ, ali to opet ne čini 80% uspjeha.

4.1. Emocionalna inteligencija pojedinca

Goleman (2005) u svojoj knjizi Emocionalna inteligencija objašnjava glavne karakteristike nekoga ko posjeduje visok nivo emocionalne inteligencije i kaže da je to osoba koja je svjesna emocija i posjeduje sposobnost da ih reguliše, a ta svijest i regulacija usmjereni su prema unutra, tj. prema sebi i prema van, tj. prema drugima. Lična kompetencija po Golemanu proizilazi iz svijesti i regulacije vlastitih emocija, dok se socijalna kompetencija odnosu na regulaciju tuđih emocija.

Emocionalna inteligencija predstavlja kamen temeljac ličnog razvoja, doprinoseći povećanju samosvijesti, kao i dubljem razumijevanju vlastitih ciljeva i težnji. Omogućava pojedincima da njeguju jače međuljudske odnose, jer su u stanju da suosjećaju sa drugima, uspješno komuniciraju i upravljaju konfliktima na diplomatski način.

Prema Golemanu (2005) iznimno dobre pojedince odlikuju tri motivacijske kompetencije:

- Težnja za postignućem,
- Predanost,
- Inicijativa i optimizam.

Emocionalno inteligentan pojedinac, menadžer, radi na tome da razumije kako se osjećaju zaposleni i šta je to što cijene. Rad na tim sposobnostima omogućava im da stvore emocionalno inteligentan tim i sredinu u kojoj zaposleni borave. David Caruso, psiholog, rekao je „Želite pojedinca/šefa koji ima ove vještine, jer znate da će vas ćuti, vidjeti i priznati te.“

4.2. Razvoj emocionalno inteligentnog vodstva i emocionalno inteligentnog tima

Tim sa emocionalno inteligentnim članovima ne čini nužno emocionalno inteligentan tim. Voditi tim ne znači samo delegirati i nadgledati zadatke nego mnogo više od toga. Emocionalna inteligencija timova je složenija od emocionalne inteligencije pojedinca jer timovi komuniciraju na više nivoa. Emocionalno inteligentne vođe moraju biti svjesni emocija svojih članova, vlastitih i grupnih emocija ili raspoloženja. Sveprisutnost emocija u timovima i njihov uticaj na timske procese je široko priznat (Menges i Kilduff, 2015). Jedan od izazova vođenja timova jeste i motivacija timova. Motivacija predstavlja ključni pokretač timova, s tim da svaki pojedinac ima različite potrebe i stvari koje ga motivišu. U motivaciji timova veliku ulogu igra upravo emocionalna povezanost između vođe i tima. Vođe prije svega moraju biti svjesne vlastitih emocija i ograničenja, a u skladu s tim moraju imati razvijenu empatiju i sposobnost da razumiju potrebe, prednosti i nedostatke svojih članova. Prema Golemanu (2007), emocionalna kompetencija je posebno važna za vodstvo. Interpersonalna nespretnost vođa dovodi do smanjenja radnog učinka. Koliko vođa tima

posjeduje sposobnosti da navede zaposlene da posvete organizaciji svoju nadarenost vidi se kroz njegovu emocionalnu kompetenciju.

Timska emocionalna inteligencija je konstrukt na nivou tima i veoma se razlikuje od emocionalne inteligencije članova tima na nivou pojedinca. Timska emocionalna inteligencija predstavlja sposobnost tima da stvori skup normi koje usmjeravaju emocionalno iskustvo u timu na efikasan način. Teoriju timske emocionalne inteligencije (TEI, prethodno nazvanu grupna emocionalna kompetencija (GEC)) razvili su Vanessa Urch Druskat i Steven B. Wolf (2001). Druskat i Wolff (2001) definišu TEI kao sposobnost grupe da razvije skup normi koje upravljaju emocionalnim procesima (Druskat i Wolff, 2001). Ovaj skup normi ili očekivanog ponašanja generiše se kroz subjektivna emocionalna iskustva koja članovi grupe dijele, i to će odrediti njihova kasnija emocionalna iskustva (Wolff *et al.*, 2006).

4.3. Komponente emocionalne inteligencije

Kao što je ranije spomenuto, emocionalna inteligencija predstavlja sposobnost da prepoznamo i upravljamo vlastitim osjećajima te prepoznamo i adekvatno reagujemo na osjećaje drugih. Golemanov model četiri komponente odnosi se na: samosvijest, samokontrolu, empatiju i socijalne vještine. Prvobitno je razvijen 1998.godine i sadržavao je pet komponenti, ali je 2002.godine redizajniran i sveden na četiri komponente. Prema njegovim riječima (Goleman, 2020), emocionalna samosvijest je poznavanje sebe i svojih sposobnosti, znati kada ste najbolji, a kada najslabiji. Samokontrola je znati kako koristiti ovo znanje o sebi za praćenje i kontrolu osjećaja i emocija, te za razmišljanje prije nego što djelujemo. Empatija se odnosi na razumijevanje drugih i njihovog emocionalnog stanja i motivacije, dok su socijalne vještine sposobnost korištenja ovog znanja za bolje odnose. To uključuje sposobnost pozitivnog uticaja na druge, timski mentalitet i sposobnost lakog rješavanja sukoba. Goleman smatra da su komponente emocionalne inteligencije samo dio onoga što osobu čini emocionalno inteligentnom. On smatra da nivo emocionalne inteligencije kod ljudi zavisi od dva dodatna aspekta: neuronskim krugovima mozga i interakciji između prefrontalnog korteksa i amigdale koji utiču na samosvijest i samokontrolu osobe. Iako svaka osoba ima drugačiju predispoziciju za emocionalnu inteligenciju, ona se u većini slučajeva može naučiti.

Slika 2. Daniel Goleman kvadrant emocionalne inteligencije

	Prepoznavanje	Svijest	
s a m o	Samosvijest Emocionalna samosvijest Tačna samoprocjena Samopouzdanje	Društvena svijest Empatija Služba za podizanje organizacijske svijesti	o s t a l i
	Samoupravljanje Emocionalna samokontrola Transparentnost Prilagodljivost Postignuće Inicijativa Optimizam	Upravljanje odnosima Uticaj Inspirativno vodstvo Razvijanje drugih Katalizator promjena Izgradnja veza Upravljanje sukobima Timski rad i saradnja	
	Regulacija	Kontrola	

Izvor: vlastiti rad

4.3.1. Samosvijest

Prema Oxford rječniku, samosvijest se definiše kao svjesno znanje o vlastitom karakteru, osjećajima, motivima i željama. Psiholozi Shelley Duval i Robert Wicklund definišu samosvijest kao sposobnost da se fokusirate na sebe i na to kako su vaši postupci, misli ili emocije usklađeni ili ne s vašim unutrašnjim standardima. Ukoliko je samosvijest visoko izražena moguće se objektivno procijeniti, upravljati svojim emocijama, uskladiti svoje ponašanje sa svojim vrijednostima i u mogućnosti ste ispravno procijeniti kako vas drugi doživljavaju. Drugim riječima, oni koji posjeduju visok nivo samosvijesti mogu objektivno tumačiti svoje postupke, osjećaje i misli. Može se reći da je posjedovati visok nivo samosvijesti poprilično teško, jer većina ljudi tumači okolnosti vođeni emocijama. Samosvijest nam omogućava da zaronimo u vlastitu ličnost i prihvatimo je onakva kakva jeste, da dopustimo emocijama da isplivaju na površinu i da smo sposobni razumjeti odakle su došle te iste emocije.

Prema Golemanu (2007), samosvijest je bitna glavna vještina za tri vještine emocionalne kompetencije:

- emocionalna svjesnost,
- precizna samoprocjena i
- samopoudanje.

Prema Golemanu (2007) ljudi koji posjeduju visok nivo emocionalne samosvijesti sposobni su prepoznati koje emocije osjećaju i zbog čega, posjeduju sposobnost prepoznavanja veza između vlastitih osjećaja i onoga što misle, govore i rade. Ljudi sa visokim nivom precizne samoprocjene svjesni su svojih prednosti i slabosti spremni da uče iz iskustva. Samopouzdana osoba samouvjereno predstavlja sebe, posjeduju karakteristiku odlučnosti i sposobnosti da donose čvrste odluke uprkos nesigurnosti i pritiscima. Prema Bradberry i Greaves (2020), samosvjesni ljudi znaju koji su njihovi negativni i pozitivni emocionalni okidači i u stanju je podnijeti i neugodna osjećanja u potrazi za učenjem nečeg važnog od sebe. Osoba sa izraženom samosvijesti može balansirati neugodne osjećaje u potrazi za razumijevanjem nečeg važnog o sebi. Bradberry i Greaves (2020) ističu da su samosvijest i vještine upravljanja samim sobom ključne vlastite kompetencije. Prema njima, emocionalna samosvijest je vještina koju je ključno posjedovati za dalji rast i razvoj. Oni također sugeriraju da se samosvijest može naučiti na način pomnog posmatranja i dokumentovanja svojih emocionalnih reakcija, analize tih reakcija i učenja na koji način priznati neugodne emocije i fizički i mentalno. Samosvjesni ljudi ne kategoriziraju emocije ni kao pozitivne ni kao negativne, veći ih prihvataju kao neutralne pokazatelje informacija.

4.3.2. Samokontrola

Goleman (2007), samokontrolu opisuje kao sposobnost upravljanja vlastitim impulsima i emocijama. Izgrađena na samosvijesti i na sposobnosti prepoznavanja vlastitih emocija. Samokontrola znači biti u stanju pronaći stanje ravnoteže ubrzo nakon doživljene snažne emocije. To naravno ne znači da se emocije trebaju potiskivati, nego da sa njima treba upravljati na ispravan način. Samokontrola se većinom iskazuje odsustvom emocionalnog vatrometa. Ljudi sa sposobnošću samokontrole uspješno upravljaju svojim impulsivnim osjećanjima, ostaju pribrani i sabrani čak i u trenucima velikih izazova. Također, jasno misle i ne gube koncentraciju pod pritiskom. Bradberry i Greaves (2020) smatraju da ljudi sa izraženom samokontrolom mogu prepoznati i pratiti čak i najmanje promjene u emocionalnim reakcijama.

Samokontrola predstavlja ključni aspekt emocionalne inteligencije koja omogućava da se odupremo impulsivnom ponašanju i da se odluke donose racionalnije. Kao što je ranije spomenuto, to je sposobnost regulisanja svojih misli, emocija i djelovanja u skladu s dugoročnim ciljevima. Prema Reeve (2010), želja za ostvarivanjem samokontrole ogleda se u vjerovanju osobe u vlastitu moć da su sposobni uticati na svoju okolinu i da će okolina reagovati na njihove uticaje.

Bradberry i Greaves (2020) navode da je samokontrolu moguće poboljšati na nekoliko načina, a koji primarno uključuju metode povećanja strpljenja (npr. tehnike disanja, brojanje do deset), rad sa mentorom koji ima visok nivo samokontrole, primjena pozitivnih razmišljanja, davanjem prioriteta ličnom razvoju u odnosu na druge zadatke.

4.3.3. Empatija

Prema Golemanu (2005), empatija se gradi na samosvijesti; što smo otvoreniji vlastitim emocijama, to ćemo biti vještiji u čitanju osjećaja. Ljudi koji ne znaju šta osjećaju, potpuno su izgubljeni kada trebaju prepoznati šta drugi osjećaju. Emocionalno su nijemi. Ljudi koji su zbunjeni vlastitim osjećajima, su isto tako zbunjeni kada im drugi ljudi iskažu svoje osjećaje. Ljudske emocije se rijetko izražavaju riječima, a daleko češće se izražavaju kroz druge znakove. Prema Golemanu (1997), nemogućnost registrovanja tuđih osjećaja predstavlja nedostatak u emocionalnoj inteligenciji te te manu u onom segmentu kojeg nazivamo ljudskost, jer svaka vrsta povezanosti i samo temelja brige potiče od sposobnosti suosjećanja. Empatija, odnosno društvenu svijest je sposobnost čitanja emocija drugih bez obzira da li osjećate iste emocije ili se ne slažete sa njima. Iskazuje se aktivnim slušanjem i proučavanjem ljudi oko sebe (Bradberry i Greaves 2020). Empatija je vještina koja nam pomaže razumjeti druge tako što se postavljamo na njihovo mjesto.

Društveno osviješteni ljudi nisu samo empatični, oni pokazuju istinsku brigu za druge, obzirni su prema razlikama među ljudima i mogu samouvjerenno voditi ljude kroz teške promjene (Goleman 2015).

Eslinger (2007) smatra da se empatija odnosi na kognitivne i emocionalne procese koji povezuju ljude u različite vrste odnosa i koji omogućavaju dijeljenje iskustava kao i razumijevanje drugih. Empatija se svodi na to da ako uočimo osobu u prostoriji koja je frustrirana određenim zadatkom, da odgovorimo na način koji može spriječiti dalje negativne emocije.

4.3.4. Socijalne vještine

Socijalne vještine su izgrađene na samosvijesti, samokontroli i empatiji. Prema Golemanu (2020) socijalne vještine opisuju upravljanje odnosima kao sposobnost upravljanja emocijama drugih ljudi kako bi izgradili bolje odnose. Da bismo bili uspješni u odnosima, potrebno je posjedovati sposobnost prvo razumijevanja sebe, pa onda i drugih. Posjedovanje socijalnih vještina uveliko vodi boljem rješavanju napetih situacija i eventualnih sukoba.

Socijalne vještine se mogu korisiti da utičemo na ljude oko nas kako bi donijeli ispravne odluke. Biti u stanju osjetiti reakcije drugih na određenu situaciju i podesiti svoj odgovor na način da interakciju okrenemo u pozitivnom smjeru. Pojedinaac koji posjeduje visok nivo socijalnih vještina gleda na odnose kao na organizme koji se stalno razvijaju i zahtjevaju stalan rad na njima.

Bradberry i Greaves (2020), smatraju da je najbolji način poboljšanja socijalnih vještina su otvorenost prema drugima i djelovanje sa povjerenjem.

5. MODELI EMOCIONALNE INTELIGENCIJE

Emocionalna inteligencija uključuje različite modele koji nastoje razumjeti i izmjeriti ovaj vitalni aspekt ljudskog ponašanja. Ovi modeli pružaju okvire za procjenu i poboljšanje emocionalne inteligencije kod pojedinaca.

Modeli emocionalne inteligencije se mogu podijeliti na model sposobnosti i mješovite modele emocionalne inteligencije. Trenutno jedini model sposobnosti emocionalne inteligencije je model Mayera i Saloveya (1997). Saloveyev i Mayerov model sposobnosti zasniva se na intelektualnoj tradiciji oblikovanoj izvornim radom na IQ prije jednog stoljeća (Mayer i Salovey 1990, 1997). Kod mješovitih modela predstavljena su modeli sa donekle različitim konceptima. Model koji je predložio Reuven Bar-on zasniva se na emocionalno-socijalnoj inteligenciji (Bar-On, 2006; Boyatzis i Sala, 2004), dok se Golemanov model fokusiran na učinak na poslu i organizacijsko vođenje. On spaja teoriju emocionalne inteligencije s dugogodišnjim istraživanjima o modeliranju kompetencija koje izvrsne izdvajaju od prosječnih. Petrides i Furnham (2007) predložili su model emocionalne inteligencije osobina. Ovaj model posmatra emocionalnu inteligenciju kao skup emocionalnih samopercepcija koje se nalaze na nižim nivoima hijerarhije ličnosti. Konceptualizira se kao osobina ličnosti, različita od kognitivnih sposobnosti i uključuje ponašanja koja se obično samoprocjenjuju. Model osobina fokusira se na percepciju pojedinca, odnosno na to kako vide svoje emocionalne sposobnosti, uključujući samosvijest, samokontrolu, empatiju i socijalne vještine.

Prema Golemanu (2001) rani teoretičari poput Gardnera (1983) utrli su put sadašnjim stručnjacima u području emocionalne inteligencije. Emocionalnu inteligenciju se svodi na jednu od dvije perspektive: sposobnosti ili mješovite modele. Modeli sposobnosti smatraju emocionalnu inteligenciju čistim oblikom mentalne sposobnosti, a time i čistom inteligencijom, dok mješoviti modeli kombinuju mentalne sposobnosti i karakteristike ličnosti.

5.1. Mayer-Salovey model emocionalne inteligencije

Mayer-Saloveyov model emocionalne sposobnosti je trenutno jedini model sposobnosti emocionalne inteligencije (Mayer i Salovey, 1997). Ovaj model emocionalne inteligencije smatra da su četiri temeljne sposobnosti/grane povezane s emocijama i da obuhvataju emocionalnu inteligenciju:

- percepciju/izražavanje emocija,
- korištenje emocija za olakšavanje razmišljanja,
- razumijevanje emocija i
- upravljanje emocijama u sebi i drugima .

Ove grane, koje su poredane od percepcije emocija do upravljanja, usklađuju se s načinom na koji se sposobnost uklapa u cjelokupnu osobnost pojedinca (Mayer *et al.*, 2004.). Drugim riječima, prva i druga grana predstavljaju donekle odvojene dijelove obrade informacija za koje se smatra da su povezane u sistem emocija – dok je upravljanje emocijama (grana 4) integrisano u njegove/njezine planove i ciljeve (Mayer *et al.*, 2004). 2016 godine, na temelju razvoja istraživanja emocionalne inteligencije, Mayer, Caruso i Salovey ažurirali su model četiri grane. Uključili su više primjera rješavanja problema i tvrdili da mentalne sposobnosti uključene u emocionalnu inteligenciju tek treba utvrditi (Mayer *et al.*, 2016.).

Model četiri grane emocionalne inteligencije može se mjeriti sa Mayer, Salovey i Caruso Testom emocionalne inteligencije (*MSCEIT*).

5.2. Bar-Onov model socijalno-emocionalne inteligencije

Bar-On (1997) je iznio model koji se temelji na kontekstu teorije ličnosti, naglašavajući međusobnu zavisnost aspekata sposobnosti emocionalne inteligencije s crtama ličnosti i njihovu primjenu na vlastitu dobrobit. On definiše emocionalnu inteligenciju kao bavljenje učinkovitim razumijevanjem sebe i drugih, dobrim odnosom s ljudima, prilagodbom i suočavanjem s neposrednom okolinom kako bi bili uspješniji u suočavanju sa zahtjevima okoline. Bar-On (1997) tvrdi da se emocionalna inteligencija razvija tokom vremena i da se može poboljšati kroz obuku, programiranje i terapiju. On pretpostavlja da su osobe s emocionalnom inteligencijom višom od prosječne općenito uspješnije u ispunjavanju zahtjeva i pritisaka okoline. Također napominje da manjak emocionalne inteligencije može značiti manjak uspjeha i postojanje emocionalnih problema. Bar-On smatra da su problemi u suočavanju s okolinom posebno česti među osobama kojima nedostaju sposobnosti emocionalne inteligencije poput testiranja stvarnosti, rješavanja problema, tolerancije na stres, te kontrolu impulsa i općeg raspoloženja. Općenito, on smatra da emocionalna inteligencija podjednako pridonosi općoj inteligenciji osobe koja onda nudi pokazatelj nečijeg potencijala za uspjeh na važnim položajima.

Bar-Onov model razmatra pet faktora i petnaest podfaktora:

- intrapersonalno - odnosi se na samosvijest i samoizražavanje, odnosno na sposobnost pojedinca da razumije sebe i svoje emocije, da razumije svoje snage i slabosti te da izrazimo svoje osjećaje i sebe na nedestruktivan način. Sastoji se od podfaktora koji uključuju samopoštovanje, emocionalnu samosvijest, asertivnost, neovisnost i samoaktualizaciju.
- interpersonalni - odnosi se na sposobnost da budemo svjesni tuđih osjećaja, briga i potreba. Sastoji se od podfaktora uključujući empatiju, društvenu odgovornost i međuljudske odnose.

- upravljanje stresom - odnosi se na upravljanje emocijama i kontrolu sposobnosti da se nosimo s emocijama tako da rade za nas, a ne protiv nas. Sastoji se od podfaktora uključujući stres, toleranciju i kontrolu impulsa.
- prilagodljivost - prvenstveno se odnosi na upravljanje promjenama, tj. kako se nosimo i prilagođavamo promjenama, kao i promjenama u našem okruženju. Sastoji se od podfaktora uključujući testiranje stvarnosti, fleksibilnost i rješavanje problema.
- Opće raspoloženje - odnosi se na nivo samomotivacije. Sastoji se od podfaktora uključujući optimizam i sreću.

5.3. Golemanov model emocionalne inteligencije

Model koji je uveo Goleman (1995) fokusiran je na emocionalnu inteligenciju kao široku lepezu kompetencija i vještina koje pokreću uspješnost vođenja. Model ocrtava četiri glavna konstrukta emocionalne inteligencije: samosvijest, samokontrolu, socijalne vještine i empatiju. On uključuje skup emocionalnih kompetencija unutar svakog konstrukta emocionalne inteligencije i implicira da emocionalne kompetencije nisu urođeni talenti, već naučene sposobnosti koje se moraju razviti kako bi se postigla izvrsnost. On tvrdi da se pojedinci rađaju s općom emocionalnom inteligencijom koja u budućnosti određuje njihov potencijal i sposobnost za učenje emocionalnih kompetencija.

Prema Golemanu (1995), emocionalna inteligencija je prikladna fraza kojom se usmjerava pozornost na ljudski talent i uključuje kompleksnost sposobnosti osobe te tvrdi da je emocionalna inteligencija vrlo prediktivna za uspjeh. Unatoč razlikama u metodama mjerenja, sva tri glavna istraživača emocionalne inteligencije slažu se da ona predstavlja temelj za kompetencije koje su potrebne ili vrhunske rezultate. Goleman (1995) zastupa ovu ideju praveći razliku između emocionalne inteligencije i emocionalnih kompetencija. Emocionalna kompetencija odnosi se na vlastite i društvene vještine koje dovode do vrhunskog učinka u poslu i drugim izazovnim situacijama poput vodstva. Emocionalne kompetencije povezane su i temeljene na emocionalnoj inteligenciji. Za učenje emocionalnih kompetencija potrebna je određena razina emocionalne inteligencije. Na primjer, sposobnost da se točno prepozna što druga osoba osjeća omogućuje razvijanje specifične kompetencije kao što je utjecaj, koja pruža platformu za transformacijsko vodstvo (Cherniss, 2000).

6. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE

U okviru šestog poglavlja, pod nazivom Empirijsko istraživanje, prikazani su rezultati koji se odnose na provedeno istraživanje. U okviru navedenog poglavlja izvršena je detaljna razrada dinamike i toka istraživanja, korištene metodologije, karakteristika uzorka, te rezultata faktorske analize, deskriptivne analize i testiranja postavljenih hipoteza istraživanja.

6.1. Uvod

Emocionalna inteligencija predstavlja sposobnost, vještinu prepoznavanja, razumijevanja i upravljanja vlastitim emocijama kako bismo mogli pozitivno utjecati na emocije drugih. (Goleman, 1995). S obzirom da je njeno prisustvo neizostavno u poslovnom okruženju, u radu se želi ispitati i pokazati povezanost i uticaj samokontrole, samosvijesti, empatije i socijalnih vještina na efektivnije i efikasnije obavljanje posla. Cilj istraživanja jeste teorijski i analitičko-istraživački ispitati vezu između emocionalne inteligencije i samoprocjene radnog učinka u svrhu efikasnijeg i efektivnijeg obavljanja posla, odnosno postoji li statistički značajna povezanost između emocionalne inteligencije i samoprocjene radnog učinka u poslovnom okruženju.

Iz definicije emocionalne inteligencija proizilazi da ona vodi uspjehu na dva nivoa: ličnom i u odnosima sa drugima. Kod ličnog uspjeha to podrazumijeva da poznamo i kontroliramo vlastite osjećaje i posjedujemo sposobnost samomotivacije. U odnosima sa drugima prepoznamo emocije drugih ljudi i imamo zdrave odnose sa njima.

Visoko inteligentne osobe bolje razumijevaju, komuniciraju, prilagođavaju se, upravljaju stresom i imaju bolje odnose sa šefovima i radnim kolegama što može rezultirati boljim poslovnim rezultatima.

U tom kontekstu ovaj rad tretira univerzalnu i konstantno aktuelnu temu emocija, emocionalne inteligencije i njihovog uticaja na poslovno okruženje. Kroz strukturalnu analizu cjelovite teme nastojat će ispitati glavnu, ali i pomoćne hipoteze i dati odgovor na pitanje da li postoji veza između emocionalne inteligencije i boljih rezultata u poslovnom okruženju, odnosno da li samoprocjena radnog učinka utiče na efektivnije i efikasnije obavljanje posla.

6.2. Hipoteze

U okviru postavljenog problema istraživanja definisana je glavna hipoteza i četiri pomoćne hipoteze. Istraživanjem će se ispitati i provjeriti njihova tačnost.

H0: Postoji pozitivna povezanost između nivoa emocionalne inteligencije (samokontrola, samosvijest, empatija i socijalne vještine) i samoprocjene radnog učinka koja vodi do boljih ishoda u poslovnom okruženju.

Pored glavne hipoteze postavljene su i pomoćne hipoteze kako slijedi:

H1: Viši nivo samosvijesti ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka.

H2: Viši nivo samokontrole ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka.

H3: Viši nivo empatije ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka.

H4: Viši nivo socijalnih vještina ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka.

6.3. Metodologija istraživanja

U samom procesu izrade master rada korišteni su primarni kao i sekundarni izvori podataka. Za teorijski dio rada korišteni su sekundarni izvori podataka, odnosno podaci prikupljeni iz knjiga, naučnih i stručnih radova, članaka, raznih internet izvora iz područja emocionalne inteligencije, emocija i ostalih tema vezanih za predmet rada.

Istraživačkom dijelu rada je pristupljeno sa primarnim podacima. Istraživanje je provedeno online, odnosno ispitanici su anketirani putem online anektnog upitnika kreiranog pomoću Google obrasca, dostavljenog slanjem linka za pristup upitniku putem društvenih medija ili dostupnih e-mailova. Anketni upitnik se sastoji od 53 pitanja. Upitnik je bio dostupan od 01.03.2024.godine do 15.03.2024.godine. Istraživanjem je obuhvaćeno 282 ispitanika sa područja Bosne i Hercegovine. Obuhvaćeni su ispitanici različitih demografskih karakteristika (starost, pol, stepen obrazovanja). Važno je napomenuti da su ispitanici unaprijed obaviješteni o svrsi istraživanja, odnosno da je njihovo učešće u istraživanju dobrovoljno i da će se koristiti isključivo za potrebe izrade ovog rada. Kako bi se od ispitanika dobili najrelevantniji odgovori, sprovedena je anonimna anketa. U prosjeku je bilo potrebno 15 minuta da se odgovori na pitanja iz ankete.

Prikupljeni podaci obrađeni su i analizirani u *IBM SPSS Statistics version 26*.

Kao osnovni instrument istraživanja korištena su dva testa, TEIQue-SF skraćeni test emocionalne inteligencije i IWPQ individualni test procjene radnog učinka.

TEIQue-SF je konstruisan tako da ima 30 tvrdnji strukturiranih u pet faktora od kojih jedan doprinosi samo globalnom skorom ovog upitnika. Za ispitivanje strukture faktora korištena je faktorska analiza, tačnije EFA (Explanatory Factor Analysis) kako bi se utvrdilo da odgovori u ispitanom uzorku odgovaraju ili su dovoljno približni spomenutoj strukturi. Pri izradi faktorske analize korištena je i *Direct oblique* rotacija faktora koja će dati precizniju mjeru i rotirati faktore po osi koja će donijeti najviše pondera za specifične faktore. Uz faktorsku analizu urađen je i KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure*) test adekvatnosti uzorka da bi se odredilo da li je veličina uzorka dovoljna da dobivena struktura faktora predstavlja stabilnu i kompaktnu mjeru. KMO test je urađen za svaku varijablu/tvrdnju nezavisno, kako bi se odredilo da li sve tvrdnje doprinose istom paternu stabilnosti strukture ili postoje određene tvrdnje koje stvaraju difuzne rezultate te ih je potrebno odstraniti iz daljih statističkih obrada i procedura. Na istovjetan način urađena je faktorska analiza i za IWPQ upitnik.

Glavna i pomoćne hipoteze su testirane Spearmanovom korelacijom, neparametrijskim testom, s obzirom da su urađeni Kolmogorov-Smirnov testovi za normalnost distribucije pokazali da se distribucija naših podataka značajno razlikuje od normalne što je i bilo za očekivati. Analiza je pokazala da su naši podaci raspoređeni po pozitivno ili negativno iskrivljenoj distribuciji. To je distribucija u kojoj ispitanici daju najveći broj odgovora koji naginju višim ili nižim ocjenama. S obzirom i na broj ispitanika koji smo imali u uzorku, ovakvu distribuciju smo očekivali.

6.4. Rezultati istraživanja

Nakon obrade rezultata ankete formirane putem Google obrasca, koja je bila dostupna od 01.03.2024.godine do 15.03.2024.godine može se konstatovati da je anketi pristupilo 282 ispitanika sa područja Bosne i Hercegovine. U daljem tekstu prikazat će se sama analiza dobijenih podataka kao i prikazati rezultati istraživanja tabelarno, grafički i tekstualno opisani.

6.4.1. Faktorska analiza TEIQue-SF i IWPQ

TEIQue-SF

Prvi produkt analize je matrica korelacija koja je pokazala da ne postoji niti jedna korelacija veća od 0,9, što znači da ispitanici uzorak nema problema sa singularnošću podataka. Determinanta korelacijske matrice iznosi $Determinant = 7,9000E-8$ što je manje od potrebne vrijednosti 0,00001 tako da je pretpostavka da negdje u matrici postoji multikolinearnost što nam govori da će se neke od varijabli iz upitnika morati eliminirati kako bismo dobili reprezentativne rezultate.

Za određivanje veličine uzorka, tj. da li je veličina uzorka dovoljna da dobivena struktura predstavlja stabilnu i kompaktnu mjeru pouzdanih faktora urađen je KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure*) test adekvatnosti uzorka. Dobijena vrijednost $KMO=0,849$ što nam govori da će faktorska analiza pokazati statistički relevantne podatke, no za svaki slučaj izračunata je i KMO za svaku varijablu posebno. U *Anti Image* korelacijskoj matrici dobivene su vrijednosti veće od 0,5 čime je potvrđeno da će faktorska analiza dati statistički relevantne podatke odnosno sumarnu mjeru upitnika.

Prvi produkt faktorske analize bio je odrediti linearne komponente unutar dobivenih podataka (eigenvektore) tako što će se izračunati eigenvrijednosti R-matrice. Broj vektora je jednak broju varijabli, ali bitni su samo vektori čija je vrijednost veća od 1. U navedenom slučaju imamo šest vektora čija je vrijednost veća od 1.

Podatke o eigenvrijednostima možemo vidjeti u Tabeli 1. i na Scree grafikonu.

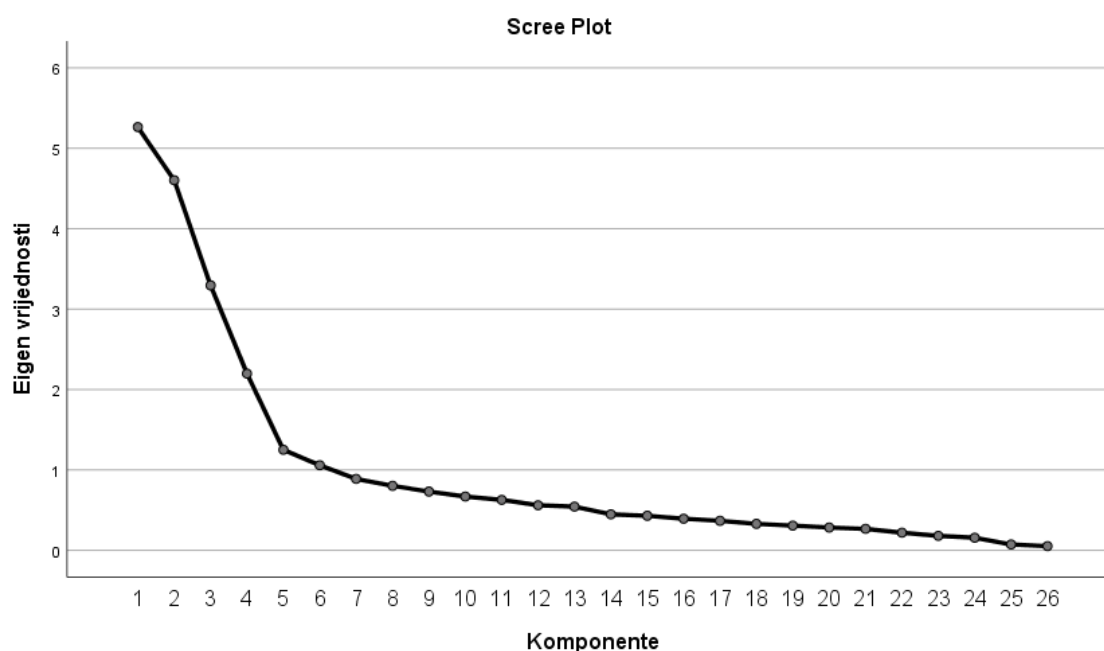
Tabela 1. TEIQeu-SF, ukupna objašnjena varijanca – prva iteracija

Komponente	Inicijalne Eigen vrijednosti			Izvedene sume kvadriranih pondera			Rotirane sume kvadriranih pondera
	Ukupno	Postotak	Kumulativno	Ukupno	Postotak	Kumulativno	Ukupno
1	5,264	20,246	20,246	5,264	20,246	20,246	4,870
2	4,602	17,702	37,948	4,602	17,702	37,948	4,182
3	3,295	12,674	50,621	3,295	12,674	50,621	3,506
4	2,198	8,453	59,074	2,198	8,453	59,074	3,412
5	1,250	4,808	63,882	1,250	4,808	63,882	1,846
6	1,058	4,070	67,952	1,058	4,070	67,952	1,635
7	0,888	3,417	71,369				
8	0,802	3,085	74,454				
9	0,731	2,812	77,266				
10	0,669	2,574	79,840				
11	0,628	2,416	82,255				
12	0,561	2,158	84,413				
13	0,544	2,091	86,504				
14	0,448	1,722	88,226				
15	0,430	1,655	89,881				
16	0,394	1,515	91,396				
17	0,367	1,413	92,809				
18	0,330	1,268	94,077				
19	0,307	1,181	95,258				
20	0,284	1,091	96,349				
21	0,267	1,028	97,377				
22	0,219	0,844	98,221				
23	0,180	0,693	98,914				
24	0,157	0,602	99,516				
25	0,073	0,281	99,798				
26	0,053	0,202	100,000				

Metod ekstrakcije: *Principal Component Analysis*.

Izvor: *Vlastiti rad*

Grafikon 1. TEIQeu-SF, grafikon odbačenih faktora – prva iteracija



Izvor: Vlastiti rad

Imajući na umu da je matrica korelacije pokazala da postoji određena multikolinearnost, uz pomoć matrice komponenti je definisano koje tvrdnje prave distroziju u podacima. Prva tvrdnja koja se izbacuje je „Meni bliske osobe često se žale da se prema njima ne ponašam kako treba“.

Nakon izbacivanja ove tvrdnje matrica korelacije i dalje je ostala ispod zadane vrijednosti, što znači da među varijablama još uvijek postoji dovoljno multikolinearnosti što će se riješiti iteracijom ovog postupka. KMO je i dalje visok i iznosi $KMO=0,851$. Matrica komponenti je pokazala da postoje još dvije tvrdnje koje prave distroziju rezultata faktorske analize. To su: „Sklon/a sam da često mijenjam mišljenje“ i „Vjerujem da imam mnogo jedinstvenih osobina“.

Nakon ove iteracije izbacivanja tvrdnji/varijabli dobivena je faktorska analiza koja nam pokazuje četiri faktora koji korespondiraju sa TEIQ faktorima. Vrijednosti determinante i KMO su u skladu sa korektnom faktorskom analizom i zadovoljavaju potrebe ove analize. Determinanta je diža od 0,00001, a globalni $KMO=0,852$. Pojedinačni KMO rezultati su iznad 0,5 što je potvrda da će faktorska analiza producirati validne rezultate i da ćemo dobiti validne sumirane vrijednosti koje predstavljaju mjeru četiri faktora TEIQe-SF skale.

Ovom ekstrakcijom faktora dobili smo slijedeću tabelu objašnjenih varijanci:

Tabela 2. TEIQeu-SF, ukupna objašnjena varijanca – druga iteracija

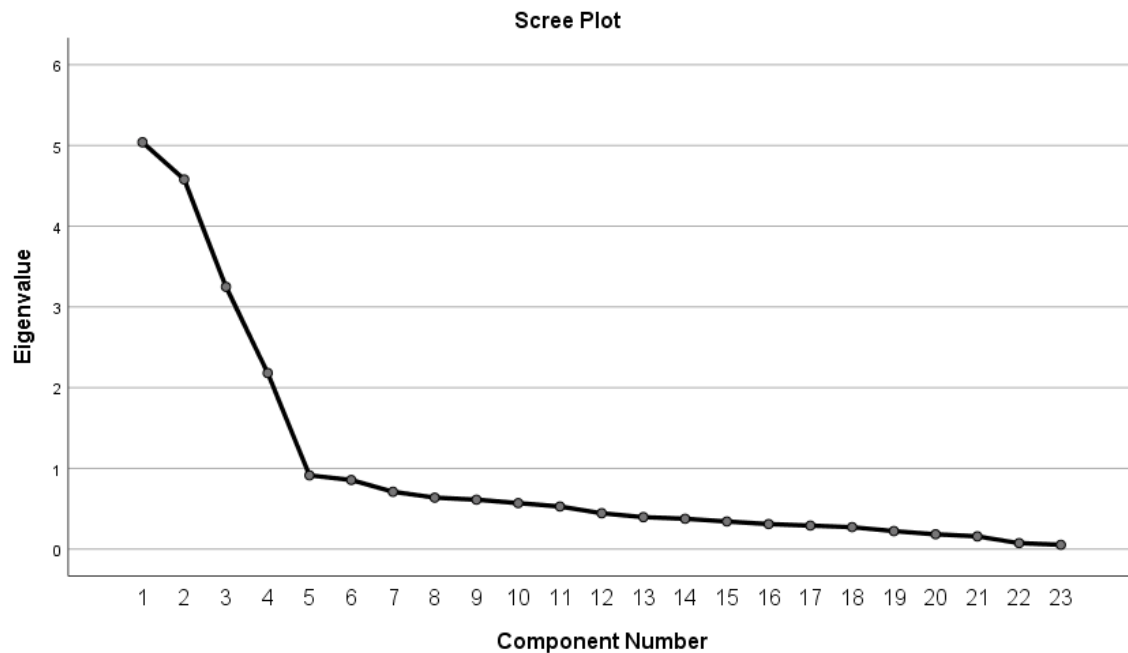
Komponente	Inicijalne Eigen vrijednosti			Izvedene sume kvadriranih pondera			Rotirane sume kvadriranih pondera
	Ukupno	Postotak	Kumulativno	Ukupno	Postotak	Kumulativno	Ukupno
1	5039,000	21910,000	21910,000	5039,000	21910,000	21910,000	4812,000
2	4579,000	19907,000	41817,000	4579,000	19907,000	41817,000	4205,000
3	3249,000	14128,000	55945,000	3249,000	14128,000	55945,000	3502,000
4	2181,000	9483,000	65428,000	2181,000	9483,000	65428,000	3466,000
5	.914	3973,000	69401,000				
6	.856	3722,000	73123,000				
7	.710	3087,000	76211,000				
8	.638	2774,000	78984,000				
9	.612	2662,000	81647,000				
10	.570	2476,000	84123,000				
11	.528	2295,000	86418,000				
12	.444	1931,000	88349,000				
13	.396	1721,000	90071,000				
14	.376	1637,000	91707,000				
15	.343	1489,000	93197,000				
16	.310	1349,000	94546,000				
17	.291	1266,000	95811,000				
18	.272	1182,000	96994,000				
19	.223	.970	97964,000				
20	.184	.800	98764,000				
21	.158	.685	99449,000				
22	.074	.322	99771,000				
23	.053	.229	100000,000				

Metod ekstrakcije: *Principal Component Analysis*.

Izvor: Vlastiti rad

Grafikon odbačenih faktora (Scree plot) na kojem su jasno prikazana četiri faktora koja objašnjavaju najveći dio varijance, preko 65%.

Grafikon 2. TEIQeu-SF, grafikon odbačenih faktora – druga iteracija



Izvor: Vlastiti rad

Matrica komponenti daje četiri faktora koja i detaljnom analizom možemo utvrditi da odgovaraju TEIQeu-SF faktorima. Matrica korelacija nam pokazuje da među faktorima postoji dosta međusobnih korelacija, pa je u faktorsku analizu uključena i rotacija faktora po *Direct oblique metodi (Oblimin uz Kaiser normalizaciju)* koja će dati precizniju mjeru i rotirati faktore po osi koja će donijeti najviše pondera za specifične faktore izuzimajući međusobne korelacije iz jednačine.

Matrična struktura faktora nakon rotacije izgleda ovako:

Tabela 3. Strukturalna matrica komponenti – TEIQeu-SF

Strukturalna matrica				
	Komponente			
Tvrđnje	1	2	3	4
E_01	0,942			
E_02	-0,915			
E_28	0,802			
E_17	0,782			
E_23	0,759			
E_16	-0,748			
E_08	-0,739			
S_26		0,965		
S_21		-0,934		
S_25		0,851		
S_06		0,829		
S_10		-0,799		
S_11		-0,429		
SC_04			-0,930	
SC_22			-0,865	
SC_15			0,824	
SC_30			0,735	
SC_19			-0,531	
WB_27				0,882
WB_20				0,850
WB_09				-0,785
WB_05				-0,685
WB_12				0,649

Metod ekstrakcije: Principal Component Analysis.
Metod rotacije faktora: Oblimin uz Kaiser normalizaciju

Izvor: Vlastiti rad

U tabeli iznad u prvoj koloni slovima su označeni odgovarajući faktori (E-empatija, S-socijalne vještine, SC-samokontrola i WB-samosvijest), a brojevima mjesto tvrdnje u TEIQeu-SF upitniku. U tabelu nisam upisivala tvrdnje zbog preglednosti.

Na osnovu navedene tabele vidljivo je da su sada faktori složeni onako kako odgovara TEIQeu-SF skali. Drugim riječima faktorskom analizom je potvrđena validnost prikupljenih podataka, tj odgovora na TEIQeu-SF skali.

Ranije navedene tri tvrdnje izbačene su iz razloga, odnosno pretpostavke da pojedini ispitanici navedene tvrdnje nisu tačno razumjeli zbog pretjerane složenosti, pogrešne pretpostavke, nejasnih ili nepoznatih termina. Također, riječi kao što su prilično, često, mnogo, većina, malo, nekoliko, blizu i vrlo mogu se pogrešno tumačiti od različitih

ispitanika. Uzeto je u obzir i da se ispitanici razlikuju po svojim sposobnostima da donesu ispravnu procjenu za određene tvrdnje, kao i to da nisu slijedili upute i da nisu bili dovoljno iskreni prilikom davanja svojih odgovora.

IWPQ

IWPQ upitnik je konstruisan sa tri faktora koja je potrebno potvrditi u našem uzorku odnosno odgovorima koje su ispitanici dali. Kao i kod prethodnog upitnika i ovdje je korištena faktorska analiza. U prvoj iteraciji faktorske analize determinanta i KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure) pokazana je opravdanost korištenja ove vrste analize. Kao i faktorskoj analizi TEIQue-SF upitnika i ovdje je dobiveno više faktora nego je to predviđeno upitnikom. Naime, dobivena su četiri faktora što je moguće vidjeti iz tabele objašnjenih varijanci i grafikona odbačenih faktora.

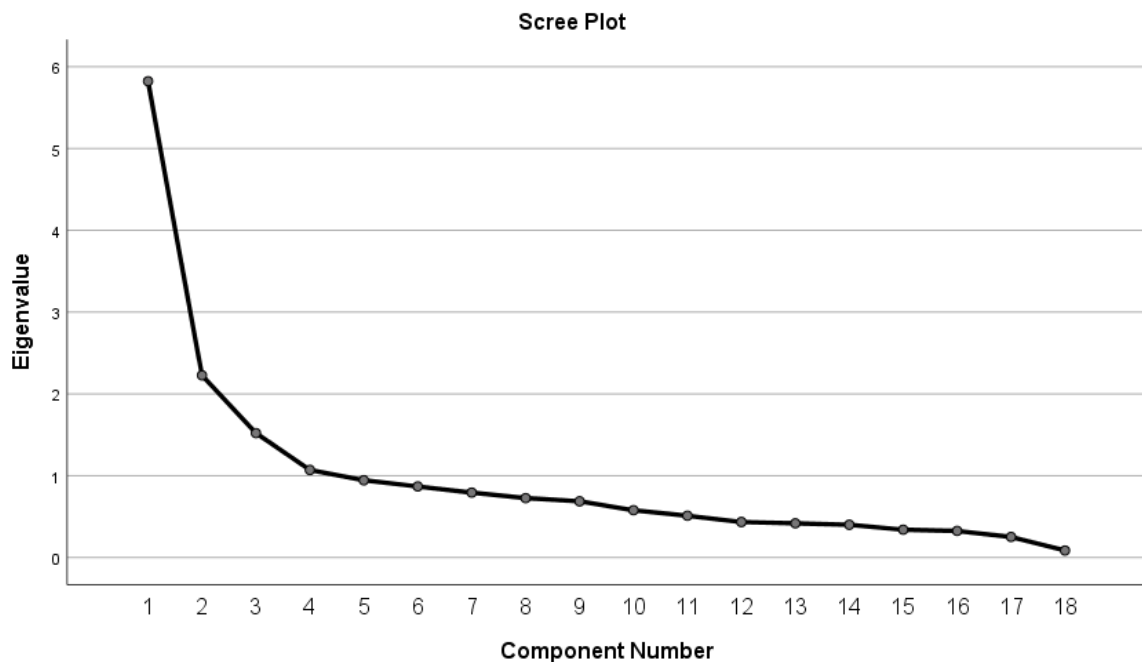
Tabela 4. IWPQ, ukupna objašnjena varijanca – prva iteracija

Komponente	Inicijalne Eigen vrijednosti			Izvedene sume kvadriranih pondera			Rotirane sume kvadriranih pondera
	Ukupno	Postotak	Kumulativno	Ukupno	Postotak	Kumulativno	
1	5,822	32,347	32,347	5,822	32,347	32,347	4,990
2	2,227	12,370	44,717	2,227	12,370	44,717	2,264
3	1,521	8,449	53,166	1,521	8,449	53,166	4,070
4	1,070	5,945	59,111	1,070	5,945	59,111	1,462
5	0,944	5,246	64,356				
6	0,868	4,825	69,181				
7	0,794	4,410	73,591				
8	0,726	4,035	77,625				
9	0,686	3,814	81,439				
10	0,578	3,209	84,648				
11	0,510	2,834	87,482				
12	0,434	2,409	89,891				
13	0,418	2,322	92,213				
14	0,400	2,221	94,435				
15	0,340	1,889	96,324				
16	0,325	1,804	98,128				
17	0,251	1,396	99,524				
18	0,086	0,476	100,000				

Metod ekstrakcije: *Principal Component Analysis*.

Izvor: Vlastiti rad

Grafikon 3. IWPQ, grafikon odbačenih faktora – prva iteracija



Izvor: Vlastiti rad

Vrijednosti matrice komponenti i strukturne matrice pokazuju da postoji samo jedna tvrdnja koja utiče na neodgovarajuću distribuciju varijanci. To je tvrdnja „Samoinicijativno sam započeo/la novi zadatak kada sam završio/la prethodni.“ Navedena tvrdnja je izbačena iz istih razloga kao i prethodne tri tvrdnje u TEIQ-ue-TF upitniku. Nakon izbacivanja ove tvrdnje bilo je potrebno ponoviti proces faktorske analize. Nova faktorska analiza ima determinantu manju od 0,00001 i KMO u vrijednosti $KMO=0,830$ što pokazuje opravdanost ove vrste analize. Pojedinačne KMO vrijednosti su također iznad 0,5 što implicira da se sa pouzdanošću može reći da će faktorska analiza dati validne rezultate.

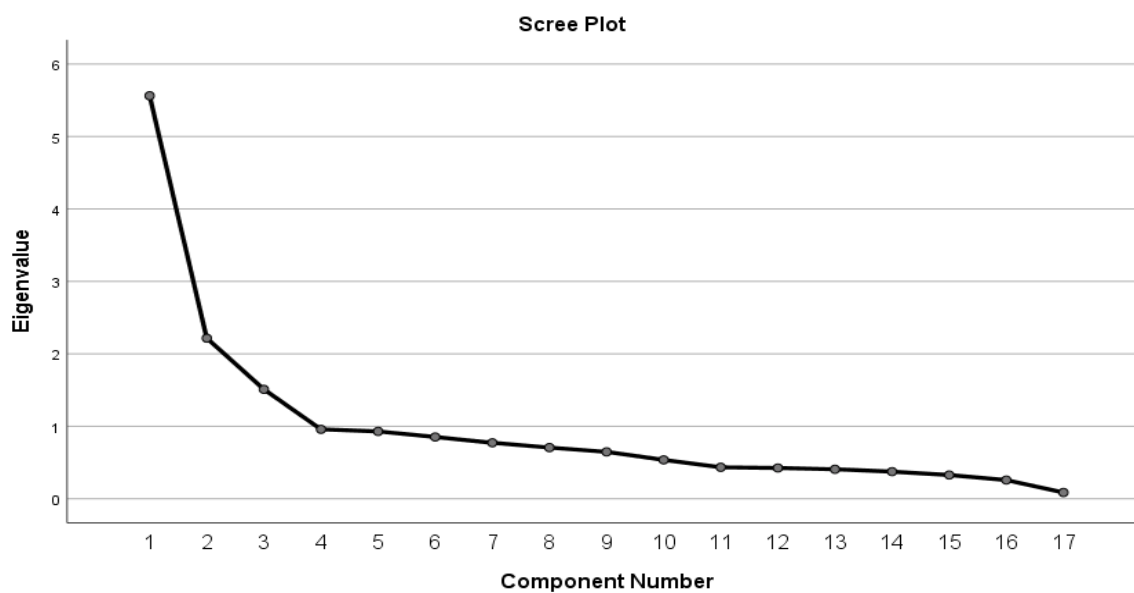
Tabela 5. IWPQ, ukupna objašnjena varijanca – druga iteracija

Komponente	Inicijalne Eigen vrijednosti			Izvedene sume kvadriranih pondera			Rotirane sume kvadriranih pondera
	Ukupno	Postotak	Kumulativno	Ukupno	Postotak	Kumulativno	
1	5,562	32,719	32,719	5,562	32,719	32,719	4,948
2	2,216	13,037	45,756	2,216	13,037	45,756	2,281
3	1,510	8,885	54,640	1,510	8,885	54,640	3,887
4	0,958	5,634	60,274				
5	0,929	5,466	65,740				
6	0,852	5,013	70,753				
7	0,773	4,544	75,297				
8	0,706	4,152	79,449				
9	0,647	3,804	83,253				
10	0,536	3,152	86,405				
11	0,434	2,552	88,957				
12	0,424	2,497	91,454				
13	0,407	2,393	93,847				
14	0,374	2,202	96,049				
15	0,328	1,929	97,977				
16	0,258	1,517	99,494				
17	0,086	0,506	100,000				

Metod ekstrakcije: *Principal Component Analysis.*

Izvor: Vlastiti rad

Grafikon 4. IWPQ, grafikon odbačenih faktora – prva iteracija



Izvor: Vlastiti rad

Na osnovu tabele i grafikona jasno je vidljivo da je faktorska analiza izdvojila tri faktora. Tabela ispod nam govori da su ti faktori u skladu sa onim što IWPQ upitnik treba reproducirati.

Tabela 6. Strukturalna matrica komponenti - IWPQ

Strukturalna matrica			
	Komponente		
Tvrdnje	1	2	3
TP12	0,876		
TP9	0,772		
TP11	0,746		
TP8	0,725		
TP7	0,713		
TP10	0,711		
TP13	0,680		
CB17		0,748	
CB18		0,747	
CB15		0,611	
CB14		0,606	
CB16		0,559	
CP3			0,866
CP1			0,785
CP2			0,736
CP4			0,634
CP5			0,435
Metod ekstrakcije Principal Component Analysis. Metod rotacije Oblimin uz Kaiser normalizaciju			

Izvor: Vlastiti rad

U prvoj koloni gornje tablice poredane su tvrdnje označene slovima koja predstavljaju pojedine faktore u IWPQ skali (TP-izvođenje zadatka, CP-kontekstualne performanse, CB, kontraproduktivno radno ponašanje). U tabeli nismo upisivali tvrdnje zbog preglednosti.

IWPQ (Individual Work Performance Questionnaire) (Koopmans 2015) je upitnik koji se koristi za procjenu individualnog radnog učinka. Sadrži niz pitanja koja se odnose na različite aspekte rada i ponašanja zaposlenika kako bi se dobila cjelovita slika o njihovoj učinkovitosti i produktivnosti na poslu. Upitnik individualnog radnog učinka (Koopmans, 2015) je skala od 18 stavki razvijena u Holandiji za mjerenje tri glavne dimenzije učinka posla: izvođenje zadatka (pet tvrdnji), kontekstualne performanse (osam tvrdnji) i kontraproduktivno radno ponašanje (pet tvrdnji) i mjeri učinak u posljednja tri mjeseca. Iako je IWPQ u početku sadržavao i adaptivne performanse, stavke vezane za ovu dimenziju

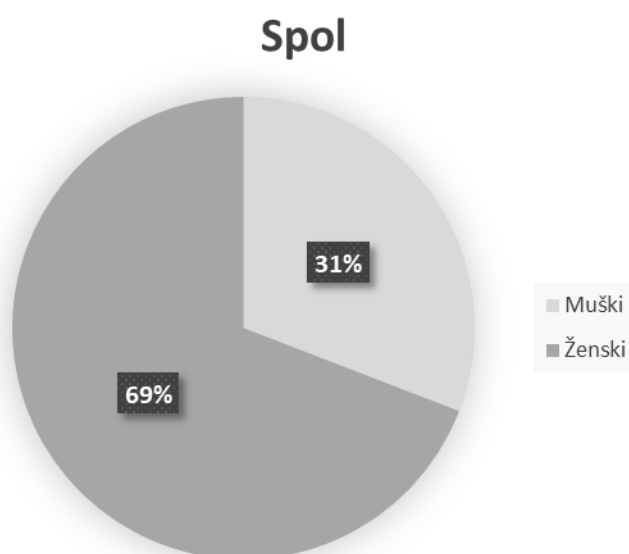
uključene su u kontekstualnu performanse. Učinak zadatka je ključna komponenta IWPQ (Individual Work Performance Questionnaire). Ovaj segment obično procjenjuje koliko dobro zaposleni obavlja svoje zadatke u okviru svoje radne uloge. Kontekstualni učinak u IWPQ upitniku se obično odnosi na ponašanja koja doprinose ukupnom funkcionisanju i efektivnosti radnog okruženja. Kontraproduktivno radno ponašanje (CB) se odnosi na radnje zaposlenih koje štete ciljevima organizacije, produktivnosti ili dobrobiti.

Faktorska analiza je potvrdila da navedena dva upitnika možemo koristiti za dalje statističke obrade i analize s obzirom da su za oba upitnika, TEIQeu-SF i IWPQ, dobiveni statistički relevantni i odgovarajući faktori koji korespondiraju sa faktorima koje svaki od instrumenata ispituje.

6.4.2. Deskriptivna statistika

Prikazan je uzorak ispitanika koji se sastojao od 282 ispitanika. U uzorku dominiraju ispitanici ženskog spola 195 ili 69,10%, dok je dok je 87 ispitanika ili 30,9% muškog spola. Dobiveni rezultati prikazani su grafički (Slika 1).

Slika 3. Spol ispitanika

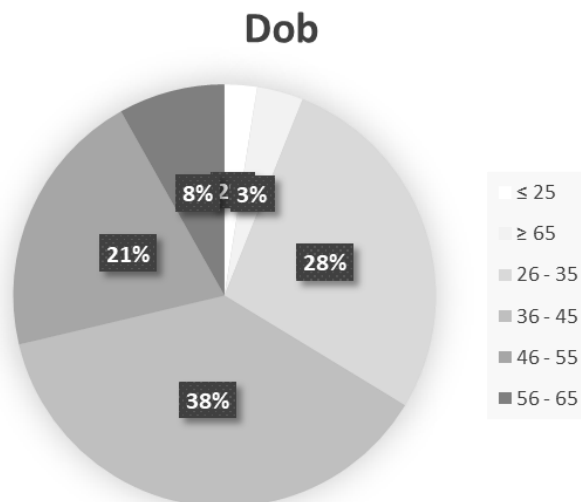


Izvor: Vlastiti rad

Na pitanje o godinama ispitanika, u uzorku dominiraju ispitanici u dobi od 36 do 45 godina, 106 ispitanika (37,6%), zatim slijede ispitanici u dobi od 26 do 35 godina starosti. 78 ispitanika (27,7%). 58 ispitanika u dobi od 36 do 45 je pristupilo anketi (20,6%), 23 ispitanika u dobi od 56 do 65 godina starosti (8,2%), 7 ispitanika ili 2,5% mlađih od 25

godina, dok je 10 ili 3,5% ispitanika u dobi od preko 65 godina. Dobiveni rezultati prikazani su grafički (Slika 2).

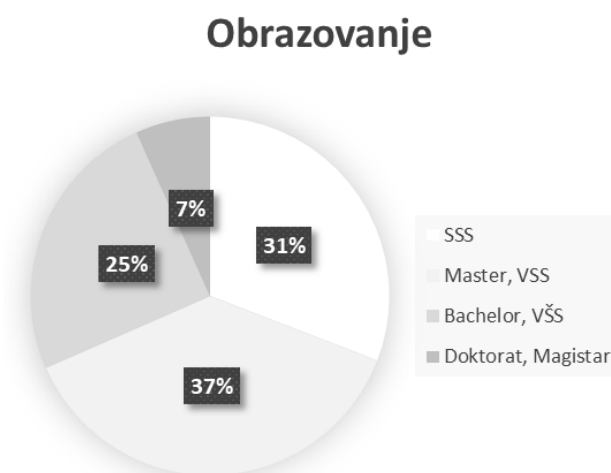
Slika 4. Starosna dob ispitanika



Izvor: Vlastiti rad

Na pitanje o postignutom stepenu obrazovanja 106 ili 37,6% ispitanika je odgovorilo da je postiglo VSS ili Master diplomu, 87 ispitanika ili 30,9% postiglo je srednju stručnu spremu, 70 ispitanika 24,8% Prvi stepen Bolonjskog studija ili višu stručnu spremu, dok 19 ispitanika ili 6,7% posjeduje magistrat ili doktorat. Dobiveni rezultati prikazani su tablično grafički (Slika 3).

Slika 5. Stepenu obrazovanja ispitanika



Izvor: Vlastiti rad

Na pitanje o poziciji u firmi, 93 ispitanika ili 33% je odgovorilo da se nalaze na srednjem nivou koji obuhvata upravljanje manjim projektima/timovima uz nadzor. Na višem nivou, odnosno nivou koji podrazumijeva upravljanje velikim projektima/timovima uz samostalno donošenje odluka, nalazi se 67 ispitanika ili 23,8%. Na menadžerskom nivou koji uključuje upravljanje timovima, nalaze se 54 ispitanika ili 19,1%. 37 ispitanika ili 13,1% se nalazi na početnom nivou koji uključuje minimalno radno iskustvo uz nadzor. Na izvršnom nivou (CEO, CFO, CTO) se nalazi svega 18 ispitanika ili 6,4%. Na nivou direktora imamo 13 ispitanika ili 4,6%. Dobiveni rezultati prikazani su grafički (Slika 4).

Slika 6. Pozicija u firmi



Izvor: Vlastiti rad

6.4.3. Testiranje hipoteza

Slijedeći definisane hipoteze, ovaj rad ima za cilj ispitati da li starosna dob, spol, stepen obrazovanja, pozicija u firmi utiču na pozitivnu povezanost između nivoa emocionalne inteligencije i pozitivnog uticaja na samoprocjenu radnog učinka što u konačnici vodi do boljih ishoda u poslovnom okruženju.

Za provjeru hipoteza koštena je neparametrijska statistika i to specifično Spearmanova korelacija kako ćemo vidjeti u nastavku rada. Provjera hipoteza provedena je na uzorku od 282 ispitanika sa prebivalištem na području Bosne i Hercegovine.

6.4.3.1. Skorovi instrumenata TEIQue-SF i IWPQ

Prilikom statističke obrade hipoteza bilo je potrebno svaki od dobijenih faktora svesti na jednu mjerljivu varijablu, u ovom slučaju srednju vrijednost s obzirom da je skala na kojoj su ispitanici odgovarali likertovog tipa. Naredna tabela prikazuje srednje vrijednosti svakog od faktora TEIQue-SF upitnika, te je i ukupni skor na ovoj skali raspoređen prema dostupnim demografskim varijablama.

Tabela 7. Osnovne statističke vrijednosti - TEIQueSF

		Empatija		Socijalne vještine		Samokontrola		Samosvijest		Ukupni TEIQue-SF	
		Srednja vrijednost	Standardna devijacija	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	Srednja vrijednost	Standardna devijacija
n	Svi ispitanici	3,06	0,29	3,06	0,30	2,90	0,40	3,53	0,36	3,18	0,18
Spol	Muški	3,05	0,28	3,11	0,28	2,91	0,42	3,51	0,37	3,18	0,17
	Ženski	3,07	0,30	3,03	0,31	2,90	0,39	3,54	0,35	3,18	0,18
Dob	≤ 25	3,08	0,25	3,12	0,30	2,94	0,51	3,37	0,37	3,15	0,15
	≥ 65	3,06	0,25	3,07	0,40	2,86	0,59	3,71	0,33	3,17	0,26
	26 - 35	3,05	0,29	3,09	0,32	2,87	0,42	3,55	0,36	3,17	0,17
	36 - 45	3,06	0,31	3,05	0,31	2,92	0,37	3,51	0,33	3,18	0,17
	46 - 55	3,09	0,26	3,01	0,27	2,90	0,38	3,57	0,35	3,21	0,18
	56 - 65	3,06	0,33	3,07	0,28	2,99	0,41	3,44	0,45	3,16	0,17
Obrazovanje	SSS	2,99	0,28	3,09	0,34	2,97	0,46	3,48	0,39	3,15	0,17
	Master, VSS	3,13	0,29	3,06	0,27	2,86	0,35	3,52	0,35	3,20	0,17
	Bachelor, VŠS	3,04	0,29	3,02	0,29	2,89	0,38	3,59	0,34	3,16	0,18
	Doktorat, Magistar	3,16	0,25	3,06	0,35	2,89	0,48	3,64	0,25	3,26	0,19
Pozicija u firmi	Izvršni nivo	3,04	0,29	3,09	0,26	3,02	0,46	3,52	0,23	3,17	0,19
	Menadžerski nivo	3,10	0,31	3,10	0,34	2,91	0,40	3,61	0,31	3,24	0,17
	Nivo direktora	3,16	0,25	3,04	0,18	2,78	0,30	3,66	0,33	3,22	0,14
	Početni nivo	2,98	0,27	3,00	0,31	2,97	0,47	3,49	0,42	3,11	0,17
	Srednji nivo	3,10	0,29	3,05	0,31	2,90	0,37	3,50	0,37	3,17	0,18
	Viši nivo	3,02	0,30	3,06	0,29	2,87	0,40	3,52	0,36	3,17	0,17

Izvor: Vlastiti rad

Naredni korak bio je ispitati normalnost distribucije *Kolmogorov-Smirnov* i *Shapiro-Wilk* testom. Rezultati su prikazani u tabeli.

Tabela 8. Testovi normalnosti distribucije

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Vrijednost	df	Sig.	Vrijednost	df	Sig.
Empatija	.137	282	.000	.969	282	.000
Socijalne vještine	.131	282	.000	.970	282	.000
Samokontrola	.150	282	.000	.958	282	.000
Samosvijest	.152	282	.000	.955	282	.000
Ukupni TEIQue-SF	.065	282	.006	.990	282	.057
a. Lilliefors Significance Correction						

Izvor: Vlastiti rad

Oba testa pokazuju da svaki od faktora posebno, a i TEIQue-SF upitnik u globalu nemaju normalnu distribuciju rezultata. Distribucije koje su se pokazale u našem uzorku su bile iskrivljene pozitivne ili negativne distribucije s obzirom da su odgovori naginjali ka jednom ili drugom polu, tj. Najveća frekvencija odgovora je bila među višim odnosno nižim vrijednostima, u zavisnosti od pitanja. U nastavku rada koristi će se neparametrijska statistika za obrade hipoteza.

Prije urađene faktorske analize za IWPQ upitnik odgovori su prekodirani na CB s obzirom da su bili inverzni. U nastavku se nalazi tabela (Tabela 9) za pojedinačne i ukupne skorove na IWPQ skali.

Tabela 9. Osnovne statističke vrijednosti - IWPQ

		Izvođenje zadakta		Kontekstualne performanse		Kontradiktorno ponašanje		Ukupni IWPQ	
		Srednja vrijednost	Standardna devijacija	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	Srednja vrijednost	Standardna devijacija
n	Svi ispitanici	4,03	0,77	4,01	0,68	3,51	0,75	3,85	0,52
Spol	Muški	4,16	0,62	4,05	0,63	3,52	0,80	3,91	0,44
	Ženski	3,97	0,82	4,00	0,70	3,50	0,73	3,82	0,54
Dob	≤ 25	3,63	0,82	3,69	0,85	3,31	0,99	3,54	0,67
	≥ 65	4,56	0,38	4,56	0,50	3,52	1,05	4,21	0,42
	26 - 35	4,00	0,79	3,94	0,81	3,39	0,78	3,77	0,55
	36 - 45	4,10	0,76	4,04	0,59	3,45	0,75	3,86	0,50
	46 - 55	4,01	0,74	4,03	0,67	3,70	0,68	3,91	0,48
	56 - 65	3,73	0,79	3,97	0,57	3,74	0,54	3,81	0,48
Obrazovanje	SSS	3,91	0,89	3,96	0,73	3,54	0,82	3,81	0,56
	Master, VSS	4,14	0,73	4,14	0,64	3,50	0,76	3,92	0,52
	Bachelor, VŠS	3,92	0,69	3,86	0,70	3,47	0,71	3,75	0,47
	Doktorat, Magistar	4,37	0,48	4,13	0,49	3,52	0,62	4,01	0,35
Pozicija u firmi	Izvršni nivo	4,50	0,53	4,20	0,69	3,58	0,77	4,09	0,51
	Menadžerski nivo	4,34	0,53	4,19	0,55	3,53	0,69	4,02	0,40
	Nivo direktora	4,38	0,45	4,26	0,45	3,62	0,63	4,09	0,36
	Početni nivo	3,45	0,82	3,70	0,68	3,24	0,68	3,46	0,49
	Srednji nivo	3,88	0,85	3,89	0,77	3,49	0,82	3,76	0,53
	Viši nivo	4,10	0,66	4,13	0,60	3,62	0,75	3,95	0,49

Izvor: Vlastiti rad

Rezultati za normalnost distribucije IWPQ skale prikazani su u tabeli (Tabela 10) ispod.

Tabela 10. Testovi normalnosti distribucije

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Vrijednost	df	Sig.	Vrijednost	df	Sig.
Kontekstualne performanse	.109	281	.000	.953	281	.000
Izvođenje zadatka	.105	281	.000	.925	281	.000
Kontradiktorno ponašanje	.088	281	.000	.981	281	.001
Ukupni IWPQ	.036	281	.200*	.980	281	.001
*. Najniža veza značajne korelacije						
a. Lilliefors Significance Correction						

Izvor: Vlastiti rad

S obzirom da testovi pokazuju da svaki od posebnih faktora, kao i ukupni skor IWPQ upitnika su raspoređeni po distribuciji različitoj od normalne i ovdje će se primjeniti neparametrijska statistika za dalju obradu.

6.4.3.2. Prva pomoćna hipoteza: Veći nivo samosvijesti ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka

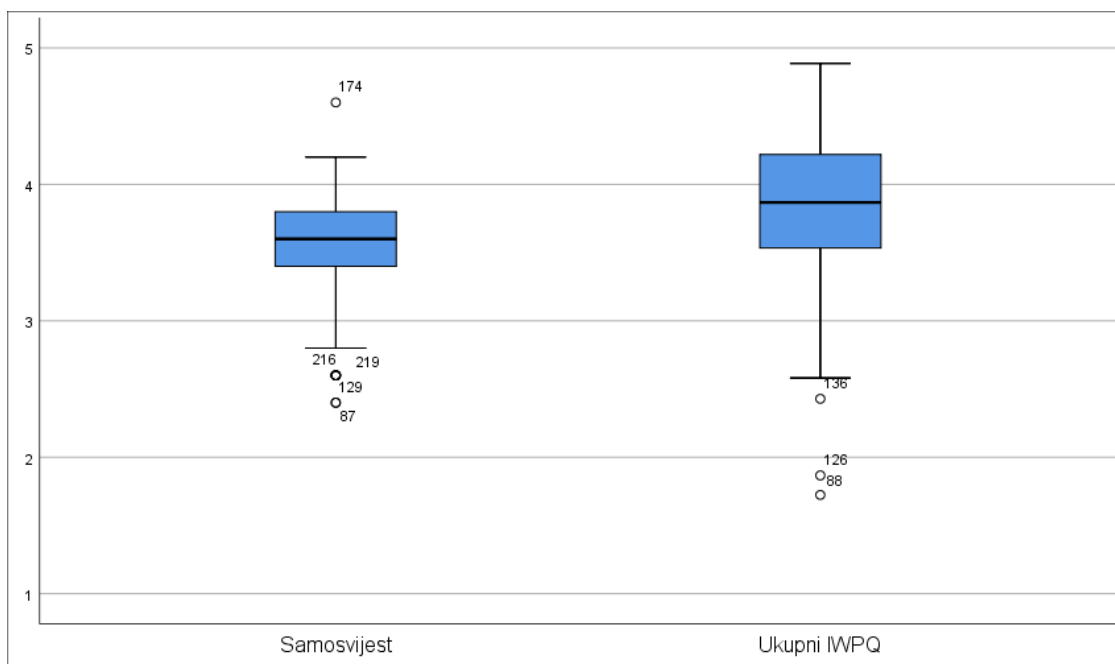
Za ispitivanje pomoćne hipoteze korišten je Spearmanov test korelacije koji spada u neparametrijsku statistiku. Koristi se kada su narušene parametrijske postavke poput normalnosti distribucije što je već potvrđeno ranijim analizama.

Tabela 11. Tabela korelacije između samosvijesti i ukupnog IWPQ

			Samosvijest	Ukupni IWPQ
Spearman's rho	Samosvijest	Koeficijent korelacije	1.000	.147**
		Sig. (1-tailed)	.	.007
		N	282	281
	Ukupni IWPQ	Koeficijent korelacije	.147**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.007	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.01 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

Grafikon 5. Distribucija i oblik podataka – Samosvijest vs. Ukupni IWPQ



Izvor: Vlastiti rad

Iz prethodne tabele vidljivo je da postoji statistički značajna korelacija na nivou od 0,01 između skora na tabeli Samosvijest (TEIQuq-SF) i ukupnog skora na skali IWPQ. Iz navedenog proizilazi da je pomoćna hipoteza H1: Veći nivo samosvijesti ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka potvrđena. Grafikon i slikovito pokazuje ovu korelaciju.

Napomena: Radni učinak je definisan varijablom ukupnog skora na upitniku IWPQ, odnosno srednjom vrijednošću rezultata na pitanjima iz ovog upitnika.

Dodatno je ispitano da li postoji korelacija između varijable Samosvijest i zasebnih kategorija na skali IWPQ.

Tabela 12. Tabela korelacije između samosvijesti i zasebne kategorije Izvođenje zadataka na skali IWPQ

			Samosvijest	Izvođenje zadataka
Spearman's rho	Samosvijest	Koeficijent korelacije	1.000	.133*
		Sig. (1-tailed)	.	.013
		N	282	281
	Izvođenje zadataka	Koeficijent korelacije	.133*	1.000
		Sig. (1-tailed)	.013	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.05 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

Tabela 13. Tabela korelacije između samosvijesti i zasebne kategorije Kontekstualne performanse na skali IWPQ

			Samosvijest	Kontekstualne performanse
Spearman's rho	Samosvijest	Koeficijent korelacije	1.000	.113*
		Sig. (1-tailed)	.	.030
		N	282	281
	Kontekstualne performanse	Koeficijent korelacije	.113*	1.000
		Sig. (1-tailed)	.030	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.05 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

Tabela 14. Tabela korelacije između samosvijesti i zasebne kategorije Kontraproduktivno ponašanje na skali IWPQ

			Samosvijest	Kontradiktorno ponašanje
Spearman's rho	Samosvijest	Koeficijent korelacije	1.000	.086
		Sig. (1-tailed)	.	.075
		N	282	281
	Kontradiktorno ponašanje	Koeficijent korelacije	.086	1.000
		Sig. (1-tailed)	.075	.
		N	281	281

Izvor: Vlastiti rad

U gornje tri tabele pokazano je da postoji statistički značajna korelacija između varijable Samosvijest i zasebnih kategorija IWPQ skale, odnosno sa Task performance (Izvršavanje zadataka) i kontekstualni učinak, ali da ne postoji statistički značajna korelacija sa kontraproduktivnim ponašanjem. Drugim riječima, viši nivo samosvijesti pozitivno utiče na izvođenje zadataka i kontekstualni učinak, ali nema uticaja na kontraproduktivno ponašanje.

6.4.3.3. Druga pomoćna hipoteza: Viši nivo samokontrole ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka

Za ispitivanje pomoćne hipoteze korišten je Spearmanov test korelacije koji spada u neparametrijsku statistiku. Koristi se kada su narušene parametrijske postavke poput normalnosti distribucije što je već potvrđeno ranijim analizama.

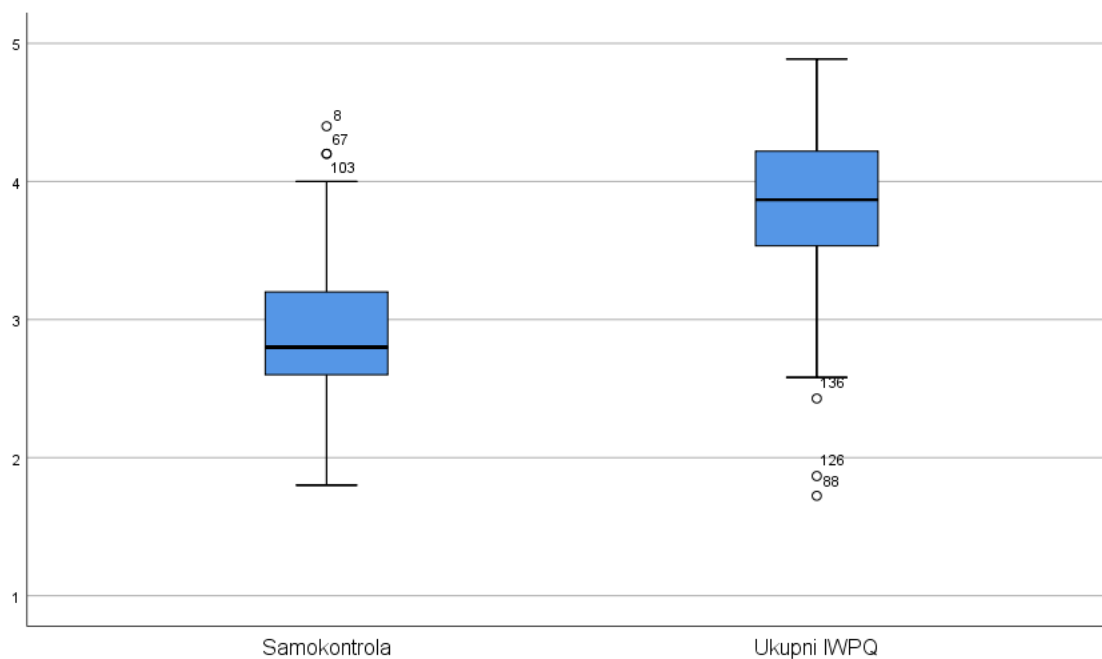
Tabela 15. Tabela korelacije između samokontrole i ukupnog IWPQ

			Samokontrola	Ukupni IWPQ
Spearman's rho	Samokontrola	Koeficijent korelacije	1.000	-.170**
		Sig. (1-tailed)	.	.002
		N	282	281
	Ukupni IWPQ	Koeficijent korelacije	-.170**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.002	.
		N	281	281

** . Korelacija je značajana na nivou od 0.01 (1-tailed).

Izvor: Vlastiti rad

Grafikon 6. Distribucija i oblik podataka – Samokontrola vs. Ukupni IWPQ



Izvor: Vlastiti rad

Iz prethodne tabele vidljivo je da postoji statistički značajna korelacija na nivou od 0,01 između skora na tabeli Samokontrola (TEIQuq-SF) i ukupnog skora na skali IWPQ. Iz navedenog proizilazi da je pomoćna hipoteza H2: Veći nivo samokontrole ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka, potvrđena. Grafikon i slikovito pokazuje ovu korelaciju.

Dodatno je ispitano da li postoji korelacija između varijable Samosvijest i zasebnih kategorija na skali IWPQ.

Tabela 16. Tabela korelacije između samokontrola i zasebne kategorije Izvođenje zadataka na skali IWPQ

			Samokontrola	Izvođenje zadataka
Spearman's rho	Samokontrola	Koeficijent korelacije	1.000	-.170**
		Sig. (1-tailed)	.	.002
		N	282	281
	Izvođenje zadataka	Koeficijent korelacije	-.170**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.002	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.01 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

Tabela 17. Tabela korelacije između samokontrola i zasebne kategorije Kontekstualne performanse na skali IWPQ

			Samokontrola	Kontekstualne performanse
Spearman's rho	Samokontrola	Koeficijent korelacije	1.000	-.137*
		Sig. (1-tailed)	.	.011
		N	282	281
	Kontekstualne performanse	Koeficijent korelacije	-.137*	1.000
		Sig. (1-tailed)	.011	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.05 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

Tabela 18. Tabela korelacije između samokontrole i zasebne kategorije Kontraproduktivno ponašanje na skali IWPQ

			Samokontrola	Kontradiktorno ponašanje
Spearman's rho	Samokontrola	Koeficijent korelacije	1.000	-.097
		Sig. (1-tailed)	.	.053
		N	282	281
	Kontradiktorno ponašanje	Koeficijent korelacije	-.097	1.000
		Sig. (1-tailed)	.053	.
		N	281	281

Izvor: Vlastiti rad

Iz navedenih tabela vidljivo je da izvođenje zadataka (Task Performance) i kontekstualni učinak imaju pozitivnu korelaciju sa samokontrolom, ali da ne postoji statistički značajna korelacija sa kontraproduktivnim ponašanjem. Drugim riječima, viši nivo samokontrole pozitivno utiče na izvođenje zadataka i kontekstualni učinak, ali nema uticaja na kontraproduktivno ponašanje.

6.4.3.4. Treća pomoćna hipoteza: Viši nivo empatije ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka

Za ispitivanje pomoćne hipoteze korišten je Spearmanov test korelacije koji spada u neparametrijsku statistiku. Koristi se kada su narušene parametrijske postavke poput normalnosti distribucije što je već potvrđeno ranijim analizama.

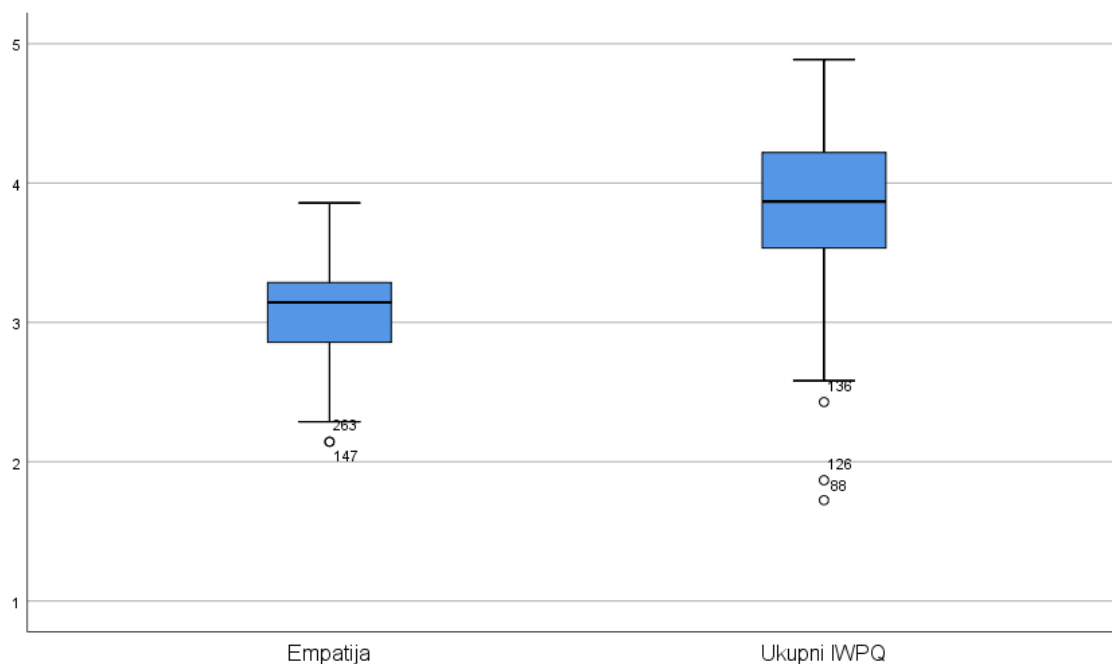
Tabela 19. Tabela korelacije između empatije i ukupnog IWPQ

			Empatija	Ukupni IWPQ
Spearman's rho	Empatija	Koeficijent korelacije	1.000	.191**
		Sig. (1-tailed)	.	.001
		N	282	281
	Ukupni IWPQ	Koeficijent korelacije	.191**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.001	.
		N	281	281

** . Korelacija je značajana na nivou od 0.01 (1-tailed).

Izvor: Vlastiti rad

Grafikon 7. Distribucija i oblik podataka – Empatija vs. Ukupni IWPQ



Izvor: Vlastiti rad

Iz prethodne tabele vidljivo je da postoji statistički značajna korelacija između skora na tabeli Empatija (TEIQuq-SF) i ukupnog skora na skali IWPQ. Iz navedenog proizilazi da je pomoćna hipoteza H3: Veći nivo empatije ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka, potvrđena. Grafikon i slikovito pokazuje ovu korelaciju.

Dodatno je ispitano da li postoji korelacija između varijable Empatija i zasebnih kategorija na skali IWPQ.

Tabela 20. Tabela korelacije između empatije i zasebne kategorije Izvođenje zadataka na skali IWPQ

			Empatija	Izvođenje zadataka
Spearman's rho	Empatija	Koeficijent korelacije	1.000	.124*
		Sig. (1-tailed)	.	.019
		N	282	281
	Izvođenje zadataka	Koeficijent korelacije	.124*	1.000
		Sig. (1-tailed)	.019	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.01 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

Tabela 21. Tabela korelacije između empatije i zasebne kategorije Kontekstualne performanse na skali IWPQ

			Empatija	Kontekstualne performanse
Spearman's rho	Empatija	Koeficijent korelacije	1.000	.200
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	282	281
	Kontekstualne performanse	Koeficijent korelacije	.200	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.01 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

Tabela 22. Tabela korelacije između empatije i zasebne kategorije Kontraproduktivno ponašanje na skali IWPQ

			Empatija	Kontradiktorno ponašanje
Spearman's rho	Empatija	Koeficijent korelacije	1.000	.116
		Sig. (1-tailed)	.	.026
		N	282	281
	Kontradiktorno ponašanje	Koeficijent korelacije	.116	1.000
		Sig. (1-tailed)	.026	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.05 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

U gornje tri tabele pokazano je da postoji statistički značajna korelacija između varijable Empatija i zasebnih kategorija IWPQ skale, odnosno sa Task performance (Izvršavanje zadataka), kontekstualni učinak i kontraproduktivnog ponašanja. Drugim riječima, viši nivo empatije pozitivno utiče na izvođenje zadataka, kontekstualni učinak i kontraproduktivno ponašanje.

6.4.3.5. Četvrta pomoćna hipoteza: Viši nivo socijalnih vještina ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka

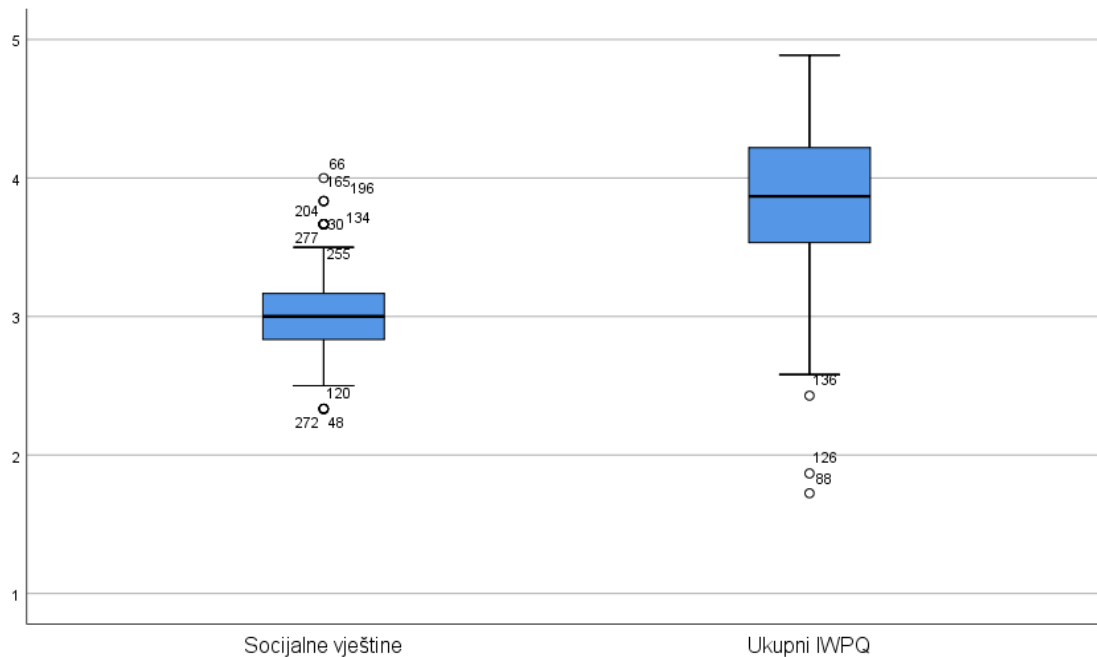
Za ispitivanje pomoćne hipoteze korišten je Spearmanov test korelacije koji spada u neparametrijsku statistiku. Koristi se kada su narušene parametrijske postavke poput normalnosti distribucije što je već potvrđeno ranijim analizama.

Tabela 23. Tabela korelacije između socijalnih vještina i ukupnog IWPQ

			Socijalne vještine	Ukupni IWPQ
Spearman's rho	Socijalne vještine	Koeficijent korelacije	1.000	.023
		Sig. (1-tailed)	.	.350
		N	282	281
	Ukupni IWPQ	Koeficijent korelacije	.023	1.000
		Sig. (1-tailed)	.350	.
		N	281	281

Izvor: Vlastiti rad

Grafikon 8. Distribucija i oblik podataka – Socijalne vještine vs. Ukupni IWPQ



Izvor: Vlastiti rad

Iz prethodne tabele vidljivo je da ne postoji statistički značajna korelacija između skora na tabeli Socijalne vještine (TEIQuq-SF) i ukupnog skora na skali IWPQ. Iz navedenog proizilazi da pomoćna hipoteza 4: Veći nivo socijalnih vještina ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka, nije potvrđena. Grafikon i slikovito pokazuje ovu korelaciju.

Dodatno je ispitano da li postoji korelacija između varijable Socijalne vještine i zasebnih kategorija na skali IWPQ.

Tabela 24. Tabela korelacije između socijalnih vještina i zasebne kategorije Izvođenje zadataka na skali IWPQ

			Socijalne vještine	Izvođenje zadataka
Spearman's rho	Socijalne vještine	Koeficijent korelacije	1.000	.023
		Sig. (1-tailed)	.	.352
		N	282	281
	Izvođenje zadataka	Koeficijent korelacije	.023	1.000
		Sig. (1-tailed)	.352	.
		N	281	281

Izvor: Vlastiti rad

Tabela 25. Tabela korelacije između socijalnih vještina i zasebne kategorije Kontekstualne performanse na skali IWPQ

			Socijalne vještine	Kontekstualne performanse
Spearman's rho	Socijalne vještine	Koeficijent korelacije	1.000	.042
		Sig. (1-tailed)	.	.240
		N	282	281
	Kontekstualne performanse	Koeficijent korelacije	.042	1.000
		Sig. (1-tailed)	.240	.
		N	281	281

Izvor: Vlastiti rad

Tabela 26. Tabela korelacije između socijalnih vještina i zasebne kategorije Kontraproduktivno ponašanje na skali IWPQ

			Socijalne vještine	Kontradiktorno ponašanje
Spearman's rho	Socijalne vještine	Koeficijent korelacije	1.000	-.054
		Sig. (1-tailed)	.	.183
		N	282	281
	Kontradiktorno ponašanje	Koeficijent korelacije	-.054	1.000
		Sig. (1-tailed)	.183	.
		N	281	281

Izvor: Vlastiti rad

U gornje tri tabele pokazano je da ne postoji statistički značajna korelacija između varijable Socijalne vještine i zasebnih kategorija IWPQ skale, odnosno sa Task performance (Izvršavanje zadataka), kontekstualni učinak i kontraproduktivnog ponašanja. Drugim riječima, viši nivo socijalnih vještina ne garantuje pozitivan uticaj na izvođenje zadataka, kontekstualni učinak i kontraproduktivno ponašanje.

6.4.3.6. *Glavna hipoteza: Postoji pozitivna povezanost između nivoa emocionalne inteligencije (samokontrola, samosvijest, empatija i socijalne vještine) i samoprocjene radnog učinka koja vodi do boljih ishoda u poslovnom okruženju.*

Za ispitivanje glavne hipoteze korišten je Spearmanov test korelacije koji spada u neparametrijsku statistiku. Koristi se kada su narušene parametrijske postavke poput normalnosti distribucije što je već potvrđeno ranijim analizama.

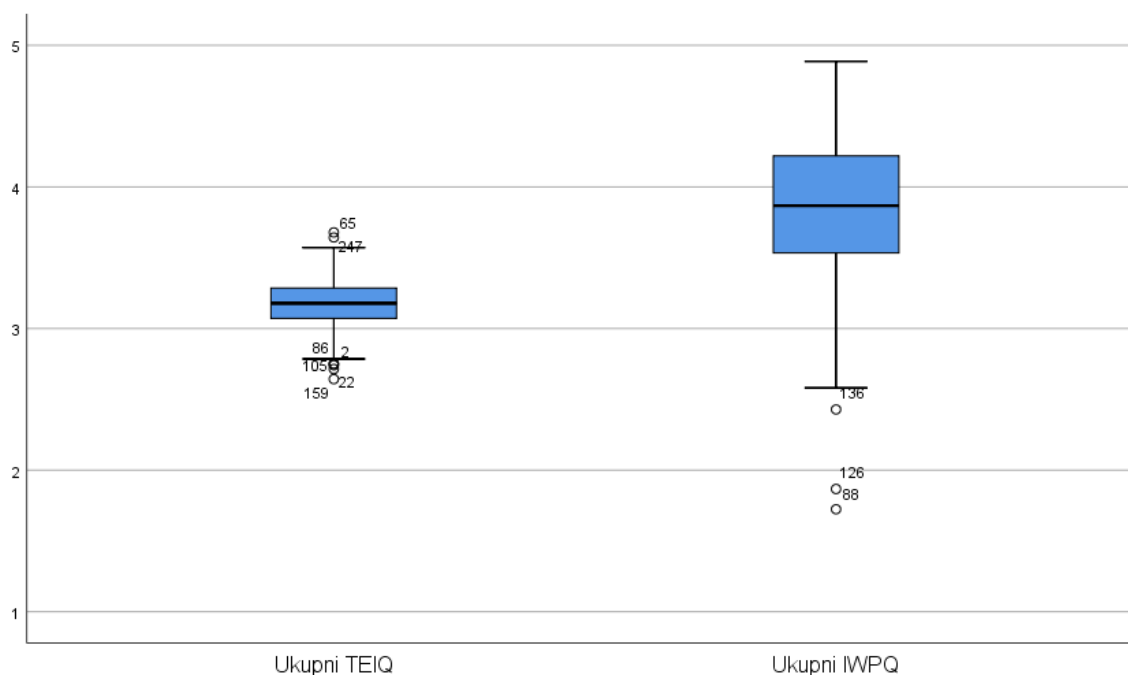
Tabela 27. Korelacija između ukupnog skora upitnika TEIQue-SF i ukupnog skora upitnika IWPQ

			Ukupni TEIQ	Ukupni IWPQ
Spearman's rho	Ukupni TEIQ	Koeficijent korelacije	1.000	.324**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	282	281
	Ukupni IWPQ	Koeficijent korelacije	.324**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	281	281

** . Korelacija je značajana na nivou od 0.01 (1-tailed).

Izvor: Vlastiti rad

Grafikon 9. Distribucija i oblik podataka – Ukupni TEIQueu-SF vs. Ukupni IWPQ



Izvor: Vlastiti rad

Iz prethodne tabele vidljivo je da postoji statistički značajna korelacija odnosno da je glavna hipoteza 0: Postoji pozitivna povezanost između nivoa emocionalne inteligencije (samokontrola, samosvijest, empatija i socijalne vještine) i samoprocjene radnog učinka koja vodi do boljih ishoda u poslovnom okruženju, potvrđena.

Dodatno je ispitano da li postoji korelacija između glavne hipoteze i zasebnih kategorija na skali IWPQ.

Tabela 28. Korelacija između ukupnog skora upitnika TEIQue-SF i zasebne kategorije Izvođenje zadataka na skali IWPQ

			Ukupni TEIQ	Izvođenje zadataka
Spearman's rho	Ukupni TEIQ	Koeficijent korelacije	1.000	.228**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	282	281
	Izvođenje zadataka	Koeficijent korelacije	.228**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.01 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

Tabela 29. Korelacija između ukupnog skora upitnika TEIQue-SF i zasebne kategorije Kontekstualne performanse na skali IWPQ

			Ukupni TEIQ	Kontekstualne performanse
Spearman's rho	Ukupni TEIQ	Koeficijent korelacije	1.000	.293**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	282	281
	Kontekstualne performanse	Koeficijent korelacije	.293**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.01 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

Tabela 30. Korelacija između ukupnog skora upitnika TEIQue-SF i zasebne kategorije Kontraproaktivno ponašanje na skali IWPQ

			Ukupni TEIQ	Kontradiktorno ponašanje
Spearman's rho	Ukupni TEIQ	Koeficijent korelacije	1.000	.176**
		Sig. (1-tailed)	.	.002
		N	282	281
	Kontradiktorno ponašanje	Koeficijent korelacije	.176**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.002	.
		N	281	281
**. Korelacija je značajana na nivou od 0.01 (1-tailed).				

Izvor: Vlastiti rad

U gornje tri tabele pokazano je da postoji statistički značajna korelacija između nivoa emocionalne inteligencije (samokontrola, samosvijest, empatija i socijalne vještine) i samoprocjene radnog učinka koja vodi do boljih ishoda u poslovnom okruženju, potvrđena.

7. ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA

Na osnovu prikazanih rezultata istraživanja, moguće je opravdati postavljeni cilj kojim se željela istražiti veza između emocionalne inteligencije i boljih rezultata u poslovnom okruženju, odnosno da li samoprocjena radnog učinka utiče na efektivnije i efikasnije obavljanje posla. Dolazi se do zaključka da ljudi sa većim nivoom emocionalne inteligencije postižu bolje rezultate, odnosno da svoj posao obavljaju efektivnije i efikasnije.

Na osnovu postavljenih hipoteza:

H0: Postoji pozitivna povezanost između nivoa emocionalne inteligencije (samokontrola, samosvijest, empatija i socijalne vještine) i samoprocjene radnog učinka koja vodi do boljih ishoda u poslovnom okruženju.

H 1: Viši nivo samosvijesti ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka.

H 2: Viši nivo samokontrole ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka.

H 3: Viši nivo empatije ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka.

H 4: Viši nivo socijalnih vještina ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka.

Na osnovu navedenih rezultata istraživanja može se zaključiti da rezultati potvrđuju glavnu hipotezu H_0 koja implicira da postoji statistički značajna korelacija između nivoa emocionalne inteligencije (samokontrola, samosvijest, empatija i socijalne vještine) i samoprocjene radnog učinka koja vodi do boljih ishoda u poslovnom okruženju. Također, potvrđena je i korelacija između glavne hipoteze i zasebnih kategorija na skali IWPQ. Glavna hipoteza se testirala uz pomoć Spermanovog testa.

H_1 se također dokazivala uz pomoć Spermanovog testa korelacije. Dokazano je da postoji statistički značajna korelacija na nivou od 0,01 između skora na tabeli Samosvijest (TEIQue-SF) i ukupnog skora na IWPQ skali. Drugim riječima ljudi sa višim nivoom samosvijesti imaju pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka.

Istraživanje djelimično potvrđuje i H_2 koja implicira da viši nivo samokontrole ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka. Na ranije navedenim tabelama dokazano je da postoji statistički značajna korelacija između samokontrole i ukupnog skora na IWPQ skali. Također, prilikom testiranja H_2 hipoteze i zasebnih kategorija na skali IWPQ vidljivo je da izvođenje zadataka (Task Performance) i kontekstualni učinak imaju pozitivnu korelaciju sa samokontrolom, ali da ne postoji statistički značajna korelacija sa kontraproduktivnim ponašanjem. Drugim riječima, viši nivo samokontrole pozitivno utiče na izvođenje zadataka i kontekstualni učinak, ali nema uticaja na kontraproduktivno ponašanje.

Pomoćna hipoteza H_3 je također potvrđena, koja kaže da viši nivo empatije ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka. Također, pokazano je da postoji statistički značajna korelacija između varijable Empatija i zasebnih kategorija IWPQ skale, odnosno sa Task performance (Izvršavanje zadataka), kontekstualni učinak i kontraproduktivnog ponašanja. Drugim riječima, viši nivo empatije pozitivno utiče na izvođenje zadataka, kontekstualni učinak i kontraproduktivno ponašanje.

Istraživanje je pokazalo da se hipoteza H_4 ne potvrđuje koja kaže da viši nivo socijalnih vještina ima pozitivan uticaj na samoprocjenu radnog učinka. Iz navedenih tabela u podnaslovu testiranja hipoteza, vidljivo je da ne postoji statistički značajna korelacija između skora na tabeli Socijalne vještine (TEIQuq-SF) i ukupnog skora na skali IWPQ. Također, pokazano je da ne postoji statistički značajna korelacija između varijable Socijalne vještine i zasebnih kategorija IWPQ skale, odnosno sa Task performance (Izvršavanje zadataka), kontekstualni učinak i kontraproduktivnog ponašanja. Drugim riječima, viši nivo socijalnih vještina ne garantuje pozitivan uticaj na izvođenje zadataka, kontekstualni učinak i kontraproduktivno ponašanje.

8. OGRANIČENJA I PREPORUKE ISTRAŽIVANJA

Kao jedan od glavnih ograničenja ovog istraživanja jeste način njegovog provođenja. Istraživanje je sprovedeno elektronskim putem pri čemu se formirana anketa ispunjavala online, a ispitanicima je dostavljena putem e-mailova, društvenih mreža i drugih kanala komunikacije. Ograničenje istraživanja se očituje u samoj iskrenosti ispitanika prilikom popunjavanja ankete, kao i njihovoj sposobnosti da razumiju određeno pitanje i pravilno odgovore na njega. Istraživanje je obuhvatilo 282 ispitanika. Prema prikupljenim podacima vidljivo je da, ako pogledamo spolnu strukturu, upitniku pristupilo više ispitanika ženskog spola, nego muškog spola. Također, odgovori ispitanika ispod 25 godina starosti i iznad 65 godina starosti ne prikazuju relevantne rezultate jer je anketi pristupio vrlo mali broj tih ispitanika što ne prikazuje statistički značajan rezultat. Ako se pogleda stepen obrazovanja i pozicija u firmi može se konstatovati da je anketi pristupio najveći broj ispitanika sa srednjim do visokim stepenom obrazovanjem, kao i srednjom do visokom pozicijom u firmi, za koje se može pretpostaviti da su više motivisani za rad, kao i da se nalaze na boljim radnim pozicijama i sa boljim primanjima. U slučaju da smo je anketu popunio veći broj ispitanika sa nižim stepenim obrazovanja, pozicioniranih na početnom nivou zaposlenja podaci bi sigurno dali drugačiji rezultat.

Nedostatak motivacije se smatra jednim od najvećih ograničenja istraživanja iz razloga nedovoljne motivisanosti ispitanika za popunjavanjem ankete, njihovom neiskrenošću, mogućnošću pravilnog razumijevanja postavljenog pitanja ili tvrdnje, što može rezultirati površnom pristupu anketi i samim tim površnim ili neadekvatnim odgovorima.

Nakon razmatranja ograničenja sadašnjeg istraživanja, izražena su neka razišljanja na koja bi se u buduću pristupi temi mogli fokusirati. Naredne studije istraživanja navedene teme trebale bi uključiti veće i šire uzorke koji bi bili reprezentativniji za prezentaciju rezultata istraživanja. Bilo bi poželjno da se fokus stavi na adekvatnu bazu ispitanika i da se anketira ciljana grupa ispitanika.

9. ZAKLJUČAK

Emocionalna inteligencija može se objasniti kao krovni pojam za niz vještina i kompetencija koje se pridonose uspjehu pojedinca i uspjehu u poslovnom okruženju. Kao što je u radu rečeno, emocionalna inteligencija ima sve veći uticaj na poslovno okruženje. Predstavlja pojam koje se pridaje sve više važnosti. Emocije su dio svake osobe, čine našu svakodnevnicu i naš su pokretač. Iz navedenog proizilazi da je važno znati upravljati vlastitim emocijama, razumjeti ih i znati se nositi sa emocijama ljudi iz okruženja.

Ako se uzme u obzir da imamo dvije vrste uma, odnosno racionalni i emocionalni, naše ponašanje će zavisi od njihove međusobne usklađenosti. U normalnim situacijama između

ova dva uma postoji ravnoteža, ali ono što remeti njihovu ravnotežu su nepredvidive životne situacije, koje u prvi plan uvijek stavljaju emocionalni um. Komponente emocionalne inteligencije se ogledaju u načinu odnošenja prema sebi, kao i načinu odnošenja prema drugima. Osnovna sposobnost emocionalne inteligencije jeste samosvijest, odnosno sposobnost koliko smo u stanju racionalno da vidimo sebe, svoje snage i svoje slabosti. Iz samosvijesti proizilazi samokontrola. Kontrolisati emocije ne znači nužno ugušiti ih ili potiskivati. Kontrolisati emocije znači edukavati sebe u načinu na koji doživljavamo emociju i reagujemo na nju. Empatija se također temelji na samosvijesti, jer neophodno je da prvo razumijemo sebe i svoje emocije kako bismo bili u stanju razumjeti emocije drugih. Socijalne vještine, način ophođenja prema drugima su također postale sve važniji faktor u poslovnom okruženju. Za uspjeh je važno znati se nositi sa osjećajima, znati se prilagoditi novonastaloj situaciji, smireno reagovati u stresnim okolnostima kako bismo prije došli do željenog cilja. Rad je pokazao pozitivnu korelaciju između emocionalne inteligencije i samoprocjene radnog učinka u cilju ostvarivanja boljih poslovnih rezultata. Shodno navedenom, jasno je da vrijedi uložiti vrijeme i trud da bismo razumjeli kako emocije utiču na nas, naše privatno i poslovno okruženje. Ohrabrujuće u tom procesu učenja jeste činjenica da emocionalna inteligencija nije predodređena, nego je nešto što se tokom cijelog života razvija i unaprijeđuje.

REFERENCE

1. Ashkanasy, et al., (2005). *The Effect of Affect in Organizational Settings. Research on Emotion in Organizations, Vol. 1.*, Oxford, UK: Elsevier Science
2. Ashkanasy, N.M, (2003). *Emotions in organizations: a multilevel perspective, Research in Multi-Level Issues 2*, Oxford, UK: Elsevier Science
3. Brackett, M. (2021), *Pravo na osjećaje: moć emocionalne inteligencije u stvaranju sretnog i uspješnog života*, Zagreb: Egmont
4. Bradberry, T., Greaves, J. (2008), *Emocionalna inteligencija – kratki vodič*. Hrvatska: Tuma
5. Bradberry, T., Greaves, J. (2009), *Emotional Intelligence 2.0. Talent Smart*. San Diego.
6. Ekman, P. (2011). *Razotkrivene emocije*. Zavod za udžbenike
7. Fraisman Č.M., (2020), *Kako vodite sebe i druge, new code leadership - emocionalno inteligentno vođenje*. Zagreb: Beletra
8. Gardner, H. (1993), *Frames of Mind*. London: Fontana Press
9. Gardner, H., Mindy L. K., Warren K. W. (1999), *Inteligencija: različita gledišta*. Slap, Jastrebarsko
10. Goleman, D. (1995). *Emocionalna inteligencija: Zaštoje važnija od koeficijenta inteligencije*. Zagreb: Mozaik knjiga
11. Goleman, D. (1997). *Emocionalna inteligencija*. Zagreb: Mozaik knjiga. (Izorno izdanje štampano 1995).
12. Goleman, D. (2007), *Emocionalna inteligencija u poslu*. Zagreb: Mozaik knjiga
13. Goleman D. (2020). *Emocionalna inteligencija – dopunjeno izdanje*. Geopoetika, Srbija.
14. Goleman, D. (2022). *Emocionalna inteligencija u poslu*. Zagreb: Mozaik knjiga.
15. Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
16. Goleman, D., Boyatzis, R. & McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Importance of Emotional Intelligence*, Boston: Harvard Business School Press.
17. Goleman, D., Boyatzis, R., McKee, A. (2013). *Primal Leadership, Unleashing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business Review Press
18. Hughes, M., Terrell, J.B. (2007). *The Emotionally Intelligent Team*. San Francisco: Jossey-Bass.
19. Krstinić, S. (2012), *Živjeti prema emocijama: iskoristite svoje i tuđe emocije za poslovni uspjeh u životnu sreću*. Zagreb: V.B.Z
20. McDougall, W., (1926). *The Nature of the Sentiments and the Constitution of Some of the Complex Emotions*. Chapter 5 in *An Introduction to Social Psychology (Revised Edition)*. Boston: John W. Luce & Co. (1926): 125-163.
21. Reeve, J. (2010). *Razumijevanje motivacije i emocija*. Zagreb: Slap

22. Salovey, P., Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*. 9, 185-211
23. Srivastava, A.K., Misra, G. (2007). *Rethinking Intelligence: Conceptualising Human Competence in Cultural Context*. New Delhi: Concept Publishing Company.
24. Sternberg, R.J. (1999). *Uspješna inteligencija: Kako praktična i kreativna inteligencija određuju uspjeh u životu*. Zagreb: Barka.
25. Taran R. (2021), *Emocije*. Srbija: Harmonija
26. Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D. (2008) *Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits*. Preuzeto sa web stranice: <https://cdn2.psychologytoday.com/assets/attachments/1575/rp2008-mayersaloveycarusob.pdf> (Pristupljeno: 15 mart 2024).
27. Positive Psychology (2023). *The Emotion Wheel: What It Is and How to Use It*. Preuzeto sa web stranice: <https://positivepsychology.com/emotion-wheel/> (Pristupljeno: 15 mart 2024).
28. Positive Psychology (2023). *The Theories of Emotional Intelligence Explained*. Preuzeto sa web stranice: <https://positivepsychology.com/emotional-intelligence-theories/> (Pristupljeno: 22 april 2024)
29. UWA online Psychology and Counseling News (2023). *The Science Of Emotion: Exploring The Basics Of Emotional Psychology*. Preuzeto sa web stranice: <https://online.uwa.edu/news/emotional-psychology/> (Pristupljeno 05 maja 2024).

PRILOZI

Prilog 1. Dopis uz anketni upitnik

Poštovani,

molila bih Vas da odvojite nekoliko minuta Vašeg vremena kako biste sudjelovali u istraživanju o uticaju emocionalne inteligencije na efikasnije i efektivnije obavljanje posla.

Istraživanje se provodi s ciljem izrade magistarskog rada na temu "Emocionalna inteligencija u funkciji efektivnijeg i efikasnijeg obavljanja posla" pri Ekonomskom fakultetu Sarajevo, pod mentorstvom Prof.dr. Aziz Šunje.

Upitnik je anonimn i svi rezultati biti će prikazani grupno, bez prikazivanja odgovora pojedinih sudionika u istraživanju. Upitnik se sastoji od tri dijela. Prvi dio sadrži 5 pitanja koja se odnose na socio-demografske karakteristike. Drugi dio se sastoji od 30 pitanja. Treći dio se sastoji od 18 pitanja. Za popunjavanje upitnika potrebno je 15 minuta.

Odgovorite na svaku tvrdnju u nastavku tako što ćete označiti broj koji najbolje odražava vaš stepen slaganja ili neslaganja s tom tvrdnjom. Nemojte predugo razmišljati o tačnom značenju izjava. Odgovorite brzo i pokušajte odgovoriti što je preciznije moguće. Ne postoje tačni ili pogrešni odgovori. U drugom dijelu upitnika postoji pet mogućih odgovora na svaku izjavu u rasponu od „U potpunosti se ne slažem“ (broj 1) do „U potpunosti se slažem“ (broj 5). U posljednjem dijelu upitnika postoji pet mogućih odgovora uz svaku izjavu u rasponu od "Rijetko/Nikad" (broj 1) do "Uvijek/Često" (broj 5).

Za Vaše sudjelovanje potreban je Vaš dobrovoljni pristanak, koji možete povući u bilo kojem trenutku.

U slučaju pitanja ili nejasnoća možete mi se obratiti na e-mail: Lejla.gadzo86@gmail.com

Unaprijed hvala na Vašem doprinosu sudjelovanjem!

Prilog 2. Anketni upitnik

Socio-demografska obilježja ispitanika

Ova cjelina ima 5 pitanja.

2. Spol *

Mark only one oval.

Muški

Ženski

3. Dob *

Mark only one oval.

≤ 25

26 - 35

36 - 45

46 - 55

56 - 65

≥ 65

4. Vaš postignuti stepen obrazovanja: *

Mark only one oval.

Završena osnovna škola

Završena srednja trogodišnja ili četverogodišnja škola (SSS)

Prvi ciklus visokog obrazovanja (Bachelor, VŠS)

Drugi ciklus visokog obrazovanja (Master, VSS)

Treći ciklus visokog obrazovanja (Doktor nauka, Magistar)

5. Pozicija u firmi *

Mark only one oval.

- Početni nivo - minimalno radno iskustvo uz nadzor.
- Srednji nivo - upravljanje manjim projektima/timovima uz nadzor.
- Viši nivo - upravljanje velikim projektima/timovima uz donošenje odluka na svom odjelu.
- Menadžerski nivo - upravljanje timovima ili odjelima. Odgovornost za strateško planiranje i donošenje odluka u svojim oblastima.
- Nivo direktora - nadgledanje čitavih odjela. Usklađivanje ciljeva sa strateškim ciljevima firme.
- Izvršni nivo - CEO, CFO i CTO. Donošenje odluka u cijeloj organizaciji i određivanje strategije i smjera firme.

6. Mjesto/grad Vašeg prebivališta. *

1. Izražavanje emocija riječima ne predstavlja mi problem. *

Mark only one oval.

- _____ 1 2 3 4 5 _____
- Upo s e U potpunosti se slažem

2. Često mi je teško vidjeti stvari iz perspektive druge osobe. *

Mark only one oval.

- _____ 1 2 3 4 5 _____
- Upo s e U potpunosti se slažem

3. Sve u svemu, ja sam visoko motivirana osoba. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpuno se slažem

4. Obično mi je teško upravljati svojim emocijama. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpuno se slažem

5. Općenito ne smatram da je život ugodan. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpuno se slažem

6. Mogu se efikasno nositi sa ljudima. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpuno se slažem

7. Sklon/a sam da često mijenjam mišljenje. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpunosti se slažem

8. Često ne mogu shvatiti koju emociju osjećam.

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpunosti se slažem

9. Mislim da imam niz dobrih osobina. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpunosti se slažem

10. Često mi je teško zauzeti se za svoja prava. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
U potpunosti se slažem U potpunosti se ne slažem

11. Obično mogu utjecati na to kako se drugi osjećaju *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpunosti se slažem

12. Sve u svemu, imam tmuran pogled na većinu stvari.

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpunosti se slažem

13. Meni bliske osobe često se žale da se prema njima ne ponašam kako treba.

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpunosti se slažem

14. Često mi je teško prilagoditi se okolnostima. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpunosti se slažem

15. Sve u svemu, mogu se nositi sa stresom.

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Upo s e U potpunosti se slažem

16. Često mi je teško pokazati svoju naklonost prema meni bliskim osobama. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Upo s e U potpunosti se slažem

17. Obično sam u stanju "stati u nečije cipele" i iskusiti njihove emocije. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Upo s e U potpunosti se slažem

18. Obično mi je teško ostati motivisan/a. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Upo s e U potpunosti se slažem

19. Obično mogu pronaći načine da kontrolišem svoje emocije kada to želim. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Upo s e U potpunosti se slažem

20. Sve u svemu, zadovoljan/a sam svojim životom. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Upo s e U potpunosti se slažem

21. Sebe bih opisao/la kao dobrog pregovarača/icu. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Upo s e U potpunosti se slažem

22. Sklon/a sam se upuštati u situacije iz kojih bih kasnije želio/la da se izvučem. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Upo s e U potpunosti se slažem

23. Često zastanem i razmislim o svojim osjećajima. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
U po s e U potpunosti se slažem

24. Vjerujem da imam mnogo jedinstvenih osobina. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
U po s e U potpunosti se slažem

25. Sklon/a sam povući se čak i ako znam da sam pravu. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
U po s e U potpunosti se slažem

26. Čini se da nemam nikakvu moć nad osjećanjima drugih ljudi. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
U potpunosti se ne slažem U potpunosti se slažem

27. Općenito vjerujem da će se stvari u mom životu dobro završiti. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpunosti se slažem

28. Teško mi je povezati se čak i sa onima koji su mi bliski. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpunosti se slažem

29. Sve u svemu, u stanju sam prilagoditi se novom okruženju.

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Upo s e U potpunosti se slažem

| 30. Drugi mi se dive zato što sam opušten/a.

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
U potpunosti se ne slažem U potpunosti se slažem

31. Uspio/la sam isplanirati svoj posao tako da sam ga završio/la na vrijeme. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Rijet Uvijek

32. Imao/la sam na umu radni rezultat koji sam trebao/la postići. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Rijet Uvijek

33. Mogao/la sam odrediti prioritete. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Rijet Uvijek

34. Mogao/la sam efikasno obavljati svoj posao.

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Rijet Uvijek

35. Uspio/la sam svoj posao obaviti dobro uz minimalan utrošak vremena i truda. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Rijet Uvijek

36. Samoinicijativno sam zapčeo/la novi zadatak kada sam završio/la prethodni. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Rijet Uvijek

37. Preuzimao/la sam izazovne zadatke kada su bili dostupni. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Rijet Uvijek

38. Unaprijeđivao/la sam svoja stručna znanja kako bih ostao/la u toku.

Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Rijet Uvijek

39. Razvijao/la sam svoje stručne vještine kako bih ostao/la u toku. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Rijetko Uvijek

40. Pronalazio/la sam kreativna rješenja za nove izazove i probleme. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Rijet Uvijek

41. Preuzimao/la sam dodatne odgovornosti. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Rijet Uvijek

42. Stalno sam tražio/la nove izazove u poslu. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Rijet Uvijek

43. Aktivno sam sudjelovao/la na sastancima i/ili konsultacijama. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Rijetko Uvijek

44. Žalio/la sam se na manje probleme na poslu. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Nika Često

45. Preuveličavao/la sam probleme na poslu. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Nika Često

46. Bio/la sam fokusirana na negativne umjesto na pozitivne strane događaja na poslu. *

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Nika Često

47. Razgovarao/la sam sa kolegama o negativnim stranama svog posla.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Često

48. Razgovarao/la sam s ljudima izvan organizacije o negativnim stranama svog posla.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Često