

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
VLOGA ČUSTVENE INTELIGENTNOSTI PRI DELU V SKUPINAH

Ljubljana, september 2023

ANA KRAJNC-ZAGRUŠOVCEM

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Ana Krajnc-Zagrušovcem, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Vloga čustvene inteligentnosti pri delu v skupinah, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem red. prof. dr. Robertom Kašetom

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.
11. da sem preveril verodostojnost informacij, ki izhajajo iz zapisov na podlagi uporabe orodij umetne inteligence.

V Ljubljani, dne 24. septembra 2023

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 ČUSTVA IN ČUSTVENA INTELIGENTNOST.....	2
1.1 Opredelitev pojma čustvene inteligentnosti	3
1.2 Koncept čustvene inteligentnosti po Golemanu	4
1.2.1 Samozavedanje	5
1.2.2 Samonadzor	5
1.2.3 Motivacija.....	6
1.2.4 Empatija.....	6
1.2.5 Družbene veščine.....	7
1.3 Pomembnost čustvene inteligentnosti pri delu v skupinah	7
1.4 Koncept skupine in skupinskega dela	8
1.5 Razvoj čustvene inteligentnosti v skupini.....	9
1.6 Merjenje čustvene inteligentnosti.....	10
1.7 Modeli čustvene inteligentnosti.....	10
1.8 Golemanov model	11
2 RAZISKAVA.....	12
2.1 Zbiranje podatkov in analiza anketnih vprašalnikov	13
2.2 Razvoj dimenzij čustvene inteligentnosti.....	13
2.3 Vpliv spola na dimenzije čustvene inteligentnosti	14
2.4 Vpliv dimenzij čustvene inteligentnosti na socialne interakcije in vzdržavanje medosebnih odnosov	15
3 DISKUSIJA	17
SKLEP	20
LITERATURA IN VIRI	21
PRILOGA	25

KAZALO SLIK

Slika 1: Čustvene spretnosti po Golemanu.....	4
Slika 2: Rezultati čustvene inteligentnosti po dimenzijah.....	14
Slika 3: Povprečna stopnja čustvene inteligentnosti po dimenzijah glede na spol.....	15

Slika 4: Povprečna stopnja čustvene inteligentnosti študentov po dimenzijah glede na izbrano stopnjo povezanosti s člani skupine	16
--	----

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Vprašalnik.....	1
----------------------------	---

UVOD

Povprečen človek v enem dnevu doživi širok razpon čustev. Prevladalo je prepričanje, da so čustva ovira za sprejemanje razumnih in dobrih odločitev in da preprečujejo naše osredotočanje. V zadnjem času se je mnenje glede tega spremenilo, saj menijo, da je temu obratno, kot so tudi podprle raziskave. Čustva naj bi bila sedaj prepoznana kot dragocene smernice ter impulzi, ki nam pomagajo pri uspehu (Dhani & Sharma, 2016). Na harvardski univerzi so predstavili podatke, da uspeh kakršnekoli aktivnosti temelji na 33 % osnovi tehničnih sposobnosti znanja ter intelektualnih sposobnosti, preostalih 67 % pa je povezanih s čustveno inteligentnostjo. Glede vodij pa se procenti še bolj razlikujejo, saj le 15 % predstavlja splošna inteligentnost in 85 % čustvena inteligentnost. Pomembnost slednje narašča in nas spremlja v vsakdanjem življenju (Bushuyev, Kozyr & Rusan, 2020).

Namen zaključne naloge je ugotoviti, ali vloga čustvene inteligentnosti vpliva na boljše sodelovanje študentov v skupinah, in ali pripomore k grajenju in ohranjanju uspešnejših medosebnih odnosov. Ravno zato, ker je študentsko življenje čas za razvijanje svojih sposobnosti in spoznavanje sebe, je pomembno, da se priučimo dela v skupinah in uporabimo svoje ključne attribute, da pripomoremo k skupinskemu delu. Uspešno delo je odvisno od več dejavnikov in eden izmed glavnih je čustvena inteligentnost. Še več, njena razvitost študentom pomaga pri iskanju delovnega mesta, boljšega vključevanja v skupine in nova okolja. Ravno zato želim raziskati, kaj je čustvena inteligentnost, kako jo znanstveniki in raziskovalci opredeljujejo, kaj so čustva in kako se ljudje na njih odzivamo. Prav tako me zanima, katere modele uporabljajo pri merjenju čustvene inteligentnosti, kjer želim nameniti poseben poudarek na Golemanovem modelu. Nazadnje pa bom raziskovala, kako razvito čustveno inteligentnost imajo študentje, in kako stopnja čustvene inteligentnosti vpliva na uspešnost pri delu v skupinah glede na ugotovitve samoocenjevalnih anketnih vprašalnikov. V diskusiji želim opredeliti svoje ugotovitve glede razvitosti čustvene inteligentnosti in skupinskega dela ter predstaviti odgovore na raziskovalna vprašanja.

V teoretičnem delu bom uporabila naslednji dve metodi raziskovanja: metodo deskripcije (metoda opisovanja posameznih pojmov) in metodo kompilacije (metoda uporabe izpiskov, citatov, navedb drugih avtorjev). Pri raziskovalnem delu se bom osredotočila na postavitev raziskovalnih vprašanj, ki bodo podkrepljena s teorijo ter znanstvenimi članki, nato pa bom uporabila potrjen samoocenjevalni vprašalnik, kjer bom preverjala višino čustvene inteligentnosti vsakega posameznika glede na vrsto dimenzij po Golemanu na podlagi obkroženih odgovorov. Osredotočila se bom na analiziranje raziskave, podkrepljene s teorijo ter grafikoni.

Cilj moje zaključne strokovne naloge je ugotoviti, katere značilnosti in dimenzije vplivajo na boljši razvoj čustvene inteligentnosti, katera je najbolj razvita in katera najmanj ter kaj so ključni dejavniki za uspešnost v skupinah. Zanima me, ali spol vpliva na višino čustvene inteligentnosti, in ali je na splošno razlika med razvitostjo čustvene inteligentnosti med

ženskami in moškimi. Glavni fokus je na vprašanju, v kolikor čustvena inteligentnosti vpliva na povezavo med člani skupine, ali stkejo globlje odnose, če so čustveno bolj inteligentni, ali slednje pri tem ne igra glavne vloge. Poleg tega bom preko teorije predstavila pojem čustvene inteligentnosti na splošno, opredelila bom pomen in vrednost čustev ter modele, s katerimi se lahko meri čustvena inteligentnost. Predstavila bom pomen čustvene inteligentnosti v skupini, koncept skupine in razvoj le-te v skupini ter njeno pomembnost. Z raziskavo želim ugotoviti, kako razvite so njihove komponente čustvene inteligentnosti in kakšen uspeh doprinesejo k skupinskemu delu s svojo stopnjo inteligentnosti.

1 ČUSTVA IN ČUSTVENA INTELIGENTNOST

Čustvom so nekoč pravili neorganizirane prekinitve miselnih dejavnosti, ki so potencialno moteče, zato morajo biti nadzorovane. Na čustva gledamo kot na odzive, ki presegajo meje številnih psiholoških podsistemov, vključno s fiziološkimi, kognitivnimi in motivacijskimi sistemi. Čustva so tudi krajša in bolj intenzivna kot razpoloženja. Običajno se pojavijo kot odziv na določen notranji ali zunanji dogodek, ki ima negativen ali pozitiven vpliv na posameznika. Omenimo lahko tudi razpoloženje, ki traja dlje kot čustvo in ni kratkotrajno. Še daljši od razpoloženj so temperament, ki opredeljujejo našo naravo čustev, zaradi katerih smo ljudje lahko plašni ali veseljaški (Salovey & Mayer, 1990).

Priznana psihologa Ekman in Rosenberg (2020) sta dodala, da poleg štirih osnovnih čustev v skupino spadata še gnus in presenečenje. V skupino enostavnih čustev po tem takem spadajo jeza, žalost, strah, veselje, ljubezen, presenečenje, gnus in sram. Razvila sta namreč FACS (angl. Facial Action Coding System), ki opisuje naša čustva v povezavi z izrazi na obrazu povezanimi z mišičnimi gibi.

Veliko čustev izvira iz družine, ker ima vsaka družina v središču osnovno čustveno razmerje, kjer specifična čustva priplavajo na površje. Kot opredeljuje Goleman (1995) poznamo sedem osnovnih človekovih čustev. Na vsako čustvo se telo odziva povsem drugače:

- **Ljubezen:** je zelo nežno, milo čustvo, ki nas umiri in daje človeku zadovoljstvo. Z ljubeznijo izražamo odobravanje, prijateljstvo, zaupanje in tudi predanost.
- **Strah:** telo spravi v splošno pripravljenost na pobeg, borbo ali soočenje. Telo naj bi se ohladilo in obraz pobledel. Postanemo živčni oziroma anksiozni, izrazimo prestrašenost in osuplost.
- **Jeza:** je čustvo, ki požene kri v roke, da s hitrejšim odzivnim časom zgrabijo morebitno orožje ali udarijo sočloveka. Srčni utrip se dvigne in preplavi nas sune adrenalina. Energija naraste in pripravljeni smo za napad. Z izražanjem jeze se naučimo postavljanja zase, za pravice sebe in bližnjih. Daje nam občutek moči in zato je previdnost še posebej pomembna, da nas njena sila ne popelje v nasilje.
- **Presenečenje:** zanimiva ugotovitev je, da se nam pri izražanju čustva presenečenja privzdignejo obrvi, saj se nam tako poveča vidno polje in vdor svetlobe v mrežnico. Na ta način nam je omogočeno lažje spremljanje dogodka in hitrejše opažanje, kaj natančno se dogaja pred našimi očmi.

- **Gnus:** predstavlja odurnost vonja ali okusa; pri izražanju tega čustva se nam zgornja ustnica zviže v stran in nos se nam namrgodi, saj se tako izognemo neprijetnim vonjavam.
- **Žalost:** je čustvo, ki nam pobere vse bilke energije in moči. Zagnanost in energija za življenje omahneta, še posebej za vesele dogodke, druženja in zabavo. Zapremo se vase in pobegnemo stran od drugih, zatavamo globlje sami vase. Ob taki izgubi moči in večji stopnji občutljivosti je znano, da se radi zadržujemo v domačem okolju, saj se tam počutimo najbolj zaščitene in varne. Moč se seveda čez čas povrne in zopet se lahko kujejo načrti za prihodnost.
- **Vesetje:** najbolj zanimiva biološka sprememba, ki se pripeti ob izražanju veselja je povečana aktivnost v možganskem centru, ki omejuje negativna in žalostna čustva in s tem umakne skrbi. Poleg tega nam vesetje daje občutek pomirjenosti in celotnemu telesu omogoča blaženost, motivacijo za izzive in pozitivno naravnano soočanje z izzivi.

1.1 Opredelitev pojma čustvene inteligentnosti

Naša družba se sooča z vrsto ekonomskih, zdravstvenih, etično-rasnih, kulturnih, geopolitičnih in okolijskih izzivov. Rešitve za najbolj zahtevne družbene težave od državljanov zahtevajo ne le dobro razvitih intelektualnih sposobnosti ampak tudi impresivne socialne in čustvene veščine. Spoznanje o pomembnosti teh veščin je za uspešno medsebojno delovanje ter možnost učinkovitega sodelovanja z drugimi spodbudilo naraščajoče zanimanje za koncept čustvene inteligentnosti (Pfeiffer, 2001).

Koncept čustvene inteligentnosti se že od leta 1990, ko sta ga začela razvijati Salovey in Mayer spreminja. Opredelila sta jo s pomočjo Gardnerjeve teorije iz leta 1983, ko je razvil teorijo o multiplih inteligentnostih, ter jo s pomočjo njegove osnove nadgradila s teorijo o čustveni inteligentnosti, natančneje kot sposobnost opazovanja in reguliranja osebnih čustev in čustev drugih oseb, ter uporabljanje čustev za regulacijo razmišljanja in naknadno ukrepanje. S to definicijo sta odkrila pet različnih postavk, in sicer: poznavanje čustev, nadzorovanje čustev, osebna motivacija, prepoznavanje čustev pri drugih in vzpostavljanje kakovostnih odnosov (Luca & Tarricone, 2001).

Salovey in Mayer (1990) sta mnenja, da čustveno inteligentnost sestavljajo štiri različne dimenzije: čustveno doživljanje in izražanje, uporaba čustev, razumevanje čustev in upravljanje čustev (Caruso, 2008). Goleman (1998) je uporabil teorijo od Salovey in Mayer ter njune štiri postavke posodobil na drugih pet: samozavedanje, samonadzor, motivacija, empatija in družbene veščine. Znano je, da teh pet dimenzij pogojuje raven čustvene inteligentnosti. Goleman jih je opredelil kot zgradbo čustvenih spretnosti, ki spadajo pod osebne spretnosti, ki nakazujejo in odločajo, kako dobro obvladujemo sebe (Luca & Tarricone, 2001). Vseh pet dimenzij je med seboj povezanih. Na takšni stopnji, kot je razvita posamezna sposobnost, vpliva na stopnjo razvitosti druge sposobnosti in obratno. Kot pravi Wood in Tolley (2004, str. 13): »Sposobnosti se med seboj prepletajo v obliki koreninskega sistema.«

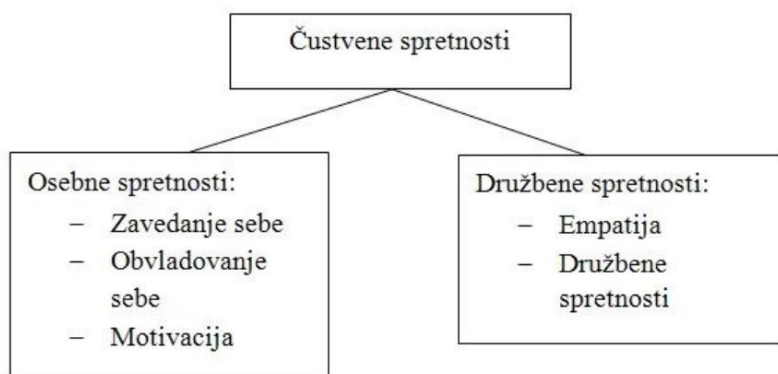
Recimo, samonadzor je povezan z lastnostjo poznavanja samega sebe oziroma s samozavedanjem, prav tako je poznavanje lastnih čustev prepleteno z boljšim razumevanjem čustev drugih oziroma empatijo. Odnosi z drugimi ljudmi oziroma družbene veščine pa so prav tako povezane z vsemi ostalimi lastnostmi. Poznavanje samega sebe in lastnih čustev pa vodi do zadnje lastnosti in postavljanja ciljev – motivacije (Wood & Tolley, 2004).

1.2 Koncept čustvene inteligentnosti po Golemanu

Definicija čustvene inteligentnosti po Golemanu (1995, str. 61) je: »Zmožnost obvladovanja čustvenih impulzov; branje najglobljih notranjih čustev druge osebe; obvladovanje medsebojnih odnosov.« Trdi, da imamo ljudje dve vrsti možganov in dva uma, s tem pa dve vrsti inteligentnosti: racionalno in čustveno. Naš uspeh v življenju je odvisen od obeh (Pfeiffer, 2001).

Osebe z visoko razvitimi čustvenimi sposobnostmi so po navadi srečnejše in bolj zadovoljne v življenju, kot tudi bolj kakovostne, saj znajo kontrolirati svoje čustvene procese. Na nasprotni strani se pa ljudje, ki imajo nižje razvite čustvene sposobnosti, nenehno bojujejo sami s seboj in uničujejo discipliniranost pri delu ter jasnost svojih misli (Goleman, 1995). Golemanova teza iz leta 1995 in 1998 je, da ravnesje in upravljanje naših čustev določata, kako inteligentno bomo delovali v življenju ter kakšen bo naš končni uspeh. Čustvene spretnosti je razdelil v dve podskupini, kot je prikazano na sliki 1: Osebne spretnosti, ki jo sestavljajo zavedanje sebe, obvladovanje sebe in motivacija; ter pa družbene spretnosti, ki se delijo na empatijo in družbene veščine. Medtem ko osebne spretnosti opredeljujejo, kako dobro obvladujemo sebe, družbene veščine kažejo, kako dobro obvladujemo medosebne odnose (Goleman, 2001).

Slika 1: Čustvene spretnosti po Golemanu



Vir: Goleman (2001).

1.2.1 Samozavedanje

Samozavedanje ali zavedanje sebe je možnost prepoznavanja in razumevanja svojega razpoloženja, čustev in vsega, kar čutimo, kot tudi lastnega pogona oziroma energije kot tudi njihov vpliv na ljudi okoli sebe. Je identifikacija vpliva svojih lastnih čustev na naše vedenje in učinkovitost. Kadar ima človek visoko stopnjo samozavedanja, sam sebe vidi, kot ga vidijo drugi in razvije dober občutek svojih lastnih zmogljivosti in omejitev (Luca & Tarricone, 2001).

Dejavniki, ki nam lahko pripomorejo k razvoju samozavedanja so naslednji: spoštovanje samega sebe, ohranjanje pozitivne perspektive in odkritost do samega sebe. Pomembno je tudi, da se ne ravnamo samo po logiki in razumu, da prisluhnemo drugim in se zavedamo svojega vpliva na druge ljudi (Wood & Tolley, 2004).

Samozavedanje nam pri skupinskem delu pomaga na način, da ohranjamo pozitivno in produktivno atmosfero, saj imamo pod nadzorom svoja čustva in njihov vpliv na skupinsko delo. Naš pristop pri delu je samozavesten in skladen z našo identiteto, saj se z visoko stopnjo samozavedanja dvigne prag samoidentitete. V skupino prinašamo in uravnavamo psihološko zdravje kot tudi veselo naravo skupinskega dela (Luca & Tarricone, 2001)

1.2.2 Samonadzor

Nadzorovanje svojih čustev v primeru konfliktov, pritiskov, stresom, zaključnimi roki, testi, seminarskimi nalogami in predstavitvami nam lajšajo nemoteno delo v skupinah in spodbujajo oziroma ohranjajo pozitivno in efektivno delovno okolje med ostalimi člani skupine. Natančneje, samonadzor ali obvladovanje sebe, predstavlja zmožnost kontroliranja hitrih čustvenih izbruhov in impulzov. Predstavlja tudi nagnjenje k zadrževanju kritiziranja in temelji na teoriji, da je potrebno dvakrat pomisliti, preden se odzovemo (Luca & Tarricone, 2001).

Posamezni dejavniki, ki vplivajo na samonadzor so naslednji: poskus zatiranja predsodkom in brzdane nenadzorovanega odzivanja; probleme, s katerimi se soočamo, je potrebno preučiti s primerne razdalje oziroma druge perspektive; odločno in nenapadno izražanje svojega mnenja; možnost prilagajanja in plavanja s tokom in kot zadnje, obvladovanje govornice telesa ter mimike obraza (Wood & Tolley, 2004).

Pri skupinskem delu nam samo nadzorovanje čustev prikrajša morebitne težave v primeru čustvenih izbruhov in preprirov. Zavedati se moramo, da je na prvem mestu skupinsko delo, kjer je pomembno, da svoja čustva nadziramo. Uporabimo ga lahko tudi za to, da lajšamo skupinske naloge in potek projekta. Pomembno je, da čustva kontroliramo še posebej takrat, kadar so v skupini prisotni argumenti, stres, roki oddaj in na splošno, pritisk. Uspešno spopadanje s frustracijami na način ustvarjanja pozitivnih odnosov je prav tako znak visoke stopnje samonadzora (Luca & Tarricone, 2001).

1.2.3 Motivacija

Motivacija spada pod zmožnosti uporabljanja najglobljih emocij za sledenje in vodenje svojim ciljem. Kljub oviram in nazadovanju se nam s pravilno stopnjo motivacije uspe prebiti do cilja. Luca in Tarricone (2001) predpostavljata, da je višina motivacije izredno pomemben element pri skupinskem delu za samo uspešnost projekta, saj je ključni element čustvene inteligentnosti, s katerim dobimo zagon do pozitivnih in negativnih perspektiv delovnega življenja.

Dejavniki, ki vplivajo na motivacijo, so: prizadevanje za izboljšanje skupinskega dela in doseganje visokih meril, predanost doseganju zastavljenim ciljem, prevzemanje pobude in izkoriščanje priložnosti, ohranjanje optimističnega razpoloženja tudi v težkih situacijah (Wood & Tolley, 2004).

Pri skupinskem delu nam motivacija prinese uspeh in podporo. Z motiviranjem samega sebe in članov ekipe pripomoremo, da člani ekipe prispevajo več. Motiviramo skupino, da se zastavljeni cilji izpolnjujejo in se posvetimo zastavljenim nalogam ne glede na okoliščine. Skupnih načrtov se držimo ter jih z motivacijo skupaj rešujemo. S takšnim pristopom pokažemo, da nam je skupinsko delo in navsezadnje tudi uspeh, pomemben (Wood & Tolley, 2004).

1.2.4 Empatija

Izraz »empatija« izvirja iz grške besede »pathos«, ki pomeni močno in globoko čustvovanje oziroma sočutje. Verjeli so, da empatija označuje čutenje do sogovornika, tudi ko se ne strinjamo z njegovim stališčem (Bushuyev, Kozyr & Rusan, 2020).

Empatija nam omogoča sposobnosti vživljanja v misli in osebnosti drugih ter pri tem podoživljati njihove občutke in čustva. Mogoča je med dvema osebama kot tudi na skupinski ravni. Je merilo za prepoznavanje implicitnih znakov, kot so čustveni namigi, ki jih sicer ne zaznamo. Enostavno je sofisticiran sistem zaznavanja (Wood & Tolley, 2004).

Goleman (1995) implicira, da je empatija sestavljena iz razumevanja in interpretacije čustev ostalih ljudi, ki nas obkrožajo, kot tudi identificiranje njihovih čustev, pogled problema iz njihove perspektive in uspešno sodelovanje z ljudmi z različnimi pogledi na svet. Empatični ljudje imajo visoko stopnjo zavedanja o razliknosti osebnosti in sprejemajo drugačnost. Definicija empatije je sposobnost videti svet iz perspektive druge osebe.

Visoka stopnja empatije nam doprinese veliko pozitivnih iztočnic za uspešno sodelovanje pri skupinskih delih. Izkazovanje razumevanja in poistovetenje z občutki kolegov ter negovanja odnosa z ljudmi, ki prihajajo iz različnih družbenih okolij in slojev, kot tudi poslušati in sprejeti nasprotno, drugačno mnenje. Vse to so znaki empatije znotraj ekipe in nam pomagajo ustvariti varno okolje, kjer moč povezanosti med člani naraste (Luca &

Tarricone, 2001). Posamezniki, ki nimajo razvite empatije in niso pripravljeni upoštevati čustev ter mnenj drugih, lahko povzročijo skupini veliko težav. Da celota deluje, morajo biti posamezniki pripravljeni uskladiti svoje interese z interesi skupine. Pomanjkanje empatije se največkrat kaže v disharmoniji delovanja skupine. Dejavniki, ki vplivajo na sposobnost empatije, so sledeči: razumevanje in občutljivost za probleme drugih, interes za potrebe in zanimanja drugih ljudi, spodbujanje osebnostnega razvoja drugih ljudi ter razumevanje socialnih razmerij med ljudmi (Wood & Tolley, 2004).

1.2.5 Družbene veščine

John Donne je nekoč dejal, da noben človek ni samotni otok in s tem namigoval, da so družabne veščine pomembne prav za vsako področje v življenju. Omogočajo nam graditi in vzdrževati osebne odnose, vključevati se v skupine ter postati učinkovit član, vplivati na pristop in vedenje drugih ter voditi ljudi ali celo organizacije ter uspešno reševati konfliktne situacije. Stara misel, da vedno dobim nazaj toliko, kolikor damo, dobro povzame ne samo medsebojne odnose, ampak tudi odnose v skupinah, delo v ekipah, vključevanje v družbo ter ustvarjanje kariere. Razvitost družbenih veščin je tako lahko ključ do uspeha na raznih področjih. Dejavniki, ki vplivajo na razvoj te dimenzije, so naslednji: razvijanje in ohranjanje medsebojnih odnosov, medosebna komunikacija ter delo z drugimi ljudmi (Wood & Tolley, 2004).

Družbene veščine so ključne za tvorbo pozitivnega, efektivnega odnosa s člani skupine in zmožnost interakcije z njimi, v kolikor pride do konflikta, nerazumevanja ali neprijetnega pritiska. Pomembno je, da znamo vzpostaviti prijetno okolje, kjer lahko uspešno sodelujemo, in le-to lahko dosežemo z razvitimi človeškimi spretnostmi (Luca & Tarricone, 2001).

1.3 Pomembnost čustvene inteligentnosti pri delu v skupinah

Pomembnost oblikovanja skupin je vse bolj pomembna, saj vpliva na učinkovitost dela. Znanstveniki so v članku o tem, kako so se lotili sestavljanja skupin in prepoznavanja najuspešnejših, odkrili dober proces razporejanja članov opredelili glavne predpostavke: želja po sodelovanju, udeležbi predavanj ter predanost ciljem. Pri identificiranju slednje predpostavke, naj bi odkrili formulo za najuspešnejše skupine. Pravi vir uspeha leži namreč v temeljnih pogojih, ki omogočajo nastanek učinkovitih procesov in njihove izvedbe, ki spodbujajo člane, da se vpnejo vanje z vsem srcem in motivacijo. Bistveni pogoji za uspešnost skupine so: zaupanje med člani skupine, občutek skupinske identitete ter občutek skupinske učinkovitosti. Kljub morebitni odsotnosti teh pogojev je sodelovanje vseeno mogoče, ampak ne tako uspešno in učinkovito. Skupina ne bo tako efektivna, saj bodo člani zadržani in se ne bodo v celoti angažirali ter izkoristili potencialov skupine, kot bi jih v nasprotnem primeru lahko. Člani skupine morajo oblikovati čustveno inteligentne norme, stališča in vedenja, ki sčasoma postanejo navade. Te navade podpirajo zaupanje znotraj

skupine, skupinsko identiteto ter učinkovitost, zato so posledično člani skupine popolno angažirani pri danih nalogah (Druskat & Wolff, 2001).

1.4 Koncept skupine in skupinskega dela

Pomembnost dela se je preusmerilo od individualnih odgovornosti k skupnim odgovornostim, ki so zaznamovani v vse bolj oteženih delovnih postopkih. Prav zaradi spremembe strukture v organizacijah se raziskovalci fokusirajo na pojmovanje in razvijanje čustvenih dimenzij, da bi poenostavili sodelovanje v skupinah ter omogočili pozitivno okolje (Ghosh, Shuck & Petrosko, 2012).

Koncept skupine je opredeljen kot sistem, ki ima svojo strukturo in nalogo, z ljudmi, ki ga dopolnjujejo s svojimi spretnostmi, sposobnostmi, raznimi cilji in praksami znotraj nje. Delijo si enake dolžnosti in so pristojni za dodeljene naloge določene s člani skupine (Arfara & Samanta, 2016).

Razvita čustvena inteligentnost v skupini prav tako prispeva k pomembnim delovnim dejavnikom, kot so stili vodenja, učinkovitost, kreativnost, reševanje problemov, pozitivne odnose v skupinah oziroma na delovnem mestu, motivacija, povečana produktivnost ter splošno navdušenje za delo. Raziskovalci, ki so analizirali vpliv čustvene inteligentnosti na delovno in individualno uspešnost, so ugotovili, da je pomembno spodbujati ter prepoznavati tista stališča in vedenja, ki omogočajo uspešnejšo čustveno inteligenco znotraj skupin (Harmer, 2007).

Razširjena čustvena inteligentnost posameznika v delovnem okolju se kaže skozi njegovo sposobnost ohraniti mirnost in osredotočenost v kriznih situacijah, kot tudi ohranjati nesebično vedenje do ostalih ljudi v pozitivnem in optimističnem pristopu do življenja. Leto lahko raste skozi zmožnosti spoznavanja lastnih čustev ter njihovih vzrokov. Pomembno je, da se zavedamo, kako naša čustva in razpoloženja vplivajo na nas, saj to kasneje prelijemo na delovno okolje. Še več, kadar doživljamo pozitivna čustva, postanemo bolj ustvarjalni, odprti za nove ideje ter odkrivamo rešitve za trenutne težave, namesto da si nakopljemo nove. Kadar pa doživljamo negativna čustva, se bolj poglobljamo v težave drugih ljudi, smo na splošno bolj fokusirani na podrobnosti ter brez zadržkov kritiziramo. Ljudje z visoko čustveno inteligentnostjo bolje komunicirajo svoje ideje, namene, cilje ter želje in so pozitivno naravnani. Točno to so lastnosti, ki se iščejo pri delu v skupinah oziroma na delovnem mestu (Arfara & Samanta, 2016).

Čustvena inteligentnost prispeva k boljšemu in uspešnejšemu sodelovanju, ustvarjanju močnejših vezi ter medsebojnih odnosov med člani skupine. Obstajata dve ključni značilnosti čustvene inteligentnosti, ki predstavljata rešitve pri delu v skupinah, v kolikor imamo dobro razvito. Prvič, če se posvetimo posameznikom v skupini, ki so v slabem razpoloženju, jim ponudimo pogovor ter skušamo rešiti težavo ali samo poslušati, je dokazano, da nam, v kolikor to storimo pravočasno, prihrani eksponentno rast preostalih težav, ki bi se drugače nakopičile v skupini. Drugič, v kolikor pozornost posvečamo svojim

čustvom in jih obvladujemo, lahko skupini prikrajšamo slabo voljo in neproduktivnost. Usmerimo se v ohranjanje podpornega in pozitivnega okolja, ki omogoča sodelovanje, boljše delovne procese ter posledično uspešnejše končne rezultate (Arfara & Samanta, 2016).

1.5 Razvoj čustvene inteligentnosti v skupini

Druskat in Wolff (2001) sta v študiji raziskala, da ko ekipe dosežejo visoko stopnjo sodelovanja in interesa, se njihova faza ustvarjalnosti, produktivnosti in sprejemanja odločitev dvigne na višji nivo. Medsebojno zaupanje med člani in občutek skupinske identitete, da pripadajo skupini in so enakovredni del le-te, vodi k skupinski čustveni inteligentnosti.

Zaupanje, občutek identitete in občutek učinkovitosti se pojavijo v okoljih, kjer prevladujejo pozitivna čustva. Avtorja namreč navajata, da je skupinska čustvena inteligentnost definicija dvigovanja čustev na površje in razumevanje, kako le-ta vplivajo na delo skupine. Gradi tudi odnose znotraj in zunaj skupine ter s tem krepi sposobnost posameznikov za soočanje z izzivi (Druskat & Wolff, 2001).

Rezultati raziskave, ki sta jo opredelila Koman in Wolff (2008), kažejo, da čeprav lahko raven čustvene inteligentnosti vodje skupine pozitivno vpliva na uspešnost ekipe, so vsi člani ekipe tisti, ki potrebujejo določeno stopnjo razvoja čustvene inteligentnosti in njene spretnosti za končen uspeh ekipe. Druskat in Wolff (2001) namreč trdita, da je najučinkovitejša ekipa čustveno inteligentna. V primeru razvite čustvene inteligentnosti samo določenih članov ne pomeni, da bo celotna ekipa posledično čustveno inteligentna. Tako kot velja tudi, da čustveno inteligenten vodja ekipe ne more dosežti čustveno inteligentne ekipe.

Uspeh skupine leži v povezanosti in enotnosti članov skupine, kar je odvisno od samih članov, kakšno medsebojno vez sestavijo in ohranjajo trdno strukturo. Uravnavanje svojih čustev in ozaveščenost ter opazovanje čustev drugih je pomemben faktor pri delu v skupini. Člani skupine se skozi delo in izzive, ki jim pretijo na poti do uspeha spoznajo in se naučijo odzivati na različne situacije ter čez čas razvijejo zaupanje (Arfara & Samanta, 2016).

Čustvena inteligentnost v skupini je definirana kot sposobnost uravnavanja in prepoznavanja svojih čustev, kot tudi čustev drugih in uporabljanje čustvenih informacij za vodenje razmišljanja in reagiranja. Bolj specifično zajema štiri vrste sposobnosti (Druskat & Druskat, 2006):

1. Sposobnost natančnega zaznavanja, ocenjevanja in izražanja čustev sebe in drugih.
2. Sposobnost dostopanja do lastnih čustev, za lajšanje samospoznavanja.
3. Sposobnost razumevanja čustev in jih v nadaljnjem uporabiti za čustveno rast.
4. Sposobnost regulacije čustev in se osredotočiti na intelektualno blaginjo.

Osredotočanje na pomembnost vključevanja čustvene inteligentnosti v skupine je pomemben iz več vidikov. Dela v skupinah, ko pridemo na delovno mesto, so začasna, unikatna, postopno se razvijajoča in so na splošno sestavljena iz ljudi iz različnih mest, fakultet, organizacij, okolij, kjer je vsak član navajen na drugačno kulturo in etiko. Prav zato je pomembno, da se dimenzije čustvene inteligentnosti vpeljejo v delo, da se zaupanje in odnosi čim hitreje utrdijo. Da bi se to zgodilo, je pomembno, da imajo člani že razvite dimenzije čustvene inteligentnosti, saj tako pospešimo uspešno delo (Druskat & Druskat, 2006).

1.6 Merjenje čustvene inteligentnosti

Obstaja več ocenjevalnih metod, s katerimi se lahko poslužujemo merjenja čustvene inteligentnosti, ki se razlikujejo glede na pristope merjenja. Poznamo samoocenjevalne teste, kjer s pomočjo ankete posameznik oceni svojo lastno čustveno inteligentnost, sposobnostne teste, ki ocenjujejo posameznika na podlagi obvladovanja čustev preko obrazne mimike, reagiranja in razumevanja. Še več, obstajajo merilci ocenjevanja vedenja, kjer posameznika postavijo v določeno situacijo in spremljajo njegovo reakcijo na dogodek. Kot zadnje pa so v veljavi tudi kombinacije zgornjih metod merjenja. Poteka namreč razprava o najprimernejših metodah čustvene inteligentnosti, da pridobimo čim bolj korekten rezultat. Kljub temu da so bile izrečene kritike na področju samoocenjevalnih testov oziroma merilom, so trenutno najbolj uporabljena metoda za ocenjevanje čustvene inteligentnosti (Muyia, 2009).

Izpostaviti je treba, da je omejitev celotne raziskave samoocenjevalni vprašalnik, saj je znano, da imajo takšni vprašalniki določene ovire. Možno je, da se posameznik ne zaveda svojih čustvenih odzivov oziroma se ne zna realno postaviti v čustveno situacijo, kar lahko posledično pripelje do napačnih ocen. Poleg tega se lahko posameznik želi prikazati v boljši perspektivi, zato izbere tiste odgovore, ki se zdijo njemu najbolj primerni, ne glede na to, da bi razmišljali, kako točno bi oni odreagirali. Posameznikova čustvena inteligenca se lahko skozi čas spreminja in razvija ter samoocenjevalni vprašalnik tega ne upošteva in jo meri le v določenem trenutku ter v trenutnem razpoloženju posameznika. Rezultati vprašalnika lahko privedejo tudi do povečane subjektivnosti in temeljijo na posameznikovem lastnem dojemanju čustev ter lastnosti, kar lahko pripelje do nedoslednih rezultatov (Muyia, 2009).

1.7 Modeli čustvene inteligentnosti

Modeli čustvene inteligentnosti, ki so razdeljeni na dva glavna teoretična pristopa (Dhani & Sharma, 2016):

- **Model sposobnosti**, ki opredeljujejo čustveno inteligentnost kot konceptualno povezan sklop čustvenih sposobnosti povezanih s čustvi, kot so sposobnost zaznavanja in razumevanja lastnih čustev, na primer Mayer in Salovey model.

- **Mešana modela**, ki se razlikujeta drug od drugega. Prvi je Bar-Onov model, ki opredeljuje čustveno inteligentnost kot niz čustvenih lastnosti, in pa Golemanov model, ki vključuje niz čustvenih kompetenc opredeljenih kot naučene zmožnosti, ki temeljijo na čustveni inteligentnosti.

Od takrat do danes se je razvilo številno različnih konceptov tega konstrukta in menijo, da obstajajo trije glavni modeli čustvene inteligentnosti (Bar-On, 2007):

- **Model Mayer-Salovey-Caruso (1997)**, ki konstrukt opredeljuje kot sposobnosti zaznavanja, razumevnaja, obvladovanja in uporabe čustev za lažje razmišljanje, merljiv z večimi vprašalniki in nalogami, katerih točke so nato ovrednotene glede na štiri zgoraj omenjene dimenzije.
- **Golemanov model (1998)**, ki konstrukt obravnava kot niz kompetenc in spretnosti, ki prispevajo k vodstveni uspešnosti, merljivo s samoocenjevalnim vprašalnikom na podlagi življenjskih situacij in z ocenami več strokovnjakov.
- **Bar-Onov model (1997)** ki ga opisujejo kot prečni prerez medsebojno povezanih čustvenih kompetenc, spretnosti in veščin, merjenih s samo poročanjem in ocenjevanjem ostalih opazovalcev.

Model Daniela Golemana bom tudi podrobneje opisala, saj se bom na podlagi njegovega modela v nadaljevanju posluževala svoje raziskave.

1.8 Golemanov model

Daniel Goleman je bil eden izmed prvih družboslovcev, ki ga je zanimal vpliv čustvene inteligentnosti na delovno uspešnost. Takrat je analiziral podatke na več sto organizacijah in vzpostavil sodelovanje z Richardom Boyatzis, strokovnjakom na področju delovne uspešnosti in kompetencami, ki jih posameznik potrebuje za uspeh na delovnem mestu. Z njegovo pomočjo je Goleman ustvaril model dimenzij, ki vplivajo na nadpovprečne dosežke na delovnem mestu. Njun model predstavlja čustveno inteligentnost na delovnem mestu, ki zavzema 18 individualnih dimenzij čustvene inteligentnosti, ki padejo v dve kategoriji in štiri podkategorije dimenzij, kjer so vse enako pomembne za delo v skupini: osebne dimenzije ter socialne dimenzije. Model je bil dokazan kot uspešen, saj vse le te vplivajo na uspeh na delovnih mestih, skupinskih nalogah, na raznoraznih lokacijah ali državah (Druskat & Druskat, 2006).

Goleman je model čustvene inteligentnosti objavil leta 1995 in jo opredelil kot čustveno inteligentnost, ki jo sestavlja naslednjih pet lastnosti: samozavedanje, samonadzor, motivacija, empatija in družene veščine. Model razume čustveno inteligentnost kot kombinacijo sposobnosti in značajske značilnosti (Goleman, 1995). Kasneje je napisal še drugo knjigo z naslovom Čustvena inteligentnost na delovnem mestu, kjer je opredelil 25 čustvenih sposobnosti in jih razporedil v dve skupini: osebne in socialne spretnosti (Pečjak & Avsec, 2003).

Model Golemana je razširjen, saj trdi, da veliko čustvenih sposobnosti spada v koncept čustvene inteligentnosti. Sestavil je namreč niz desetih različnih vprašanj o čustveni inteligentnosti, ki predstavljajo življenjsko situacijo, v kateri je čustveno inteligenten odziv merljiv. Pravi, da po končanem odgovarjanju na vprašanja dobimo oceno osebne čustvene inteligentnosti. Obstaja samo en pravilen odgovor na vprašanja in več kot je pravih, višja je stopnja čustvene inteligentnosti. Primer vprašanja v njegovem modelu je (Pfeiffer, 2001):

S partnerjem ste se zapletli v prepir, ki se je stopnjeval v kričanje; oba sta trenutno jezna in izrekata grde besede na račun drugega, ki jih v resnici ne mislita. Kaj je najbolje storiti?

- a) Vzeti si 20 minutni premor in nato nadaljevati pogovor.
- b) Preprosto odnehati s prepirom, ne glede na to kaj vaš partner trenutno želi.
- c) Izreči opravičilo in partnerja prav tako spodbuditi k opravičilu.
- d) Za trenutek se ustavite in umirite, zberete svoje misli, nato pa izrazite svojo stran zgodbe, čim natančneje, kot lahko.

Anketiranec izbere najbolj primeren odgovor, na koncu pa se čustveno najbolj inteligentni odgovori seštejejo. Ker pa sam ni pripravil testnega priročnika oziroma napotkov, se raziskovalci sprašujejo, kako je Goleman razvil elemente, ter točno katero sposobnost z danim vprašanjem na podlagi življenjske situacije merimo. Sprašujejo se, kateri vidik čustvene inteligentnosti se v zgornjem vprašanju odraža – ali obdelava družbenih sposobnosti, reševanje medosebnih problemov, pogajalske večine ali kaj tretjega. Ugotovili so, da ima tudi Golemanov model svoje pomanjkljivosti, prav tako kot ostali modeli (Pfeiffer, 2001).

Ker pa model vključuje široko opredeljene lastnosti, model meri skoraj celotno posameznikovo osebnost. Prav zato Goleman večkrat omeni, da lahko vse spretnosti, ki jih je zajel v pojem čustvene inteligentnosti, poenostavimo in opredelimo kot star, znan izraz, imenovan karakter (Pečjak & Avsec, 2003).

2 RAZISKAVA

V empiričnem delu zaključne naloge sem opravila raziskavo o vplivu čustvene inteligentnosti na delo v skupinah med študenti. Raziskavo sem opravila na naključno izbranem vzorcu študentov vseh fakultet ne glede na stopnjo in kraj fakultete. Anketni vprašalnik je povzet po Golemanovem modelu (Wood & Tolley, 2004). Vprašalnik sem uporabila zato, da se študentje lahko lažje postavijo v opisano situacijo in si bolje predstavljajo, kako bi sami reagirali.

Namen raziskave je ugotoviti, katera od petih stopenj čustvene inteligentnosti je po Golemanu najbolj razvita in katera najmanj. Razvitost dimenzij je pomembna prav tako pri delu v skupinah kot tudi za nadaljnjo zaposlitev in delovna mesta. Ugotavljali bomo, ali igra spol vlogo pri razvitosti čustvene inteligentnosti, in ali je vpliv čustvene inteligentnosti

pomemben za povezavo člani med skupinami. Raziskala bi rada, kaj so šibke in močne točke študentov pri skupinskem delu. Osredotočili se bomo na proučevanje in analizo vsake dimenzije posebej. Poleg tega me zanima tudi, koliko se spol povezuje z višino čustvene inteligentnosti, in ali obstajajo statistično pomembne razlike v čustveni inteligenci med spoloma. Kot zadnje sem se spraševala, ali sposobnost razumevanja in upravljanja čustev vpliva na socialne interakcije in medsebojne odnose v skupinah.

Raziskovalna vprašanja:

- Kako se razvijajo različne dimenzije čustvene inteligentnosti med študenti in kako njihova razvitost vpliva na delo v skupini?
- Kako se spol povezuje z ravno čustvene inteligentnosti?
- Kako dimenzije čustvene inteligentnosti vplivajo na socialne interakcije in vzdrževanje medosebnih odnosov med študenti v skupinah?

2.1 Zbiranje podatkov in analiza anketnih vprašalnikov

Vprašalnik je sestavljen iz petih delov: samonadzor, samozavedanje, empatija, motivacija in družbene veščine. Vsak del sestavljajo 3 vprašanja z že podanimi tremi odgovori ABC, kjer lahko anketiranec obkroži samo enega. Odgovori so točkovani na lestvici od najmanj do najbolj čustveno inteligentnega. Na podlagi obkroženega odgovora bom preverila stopnjo čustvene inteligentnosti po lestvici: najmanj čustveno inteligenten odgovor, vmesni odgovor in najbolj čustveno inteligenten odgovor. Po končanem ovrednotenju odgovorov bom izračunala višino čustvene inteligentnosti in analizirala odgovore. Rezultate bom zbiral na podlagi sestavljenega vprašalnika (priloga 1) po Wood in Toley (2004).

Da bi odgovorila na raziskovalna vprašanja sem morala pridobljene podatke iz 1ka spremeniti v številčne iz odgovorov ABC. Za dva od treh raziskovalnih vprašanj sem opravila analizo v Excelu. To sem naredila tako, da sem kot čustveno najbolj inteligenten odgovor označila s 100 %, vmesni odgovor s 50% in čustveno najmanj inteligenten z 0 %. Povprečje vseh podatkov oziroma povprečje čustvene inteligentnosti vseh anketirancev je bilo 77,93 %.

Anketne vprašalnike je izpolnilo 71 študentov različnih fakultet in različnih starosti, od tega 17 moških (24 %) in 54 žensk (76 %). S starostjo od 19 do 22 let je sodelovalo 14 študentov, kar je 20 % anketiranih; od 23 do 26 let je sodelovalo 41 študentov, kar je 58 % anketiranih in s starostjo več kot 26 let starih je sodelovalo 16 študentov, kar je 23 % študentov.

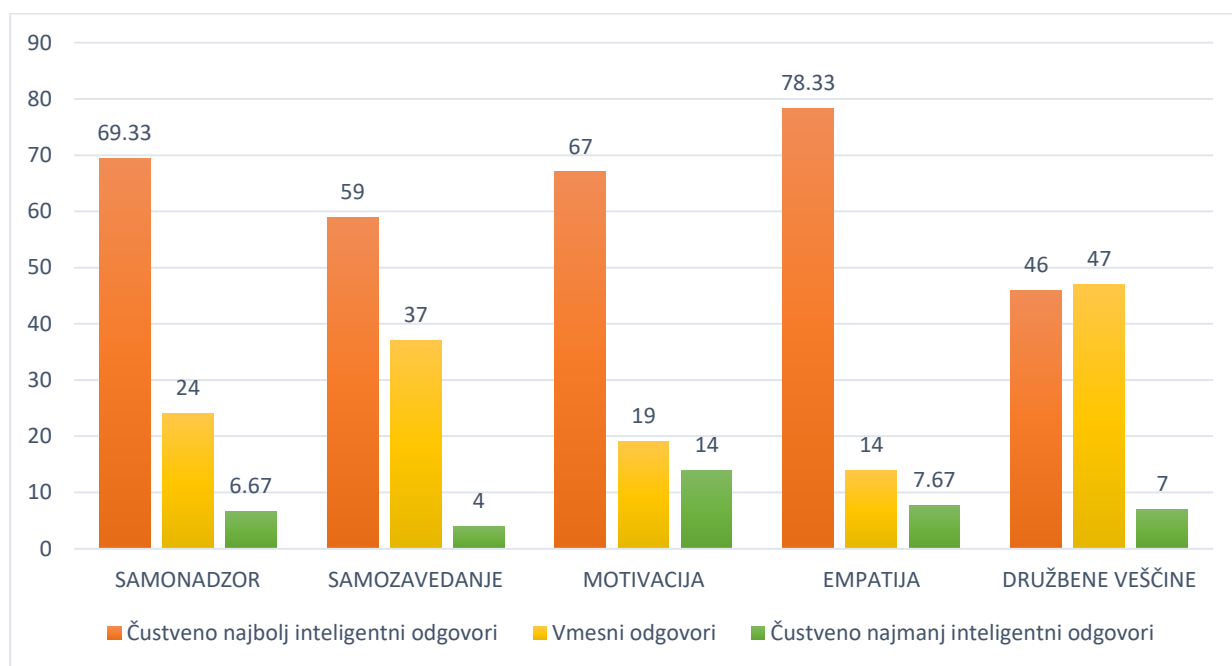
2.2 Razvoj dimenzij čustvene inteligentnosti

Analizirala sem vprašanja po dimenzijah čustvene inteligentnosti v sliki 2. V prvi dimenziji samonadzora so študentje v 69 % izbrali čustveno najbolj inteligenten odgovor; v drugi dimenziji samozavedanja pa manj, in sicer v 59 %. V tretji dimenziji motivacije jih je s

čustveno najbolj inteligentnim odgovorom odgovorilo 67 % študentov, v četrti dimenziji empatije pa 78 % študentov, kjer sem zabeležila najvišje razvito dimenzijo. In kot zadnja, dimenzija družbenih veščin, ki je bila najmanj razvita od vseh petih, in kjer so bili vmesni odgovori večkrat izbrani kakor čustveno najbolj inteligentni s 47 %, kot lahko tudi razberemo iz slike 2.

Kot je prikazano v sliki 2, lahko glede na zbrane odgovore vidimo, da so študentje pri vsaki dimenziji v povprečju izbirali najbolj čustveno inteligentne odgovore. Če povzamemo analizirane sklope, ugotovimo, da je najbolj razvita dimenzija empatija z 78,33 % čustveno najbolj inteligentnimi izbranimi odgovori, najmanj razvita dimenzija pa so družbene veščine z le 46 % izbranimi čustveno najbolj inteligentnimi odgovori. Družbene veščine so prav tako edina dimenzija, kjer je prevladoval izbor vmesnih odgovorov, za razliko od drugih, kjer so prevladovali čustveno najbolj inteligentni odgovori.

Slika 2: Rezultati čustvene inteligentnosti po dimenzijah



Vir: lastno delo.

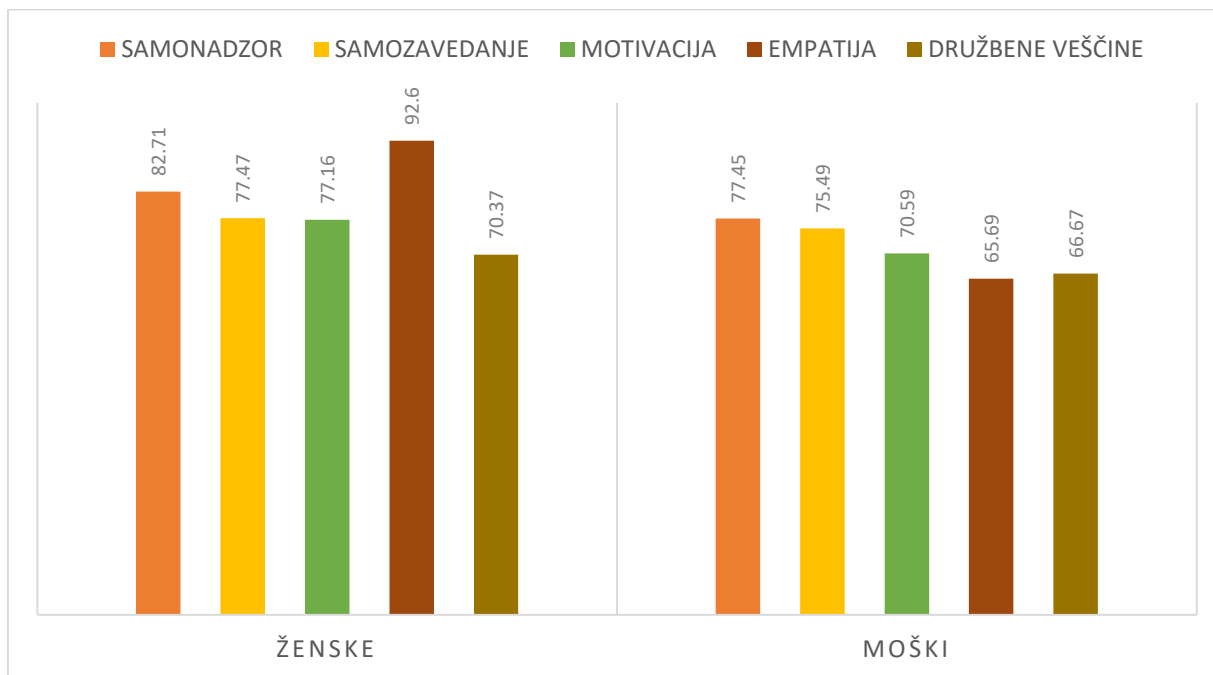
2.3 Vpliv spola na dimenzije čustvene inteligentnosti

Drugo raziskovalno vprašanje se je nanašalo na vpliv spola na višino čustvene inteligentnosti. V raziskovalni bazi sem imela 54 žensk in 17 moških. Uredila sem podatke vsake dimenzije čustvene inteligentnosti in jih razporedila po spolu moških ter žensk. Kot lahko razberemo iz slike 3, vidimo, da imajo ženske vse dimenzije bolj razvite kot moški. Pri ženskah je najbolj razvita dimenzija empatija, pri moških pa prevladuje dimenzija samonadzora. Najmanj razvita dimenzija pri ženskah so družbene veščine, pri moških pa je

nizko razvita dimenzija empatije. Ženske študentke imajo v povprečju bolj razvito čustveno inteligentnost (80,06 %) kot moški študentje (71,18 %).

Iz raziskave lahko sklepamo, da so ženske bolj čustveno inteligentne kot moški, kar lahko razberemo iz slike 3, vendar moramo upoštevati, da v raziskavi ni sodelovalo enako število žensk in moških. V raziskavi je namreč sodelovalo 76,06 % žensk in 23,94 % moških, kar je približno trikrat manj kot žensk.

Slika 3: Povprečna stopnja čustvene inteligentnosti po dimenzijah glede na spol



Vir: lastno delo.

2.4 Vpliv dimenzij čustvene inteligentnosti na socialne interakcije in vzdrževanje medosebnih odnosov

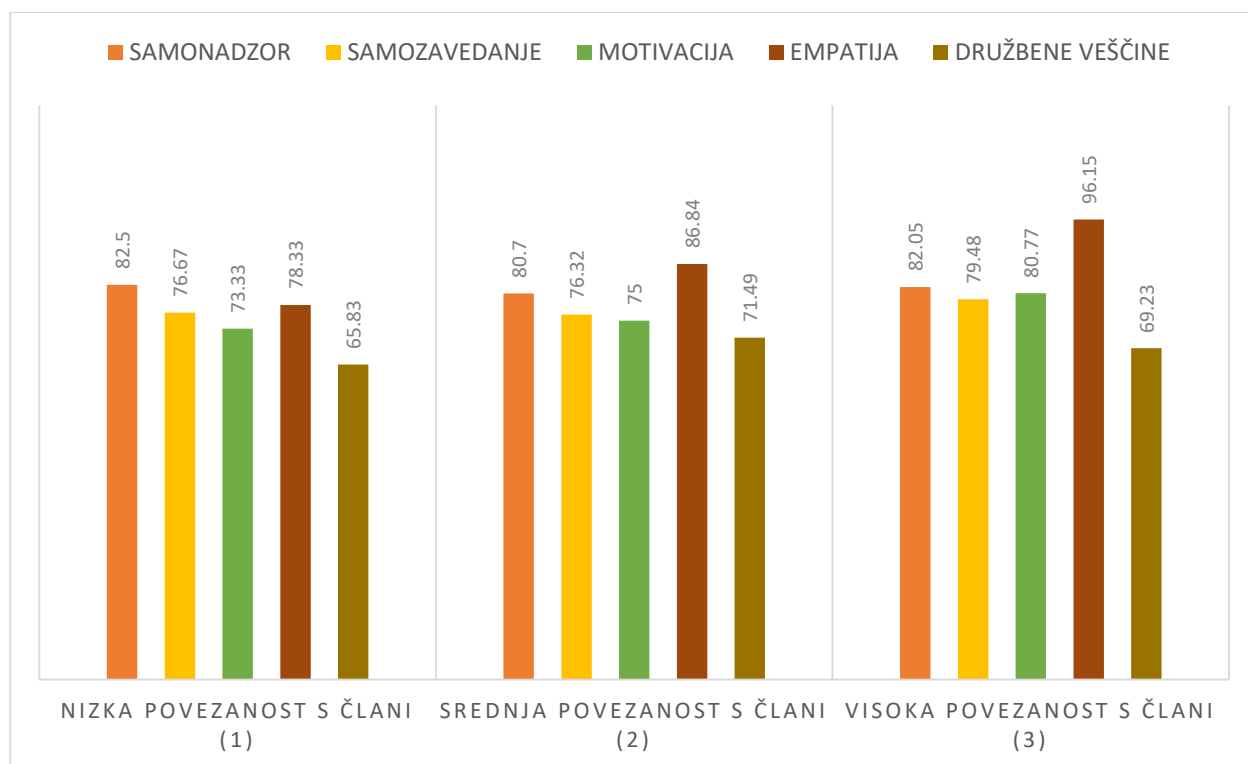
Osredotočila sem se na tretjo raziskovalno vprašanje, kjer preverjam povezavo med člani skupine in višino čustvene inteligentnosti. Slika 4 prikazuje rezultate razvitosti dimenzij čustvene inteligentnosti na podlagi izbranih odgovorov glede na povezavo s člani skupine. Prvi sklop ponazarja nizko stopnjo povezanosti s člani skupine oziroma slabo povezanost, kjer so člani opravili skupinsko nalogo in se nato razšli, brez ohranjanja kakršnikoli stikov in druženja izven delovnih nalog. Takšnih, ki so obkrožili ta odgovor, je bilo 20 in njihova povprečna stopnja inteligentnosti znaša 75,33 %. Drugi sklop prikazuje srednjo povezanost med člani, in sicer tiste študente, ki so dejali, da so se dobro povezali s člani skupine ter se kdaj pa kdaj družili tudi izven delovnih nalog. Takšnih je bilo 38 in njihova povprečna čustvena inteligentnost znaša več kakor pri prvem stolpcu (78,07 %). Tretji in zadnji stolpec prikazujeta dobro povezanost s člani skupine, kjer so študentje trdili, da se kljub končanim skupnim nalogam še kar družijo in so ostali v stikih. Takšnih je bilo 13 in njihova povprečna

stopnja čustvene inteligentnosti znaša 81,53 %, kar je najvišja povprečna stopnja od vseh treh kategorij, kot lahko razberemo iz slike 4.

V prvem sklopu nizke povezanosti s člani skupine imajo študentje najbolj razvito dimenzijo samonadzora, v drugem in tretjem sklopu pa dimenzijo empatije. Zanimivo je, da sta, kljub najvišji povprečni stopnji čustvene inteligentnosti pri študentih, ki so spletni dobre in učinkovite odnose s člani skupine, dimenziji samonadzora (82,05 %) in družbenih veščin (69,23 %) vseeno manj razviti kakor pri drugih dveh, nižjih in šibkejših povezavah čustvene inteligentnosti, kjer sta dimenziji bolj razviti. Samonadzor je za manj kot pol odstotka bolj razvit pri študentih z nizko povezavo s člani skupine, in sicer 82,5 %, ter pri družbenih veščinah, kjer je bila razvitost višja pri študentih s srednjo povezanostjo s člani za manj kot dva odstotka, in sicer 71,49 %.

Glede na analizo lahko sklepamo, da obstaja povezava med stopnjo čustvene inteligentnosti in povezanostjo med člani skupine, saj se je v okviru moje raziskave pokazalo, da višja kot je čustvena inteligentnost, bolj se člani povežejo znotraj skupine, kot je prikazano na sliki 4.

Slika 4: Povprečna stopnja čustvene inteligentnosti študentov po dimenzijah glede na izbrano stopnjo povezanosti s člani skupine



Vir: lastno delo.

3 DISKUSIJA

Odgovorila bom na raziskovalna vprašanja, povzela rezultate in se osredotočila na ugotovitve glede izboljšanje dela v skupinah s pomočjo čustvene inteligentnosti. Na podlagi pridobljenih rezultatov anketnih vprašalnikov ter zbranih podatkov, lahko odgovorim na raziskovalna vprašanja, ki sem postavila jih na začetku zaključnega dela.

Raziskovalno vprašanje 1: Kako se razvijajo različne dimenzije čustvene inteligentnosti med študenti in kako njihova razvitost vpliva na delo v skupini?

Čustvene dimenzije se v delovnih okoljih povezujejo druga z drugo. Pomembno je, da posameznik vse dimenzije do določenega nivoja osvoji, saj so potrebne za uspeh pri skupinskem delu oziroma na delovnem mestu. V kolikor posamezniku primanjkuje razvoj družbenih veščin, se bo njegova šibkost kazala v komunikaciji s sodelavci oziroma člani skupine kot tudi v prepričevanju in navdihovanju drugih. Še več, težave se bodo pojavile pri vodenju ekip in vpeljevanju sprememb v delovno okolje. Če ima posameznik težave z dimenzijo samozavedanja, se lahko posledice kažejo v nezavedanju šibkih točk in pomanjkanju samozavesti, ki izvira iz zavedanja svojih prednosti. Na splošno je dokazano, da zavedanje razvitosti svojih čustvenih prvin igra veliko večjo vlogo pri skupinski in delovni uspešnosti, kakor strokovno znanje ali kognitivne sposobnosti (Ugoani, Amu & Kalu, 2015).

Preverjala sem vseh pet dimenzij, in sicer za vsako kompetenco po tri vprašanja glede življenjskih situacij (priloga 1). Na podlagi pridobljenih rezultatov ter grafikonov (slika 1) sem namreč ugotovila, da je najbolj razvita dimenzija empatija z 78,33 %, sledi ji samonadzor z 69,33 %, nato motivacija z 67 %, šele na četrtem mestu je samozavedanje z 59 % ter kot najmanj razvita dimenzija, družbene veščine s 46 %. Glede na to, da rezultati kažejo na najbolj razvito dimenzijo empatije, lahko predvidevamo, da imajo študentje dobro razvite veščine medsebojnega razumevanja in sočustvovanja z drugimi ljudmi. Rezultati nakazujejo, da imajo študentje dobre predpostavke za prepoznavanje občutkov in vidikov članov skupine, kot tudi izražanje zanimanja za stiske članov. Poleg tega se razvoj empatije kaže v spodbujanju in prepričanju o sposobnostih članov skupine, kot tudi prepoznavanje skupinskih čustvenih delovnih napetosti in odnosov (Goleman, 2001).

Kljub temu pa je to lahko pokazatelj, da morajo delati in graditi na izboljšanju preostalih dimenzij, še posebej zadnje, ki je najmanj razvita in izstopa iz spodnjega povprečja – družbene veščine. Težave se lahko pokažejo pri vzdrževanju medsebojnih odnosov, pri skupinskih delih lahko pride do slabšega sodelovanja. Dimenzija se lahko izboljša z raznimi usposabljanji in druženji izven delovnega mesta in fakultete. Predvidevam, da je na najmanj razvito zadnjo dimenzijo vplival Covid-19, saj so se študentje zaprli vase in se še kar privajajo na spremembe v rutini, na preskok iz virtualnih študijskih dejavnosti nazaj v živo in tako dalje.

Pomembnost razvitosti družbenih veščin se pri delu v skupini kaže pri korektnem sporazumevanju, na primer pozorno poslušanje člana skupine. Še več, pomembno je za obvladovanje in reševanje konfliktov v skupini, kot tudi pri inspiraciji članov in spodbujanju ter uvajanju novih sprememb v skupino. Opazno je pri vzdrževanju stikov in ohranjanju pozitivnih odnosov ter usmerjenost skupine k skupnim ciljem za izpolnitev le-teh (Goleman, 2001).

Glede razvitosti dimenzij je Goleman predpostavljal, da je samozavedanje prvi korak do razvitosti čustvene inteligentnosti in nadgradnjo ostalih dimenzij, kar je opisal v knjigi izdani leta 1995. Preko globljega razumevanja svojih čustev in razpoloženj lahko dostopamo do razvitosti samozavedanja (Goleman, 1995). Samozavedanje se je v raziskavi nahajalo na četrtem mestu od petih dimenzij, kar pomeni, da po vsej verjetnosti študentje nimajo dobre razvite dimenzije. Ampak ali je sploh pomembno, da ima posameznik razvite vse dimenzije, ko pride do delovnega okolja oziroma skupinskega dela? Raziskave kažejo, da so zahteve po čustvenih dimenzijah odvisne od konteksta. Na primer, v okolju, kjer morajo zaposleni pomisliti, preden kaj rečejo, je empatija v povezavi z razvitostjo branja neverbalnih znakov, ključna dimenzija. Nasprotno pa je v okoljih, kjer posameznike spodbujajo, da na glas delijo svoje mnenje, kjer sta samonadzor in regulacija čustev pomembnejši. Predlagajo, da bi bilo dobro, da podjetja sestavijo seznam nujnih čustvenih dimenzij, ki jih zaposleni potrebujejo za dobro vključevanje v delovno okolje in posledično učinkovitejše doseganje rezultatov preko zahtevanih spretnosti (Druskat & Druskat, 2006).

Raziskovalno vprašanje 2: Kako se spol povezuje z ravno čustvene inteligentnosti?

Možno je, da obstajajo razlike v izmerjeni čustveni inteligenci med spoloma. Ženske naj bi imele višjo stopnjo empatije ter naj bi bile boljše pri kodiranju in dekodiranju neverbalne komunikacije v primerjavi z moškimi, kar je pokazatelj višje čustvene inteligentnosti. Rezultati naj bi zato kazali na višjo raven čustvene inteligentnosti pri ženskah (Carson, Carson & Birkenmeier, 2016).

V raziskavi Petridesa in Furnhama (2000), kjer sta raziskovala spolne razlike čustvene inteligentnosti v izmerjeni in samoocenjeni stopnji, sta ob zaključku raziskave zapisala, da v kolikor upoštevamo, da so čustveno inteligentne dispozicije bolj naklonjene ženskemu spolu, je ugotovitev, da imajo moški v raziskavi v povprečju višjo lastno ter izmerjeno oceno čustvene inteligentnosti zelo nepričakovana, nenavadna ter nasprotna njihovi intuiciji.

Ravno nasprotno pa je mnenje raziskovalcev v Pakistanu, ki menijo, da čustvena inteligentnost ne upošteva spolnih razlik in da so moški in ženske inteligentni le na različne načine. Analize, ki so jih izvajali na tisočih ženskah in moških, so pokazale, da so ženske v povprečju bolj ozaveščene o svojih čustvih, izražajo več empatije in so bolj spretni, ko pride do družbenih veščin. Na drugi strani pa so moški bolj samozavestni, optimistični in prilagodljivi, še več, bolje se spopadajo s stresom kot ženske. Se pa pri upoštevanju vseh razlik med spoloma močne in šibke točke nekako izenačijo. Ker ženske nasploh bolj

izraziteje izražajo svoja čustva v primerjavi z moškimi, je njihova čustvena inteligentnost pričakovano višja od moških. Menijo, da je za to odgovorna družba, saj različno socializira oba spola. Ne glede na to, se je v raziskavah pokazalo, da ženske dosežejo višje rezultate empatije, družbenih veščin in medosebnih odnosov kot moški. Vse te lastnosti pripomorejo k rezultatom, ki pričajo v smer žensk in njihove boljše čustvene razvitosti (Ahmad, Bangash & Khan, 2009)

Sama sem prišla do ugotovitve, kjer sem vzela v vzorec 71 anketirancev, od tega 54 žensk in 17 moških. Ko sem analizirala rezultate po spolih, so rezultati pokazali, da so ženske čustveno bolj inteligentne, in sicer s povprečjem 80,06 % in moški s povprečjem 71,18 %, kar opredeljuje moje raziskovalno vprašanje, da je možno, da so ženske res čustveno bolj inteligentne kot moški. Pri ženskah je najbolj razvita dimenzija empatije in krepko izstopa iz povprečja, kot vidimo na sliki 3, medtem ko imajo moški to dimenzijo najmanj razvito od vseh petih. Goleman (2001) je pri raziskavi empatije pri spolih dejal, da so imele ženske že od nekdaj bolj razvit čut za medosebne odnose, saj so jih v kulturnih okoljih vedno vzgajali na način, da je izražanje svojih čustev in občutkov dobrodošlo in primerno. Nasprotno vzgojo glede čustev pa so bili deležni moški. Splošno znano je, da so ženske že po naravi bolj čustveno odprte kot moški. Na drugi strani moški niso navajeni izražati čustev v javnosti in prikazovati svoje ranljivosti, ker so naučeni oddajati videz družbene neobčutljivosti, kar pa v resnici nima nobene povezave s stopnjo empatije. Ženske so sposobnejše doživljanja enakih čustev kot druga oseba, kot tudi prepoznavanja čustev drugih oseb, kar je bilo upodobljeno v poskusu profesorjev s Harvarda, kjer so prikazovali video posnetke ljudi, ki so ravnokar izvedeli pozitivno ali negativno novico. Ženske in moški so morali prepoznati, kaj oseba čuti in kako se odziva na novico, preko izraza na obrazu in barve glasu. Ženske so bile v tem poskusu v povprečju 80 % boljše kot moški. Kljub navedenim dokazom in raziskavam pa Goleman (2001, str. 344) meni, da imajo moški prav tako razvito empatijo, ampak so manj motivirani zanjo, saj bi izražanje le-te lahko bil znak njihove ranljivosti oziroma krhkosti.

Raziskovalno vprašanje 3: Kako čustvena inteligenca vpliva na socialne interakcije in vzdrževanje medosebnih odnosov med študenti v skupinah?

Profesorji iz yalske univerze so opravili test čustvene inteligentnosti na zaposlenih v zavarovalnici, kjer so ugotovili, da višja stopnja čustvene inteligentnosti vpliva na delovno uspešnost in boljše medsebojne odnose. Tisti z bolj razvito čustveno inteligentnostjo so dosegli višji položaj v podjetju, višje plače na podlagi njihovih uspehov ter prejeli več pohval sodelavcev in nadrejenih. Ko so enako raziskavo izvedli na srednji šoli, so prišli do istih zaključkov. Prav tako so bili zaposleni z višjo čustveno inteligentnostjo ocenjeni za ljudi, ki vzpostavljajo in ohranjajo dobre odnose s sodelavci, se znajo spopadati s stresom in imajo več možnosti in potenciala za vodenje (Brackett, Rivers & Salovey, 2011).

Raziskave so pokazale, da se študentje, ki imajo bolj razvito čustveno inteligentnost, bolje vključijo v skupine, razumejo čustva drugih članov skupine in s tem prispevajo k boljšemu

delu, reševanju konfliktov ter uspešnejšemu razumevanju. Čustvena inteligentnost namreč prispeva k prijetnejšemu in varnejšemu okolju, kamor se želijo študentje večkrat zateči. Raziskave kažejo in potrjujejo povezavo med čustveno inteligentnostjo in boljšimi stiki med člani skupine ali v delovnih okoljih. Pri doseganju uspeha in delovne uspešnosti je ključna na vseh korakih, zato tudi sama predvidevam, da bo tudi pri moji raziskavi temu tako (Desti & Shanthi, 2015).

Rezultati raziskave so pokazali, da je možno, da višja stopnja čustvene inteligentnosti res vpliva na boljše odnose v skupinah. Povprečna stopnja čustvene inteligentnosti se je glede na odgovore, kako močno so se študentje povezali s člani ekipe, stopnjevala. Študentje, ki so v anketnem vprašalniku odgovorili, da so se slabo povezali s člani skupine, torej so le opravili delo in se razšli, so imeli povprečno čustveno inteligentnost 75,33 %. Tisti študentje, ki so se s člani ekipe dobro povezali in so se občasno družili tudi izven delovnih nalog, so imeli povprečne čustvene inteligentnosti 78,07 %. In kot zadnje, študentje, ki so obkrožili odgovor, da so se zelo dobro povezali s člani skupine in so še kar v stikih, so imeli povprečno čustveno inteligentnost 81,53 %. Vse rezultate sem ponazorila v sliki 3.

Kot lahko sklepamo iz zgornjih podatkov, je vpliv čustvene inteligentnosti pomemben za razvoj boljših, učinkovitejših, toplejših in dolgotrajnih medsebojnih odnosov. Zagovarjajo, da obstaja močna povezava med uspešnim sodelovanjem v skupinah in razvojem čustvene inteligentnosti. Dimenzije, ki sestavljajo čustveno inteligentnost, so pomembnejše od praktičnega in intelektualnega znanja, ki ga doprinesemo k skupinskemu delu. Razlika med kakovostnimi in povprečnimi odnosi v skupinah se lahko pripisuje tistim članom skupine, ki obvladujejo sposobnosti in pristope, ki izhajajo iz čustvene inteligentnosti (Luca & Tarricone, 2001).

Goleman (2001) meni, da je družbena inteligentnost nepredstavljivo pomembna za uspeh na področjih raziskovalnega in razvojnega dela, ki se izvaja v skupinah. Ljudje smo bili že od nekdaj ustvarjeni za igralce v skupinah. V boju za preživetje so veščine, kot so medsebojni odnosi in mreženje, pomenile odločilno močno točko. Raziskava v ameriški agenciji je namreč na podlagi 60 delovnih skupin opredelila rezultate, ki so nakazovali, da bolj kot imajo člani razvito čustveno inteligentnost, bolj so povezani znotraj skupine in boljše uspehe dosežejo. Prav tako skupine dosežejo višjo učinkovitost, če ohranijo svojo notranjo harmonijo preko poznavanja in spodbujanja nadarjenosti svojih članov.

SKLEP

V zaključnem strokovnem delu sem se osredotočila na pojem čustvene inteligentnosti, njene dimenzije iz vidikov različnih avtorjev, koncepte ter modele merjenja. Poglobila sem se v razlago čustvene inteligentnosti, ki sem jo podprla z glavnim konceptom, ki izstopa iz množice možnih razlag in opredelitev, to je Golemanova razlaga in vidik . Nadaljevala sem z modeli čustvene inteligentnosti, kjer sem opredelila tri glavne modele in se osredotočila

na Golemanov model. V nadaljevanju sem se v empiričnem delu osredotočila na raziskovalna vprašanja, kjer sem se spraševala, koliko spol vpliva na razvitost čustvene inteligentnosti in ugotovila, da sklepajo, da so ženske bolj čustveno inteligentne kot moški in da imajo določene dimenzije bolj razvite, kar se je tudi potrdilo v moji raziskavi. Poleg tega sem se spraševala tudi, katere dimenzije so bolj razvite in katere manj ter ugotovila, da je empatija v moji raziskavi najbolj razvita. Nasploh raziskovalci menijo, da se dimenzije prepletajo druga z drugo in da je težko povedati natančno, katera je splošno bolj razvita in katera najmanj. Pomembno je, da so vse do določene mere izoblikovane, saj se združujejo v pojem čustvene inteligentnosti. V nadaljevanju sem raziskovala pomen čustvene inteligentnosti pri delu v skupinah ter njen vpliv na medosebne odnose v delovnem okolju. Ugotovila sem, da se čustveno bolj razviti posamezniki bolje razumejo in povežejo s člani skupine, ter da so ravno tisti z bolj razvito čustveno inteligentnostjo tisti, ki doprinašajo k toplejšemu, bolj razumevajočemu okolju in s tem gradijo trdnejše odnose.

Na delovnem mestu oziroma pri skupinskem delu je čustvena inteligentnost pomembna že na samem začetku vzpostavljanja odnosov. Povezanost med člani skupine se enostavno nadgradi z vnosom čustvene inteligentnosti v okolje in s tem prispeva k kreativnemu in medsebojnemu vplivanju na zastavljene cilje. V kolikor nam to ne uspe, je večja verjetnost, da zavlada zatišje pri uspehu (Goleman, 2001).

Če povzamem ugotovitve svoje zaključne strokovne naloge, menim, da igra čustvena inteligentnost vedno večjo vlogo v medsebojnih odnosih bodisi na delovnih mestih in fakulteti bodisi v osebnem življenju. Glede na to, kako hitro čas beži in nikoli zares ne vemo, s koliko tihimi bitkami se posameznik v sebi bojuje, je lepo, da si ga popestrimo in olajšamo z razumevanjem sočloveka, podarjanjem sočutja in navsezadnje prijaznosti ter toplega objema. Svet bi bil lepši, če bi vsak gradil na svoji čustveni inteligentnosti in s tem prispeval k toplejšemu delovnemu okolju.

LITERATURA IN VIRI

1. Ahmad, S., Bangash, H. & Khan, S. A. (2009). Emotional intelligence and gender differences. *Sarhad Journal of Agriculture*, 25(1), 127–130.
2. Arfara, C. & Samanta, I. (2016). The impact of emotional intelligence on improving team-working: the case of Public Sector (National Centre for Public Administration and Local Government-NCPALG). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 167–175.
3. Bar-On, R. (2007). The Bar-On model of emotional intelligence: A valid, robust and applicable EI model. *Organisations and People*, 14(2), 27–33.
4. Brackett, M. A., Rivers, S. E. & Salovey, P. (2011). Emotional intelligence: Implications for personal, social, academic, and workplace success. *Social and personality psychology compass*, 5(1), 88–103.
5. Bushuyev, S., Kozyr, B. & Rusan, N. (2020). Modeling of Empathy, Emotional Intelligence and Transformational Leadership to the Project Success. V A. Palagin,

- A. Anisimov, A. Morozov & S. Shkarlet (ur.), *Mathematical Modeling and Simulation of Systems. MODS 2019. Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol 1019 (str. 209–222). Cham: Springer.
6. Carson, K. D., Carson, P. P. & Birkenmeier, B. J. (2016). Measuring emotional intelligence: Development and validation of an instrument. *Journal of Behavioral and applied Management*, 2(1), 33–46.
 7. Caruso, D. R. (2008). Emotions and the ability model of emotional intelligence. *Emotional intelligence: Theoretical and cultural perspectives*, 1–16.
 8. Desti, K. & Shanthi, R. (2015). A study on emotional intelligence at work place. *European Journal of Business and Management*, 7(24), 147–154.
 9. Dhani, P. & Sharma, T. (2016). Emotional intelligence; history, models and measures. *International journal of science technology and management*, 5(7), 189–201.
 10. Druskat, V. & Druskat, P. (2006). Applying emotional intelligence in project working. V S. Pryke & H. Smyth (ur.), *The management of complex projects: A relationship approach* (str. 78–96). Blackwell Publishing.
 11. Druskat, V. U. & Wolff, S. B. (2001). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard business review*, 79(3), 80–91.
 12. Ekman, P. & Rosenberg, E. L. (ur.). (2020). *What the face reveals: Basic and applied studies of spontaneous expression using the Facial Action Coding System (FACS)*. Oxford University Press.
 13. Ghosh, R., Shuck, B. & Petrosko, J. (2012). Emotional intelligence and organizational learning in work teams. *Journal of Management Development*, 31(6), 603–619.
 14. Goleman, D. (1995). *Čustvena inteligenca (Zakaj je lahko pomembnejša od IQ)*. Mladinska knjiga.
 15. Goleman, D. (2001). *Čustvena inteligenca na delovnem mestu*. Mladinska knjiga.
 16. Harmer, R. (2007). Enhancing team performance through emotional intelligence coaching. *Organisations & people*, 14(2), 41–48.
 17. Koman, E. S. & Wolff, S. B. (2008). Emotional intelligence competencies in the team and team leader: A multi-level examination of the impact of emotional intelligence on team performance. *Journal of Management Development*, 27(1), 55–75.
 18. Luca, J. & Tarricone, P. (2001). Does emotional intelligence affect successful teamwork? *Meeting at the crossroads. Proceedings of the 18th Annual Conference of the Australasian Society for Computers in Learning in Tertiary Education* (str. 367–376). Melbourne: Research Online.
 19. Muyia, H. M. (2009). Approaches to and instruments for measuring emotional intelligence: A review of selected literature. *Advances in Developing Human Resources*, 11(6), 690–702.
 20. Pečjak, S. & Avsec, A. (2003). Konstrukcija emocionalne inteligentnosti. *Psihološka obzorja*, 12(1), 55–66.
 21. Petrides, K. V. & Furnham, A. (2000). Gender differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence. *Sex roles*, 42, 449–461.

22. Pfeiffer, S. I. (2001). Emotional intelligence: Popular but elusive construct. *Roeper Review*, 23(3), 138–142.
23. Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185–211.
24. Ugoani, J. N. N., Amu, C. U. & Kalu, E. O. (2015). Dimensions of emotional intelligence and transformational leadership: A correlation analysis. *Independent Journal Of Management & Production*, 6(2), 563–584.
25. Wood, R. & Tolley, H. (2004). *Ocenite svojo čustveno inteligenco (Kako določiti in povečati svojo čustveno inteligenco?)*. Lisac & Lisac d. o. o.

PRILOGA

Priloga 1: Vprašalnik

VPRAŠALNIK

(Raziskovalno področje: Vpliv čustvene inteligentnosti pri delu v skupinah med študenti)

Pozdravljeni,

Moje ime je Ana Krajnc-Zagrušovcem in sem absolventka Ekonomske fakultete v Ljubljani, smer trženje. V okviru zaključne naloge proučujem vpliv čustvene inteligentnosti pri delu v skupinah med študenti in vesela bom vaše pomoči pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika.

Pojem čustvene inteligentnosti se nanaša na sposobnost prepoznavanja, razumevanja in upravljanja lastnih čustev ter prepoznavanja in vključevanja čustev drugih ljudi v medosebne odnose. Daniel Goleman je identificiral pet ključnih dimenzij čustvene inteligentnosti: samonadzor, samozavedanje, motivacija, empatija in družbene veščine.

Anketni vprašalnik je anonimen in rezultati se bodo uporabili izključno za raziskavo zaključne naloge. Hvala za sodelovanje!

1. SPOL:

- a) Ženski
- b) Moški

2. STAROST:

- a) od 19 do 22 let
- b) od 23 do 26 let
- c) več kot 26 let

3. IZOBRAZBA:

- a) Višješolska izobrazba
- b) Visokošolska izobrazba
- c) Univerzitetna izobrazba
- d) Magisterij

Pri vsaki opisani situaciji se odločite za en sam odgovor in ga obkrožite. Potrudite se izbrati tisti odgovor, ki najboljše opiše vaše vedenje in reakcijo na opisano situacijo, da bo vaša ocena čustvene inteligentnosti čim bolj natančna. V kolikor noben odgovor ne ustreza vašemu mišljenju, izberite tistega, ki je najbližji.

1. Na sestanku se sprete z neko osebo. Kaj storite po prepiru?

- a) Osebo takoj pokličete po telefonu in se z njo pogovorite.
- b) Sami pri sebi razmislite zakaj je prišlo do prepira.
- c) Počakate, da se z osebo spet srečata in takrat razčistite nesporazum.

2. V restavraciji vam natakar prinese hrano, ki je niste naročili. Poleg tega je to jed, ki vam ni všeč. Kako se odzovete?

- a) Pojeste, kar vam je všeč, ostalo pa potisnete stran in natakarju poveste, da s hrano niste bili zadovoljni.
- b) Pokličete natakarja in ga mirno seznanite z njegovo napako.
- c) Svoje nezadovoljstvo izrazite tako, da vas lahko vsi slišijo.

3. V katalogu ali na spletni strani zagledate izdelek, ki si ga zelo želite, a si ga ne morete privoščiti. Kaj naredite?

- a) Vseeno ga kupite.
- b) Za nekaj časa odložite nakup.
- c) Dolgo se obotavljate, nato pa se odločite za nakup in si ob tem prigovarjate: »Izdelek lahko še vedno vrnem.«

4. Prijatelj s katerim sta si zelo blizu, brez očitnega razloga nenadoma prekine vse stike z vami. Ker si ne znate razložiti njegovega vedenja, ga kličete po telefonu in pišete a on vztrajno molči. Kaj storite?

- a) Menite, da bo, če je pravi prijatelj, zagotovo spet navezal stike z vami in čakate, da se to zgodi.
- b) Kar naprej ga kličete po telefonu, mu pišete in ga sprašujete, kaj se je zgodilo, ter mu poveste, kako vas njegov molk vznemirja.
- c) Da bi zadevi prišli do dna, vzpostavite stik z vajinimi skupnimi prijatelji in se o tem pogovorite z njimi.

5. Nekdo o nečem izrazi mnenje, ki se precej razlikuje od vašega. Kako se odzovete?

- a) Osebi prisluhnete, nato pa ji predstavite še svoje mnenje.
- b) Osebi sicer prisluhnete, nato pa zavrnete njeno mnenje.
- c) Brez zadržkov takoj vrnete nasprotno mnenje.

6. Nekaj kar ste si zelo želeli, se ne uresniči. Kako se odzovete?

- a) Rečete si, da vas v prihodnosti čaka še polno podrobnih priložnosti.
- b) Rečete si da vam tokrat pač ni bilo usojeno.
- c) Prepričani ste, da v željo ne bi smeli vložiti toliko napora in čustev.

7. Našli ste nekaj idej za rešitev problema, vendar so nekateri člani skupine mnenja, da imajo vaše zamisli malo možnosti za uspeh. Kako se odzovete?

- a) Razmislite o mnenju drugih in v skladu z njimi izboljšate svoje ideje, nato pa tvegajte in jih poskusite uresničiti.
 - b) Upoštevate mnenje drugih in se svojih idej ne trudite uresničiti.
 - c) Ne zmenite se za nasvete drugih, zaupate svoji presoji in poskusite z novimi idejami.
- 8. Zaradi težke naloge na fakulteti, ki jo morate opraviti, ste zaskrbljeni in vznemirjeni. Kako se odzovete?**
- a) Vzamete si kratek odmor in si v tem času uredite misli ter oblikujete načrt, kako boste nalogo najučinkovitejše opravili.
 - b) Svojo zaskrbljenost zadržite zase in se še naprej trudite po svojih najboljših močeh.
 - c) Vsem, ki so vas pripravljeni poslušati razlagate in se pritožujete o nalogi, nato pa z njo opravite kakor hitro je mogoče.
- 9. Brez opozorila so vam v skupini dodelili novo nalogo, ki je niste vajeni. Kako se odzovete?**
- a) Vlogo zavrnete, saj ni pravično, da od vas pričakujejo, da boste brez vnaprejšnjega opozorila prevzeli nase nove odgovornosti.
 - b) Pogovorite se o tem, kaj vse bo od vas zahtevala nova vloga, potem pa se odločite, da boste zaupali svojim sposobnostim in sprejmete izziv.
 - c) Prilagodite se, da boste vlogo sprejeli za poskusno obdobje in pod določenimi pogoji.
- 10. Opazite, da je član vaše skupine, ki je po navadi vesel in dobro razpoložen, postal tih in zadržan. Kako se odzovete?**
- a) Mislite si, da sprememba razpoloženja ni v nikakršni povezavi z vami in da se bo oseba verjetno začela spet vesti kot po navadi, ne da bi vi morali posredovati.
 - b) Druge člane skupine vprašate, ali se kdo namerava pogovoriti z njim.
 - c) Najdete priložnost, da se z njim pogovorite na štiri oči, izrazite svojo zaskrbljenost za njegovo počutje in ga vprašate ali mu lahko kako pomagate.
- 11. Skupaj z ostalimi člani skupine morate izpeljati pomembno predstavitev, ko opazite, da tik pred zdajci eden izmed vodilnih postaja bolj in bolj vznemirjen. Kako se odzovete?**
- a) Ponudite mu zamenjavo vlog.
 - b) Z njim se pogovorite; poveste mu, da ste tudi vi pod pritiskom in ga vprašate kako mu gre.
 - c) To pripišete tremi pred nastopom in signalov, ki ga dobivate, ne upoštevate.
- 12. Trdo ste delali pri projektu, ki je že skoraj končan, ko vam kolega predlaga, da bi se ga bilo bolje lotiti drugače. Kako se odzovete?**
- a) Kolegu rečete, naj se ne vmešava v nekaj, za kar ste odgovorni vi.
 - b) Vljudno prisluhnete njegovi viziji, nato pa projekt končate po lastni zamisli, ki ste jo oblikovali že na začetku.
 - c) Pozorno prisluhnete njegovi viziji in nato znova proučite svoje načrte za zaključek projekta ter jih, če se vam to zdi potrebno, spremenite.

13. Novinec v vaši skupini ima težave pri razumevanju žargona in vaših internih šal. Kako se odzovete?

- A) Ne zmenite se za to, saj se novinec mora sam prilagoditi skupini in ne obratno.
- B) Če novinec česa ne razume pravilno, ste pripravljeni na razlago.
- C) Vzamete si čas in mu razložite vaš žargon in interne šale ter spodbudite druge, naj storijo enako.

14. Ko pridete na zabavo presenečeni ugotovite, da so na njej večinoma ljudje, ki jih ne poznate. Kaj storite?

- A) Takoj se pridružite tistim, ki jih poznate in upate, da vam bodo čim prej predstavili ostale goste.
- B) Gostitelju in tistim, ki jih poznate, glasno naznanite svoj prihod in se mimogrede predstavite nekaterim izmed gostov.
- C) Pozdravite gostitelja in kasneje hitro, neopazno odidete.

3. Člani v vaši skupini so se vedno dobro razumeli, nenadoma pa se brez kakršnega očitnega razloga začnejo prepirati. Kaj storite?

- a) Z željo, da bi razčistili zadevo in da bodo odnosi spet taki kot prej, jih spodbujate, da na glas povedo svoje mnenje.
- b) Pridružite se prerekanju in tako izkoristite priložnost, da še sami poveste, kar vam leži na duši glede enega ali dveh vaših kolegov.
- c) Trudite se, da ne bi poslabšali situacije- držite se zase in pazite, da ne boste rekli česa, kar bi lahko uporabili proti vam.

VAŠE IZKUŠNJE PRI DELU V SKUPINI:

15. Pri okvirno koliko skupinskih nalogah ste sodelovali tekom študija:

- a) Manj kot 5
- b) 5–10
- c) 11–15
- d) Več kot 15

16. Kakšna je bila vaša povprečna ocena pri delu v skupinah (seminarske naloge, predstavitve in podobno)?

- a) 6 ali 7
- b) 8 ali 9
- c) 10

17. Kako ste se povezali s člani skupine pri delu v skupinah?

- a) Nismo se povezali, samo opravili smo delo, ki smo ga morali in nato izgubili stike.

- b) Dobro, včasih smo se družili izven skupinskega dela.
- c) Odlično, še kar smo v stikih.