

**UNIVERZA V LJUBLJANI**

**FAKULTETA ZA UPRAVO**

**Diplomsko delo**

**RAZISKAVA ČUSTVENE INTELIGENCE NA  
PRIMERU ŠTUDENTOV LJUBLJANSKE  
UNIVERZE**

**Julija Erman**

**Ljubljana, september 2011**



**UNIVERZA V LJUBLJANI**  
**FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

**RAZISKAVA ČUSTVENE INTELIGENCE NA PRIMERU  
ŠTUDENTOV LJUBLJANSKE UNIVERZE**

Kandidatka: Julija Erman

Vpisna številka: 04036601

Študijski program: univerzitetni študijski program Uprava prva stopnja

Mentor: doc. dr. Jože Benčina

Ljubljana, september 2011



## **IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA**

Podpisana Julija Erman, študentka univerzitetnega študijskega programa Uprava prve stopnje, z vpisno številko 04036601, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: Raziskava čustvene inteligence na primeru študentov ljubljanske univerze.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobeseidnega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Ur. list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo,
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo,
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: Majda Deržič.

Ljubljana, 7.9.2011

Podpis avtorice:

## **POVZETEK**

V diplomskem delu je predstavljeno, kako pomembna je čustvena inteligenca vsakega posameznika v življenju, predvsem pa je poudarjen pomen čustvene inteligence študentov, ki vstopajo na trg delovne sile. Poudarjeno je, da je prav čustvena inteligenca tisti del posameznikovih značilnosti, ki lahko močno vpliva na potek življenjskih dogodkov na trgu dela, če se je študentje le zavedajo in jo znajo pravilno unovčiti. Med študenti je bila opravljena raziskava, katere namen je bil ugotoviti stanje čustvene inteligentnosti študentov ter primerjati njihova mnenja o sami čustveni inteligenci in njenem pomenu. Ter jo povezati z rezultati testa čustvene inteligence.

Ugotovljeno je bilo, da se študentje strinjajo s tem, da je čustvena inteligenca vsaj enako, če ne celo bolj pomembna kot umska inteligenca. Sam pojem je študentom znan, čeprav ga premalo dobro poznajo. Dejavnike čustvene inteligence, tako med študijem, kariero in vsakdanom, uvrščajo na sredino, kar pomeni, da se jim le-ti ne zdijo najpomembnejši, a tudi ne najmanj pomembni. Največjo težo študentje pripisujejo motivaciji, najmanj pomembna pa jim je empatija, čeprav so na testu čustvene inteligence najvišje rezultate dosegli ravno v empatiji, najnižje pa pri motivaciji. Ugotovljena je bila tudi pozitivna povezanost med rezultati testa čustvene inteligence in delovnimi izkušnjami študentov. Diplomsko delo je ugotavljalo stanje čustvene inteligentnosti študentov ljubljanske univerze. Študentje kot potencialni iskalci zaposlitve morajo poleg formalne izobrazbe in znanja v množici iskalcev zaposlitve bodočim delodajalcem pokazati tudi druge sposobnosti in kvalitete, ki jih predstavlja ravno čustvena inteligenca.

**Ključne besede:** čustva, inteligentnost, študenti, čustvena inteligenca, EQ, IQ

## **SUMMARY**

### **RESEARCH OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON CASE OF STUDENTS OF LJUBLJANA UNIVERSITY**

The thesis presents, the importance of emotional intelligence in a person's life, particularly highlights the importance of emotional intelligence of students who are entering the hard labor market. It is noted that emotional intelligence is just one part of the individual characteristics that may significantly influence the course of life events in the labor market, provided that the students just know how to recognize and capitalize it properly. Between students a research was done, which purpose was to determine the state of emotional intelligence of students and compare their views on their own emotional intelligence and its meaning. And link it up with the results of test of emotional intelligence.

It was found that students agree that emotional intelligence is at least equal, if not more important as the mental intelligence. The concept is familiar for students, although they have lack of knowledge about emotional intelligence. Factors of emotional intelligence, during their studies, career and everyday life are classified in the middle, which means that it does not most important for them, but also not less important. Students attach the greatest weight to the motivation and minimum importance to them empathy. Although the emotional intelligence test achieved maximum results in empathy, and the lowest in motivation. It has also been identified positive relationship between emotional intelligence test results and work experience of students. The thesis examined status of emotional intelligence of students of Ljubljana University. Students as potential job seekers must beside formal education and knowledge in the crowd of job seekers, also show future employers other skills and qualities that it represents also emotional intelligence.

**Keywords:** emotion, intelligence, students, emotional intelligence, EQ, IQ

## KAZALO VSEBINE

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA .....	III
POVZETEK .....	IV
SUMMARY .....	V
KAZALO VSEBINE .....	VI
KAZALO PONAZORITEV .....	VII
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC .....	IX
<b>1 UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>2 ČUSTVENA INTELIGENCA.....</b>	<b>3</b>
2.1 KAKO SE RAZVIJA ČUSTVENA INTELIGENCA .....	4
2.2 SESTAVINE ČUSTVENE INTELIGENCE.....	5
2.3 TEORIJE ČUSTVENE INTELIGENCE.....	7
2.4 POVEZANOST ČUSTVENE INTELIGENCE IN INTELIGENČNEGA KVOCIENTA ...	13
2.5 MERJENJE ČUSTVENE INTELIGENCE .....	15
<b>3 RAZISKAVA ČUSTVENE INTELIGENCE NA PRIMERU ŠTUDENTOV UNIVERZE V LJUBLJANI .....</b>	<b>24</b>
3.1 METODE DELA IN IZVEDBA RAZISKAVE .....	24
3.2 PREDSTAVITEV REZULTATOV RAZISKAVE .....	25
3.2.1 DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI ANKETIRANIH ŠTUDENTOV .....	25
3.2.3 VPRAŠANJA O ČUSTVENI INTELIGENCI.....	40
3.2.4 HIPOTEZE .....	43
<b>4 ZAKLJUČEK .....</b>	<b>47</b>
LITERATURA IN VIRI .....	50
PRILOGE.....	52



## KAZALO PONAZORITEV

### KAZALO TABEL

Tabela 1: Kratice in okrajšave uporabljene v delu.....	ix
Tabela 2: Področja čustvene inteligence, ki so vključene v vprašalnik EQ .....	17
Tabela 3: Sestavine zbirnika čustvenih kompetenc .....	18
Tabela 4: Sestavine zbirnika čustveno-družabnih kompetenc.....	19
Tabela 5: Ključne sestavine, merjene v Gensovi oceni čustvene inteligence .....	20
Tabela 6: 15 področij ČI po vprašalniku značilnosti ČI skupaj s pomenom visoke ocene nekega področja pri posamezniku .....	21
Tabela 7: Naloge, vključene v MSCEIT .....	22
Tabela 8: Smer študija.....	27
Tabela 9: Povprečna ocena študentov .....	28
Tabela 10: Dosedanje zaposlitve.....	28
Tabela 11: Področje dela, ki ga opravljajo anketirani študentje.....	29
Tabela 12: Razlog zaradi katerega anketirani študentje delajo.....	29
Tabela 13: Ure tedenskega dela anketiranih študentov .....	30
Tabela 14: Koliko let poleg študija anketiranci tudi delajo .....	30
Tabela 15: Čustvena inteligenca študentov glede na sestavine .....	31
Tabela 16: Samozavedanje .....	32
Tabela 17: Samonadzor .....	34
Tabela 18: Motivacija.....	35
Tabela 19: Empatija .....	37
Tabela 20: Družbene veščine.....	38
Tabela 21: Ali veš, kaj pomeni pojem čustvena inteligenca oz. biti čustveno inteligenten? ..	40
Tabela 22: Dejavniki, pomembni za uspešnost med študijem .....	41
Tabela 23: Dejavniki, pomembni za uspešnost v karieri .....	41
Tabela 24: Dejavniki, pomembni za uspešnost in zadovoljstvo v življenju .....	42
Tabela 25: Pomožna tabela .....	43
Tabela 26: Ali je IQ pomembnejši od EQ?.....	44
Tabela 27: Poznam čustveno inteligenco in ... ..	46

### KAZALO GRAFOV

Grafikon 1: Prikaz študentov glede na starost .....	25
Grafikon 2: Prikaz študentov glede na način študija.....	26
Grafikon 3: Prikaz študentov glede na program študija .....	26
Grafikon 4: Letnik študija anketirancev.....	27
Grafikon 5: Struktura čustvene inteligence študentov glede na pet sestavin.....	31

Grafikon 6: Struktura sestavine samozavedanja glede na trditve.....	33
Grafikon 7: Struktura samonadzora .....	34
Grafikon 8: Struktura motivacije.....	36
Grafikon 9: Struktura empatije.....	37
Grafikon 10: Struktura družbenih veščin .....	39

## **KAZALO PRILOG**

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	52
Priloga 2: Izračuni iz SPSS-programa.....	59

## SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

**Tabela 1: Kratice in okrajšave uporabljene v delu**

<b><i>Kratica</i></b>	<b><i>Pomen</i></b>
ČI	Čustvena inteligenca
IQ	Intelligenčni kvocient
EQ	Čustveni količnik
ZČ-k	Zbirnik čustvenega kvocienta
ZČ-k:RM	Različica zbirnika čustvenega kvocienta za mlade
ČK-360	Čustveni kvocient 360 stopinj

Vir: lasten



# 1 UVOD

Sam pomen čustvene inteligence je vedno bolj aktualen in se tako povečuje tudi njen pomen in zanimanje zanjo. Veliko psihologov se ukvarja s čustveno inteligenco in dokazovanjem o njenem dejanskem pomenu kot delu celostne človekove inteligence. Vedno več raziskovalcev obravnava čustveno inteligenco v povezavi z ljudmi v določenih delovnih organizacijah, na različnih položajih in predvsem ljudi na vodilnih položajih organizacij. Ti raziskovalci vedno bolj poudarjajo pomen čustvenointeligenčnih sposobnosti ljudi na določenih delovnih mestih, v nekih določenih delovnih okoljih. Poudarjajo tudi sam pomen razvijanja teh sposobnosti in s tem nadgrajevanja tako inteligence kot uspehov na karierni poti. (Goleman, 2001). Zelo pomemben pa je tudi razvoj čustvenointeligenčnih sposobnosti pred vstopom na delovni trg in s tem povečevanje konkurenčnosti na danes zelo hudem in natrpanem trgu dela. Sama organizacija Univerze v Ljubljani se pomena teh sposobnosti prav gotovo zaveda. Na mnogih fakultetah so namreč s pomočjo Kariernega centra UL organizirane delavnice čustvene inteligence kot priprave za lažje vstopanje na trg dela.

Cilj diplomske naloge je bil ugotoviti obstoječe stanje čustvene inteligentnosti študentov ljubljanske univerze. Ter analizirati, ali so študentje Univerze v Ljubljani seznanjeni s čustveno inteligenco, ter kakšna je njihova razvitost le-te. Cilj je bil tudi, analizirati pomembnost komponent čustvene inteligence v študiju, na delu in v življenju iz strani študentov. In ugotoviti povezanost med čustveno inteligenco in spremenljivkami kot so, smer študija, povprečna ocena, delovne izkušnje in EQ. Podcilj pa je poleg pregleda obstoječega stanja tudi ugotoviti pomanjkljivosti študentov v povezavi s čustveno inteligenco in podati predloge o boljšem ozaveščanju.

Namen diplomske naloge je bil pojasniti in podrobneje raziskati pomen ter obseg področja čustvene inteligence. In tudi podrobneje preučiti, kaj pod pojmom čustvene inteligence razumejo sami študentje in kako čustvena inteligentnost vpliva na študente glede obnašanja, sprejemanja odločitev in njihovega dela nasploh. S pomočjo teorije in dobljenih rezultatov pa je sam končni namen naloge poudariti pomen te veje inteligence pri študentih kot nekih (bodočih) intelektualcih, da spoznajo potencial, ki ga lahko dosežejo z razvojem svojih čustvenointeligenčnih sposobnosti in ga kar se da najbolje unovčijo najprej pri iskanju zaposlitve.

V diplomskem delu je uporabljenih več metod raziskovalnega dela. Šlo je predvsem za kombinacijo teoretičnega in analitičnega pristopa. Teoretični del temelji na metodi deskripcije, analitični del naloge pa na metodi anketiranja in lastnem anketnem vprašalniku. Anketni vprašalnik je bil razdeljen v tri dele. Prvi del anketnega vprašalnika je vseboval vprašanja glede demografskih značilnosti vprašane populacije. Drugi del anketnega vprašalnika je krajši test čustvene inteligence, ki temelji na petih sestavinah.

Zadnji del anketnega vprašalnika je vseboval splošna vprašanja o poznavanju čustvene inteligence in njenega pomena za študente.

Obravnavana tema je zelo široka. Skozi njeno raziskovanje se je pojavljalo vedno več vprašanj in opcij za raziskovanje, ki jih je skoraj nemogoče v celoti raziskati. Izstopajoča vprašanja so v diplomski nalogi zastavljena kot raziskovalna vprašanja in hipoteze. Katere komponente čustvene inteligence so po mnenju študentov pomembnejše za uspešnost med študijem, v karieri in življenju? S tem vprašanjem sem želela potrditi, da se študentje zavedajo komponent čustvene inteligence in jih uvrščajo visoko na lestvici. Ali se študentje zavedajo samega pomena čustvene inteligence in prednosti, ki jih ta ponuja? S tem vprašanjem sem hotela ugotoviti, kolikšna je po mnenju študentov sama teža čustvene inteligence in prednost v njihovem življenju.

S hipotezami sem želela predvsem potrditi dejstvo, da študentje so razgledan del populacije, ki se zaveda, da sama izobrazba ni edinega pomena. Saj naj pa bi se, sodeč po raziskavah, višina čustvene inteligence in uspeh med šolanjem povezovala. (Palazzeschi in Di Fabio, 2008) Hipoteza 1: Študentje so mnenja, da EQ in IQ nista neposredno povezana. Hipoteza 2: Študentje se v čustveni inteligentnosti ne razlikujejo glede na smer študija. Hipoteza 3: Študentje se v čustveni inteligenci ne razlikujejo glede na povprečno oceno. Hipoteza 4: Študentje se v ČI razlikujejo glede na delovne izkušnje. Hipoteza 5: Študentje vejo, kakšne so prednosti razvijanja čustvene inteligence.

Prispevek diplomskega dela o čustveni inteligenci je pomagati študentom razumeti, kako pomemben je vpliv čustvene inteligence na njihovo življenje, in jim sporočiti, da čustvena inteligenca ne vpliva le na njihovo vedenje in obnašanje, ampak tudi na druge osebe, s katerimi prihajajo v stik. To je lahko ključnega pomena v poslovnem svetu, v katerega bodo kmalu začeli prehajati, pomembno pa je lahko tudi pri pridobitvi zaposlitve.

Diplomsko delo se začne z razlago samega pojma čustvene inteligence, njenega razvoja in ključnih sestavin. Nadaljuje se s prikazom različnih teorij o čustveni inteligenci glede na različne raziskovalce, kot so Salovey in Mayer, Goleman, Weisinger, Cooper in Sawfov, Simmons oče in sin. Kratek del je namenjen tudi povezanosti čustvene inteligence in inteligenčnega kvocienta, ki temelji predvsem na Golemanovi trditvi, da IQ prinaša le 20 % k uspehu, EQ pa ostalo. V nadaljevanju so opisani tudi različni konstrukti merjenja čustvene inteligence, ki se razlikujejo predvsem glede širine samega pojma čustvene inteligence in definiciji števila njenih sestavin, ter o tem, kdo podaja oceno čustvene inteligence. Načini merjenja ČI so uporabni tako za samoocenjevanje posameznika kot pomoč pri ocenjevanju vseh sposobnosti posameznika na nekem delovnem mestu ali morebitnem delovnem mestu. Zadnji temeljni del diplomske naloge obsega analizo anketnega vprašalnika ter posledično odgovore na postavljena vprašanja in hipoteze.

## 2 ČUSTVENA INTELIGENCA

Po SSKJ-ju je inteligenca definirana kot nadarjenost za umske dejavnosti. Taka definicija bi bila najbolj pogosta in najbližja tudi večini posameznikov. Druge definicije pravijo: »Inteligenca je sposobnost živih bitij, da obdelujejo informacije na način, ki je zanje nov.« (Pogačnik, 1995, str. 12) »Inteligenca je sposobnost povezovanja izkušenj, izkušnje pa so že obstoječi posamezni spominski zapisi oziroma že obstoječe povezave med njimi.« (Pogačnik, 1995, str. 111) Ti dve definiciji že nakazujeta na to, da inteligenca ni zgolj neka nadarjenost uma, ampak sposobnost, ki lahko vključuje več stvari. Goleman pa čustveno inteligenco definira tako: »Čustvena inteligentnost je sposobnost prepoznavanja lastnih čustev in čustev drugih, sposobnost osebnega motivatorja in obvladovanja čustev v nas samih ter v odnosih z drugimi.« (2001, str. 338)

O čustveni inteligenci se govori že zelo dolgo. Pred več kot 2000 leti sta čustva in um povezovala dva modreca. Platon je dejal, da ima vse, kar se naučimo, čustveno osnovo. Aristotel pa je menil, da je potrebno čustva nadzirati z inteligenco. (Gardner, 1995, str. 50) Vse od tistega časa naprej so znanstveniki, filozofi, učenjaki poskušali dokazati pomen čustev, a je takrat prevladovala miselnost, da čustva le ovirajo razvoj uma. Šele v zadnjih desetletjih se pojavlja omemba čustev v povezavi z inteligenco v bolj konkretnih raziskavah, vključno z dokazi. Eden prvih raziskovalcev inteligenca, ki je razkril razliko med razumskimi in čustvenimi sposobnostmi, je Howard Gardner. Gardner je inteligenco razdelil v sedem razmeroma samostojnih človeških intelektualnih sposobnosti, in sicer v jezikovno inteligenco, glasbeno inteligenco, logično-matematično inteligenco, prostorsko inteligenco, telesno-gibalno inteligenco in osebni inteligenci. Svoja znanstvena odkritja je napisal v knjigi *Razsežnosti uma*, ki je izšla leta 1983. Novejša znanstvena odkritja so Gardnerjeve hipoteze le potrdile. Iz njegovih dognanj so se odprle nove sfere delovanja uma, s pomočjo katerih je bilo omogočeno tudi razvijanje učinkovitejših učnih metod in reformiranje izobraževalnega sistema. *Razsežnosti uma* je eno izmed temeljnih del, ki predstavlja začetek razvijanja in uporabe vseh posameznikovih potencialov.

Prvič naj bi izraz čustvena inteligenca uporabil Wayne Leon Payne leta 1985 v svoji doktorski disertaciji. Prvo znanstveno besedilo z definicijo čustvene inteligenca sta leta 1990 objavila ameriška univerzitetna profesorja Peter Salovey in John Meyer. Za popularizacijo čustvene inteligenca pa je poskrbel Daniel Goleman leta 1995 s knjigo *Čustvena inteligenca: Zakaj je lahko pomembnejša od IQ*. Njegov izraz čustvene inteligenca je povzet po Saloveyu in Meyerju, čeprav sama kritizirata njegova dela, ki naj bi uničila njuno pojmovanje čustvene inteligenca. Vseeno so se kljub temu z njegovimi deli začele množično povečevati znanstvene razprave in raziskave na področju čustvene inteligenca. (Hein, 2005) Tako danes obstaja nešteto raziskav o inteligenci, mnogo

različnih načinov merjenja ter metod merjenja inteligence. Tako strokovnjaki kot ostali ljudje so spoznali, da posameznikovo inteligenco oblikuje poleg inteligence v smislu matematično-logičnih sposobnosti še kaj več. Ena izmed najpomembnejših je tako rekoč tista v povezavi s čustvi, tista, ki je nasprotje umu.

## **2.1 KAKO SE RAZVIJA ČUSTVENA INTELIGENCA**

V nasprotju z inteligenco (mišljen je umski del), ki je gensko pogojena in je zato s pridobljenimi izkušnjami v kasnejšem življenju ni mogoče spremeniti, je čustvena inteligenca tisti del posameznikove inteligence, na katero vplivajo tudi zgoraj navedeni dejavniki in jo posameznik razvija vse svoje življenje. (Goleman, 1997, str. 10) Že v ranem otroštvu se pojavijo prvi dejavniki razvoja čustvene inteligence. Otroci, stari manj kot dve leti, se že odzovejo na stisko drugega otroka, kot bi bila njegova. Temu delu čustvene inteligence rečemo empatija, kar pomeni sposobnost vživljanja v kožo drugega in sočustvovanja. Vživljanje je zelo pomembno tudi pri moralnem presojanju in moralnih načelih osebe. Te sposobnosti pa po številnih študijah na najmlajših niso povezane z razumsko inteligenco. (Schilling, 2000, str. 7, 12) Goleman je tudi mnenja, da se vseh temeljnih spretnosti čustvovanja lahko naučimo in jih izboljšujemo.

Pomembna temelja razvijanja inteligence sta dednost in narava. Dejstvo je, da od svojih staršev podedujemo določena nagnjenja in lastnosti. Zato se nekatere lastnosti podedujejo delno, druge lastnosti so v celoti določene (npr. okvirna telesna višina, barva oči ipd.). Zato pa so nekatere značajske poteze, kot so prijaznost, pogum, pridnost, le delno gensko pogojene in zato lahko nanje tudi vplivamo. (Simmons, Simmons, 2000, str. 25, 26)

Česar posameznik ne podeduje, se pri čustveni inteligenci lahko kvalitetno razvija z učenjem in vzgojo. Spretnosti čustvene inteligence se večinoma oblikujejo nevede, brez našega zavestnega sodelovanja. Učimo se iz neposrednih izkušenj, kar se naučimo, vidimo, slišimo ..., in vedenj drugih v konkretnih situacijah. Glede na vse naše izkušnje lahko potem sklepamo o svetu okoli nas in nas samih. Velik vpliv pri razvoju lastne čustvene inteligence imajo naše lastne odločitve in sklepanja. Čustvenih odzivov se ljudje učijo tudi tako, da jih podzavestno prevzamejo po drugih posameznikih. (Simmons, Simmons, 2000, str. 26, 27) Zato tudi na razvoj čustvene inteligence močno vplivajo dejavniki okolja, kot so oddaljitev od družine, različne interakcije z vrstniki, struktura lastne družine, starševsko ravnanje glede interakcije staršev in otrok, različnega obravnavanja med brati in sestrami, vpliv pa ima tudi televizija, internet in seveda učitelji. (Pogačnik, 1995, str. 268)

Na manj razvito čustveno inteligenco in omejeno zmožnost njenega izboljšanja vplivajo tudi fizične in kemične spremembe v telesu. Fizične spremembe so največkrat posledica raznih poškodb glave in bolezni. Kemične spremembe v delovanju možganov so lahko



podedovane ali pa izzvane z lastnimi dejanji, kot so uživanje mamil ipd. (Simmons, Simmons, 2000, str. 28)

## **2.2 SESTAVINE ČUSTVENE INTELIGENCE**

Glede na različne teoretike so različni tudi elementi čustvene inteligence. Čustvena inteligenca in njene sestavine so v nadaljevanju povzete po knjigi Daniela Golemana Čustvena inteligenca. To pojmovanje čustvene inteligence in njene delitve je zaradi Golemanovega populističnega pristopa v svetu tudi najbolj poznano in največkrat povzeto ter interpretirano. Glede na spodnjo delitev se navezuje tudi celoten analitski del naloge. Enake sestavine čustvene inteligence navajata tudi Wood in Tolley, le njuno poimenovanje je nekoliko drugačno. V diplomskem delu so navedena predvsem njuna poimenovanja.

Goleman kot vir delitve v knjigi povzema Saloveya in njegovo osnovno definicijo čustvene inteligence. Salovey pa je pri svoji definiciji upošteval Gardnerjeve razsežnosti osebnih inteligenc.

Čustvena inteligenca je razvrščena v pet skupin sposobnosti:

- samozavedanje
- samonadzor
- motivacija
- empatija
- družbene veščine

Temelj čustvene inteligence je prav sposobnost poznavanja svojih čustev, zavedanja sebe in prepoznavanja občutka. Za razumevanje je zelo pomembna sposobnost nadziranja občutkov. Ljudje, ki z večjo gotovostjo obvladajo svoja čustva, bolje hodijo skozi življenje. Pri odločitvah so bolj trdni v svoje občutke in se lažje in bolje odločijo. Pozorno samoopazovanje omogoča, da se enakovredno zavedamo tako burnih kot umirjenih občutkov. Nepozorno samoopazovanje se kaže kot odmik od doživljanja in se raje zaveda zgolj dogajanja, ne da bi se vanj tudi zapletal. Zavedanje in poznavanje svojih čustev je osnovna čustvena spretnost. Na njej temeljijo vse ostale, kot tudi samoobvladovanje čustev. (Goleman, 1997, str. 65, 66) Samozavedanje je poznavanje samega sebe in pogovor v zvezi s svojimi čustvi. Za dobro samozavedanje so ključni naslednji pojavi: spoštovanje samega sebe, pozitivna usmerjenost misli, iskrenost do samega sebe, poslušanje drugih. (Wood, Tolley, 2004, str. 51–58)

Zavest o sebi in svojih čustvih nadgrajuje prilagajanje občutkov neki situaciji. Cilj, ki ga želimo doseči, ni zatiranje nekih čustev, ampak doseči neko ravnovesje. Če čustva zatiramo, lahko človek postane pust in zadržan, če jih ne obvladuje, pa lahko vse skupaj

vodi v depresijo, manično razdraženost, tesnobo, jezo, kar človeka odvrta od dejavnosti. Ravnoesje, ki je cilj posameznikovega obvladovanja čustev, je neko razmerje med pozitivnimi in negativnimi čustvi, ki prihajajo v ravnoesje in pri posamezniku vplivajo na občutek ugodja. (Goleman, 1997, str. 75, 76) Vsaka dejavnost posameznika je lahko trud za boljše osebno razpoloženje. Obvladovanje čustev je namreč delo, ki zahteva polno delovno obveznost, ne glede na to, ali smo na predavanju, se učimo, smo v krogu družine, zbiramo družbo ... Samonadzor je sposobnost upravljanja in kontroliranja osebnega čustvenega stanja. Pomembnih je pet ključnih dejavnikov samonadzora. Ti dejavniki so: upor s predsodki in brzdane nenadzorovanega odziva, pogled problema iz razdalje in ne razmišljanje o njem, odločno in nenapadljivo izražanje, prilagodljivost, obvladovanje lastne govornice telesa. (Wood, Tolley, 2004, str. 36–41)

Spodbujanje sebe je del čustvene inteligence, ki govori o sposobnosti urejanja čustev tako, da te služijo namenu. Namen je lahko zbranost, ustvarjalnost, spodbujanje in obvladovanje sebe. Čustveno samoobvladovanje je prvo pravilo za doseg ciljev. Če je posameznik sposoben doživeti čustveni izliv, ima najverjetneje možnost za izjemno učinkovitost na kateremkoli področju. Taki posamezniki namreč dosežejo višjo storilnost in učinkovitost. (Goleman, 1997, str. 61) Zaskrbljeni, jezni ali potrjeni študentje so čustveno vznemirjeni, kar vpliva na njihov miselni um ter na učenje. Čustveno vznemirjeni ljudje namreč ne morejo učinkovito sprejemati podatkov, kaj šele upravljati z njimi. Taka stanja največkrat prizadenejo tudi zbranost in skupaj z njo miselno sposobnost. V sodelovanju s čustvi, mišljenjem in načrtovanjem lahko oseba spodbudi sebe za osvajanje dolgoročnih ciljev. (Goleman, 1997, str. 101, 102) Motivacija je usmerjanje čustev k svojim ciljem. V zvezi z motivacijo Wood in Tolly navajata štiri ključne pojave za njeno najboljšo izrabo, in sicer nagnjenost k osebni izboljšavi in doseganje najvišjih standardov, predanost postavljenim ciljem, zavedanje in izkoriščanje vseh danih priložnosti in optimizem. (Wood, Tolley, 2004, str. 75–79)

Prepoznavanje čustev drugih je osnovna spretnost čustvene inteligence v interakciji z drugimi ljudmi. Temelji na zavedanju sebe, saj bolj ko smo odkriti do svojih čustev in jih znamo razbrati, bolje lahko prepoznavamo čustva pri ljudeh okoli sebe. Ljudje, ki so nagnjeni k empatiji, lažje razumejo (nebesedne) znake okolja, ki govorijo, kakšne potrebe, želje, zahteve imajo drugi ljudje. Zaradi dobro razvite sposobnosti empatije so taki posamezniki izredno uspešni v poklicih, kot so učitelj, negovalec ali nekdo na vodilnih delovnih mestih. Ti ljudje so odlični v razumevanju nebesednega sporočanja. Čustva se namreč večkrat kot z besedami izražajo z mimiko, izrazi, v tonu glasu ipd. Pomanjkanje empatije se zelo hitro odraža. Ljudje z nerazvito empatijo so največkrat kriminalci s psihopatskimi motnjami, posiljevalci, pedofili ... (Goleman, 1997, str. 122, 123) Empatija je prepoznavanje in interpretacija tujih emocij. Štiri ključne značilnosti ljudi z močno razvito empatijo so: skrb za potrebe drugih, občutljivost in razumevanje drugih ljudi, društveno in politično ozaveščanje in podpiranje razvoja drugih posameznikov. (Wood, Tolley, 2004, str. 92–98)

Pri ustvarjanju novih in ohranjanju starih medsebojnih odnosov je bistvena spretnost uravnavanja čustev pri drugih. Posameznik je lahko družbeno zrel ali nezrel, te spretnosti

pa zagotavljajo priljubljenost, uspeh na vodilnih mestih in učinkovitost v medsebojnih odnosih. Taki ljudje so uspešni povsod, kjer so pomembni usklajeni odnosi z drugimi. (Goleman, 1997, str. 62) Za uravnavanje odnosov so izredno pomembne naslednje štiri prvine medsebojne inteligentnosti, ki jih Goleman povzema po Gardnerju:

- vodenje skupine
- reševanje s pogajanjem
- navezovanje osebnih stikov
- analiziranje družbe

Medsebojne sposobnosti se gradijo na čustveni inteligenci. Kdor je izkušen na področju vodenja skupine in to delo kar najbolje opravlja, se verjetno ponaša z lastnostmi, kot so združevanje, usklajevanje, prizadevanje za ljudi, vključenih v neko enotno mrežo. Sposobnost reševanja sporov s pogajanjem je izredno pomembna pri ljudeh, ki hočejo dobro opravljati poklice, kot so razni posredniki, pravniki, razsodniki, direktorji ipd. Osebe z močno razvitim občutkom za empatijo navadno obvladajo tudi umetnost vzpostavljanja odnosov. Taki ljudje so izredno priljubljeni sošolci in sodelavci, zelo dobri ekipni igralci, poslovni družabniki, partnerji, prijatelji, trgovci, učitelji ipd. Sposobnost odkrivanja čustev, skrbi, motivov pri drugih ljudeh omogoča hitro vzpostavljanje različnih odnosov, dajejo občutek povezanosti. Ti ljudje so zelo dobri terapevti in svetovalci, pa tudi pisatelji. (Goleman, 1995, str. 144, 145, 146) Wood in Tolley sestavino uravnavanja odnosov imenujeta družbene veščine. Po njunem mnenju je za dobro razvite družbene veščine pomembno medsebojno sodelovanje, medsebojna komunikacija in razvoj ter vzdrževanje medsebojnih odnosov. (Wood, Tolley, 2004, str. 110–116)

## **2.3 TEORIJE ČUSTVENE INTELIGENCE**

Salovey in Mayer sta prva uvedla pojem čustvene inteligence v znanost. Njun prvotni namen je bil dosežen s tem, da sta spodbudila ostale raziskovalce k raziskovanju novega konstrukta. Sama sta že leta 1990 poudarila, da njuno delo predstavlja nekakšen delovni naslov za preučevanje fenomena čustvene inteligence s pomočjo znanstvenih metod ostalim raziskovalcem. Z njuno spodbudo tako zadnjih dvajset let številni raziskovalci poskušajo teoretično in empirično preveriti njun model čustvene inteligence. Vsi večinoma izhajajo iz njunega modela, ga preverjajo in raziskujejo. Posledično so tako prišli tudi do svojih lastnih modelov. (Pečjak in Avsec, 2003, str. 56)

Pojem čustvena inteligenca je sestavljen iz dveh komponent: iz pojma čustev in pojma inteligence. Zaradi tradicionalnega pomena teh dveh pojmov so avtorji čustva in inteligenco tako dolgo časa jemali kot nasprotna procesa. (Schutte in Malouff v: Avsec in Pečjak, 2003, str. 58) Danes pa je še vedno ostala konceptualna delitev raziskovalcev čustvene inteligence, in sicer glede na to, kateremu delu čustvene inteligence daje avtor/raziskovalec poudarek. Ali jo obravnava kot osebnostno lastnost ali kot sposobnost. (Avsec in Pečjak, 2003, str. 59)

V nadaljevanju je na kratko opisanih pet teorij čustvene inteligence, in sicer:

- Saloveyeva in Mayerjeva teorija čustvene inteligence
- Golemanova teorija čustvene inteligence
- Weisingerjeva teorija čustvene inteligence
- Cooperjeva in Sawfova teorija čustvene inteligence
- Simmons in Simmonsova teorija čustvene inteligence

Psihologa Peter Salovey, predavatelj na ameriški univerzi Yale, in John Mayer, predavatelj na univerzi v New Hampshiru, sta obsežneje razvila teorijo čustvene inteligence. Definirata jo kot sposobnost nadzorovanja in obvladovanja svojih čustev in čustev drugih ter sposobnost prisluhniti občutkom, ki usmerjajo naše mišljenje in dejanja. (Salovey, Mayer, 1990)

Psihologa sta leta 1990 v svojem članku čustveno inteligenco razvrstila v pet sposobnosti:

- samozavedanje, poznavanje svojih čustev: opazovanje sebe in svojih čustev, ki se nam pojavijo;
- samonadzor, obvladovanje čustev: prikrojitev čustev okoliščinam, premagovanje strahov, jeze žalosti ipd.;
- motivacija, spodbujanje sebe: urejanje lastnih čustev glede na namen, kateremu služijo in so usmerjena k določenim ciljem, sem štejemo tudi samokontrolo in nagrajevanje;
- empatija, prepoznavanje čustev drugih: sposobnost opazovanja in zaznavanja čustev drugih, glede na neverbalne znake komuniciranja;
- družbene veščine, uravnavanje odnosov: umetnost ustvarjati nova poznanstva ter ohranjati in izboljševati medsebojne odnose s pomočjo uravnavanja čustev drugih.

Salovey in Mayer sta raziskovalca čustvene inteligence, ki pri obravnavi dajeta poudarek kognitivnemu konstrukt, sposobnostim. Podrobnosti v svoji teoriji sta avtorja večkrat dopolnjevala in usklajevala. Leta 1997 sta tem dodala še sposobnost prepoznavanja pomena emocij v medsebojnem odnosu. Definicijo sta dopolnila tako, da sta čustveno inteligenco definirala kot skupek sposobnosti, ki razlagajo, kako čustveno dožemanje in razumevanje variirata v njuni natančnosti. Iz tega se je razvil tudi njun model čustvene inteligence, ki ga sestavlja štiristopenjska hierarhična lestvica sposobnosti:

- zaznavanje in izražanje čustev
- uporaba čustev v kognitivne namene
- razumevanje in analiziranje čustev
- uravnavanje s čustvi

Zaznavanje in izražanje čustev se kaže v mislih, občutkih in počutju posameznika ter pri tretjih osebah, v jeziki, umetnostih ipd. Ta sposobnost temelji na prepoznavanju svojih in

tujih čustev, kar se kaže v dobrem obvladovanju branja čustvenih signalov, izrazov na posameznikovem obrazu, v tona glasu ipd. Za dobro ocenjevanje čustev pri drugih mora biti izpolnjena predpostavka zelo dobrega razumevanja lastnih čustev.

Uporaba in vključevanje čustev v kognitivne namene pomeni uporabo čustev v podporo pri miselnih procesih in generiranje čustev v podporo pomnjenja in razsojanja. Uporaba čustev in razuma je potrebna za reševanje težav. Čustva so tista, ki pripeljejo do hitrejše in učinkovitejše rešitve problema.

Pri sposobnosti razumevanja in analiziranja čustev gre za označevanje čustev z vključitvijo vseh kompleksnih čustev in občutkov, ter razumevanje spremenjenih odnosov glede na spremenjena čustva. Ta sposobnost govori o razumevanju tem kompleksnejših in drugačnih čustev, spreminjanju stanja čustev, pojavljanju čustev in medsebojni povezavi med čustvi. S to sposobnostjo so možni različni pogledi na enake situacije.

Uravnavanje s čustvi na intelektualni in čustveni ravni vključuje prepoznavanje in zavedanje lastnih ter tujih čustev. Gre za sposobnosti o dovezetnosti za čustva in sposobnosti opazovanja in usmerjanja čustev z namenom intelektualne rasti. Pomembne so odločitve glede čustev, ki so jasna in prava v konkretnih situacijah. Na tej četrti ravni je pomembna tudi sposobnost samokontroliranja čustev. V življenjskih situacijah je namreč pomembno obvladovati čustva in biti pripravljen v konfliktnih situacijah pokazati prava in ne efektivna čustva. To je zelo pomembno za sprejemanje racionalnih odločitev. (Prentice, 2008, str. 57, 58) Veje v hierarhičnem modelu so razporejene od enostavnejših sposobnosti do bolj kompleksnih procesov. Začetek zato govori zgolj o preprosti sposobnosti izražanja in zaznavanja čustev, konec pa zadeva zavedno regulacijo in usmerjanje čustev.

Daniel Goleman je psiholog in avtor mnogih svetovnih uspešnic na temo čustvene inteligence. Kot gostujoči predavatelj predava študentom na Harvardu in strokovnjakom, dela pa kot predsednik Konzorcija za družbeno in čustveno učenje na delovnem mestu, ki poskuša odkriti najboljše načine za razvijanje čustvenih sposobnosti. Goleman je definicijo čustvene inteligence kot tudi njen model prevzel od Saloveya in Mayerja ter ga malo prilagodil. Čustveno inteligenco Goleman (2001, str. 338) definira kot sposobnost prepoznavanja lastnih čustev in čustev drugih, sposobnost osebnega motiviranja in obvladovanja čustev v nas samih in odnosih z drugimi. Goleman v svojih raziskovanjih in delih čustveno inteligenco prvenstveno opredeljuje kot osebnostno značilnost, kar je tudi razlika med njim in Saloveyem in Mayerjem, ki jo opredeljujeta kot sposobnost.

Goleman je svoj model čustvene inteligence večkrat redefiniral. Z vsemi svojimi opredelitvami je zajel skorajda celotno osebnost posameznika. Z vsem tem je celotni model poenostavil in ga približal širšim množicam in tako poskrbel za popularizacijo samega pojma. Zaradi preveč poljudnega in premalo znanstvenega pristopa v svojih delih je Goleman tarča številnih kritik psihologov. Mnenja so, da njegova dela nimajo nobenih znanstvenih podlag in raziskav, ki bi potrjevale njegove trditve, ter da tako zavaja laično

javnost. Njegovih del zato tudi naj ne bi smeli šteti med znanstvene. (Avsec in Pečjak, 2003, str. 60)

Sam je svoj model zaokrožil s petimi temeljnimi spretnostmi, ki jih je razdelil med osebne in družbene ter jih znotraj vsake posamezne razvejal v vse skupaj 25 elementov čustvenih spretnosti.

Osebne spretnosti so tiste spretnosti, ki odločajo o tem, kako dobro obvladujemo sami sebe. Med osebnostne spretnosti spadajo:

- zavedanje sebe
- obvladovanje sebe
- motivacija

Zavedanje sebe je poznavanje svojega notranjega doživljanja, večje naklonjenosti, notranjih virov in notranje zaznave. Za dobro razvito zavedanje so potrebne podspretnosti, kot so čustvena zavest, natančno ocenjevanje sebe in zaupanje vase. Pri čustveni zavesti gre za prepoznavanje svojih čustev in učinkov teh čustev. Za natančno oceno samega sebe je bistveno temeljno poznanje tako svojih zmogljivosti kot omejitev. Z zelo dobrim čutom za lastne vrednote in sposobnosti se razvije tudi zaupanje v samega sebe.

Obvladovanje lastnega notranjega doživljanja, vzgibov in virov Goleman imenuje obvladovanje sebe. To spretnost je razvejal v pet podspretnosti. Te so nadzorovanje sebe, zanesljivost, vestnost, prilagodljivost in dojemljivost za novosti. Pri obvladovanju sebe je pomemben sam nadzor in kontroliranje razrvanih čustev in vzgibov. Zanesljivost je spretnost, ki ohranja neka merila za odkritost in poštenje. Odgovornost za osebno storilnost imenuje tudi vestnost. Prilagodljivost je spretnost, pomembna predvsem pri morebitnih spremembah, pri katerih pride tudi do novih zamisli, pristopov in spoznanj, za katere je pomembna dojemljivost za novitete.

Motivacija je tisti del čustvene inteligence, ki čustvena nagnjenja vodi k uresničevanju in doseganju ciljev. K motiviranosti posameznika veliko prispevajo spretnosti, kot so težnja k izpolnitvi cilja, zavezanost, pobuda in optimizem. Za doseg cilja je pomembno samo prizadevanje za doseganje in izpolnjevanje meril. Pri ciljih, izven okvirja lastnih ciljev, ampak ciljev širšega tima, morajo biti le-ti usklajeni s cilji organizacije. Z motivacijo se rodi tudi pobuda in pripravljenost za odzive na vsako priložnost. Za vztrajanje pri določenih ciljih in njihovem uresničevanju kljub oviram je potreben optimizem.

Družbene spretnosti pa so tiste, ki odločajo, kako se obvladujejo medsebojni odnosi. Temeljni družbeni spretnosti po Golemanu sta:

- empatija
- družbene spretnosti

Empatija je zavedanje čustev, skrbi in potreb drugih. Ljudje z visoko razvitim čutom za empatijo imajo razvite predvsem spretnosti, kot so razumevanje drugih, razvojna rast

drugih, ustrežljivost, zavzemanje za različnost in poslovna zavest. Z razumevanjem drugih je mišljeno samo prepoznavanje njihovih občutkov, pogleda na svet, zanimanj ipd. Prepoznavanje potreb drugih in pomoč pri njihovem napredovanju in prepričevanju v lastne sposobnosti in predvidevanje ter izpolnjevanje potreb drugih sta povezani sposobnosti ustrežljivosti in razvojne rasti drugih. Pri empatiji sta pomembna tudi spodbuda k sodelovanju različnih ljudi ter prepoznavanje skupinskih čustev in odnosov.

Zadnja skupina spretnosti po Golemanu so podvrsta družbenih spretnosti, imenovana družbene spretnosti, ki so spretnosti, ki vzbujajo odzivanje drugih ljudi. Te vrline so vplivnost, sporazumevanje, obvladovanje sporov, vodenje, spodbujanje sprememb, navezovanje stikov, pridružnost in sodelovanje ter timske sposobnosti. Vplivnost je neke vrste učinkovita taktika prepričevanja drugih. Za vplivnost je pomembno samo sporazumevanje, pozorno poslušanje in prepričljivo dajanje lastnih sporočil. V okviru družbenih spretnosti je pomembno pogajanj in reševanja nesoglasij, vodenje in usmerjanje posameznika ter skupine. Spretnosti so usmerjene, k uvajanju sprememb in njihovem obvladovanju. Družbeno spreten posameznik je odličen pri navezovanju stikov, pri katerih so najpomembnejše tiste družbene spretnosti, ki gojijo koristne odnose. Pomembni so enotni cilji neke skupine oz. organizacije, s katerimi se vsi posamezniki v tej skupini znajo poistovetiti. Tako je možna tudi sinergija skupine pri izpolnjevanju teh ciljev z dopolnjevanjem z vsemi tinskimi sposobnostmi. (Goleman, 2001)

Goleman zagovarja tudi tezo, da IQ v najboljših primerih zagotavlja le 20 % dejavnikov uspeha v življenju. IQ z izobrazbo in izkušnjami ni mogoče spremeniti, medtem ko se čustvenih spretnosti lahko naučimo in jih izboljšamo. Te naj bi predstavljale ostalih 80 % dejavnikov uspeha posameznika. Ta njegova teza je prav tako tarča številnih kritik, saj raziskav, ki bi jo lahko potrdile, ni bilo.

V praksi je skoraj nemogoče, da bi imel posameznik perfektno razvite vse spretnosti. Vsi ljudje imajo določene zmogljivosti in omejitve. Vendar se s poznavanjem lastnih čustev in njihovim stalnim izboljševanjem posameznik lahko usmeri k svojemu cilju in postane na delovnem mestu uspešnejši in učinkovitejši. Teorija čustvene inteligence lahko posameznika vodi v razumevanju lastnih prednosti in slabosti in uči, kako jih uporabiti v svojo rast in razvoj pri doseganju ciljev. Dejstvo je, da za opravljanje dobrega dela posameznik potrebuje več sposobnosti čustvene inteligence čim bolj sorazmerno razporejene med vseh pet temeljnih elementov.

Psiholog Hendrie Weisinger (2001, str. 17) čustveno inteligenco definira kot inteligentno uporabo čustev. Čustveno inteligentna oseba svoja čustva namerno uporablja na način, ki koristi s svojim vedenjem in mišljenjem. Uporabo čustvene inteligence definira kot neomejeno. Čustvena inteligenca pomaga pri reševanju težav s sodelavci, v sodelovanju s strankami, vztrajanju pri nalogah, dobrih odnosih z nadrejenimi in ostalih izzivih na poti do uspeha. Čustvena inteligenca je uporabna tako na osebni kot medsebojni ravni.

Weisinger (2001, str. 18) čustveno inteligenco primerja z verigo DNK s štirimi temeljnimi elementi, ki jih je mogoče razvijati in povečevati. Te štiri temeljne elemente je Weisinger povzel po Mayerju in Saloveyu:

- sposobnost natančnega zaznavanja, ocene in izražanja čustev
- zavestno občutenje in vzbujanje čustev za boljše razumevanje samega sebe
- sposobnost razumevanja čustev in spoznanj, ki jih ta prinašajo
- sposobnost uravnavanja čustev tako, da spodbujajo intelektualno in čustveno rast

Čustveno inteligenco uvršča med osebne sposobnosti, ki so samozavedanje, obvladovanje čustev in samomotivacija. V tem se vidi podobnost tudi z Golemanovim modelom. Socialne sposobnosti pa so komunikacijske sposobnosti, razvijanje znanja o medosebnih odnosih in pomoč drugim.

Cooper in Sawaf (1997, str. xiii) čustveno inteligenco definirata kot sposobnost občutenja, razumevanja in učinkovite uporabe moči in bistrine čustev, kot vir človekove energije, informacij, povezav in vpliva. Cooper-Sawafov (1997, str. 293) model temelji na štirih temeljnih sestavinah na:

- čustveni pismenosti
- čustveni sposobnosti
- čustveni globini
- čustveni alkimiji

Čustvena pismenost pomeni npr. preskočiti odziv v afektu in se na situacijo odzvati primerno na čustva. Sem spada čustvena iskrenost, energija, odziv in intuicija. Čustvena sposobnost govori o pristnem in kvalitetnem dialogu med ljudmi in usposobi človeka za praktično uporabo čustvene pismenosti. Kvalitete čustvene sposobnosti so npr. prilagodljivost, odpuščanje sebi in drugim, pristnost ipd. Čustvena globina: temelji na vprašanju, kaj smo in kaj še lahko postanemo. Čustvena globina je sestavljena iz potenciala, namena, predanosti in vpliva. Čustvena alkimija: se nanaša na občutenje, prilagajanje, razvrščanje različnih čustvenih odzivov posameznika ali tretjih oseb. Ta temeljna sestavina dobi pomen med raziskovanjem lastnega življenja, dela ...

Steve in John C. Simmons, sin in oče, sta leta 1997 izdala knjigo o merjenju čustvene inteligence, v kateri sta čustveno inteligenco tudi definirala. Simmonsova (2000, str. 11) definicija pravi, da čustveno inteligenco sestavljajo čustvene potrebe, pobude in prave vrednote posameznika, ki vodijo celotno njegovo obnašanje. Posameznikove umske in telesne spretnosti določajo, kaj posameznik zna, čustvena inteligenca pa pove, kaj posameznik dela in bo še naredil. Odnose gradijo predvsem lastnosti čustvene inteligence, kot so odgovornost, skrb za druge in družabnost, medtem ko sebičnost, negativnost in sovražnost navadno uničujejo vsa osebna ali delovna razmerja.



Simmons-Simmonsova teorija izhaja iz prepričanja, da uspešnost človeka pri življenjskih odločitvah ni odvisna le od umskih sposobnosti in tako imenovanega inteligenčnega kvocienta. Zato sta že od leta 1970 preučevala in merila druge dejavnike uspešnosti. Izhajala sta iz spoznanja, da lahko neka inteligentna oseba z dobro izobrazbo, delovnimi izkušnjami, veseljem do dela na delovnem mestu doživi neuspeh. Iz teh preučevanj izhaja njun model čustvene inteligence, ki temelji na trinajstih osnovnih lastnostih značaja. Avtorja namreč značaj enačita s čustveno inteligenco. Celoten značaj pa je posledica dednosti, učenja in vzgoje. (Simmons in Simmons, 2000, str. 14)

Trinajst osnovnih področij čustvene inteligence oz. lastnosti posameznika po Simmons S. in Simmons J. C. so čustvena energija, čustvena napetost, optimizem, samospoštovanje, predanost delu, natančnost, želja po spremembah, pogum, odločnost, strpnost, samouveljavljanje, mar za druge in družabnost. (Simmons in Simmons, 2000, str. 27)

## **2.4 POVEZANOST ČUSTVENE INTELIGENCE IN INTELIGENČNEGA KVOCIENTA**

Ko je govora o inteligenci, vsi najprej pomislijo na tako imenovano razumsko inteligenco. Ta zajema sposobnosti, ki jih je mogoče meriti in kar poznamo pod pojmom IQ – inteligenčni količnik. To so matematično-logične sposobnosti, obvladovanje jezika, prostorska predstavljalnost, nadarjenost ... In vsakomur se zdi intelektualna spretnost zelo pomembna, medtem ko pomembnost čustvenih spretnosti ni jasna vsakomur. Vendar se v zadnjih letih precej spreminjajo tudi merila v poklicnem svetu. Poleg spričeval z izobraževalne poti je vse bolj pomemben vtis, ki ga pokaže nek kandidat za delovno mesto kot celotna osebnost. Pomembni so osebni interesi, ki jih goji nek kandidat, lastnosti kandidata, kot so delo v skupinah, zmožnosti prilagajanja, komuniciranja in sodelovanja z drugimi.

Raziskave so pokazale, da visok IQ pri posamezniku sicer ničesar ne zagotavlja, močno pa poveča verjetnost, da bo posameznik z visokim IQ dosegel boljši uspeh v šoli, večjo produktivnost, uspeh in dobro učenje. (Steiner, 2010, str. 40) Višina IQ je lahko za posameznika zelo lažna. Dokaj zanesljivo pokaže študijske uspehe posameznika, še zdaleč pa ne pokaže uspešnosti v življenju in karieri. Nekatere zgodovinske osebnosti (npr. Darwin, Einstein, Edison), ki veljajo danes za nadpovprečno pametne, so v svoji mladosti veljale za nizko inteligentne ali celo zaostale. In marsikdo, ki se je na testu IQ odrezal slabo, je v življenju dosegel uspehe v karieri in na drugih področjih. Tako lahko ugotovimo, da tako kot nizek IQ ne pomeni nujno popolnega neuspeha, tako visok IQ ne pomeni zagotovila za poklicni uspeh, uspeh v življenju, za zadovoljstvo ... Pravilo, da ima oseba, ki ima visok IQ, zagotovljen uspeh, ima preveč izjem, da bi potrjevale pravilo. Zato je prav gotovo, da na človekovo inteligenco, ki posameznika vodi skozi celotno življenje, mora vplivati še nek del inteligence, ki se je ne da izmeriti z IQ-testom.

Predvsem Goleman v svojih delih poudarja, da sam razum ne more dobro delovati brez čustvene inteligence. Čustveni inteligenci pa nasprotno koristi hladna, premišljena in razumska presoja. Če obe inteligenci delujeta kar se da usklajeno in učinkovito, se dvigne tako razumska kot čustvena sposobnost posameznika. Analiza podatkov, zbranih iz več modelov sposobnosti, je pokazala, da imajo v razmerju med tehničnimi in kognitivnimi (ki jih merijo tudi testi IQ) sposobnostmi ter čustveno inteligenco najpomembnejšo vlogo pri vodjih in višjih plasteh organizacije ravno čustvenointeligenčne sposobnosti, medtem ko so tehnične in kognitivne sposobnosti zanemarljive. Razmerje, ki je odločilno za uspeh, naj bi bilo celo, da IQ prispeva 20 % dejavnikov, medtem ko ostalih 80 % predstavljajo drugi dejavniki, predvsem taki, ki jih razumemo pod pojmom čustvena inteligenca. (Goleman, 1997, str. 49, 50)

Goleman si je s to trditvijo prisluzil ogromno kritik psihologov, ki se z njo nikakor ne strinjajo. Na primer Mayer pravi, da sta inteligentnost in čustvovanje popolnoma drugačna procesa, ki pa vplivata drug na drugega. Strinja se, da visok IQ nikakor ne napove nekega uspeha in koristi posamezniku, medtem ko visoka čustvena inteligentnost vsekakor tako ali drugače koristi posamezniku v vsakdanjem življenju. (Hein, 2006) Tu je potrebno poudariti, da tudi Goleman ne pravi, da trditev pomembnosti 20 % IQ in 80 % EQ pri posamezniku vedno drži. Goleman ne zanika pomembnosti IQ, ampak IQ jemlje kot nujno predpostavko posameznika, ki zaseda določen položaj in vodilno mesto. Pravi pa, da visok IQ ne pomeni dobrega vodje ali odličnega opravljanja dela v neki organizaciji. To, v čemer se razlikujejo odlični in slabi voditelji, ki morajo imeti za opravljanje svojega dela približno enake sposobnosti, pa so dejavniki čustvene inteligence in višina EQ. (Goleman, 2002, str. 259, 260, 261) Natančno razmerje med kognitivnimi sposobnostmi in sposobnostmi čustvene inteligence je sicer odvisno od načina njunega merjenja in zahtev posamezne organizacije. Posameznik z visoko razvitimi čustvenimi spretnostmi ima večjo možnost za produktivno in srečno življenje ter obvladovanje miselnih navad, ki prinašajo osebni in poklicni uspeh. (Goleman, 2002, str. 260)

Čustveni in razumni um sta zelo različni stvari, ki pa se med seboj stalno prepletata in oblikujeta posameznikovo celotno miselno življenje. Razumskega uma se navadno vsak bolj zaveda, posameznik je zaradi njega nagnjen k razmišljanju in odzivanju. Medtem ko je čustveni um bolj spontan, hitrejši in nemalokrat nelogičen, saj prične z delovanjem brez časa za razmislek. Čustveni um in njegova hitrost lahko zato velikokrat odvrča od razmišljanja razumskega uma. V vsakdanjem življenju bolj intenzivno čutno doživljanje poveča vlogo čustvenega uma in lahko v takšnih situacijah zmanjša učinek razumskega uma. Večji del pa oba uma tesno sodelujeta in se prepletata. V vsakem razmišljanju posameznika so zelo pomembna občutja, ki jih pri tem doživlja. Zato je tudi pomembno, da sta oba v ravnovesju, saj se ob prevelikem čustvenem odzivu, strasteh ravnovesje hitro poruši. (Goleman, 1997, str. 22, 23) Čustvena iznajdljivost je vsaj enako pomembna kot visok IQ, tako da za lepo in uspešno življenje posameznik sigurno potrebuje oboje, visok IQ in visok EQ. IQ-test je najbolj značilen inteligenčni test. Skoraj vsakega posameznika zanima, kolikšna je njegova mera IQ. IQ-test je meritev, ki temelji na podlagi stoletnih raziskav, zato je tudi njen pomen znanstveno zanesljiva meritev, ki meri

prirojene sposobnosti posameznika, na katere se da le minimalno vplivati, saj se po najstniških letih ne spremeni. Test IQ sestavljata dva dela. Prvi del meri splošno razumsko inteligenco do količnika 120, drugi del pa meri matematično-logične sposobnosti nad 120. Količnik 120 IQ je tisti, ki predstavlja mejo za visoko (razumsko) inteligentne posameznike. Za EQ pa še ne obstajajo neki uveljavljeni in zanesljivi znanstveni merski instrumenti. Zato se ga tudi ne da tako natančno določiti kot IQ. Je pa čustvena inteligenca tista, na katero lahko vplivamo, saj ni gensko pogojena. Čustvene sposobnosti lahko razvijamo in jih lahko izboljšujemo, saj so plod vseživljenjskega nadgrajevanja. Čustvena inteligenca se najbolj razvija v najstniških letih, a je ta ne določa tako kot IQ, res pa je, da ljudje vzorce svojih vedenj in navad z leti veliko težje spremenijo. (Stein, 2010, str. 40, 41)

## **2.5 MERJENJE ČUSTVENE INTELIGENCE**

Čustvena inteligenca ni prirojena in se razvija skozi življenje. Merjenja temeljijo na merjenju sestavin čustvene inteligence. Merjenje te inteligence pa je posamezniku lahko v pomoč pri razvijanju. S testi se ugotovi, katera sestavina čustvene inteligence je dovolj razvita, katera pa premalo. Posameznik se lahko razvija s pomočjo čustvene inteligence le tako, da pozna svoje stanje in se zaveda, katere lastnosti lahko izpopolni. Še vedno pa je mnogo psihologov mnenja, da se čustvene inteligence ne da izmeriti. Hein (2006) meni, da so zdajšnji testi neustrezni in bi morali razviti ustrežnejše. Testi po njegovem mnenju merijo čustveno inteligenco, ki je preveč pod vplivom okolja in preveč subjektivne narave.

Toliko kolikor je različnih avtorjev, toliko in še več je različnih testov za merjenje čustvene inteligence. Na splošno lahko rečemo, da se testi razlikujejo med seboj po treh stvareh: po samem ocenjevalcu, metodi merjenja in sami osnovni obliki, ki je odvisna od vsakega avtorja raziskave.

V nadaljevanju je predstavljenih šest skupin različnih konstruktov za merjenje čustvene inteligence. Ti so:

- Bar-Onovi testi in vprašalniki:
  - o Zbirnik čustvenega kvocienta
  - o Različica ZČ-k za mladostnike
  - o Čustveni kvocient – 360
- Zbiralnik čustvenih kompetenc in čustveno družabnih kompetenc
- Gensova ocena čustvene inteligence
- Vprašalnik značilnosti čustvene inteligence
- Mayerjev, Saloveyev in Carusov test čustvene inteligence
- Schutterjev samoocenjevalni test čustvene inteligence

Reuvenes Bar-On v svoj model testov in vprašalnikov vključuje čustvene, socialne in osebne značilnosti inteligence. Tem pa pripisuje večjo vrednost kot klasični inteligenci.

Emocionalna inteligenca je »vrsta nekognitivnih sposobnosti, kompetenc in spretnosti, ki vplivajo na uspešnost posameznika pri njegovem spoprijemanju z zahtevami in pritiski okolja«. (Bar-On v: Avsec in Pečjak, 2003)

Prvi vprašalnik je Bar-On sestavljal že konec 80. let, in sicer ga je uporabil za merjenje psihičnega zadovoljstva in zdravja. Isti vprašalnik pa je po letu 1990, ko je bil definiran pojem čustvene inteligence, verjetno zaradi komercialnih razlogov preimenoval v vprašalnik emocionalnega količnika. (Avsec in Pečjak, 2003, str. 60) Leta 2000 pa je iz svojega vprašalnika sam pojem čustvene inteligence razširil na emocionalno in socialno inteligenco.

Sama struktura vprašalnikov in posledično tudi modela po Bar-Onu je prikazana v tabeli 1. Struktura predstavlja pet področij čustvene inteligence s skupaj petnajstimi lestvicami. Bistvo vprašalnika pa je skupni rezultat, tako imenovani količnik čustvene inteligence (EQ), ki predstavlja posameznikovo splošno stopnjo čustvene inteligentnosti.

Bar-On je do sedaj razvil tri vrste testov za merjenje čustvene inteligence, in sicer:

- Zbirnik čustvenega kvocienta (ZČ-k)
- Različica ZČ-k za mladostnike (ZČ-k:RM)
- Čustveni kvocient – 360 (ČK-360)

Zbirnik čustvenega kvocienta je vprašalnik, namenjen odraslim od 17 let dalje. Sestavlja ga 133 vprašanj. Vprašanja so oblikovana kot trditve, na katere je možno odgovoriti z lestvico od 1 do 5, pri kateri 1 pomeni neresnično zame in 5 zelo resnično zame. Odgovori v kategorijah in podkategorijah, navedenih v tabeli 1, sestavljajo skupno oceno čustvenega kvocienta posameznika.

Visoki rezultati, doseženi v prvi kategoriji (intrapersonalnost), pomenijo, da je vprašanec v stiku s svojimi čustvi in je pozitivno usmerjen v stvari in dogodke okoli sebe. Dobri dosežki v drugi kategoriji (intrapersonalnost) pomenijo dobro razumevanje, sodelovanje in delovanje z drugimi ljudmi. Tretja kategorija (prilagodljivost) pokaže, kako se je posameznik sposoben odzivati na spremembe in pritiske okolja. Obvladovanje stresa kaže na to, kako se posameznik sooča s stresom, zadnja kategorija (splošno razpoloženje) pa kaže, kako je posameznik sposoben uživati v življenju. (Bar-On, 2007)

Pravilnost pridobljenih rezultatov v modelu ZČ-k kažejo štirje pokazatelji veljavnosti, ki jih je Bar-On vključil v sam vprašalnik. Vprašalnik oz. model ima vgrajen popravljalni dejavnik, ki avtomatično prilagodi ocenjevalno lestvico glede na pozitivni ali negativni vtis glede na pokazatelje. Ti pokazatelji so število izpuščenih odgovorov, stopnja nedoslednosti pri odgovarjanju, nagnjenost k pretiranemu pozitivnemu odgovarjanju ali nagnjenost k pretirano negativnemu odgovarjanju. (Bar-On, 2007)

Povprečni in nadpovprečni rezultati, doseženi na testu, kažejo posameznikovo učinkovito čustveno in socialno delovanje oz. kažejo njegovo čustveno inteligentnost. Povprečje preoblikovanih rezultatov je 100 s standardnim odklonom 15. (Bar-On, 2007)

**Tabela 2: Področja čustvene inteligence, ki so vključene v vprašalnik EQ**

Kompozitna lestvica	Lestvica	Opis
intrapersonalna inteligentnost	emocionalno samozavedanje	Sposobnost prepoznavanja lastnih čustev (zavedanje, sposobnost ločevanja in poznavanje njihovih vzrokov).
	asertivnost	Sposobnost sprejemanja in izražanja lastnih čustev, prepričanj in misli, zavzemanja za svoje pravice (ne dovoliti, da vas drugi izkoriščajo) na nedestruktiven način.
	samospoštovanje	Sposobnost sprejemanja zaznanih pozitivnih in negativnih vidikov sebe, svojih omejitev in možnosti, spoštovanje sebe in sprejemanje sebe kot v osnovi dobrega.
	samoaktualizacija	Sposobnost realiziranja lastnih potencialov – gre za dolgoročen, dinamičen proces, usmerjen k maksimalnemu razvoju posameznikovih sposobnosti, kapacitet in talentov.
	neodvisnost	Sposobnost samousmerjenosti in samokontrole pri mišljenju in akcijah ter emocionalna neodvisnost; zanašanje nase pri načrtovanju in odločanju pri pomembnih odločitvah.
interpersonalna inteligentnost	empatija	Sposobnost zavedanja, razumevanja in upoštevanja čustev drugih; občutljivost na to, kaj, kako in zakaj drugi čutijo to, kar čutijo.
	medsebojni odnosi	Sposobnost ustvarjanja in vzdrževanja vzajemno zadovoljnih medsebojnih odnosov, za katere je značilna intimnost in vzajemno dejanje in sprejemanje naklonjenosti.
	družbena odgovornost	Sposobnost biti kooperativen in konstruktiven član socialne skupine (vedenje na odgovoren način, socialna zavest in temeljna skrb za druge).
prilagodljivost	reševanje problemov	Sposobnost identificiranja in definiranja problemov ter oblikovanje in uporaba potencialno učinkovitih rešitev.
	preverjanje realnosti	Sposobnost doseganja skladnosti med tem, kaj doživljamo, in tem, kar objektivno obstaja.
	fleksibilnost	Sposobnost prilagajanja emocij, misli in vedenja spreminjajoči situaciji in pogojem.
spoprijemanje s stresom	frustracijska toleranca	Sposobnost aktivnega in pozitivnega spoprijemanja z neprijetnimi dogodki in stresnimi situacijami, ne da bi bili preveč prizadeti.
	kontrola impulzov	Sposobnost upiranja oz. sposobnost odložitve nagona po določenem vedenju.
splošno razpoloženje	sreča	Sposobnost uživanja v življenju, zadovoljstvo z drugimi in življenjem na sploh.

	optimizem	Sposobnost gledanja na življenje s svetle plati in vzdrževanja pozitivnega stališča, tudi v primeru težav.
--	-----------	--

Vir: Bar-On et al., 2007, str. 4

Zbirnik čustvenega kvocienta za mladostnike je enako kot ZČ-i samoocenjevalni test. Namenjen je za merjenje čustvene in socialne inteligentnosti pri mladostnikih med 7. in 18. letom starosti. Sam test je razdeljen na sedem enot, in sicer na:

- intrapersonalno inteligentnost
- interpersonalno inteligentnost
- obvladovanje stresa
- prilagodljivost
- splošno razpoloženje
- pozitiven vtis
- indeks nedoslednosti

Sam vprašalnik je sestavljen iz 60 kratkih trditev, ki posameznika postavljajo v konkretizirano situacijo, kar je enako kot pri ZČ-k. (Bar-On, 2007)

Vprašalnik ČK-360 za razliko od prejšnjih dveh vprašalnikov ni samoocenjevalni. Vprašalnik ČK-360, je različica testa, primerna za podjetja. V testu sodelujejo vsi, saj test temelji na sodelovanju več ocenjevalcev enega posameznika. Izhaja iz tega, da se posameznik sam ne more povsem objektivno oceniti, saj velikokrat ne opaža lastnih pomanjkljivosti. Pri tej metodi gre za pridobivanje povratnih informacij o posameznikovi uspešnosti iz njegovega celotnega okolja. Oceno tako dajo posameznikovi sodelavci, nadrejeni, podrejeni in morebitni partnerji in stranke.

Sama zgradba vprašalnika je podobna kot pri ZČ-k in ZČ-k:RM. Obsega ravno tako pet lestvic in petnajst podlestvic, opredeljenih v tabeli 1. Sestavljen je iz 88 trditev in je namenjen starejšim od 16 let. Enako kot pri ZČ-k so obdelani tudi rezultati. Povprečje predstavlja 100 s standardnim odklonom 15 in korelacijo  $R = 0,69$ . (Bar-On, 2007)

**Tabela 3: Sestavine zbirnika čustvenih kompetenc**

	Jaz Osebne kompetence	Drugi Socialne kompetence
spoznavanje	samozavedanje: čustveno samozavedanje, samoocenjevanje, samozaupanje	socialno zavedanje (družabnost): empatija, usmerjenost k storitvam, organizacijsko zavedanje
nadziranje	samoobvladovanje: samonadzor čustev, skrbnost, natančnost, vestnost, prilagodljivost, usmerjenost k dosežkom, iniciativnost, optimizem	socialne spretnosti: razvijanje drugih, vodenje, vplivnost, spodbujanje sprememb, obvladovanje konfliktov, timsko delo

Vir: Boyatzis, 2007

Zbirnik čustvenih kompetenc in prav tako zbirnik čustveno-družabnih kompetenc merita čustveno inteligenco kot osebno značilnost in temeljita na sami definiciji čustvene kompetence Daniela Golemana (2001, str. 280), ki pravi, da »čustvene kompetence pomenijo zmožnost, da se osebni potencial na področju mišljenja in čustev lahko učinkovito izrazijo prek vedenja v čustveno in socialno zahtevnih situacijah«. Temelji na metodi 360 stopinj in se uporablja predvsem kot pomoč pri razvoju posameznika in ne kot merilo same čustvene inteligentnosti. Zbirnik čustvenih kompetenc je sestavljen iz štirih temeljnih kompetenc in 18 sestavljenih kompetenc, ki so podrobno napisane v tabeli 2. Zbirnik čustveno-družabnih kompetenc pa je sestavljen iz podkompetenc, ki so zgrajeni na enakih temeljih iz 12 podkompetenc, naštetih v tabeli 3.

**Tabela 4: Sestavine zbirnika čustveno-družabnih kompetenc**

	Jaz Osebne kompetence	Drugi Socialne kompetence
spoznavanje	samozavedanje: čustveno samozavedanje	socialno zavedanje (družabnost): empatija, organizacijsko zavedanje
nadziranje	samoobvladovanje: samonadzor čustev, prilagodljivost, usmerjenost k ciljem, optimizem	socialne spretnosti: razvijanje drugih, vodenje z navdihom, vplivnost, obvladovanje konfliktov, timsko delo

Vir: Boyatzis, 2007

Gensova ocena čustvene inteligence izhaja iz metode Bar-Onove metode 360. Namenjena je merjenju čustveno inteligentnega vedenja na delovnem mestu. (Gignac, 2010, str. 11) Meri se jo s pomočjo sedmih sestavin čustvene inteligence po Benjaminu Palmerju in Con Stougu z univerze Swinburne. Gensova metoda čustvene inteligence je zato znana tudi pod imenom Test čustvene inteligence univerze Swinburne. (Gignac, 2010, str. 15) V spodnji tabeli je prikazanih teh sedem sestavin, njihova razlaga in rezultat, ki je posledica dobro razvitih lastnosti oz. sposobnosti čustvene inteligence pri delu. Iz trga je razvidno, da čustvena inteligenca na delovnem mestu vpliva na vzdušje v delovnem okolju, na boljše razumevanje s sodelavci, na pozitivnejše celotno ozračje v organizaciji, na večjo motivacijo do dela ipd.

Test Gensove ocene čustvene inteligence je sestavljen iz 70 trditev, na katere zaposleni odgovarjajo z ocenami od 1 do 5. Test je namenjen polnoletnim osebam. (Gignac, 2011, str. 17, 18) Rezultati se nato odražajo v odstotkih, pri čemer so povprečni rezultati tisti, ki dosežejo od 41 % do 60 %. Podpovprečni rezultati so vsi rezultati, nižji od 40 %, pri čemer so rezultati nižji od 20 % še posebej označeni kot ekstremno nizki. Nadpovprečni rezultati so vsi od 61 % do 100 %, pri čemer so od 61 % do 79 % visoki rezultati, od 80 % do 100 % pa so zelo visoki rezultati. (Gignac, 2010, str. 23–24)

**Tabela 5: Ključne sestavine, merjene v Gensovi oceni čustvene inteligence**

Sestavina ČI	Razlaga sestavine ČI	Rezultati na delovnem mestu
Čustvena samozavest	Sposobnost razumevanja lastnih čustev.	Razumevanje vpliva čustev na misli, odločitve, vedenje in delovanje na delovnem mestu.
		Večja samozavest.
Izražanje čustev	Zmožnost izražanja čustev.	Večje razumevanje med sodelavci.
		Oblikovanje zaupanja med sodelavci.
Zavedanje čustev drugih	Razumevanje in zaznavanje čustev drugih.	Boljše razumevanje drugih, kako se odzvati, motivirati in zblížati.
		Boljši medčloveški odnosi.
Čustveno sklepanje	Izkoriščanje čustvene informacije pri sprejemanju odločitev.	Boljše sprejemanje odločitev pri upoštevanju več informacij.
Obvladovanje lastnih čustev	Sposobnost učinkovitega obvladovanja lastnih čustev.	Večje zadovoljstvo pri delu.
		Lažje izpolnjevanje visokih pričakovanj pri delu.
		Boljši medčloveški odnosi.
		Večja delavnost.
Obvladovanje čustev drugih	Sposobnost vplivanja na razpoloženje in čustva drugih.	Večja delavnost drugih.
		Pozitivno delovno okolje.
		Učinkovito reševanje konfliktov.
Kontrola lastnih čustev	Sposobnost učinkovite kontrole močnih čustev.	Čustveno ravnovesje.
		Jasno razmišljanje v stresnih situacijah.
		Učinkovito delovanje v situacijah, ki povzročajo močna čustva.



Vir: Eiconsortium, 2011

Vprašalnik značilnosti čustvene inteligence temelji na značilnostih čustvene inteligence posameznika. Vprašalnik sta leta 2003 razvila profesorja univerze v Londonu, Petrides in Furnham v sklopu znanstvene raziskave. Vprašalnik značilnosti čustvene inteligence je možen v več oblikah.

Izvirna oblika je daljša. Obsega 153 trditev, oblikovanih v povedih, ki so tematsko razdeljene v 15 področij, ki so nanizane v tabeli 5 skupaj z kazalniki visoko razvite čustvene inteligence na določenem področju. Krajša oblika vprašalnika izhaja iz izvirne verzije, vendar obsega 30 trditev, za vsako področje dve. Poleg teh dveh osnovnih verzij vprašalnika značilnosti čustvene inteligence obstajajo tudi verzije vprašalnikov, namenjene za mlade od 13 do 17 let, za otroke od 8 do 12 let in verzija vprašalnika značilnosti čustvene inteligence 360 stopinj.

**Tabela 6: 15 področij ČI po vprašalniku značilnosti ČI skupaj s pomenom visoke ocene nekega področja pri posamezniku**

Področje	Visoko doseženi rezultat pomeni, da ...
Prilagodljivost	... so se pripravljene prilagoditi novitetam in spremembam.
Asertivnost	... so odkriti, neposredni in stojijo za svojimi dejanji.
Zaznavanje čustev	... razumejo tako svoja kot druga čustva.
Izražanje čustev	... so zmožni pokazati čustva pred drugimi ljudmi.
Obvladovanje lastnih čustev	... lahko obvladujejo svoja čustva.
Obvladovanje čustev drugih	... imajo vpliv na čustva ljudi okoli sebe.
Impulzivnost (nizka)	... da ne odreagirajo preveč efektivno in se ne prepustijo svojim nagonom.
Medčloveški odnosi	... imajo navadno zelo dobre medčloveške odnose.
Samozavest	... so uspešni in zaupajo sami sebi.
Samomotivacija	... imajo visoko postavljene cilje in le redko odnehajo.
Družabnost	... imajo razvite družbene spretnosti.
Obvladovanje stresa	... lahko vzdržijo pod pritiskom in obvladujejo stres.
Empatija	... so sposobni sprejeti nazore in poglede drugih.

Sreča	... so veseli in zadovoljni z življenjem.
Optimizem	... so samozavestni in pozitivno gledajo na dogajanje.

Vir: ULC, 2011

Mayerjev, Saloveyev in Carusov test čustvene inteligence za razliko od zgornjih testov meri čustveno inteligenco kot kognitivno čustveno sposobnost. Razvit je bil leta 1997. Test je sestavljen iz 141 kratkih trditev, ki opisujejo vsakodnevne situacije. Na podlagi odgovorov test oceni posameznikovo pripravljenost za reševanje čustvenih težav in izpolnjevanje nalog. (Avsec, 2005) Problem pri vrednotenju takih testov je, da so pravilni odgovori večinoma določeni preveč subjektivno, glede na avtorja testa, glede na večino odgovorov ipd. Postavke, ki se jih ocenjuje na testu, so predstavljene v tabeli 7.

**Tabela 7: Naloge, vključene v MSCEIT**

Vrsta EI	Področje	Podtest	Opis sposobnosti
Izkustvena emocionalna inteligentnost	Zaznavanje čustev	Obrazi	Sposobnost identifikacije občutij druge osebe na podlagi obraznih izrazov
		Slike	Sposobnost identifikacije emocij na umetniških slikah
	Uporaba čustev	Senzacija	Sposobnost generiranja posamezne emocije za njeno primerjavo s senzornimi metodami
		Facilitacija	Znanje posameznika o tem, kako posamezna čustva pomagajo pri mišljenju in sklepanju
Strateška emocionalna inteligentnost	Razumevanje čustev	Zmesi	Sposobnost identifikacije osnovnih čustev v kompleksnih čustvih in obratno
		Spremembe	Znanje o emocionalnih »zaporedjih«, kako čustva prehajajo ena v drugo glede na jakost
	Upravljanje s čustvi	Upravljanje	Sposobnost vključevanja lastnih emocij v odločanje
		Odnosi	Sposobnost vključevanja čustev v odločanje, ki vključujejo druge osebe

Vir: Avsec, 2005

Samooценjevalni test čustvene inteligence avtorice Nickole Schutte je test, ki temelji na

modelu Saloveya in Mayerja. Čustveno inteligenco meri na podlagi štirih področij čustvene inteligence. Te so ocenitev čustev, izražanje svojih čustev, obvladovanje in izraba zase pomembnih čustev ter obvladovanje in izraba čustev drugih.

Test je sestavljen iz 33 trditev, na katere testiranec odgovarja z lestvico od 1 (popolnoma se ne strinjam) do 5 (popolnoma se strinjam). Vsako vprašanje in vsaka skupina vprašanj glede na področje se oceni posebej in nato se končni rezultat izpelje iz skupne ocene vseh področij.

### **3 RAZISKAVA ČUSTVENE INTELIGENCE NA PRIMERU ŠTUDENTOV UNIVERZE V LJUBLJANI**

#### **3.1 METODE DELA IN IZVEDBA RAZISKAVE**

Celotna raziskava temelji na kvantitativnih metodah. Kvantitativna raziskava vključuje raziskovanje s pomočjo ankete in statistično obdelavo rezultatov. Statistična množica so študentje različnih fakultet na ljubljanski univerzi, statistična enota pa je v primeru te raziskave anketirani študent. Kvantitativni vir raziskave so rešeni anketni vprašalniki.

Anketni vprašalnik je sestavljen iz treh delov. Prvi del zavzema splošne podatke anketirancev in obsega 14 vprašanj. Ta sprašujejo po spolu, načinu in smeri študija, povprečni oceni študenta, letniku, dosedanjih izkušnjah z delom ...

Drugi del anketnega vprašalnika sestavlja kratek test čustvene inteligence. Moj prvotni namen je bil prilagoditi in uporabiti Bar-Onov test čustvene inteligence, ki je edini, ki neposredno meri tako imenovani EQ. Vendar praktično ni mogoče priti do načina in lestvice, ki jo uporablja Bar-On za določitev EQ. Po pregledu večjega števila testov čustvene inteligence sem ugotovila, da večina lepo sledi Bar-Onovemu modelu. To pomeni, da so vprašanja sestavljena tako, da vprašanca s trditvijo postavi v neko konkretno situacijo, na katero anketiranec odgovori s pomočjo lestvice od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni »sploh se ne strinjam« in 5 »popolnoma se strinjam«. Testi so v osnovi sestavljeni tako, da je za vsako sestavino čustvene inteligence v vprašalniku namenjeno določeno število vprašanj oz. trditev. Ta vprašanja pa so še znotraj sestavine razdeljena na značilnosti te sestavine. Na enak način je sestavljen tudi moj anketni vprašalnik. Vprašanja izhajajo iz knjige Wooda in Tolleya *Provjerite svojo emocionalnu inteligenciju*. Anketni vprašalnik sem sestavila sama s pomočjo vseh videnih vprašalnikov, po katerih sem povzela vprašanja in jih priredila tako, da so le-ta primerna za študente. Anketni vprašalnik o čustveni inteligenci je glede na vprašanja povzet po Woodu in Tolleyu. (2004) Vsako sestavino čustvene inteligence zastopa šest vprašanj, vsako vprašanje oz. trditev pa temelji na eni od značilnosti določene sestavine. Prvih šest vprašanj drugega dela zastopa sestavino čustvene inteligence samozavedanja. Trditve so razporejene glede na značilnosti te sestavine, kot so pozitivna usmeritev misli, zavedanje, kaj si drugi mislijo o meni, iskrenost do samega sebe, zavedanje pomanjkljivosti in njihovo sprejemanje, spoštovanje sebe, poslušanje drugih. Drugi sklop šestih trditev predstavlja sestavino samonadzora, sestavljeno iz upora s predsodki, brzdanja svojega odziva, obvladovanja lastne govorice telesa, prilagodljivosti, odločnega/nenapadalnega izražanja, pogleda problema iz razdalje. Tretji sklop predstavlja motivacijo in njene značilnosti, kot so doseganje najvišjih standardov, optimizem, predanost ciljem, nagnjenost k osebnemu

izboljšanju, zavedanje in izkoriščanje priložnosti. Četrty sklop trditev so trditve o empatiji in značilnostih, kot so občutljivost, razumevanje drugih, skrb za potrebe drugih, podpiranje razvoja drugih, društvena občutljivost. Zadnja sestavina čustvene inteligence v vprašalniku je družbena veščina. Sestavljajo jo značilnosti, kot so vodenje skupine, reševanje pogajanj, medsebojno sodelovanje, medsebojno komuniciranje, navezovanje stikov, analiziranje družbe, razvoj in vzdrževanje odnosov. Celotni drugi del obsega 30 trditev.

Tretji zadnji del anketnega vprašalnika pa sestavljajo splošna vprašanja o čustveni inteligenci, njenem poznavanju, pomembnosti med študijem, v karieri in v vsakdanjem življenju ter o splošnem zavedanju čustvene inteligence pri študentih. Zadnji del obsega 12 vprašanj različnih tipov.

Anketni vprašalnik je prvotno oblikovan v elektronski obliki s pomočjo spletne strani [www.mojaanketa.si](http://www.mojaanketa.si). Osebno sem ga posredovala po elektronski poti na približno 180 naslovov, pri čemer je bilo še nekaj anket posredovanih preko drugih oseb. Ocenila sem, da je bilo posredovanih preko 200 anketnih vprašalnikov, pri čemer pa je bila izredno slaba odzivnost. V treh tednih sem prejela 52 rešenih anketnih vprašalnikov, tako da vzorčna statistična množica šteje 52 statističnih enot oz. 52 študentov različnih fakultet z Univerze v Ljubljani.

### 3.2 PREDSTAVITEV REZULTATOV RAZISKAVE

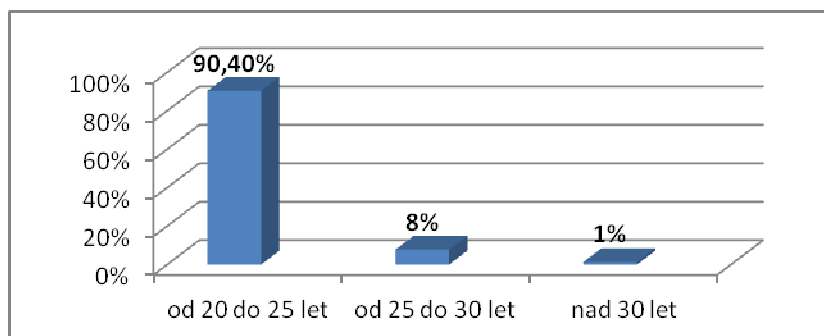
Celotna populacija študentov Univerze v Ljubljani šteje 46527 študentov. Vzorčna populacija naključno izbranih anketiranih študentov Univerze v Ljubljani vsebuje 52 enot študentov, kar predstavlja 0,11 % celotne populacije.

Prvi del anketnega vprašalnika zajema demografske značilnosti anketirancev, kot so spol, dosežena stopnja izobrazbe, starost ...

#### 3.2.1 DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI ANKETIRANIH ŠTUDENTOV

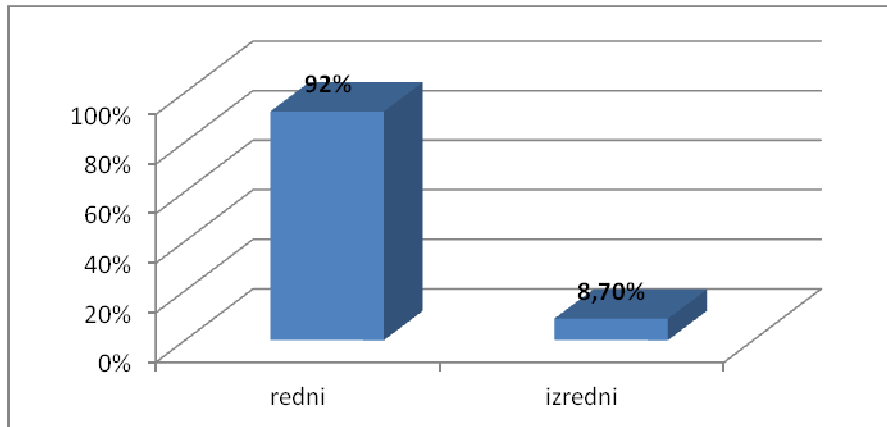
Od 52 dobljenih in pravilno rešenih anket je bilo 20 moških in 32 žensk. To pomeni, da je od vseh anketirancev 38 % moških in 62 % žensk.

**Grafikon 1: Prikaz študentov glede na starost**



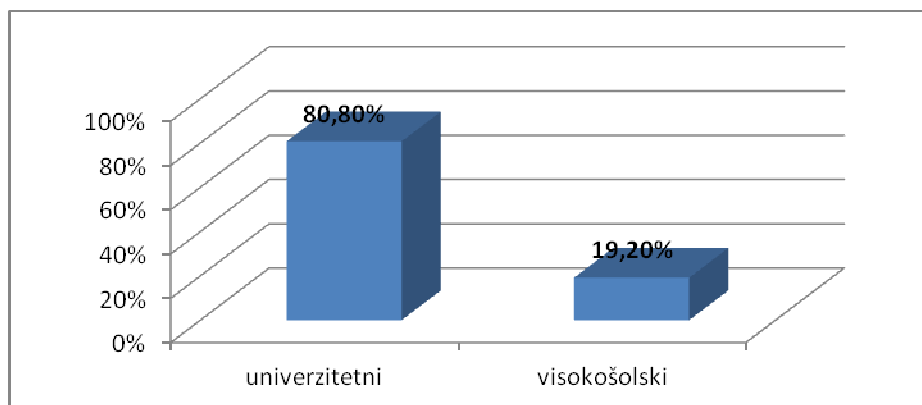
Vir: lasten

**Grafikon 2: Prikaz študentov glede na način študija**



Vir: lasten

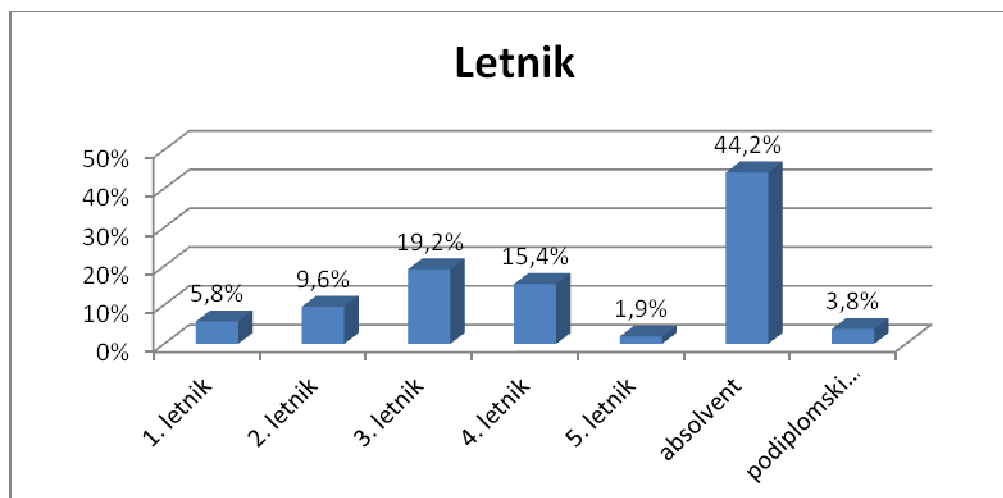
**Grafikon 3: Prikaz študentov glede na program študija**



Vir: lasten

Veliko večino anketirancev lepo prikazujejo zgornji trije grafikoni. Večina študentov je starih od 20 do 25 let. Iz tega podatka je pričakovan tudi naslednji podatek, in sicer da je večina anketiranih študentov rednih, kar 92 %. Večina študentov obiskuje univerzitetni program študija, in sicer 77 %, visokošolski program obiskuje 19 % oz. 10 anketiranih študentov, ostali so podiplomski študentje. Vzorec se dokaj sklada s celotno populacijo, v kateri je 69 % univerzitetnih študentov, 26 % visokošolskih in 5 % podiplomskih študentov.

**Grafikon 4: Letnik študija anketirancev**



Vir: lasten

Graf 4 prikazuje anketirane študente glede na letnik študija. Večina študentov, 44,2 % je absolventov. Najmanj je podiplomskih študentov in študentov petega letnika, kar je posledica tega, da je na Univerzi v Ljubljani le nekaj programov s toliko letniki.

**Tabela 8: Smer študija**

Zap. št.	Smer študija	Število	Odstotek
1.	družboslovna	29	55,8 %
2.	naravoslovna	23	44,2 %
Skupaj		52	100 %

Vir: lasten

Tabela 8 prikazuje eno izmed pomembnejših značilnosti vprašanih. Ker namreč v raziskavi nisem zaobjela študentov vseh fakultet Univerze v Ljubljani, sem vključila smer študija. Zato sem študente delila po temeljni naravi študija, in sicer ali je ta bolj družboslovno ali naravoslovno naravnano. Na anketni vprašalnik je odgovorilo nekoliko več študentov družboslovnih fakultet, in sicer skoraj 56 %. Ti študentje s 54 % prevladujejo tudi v celotni populaciji. 44 % študentov pa obiskuje naravoslovne fakultete. Glede na družboslovno naravnano študija sem pričakovano največ vrnjenih anket dobila s Fakultete za upravo, 21,2 %. 13,5 % anketirancev obiskuje Filozofsko fakulteto. Študentov Filozofske fakultete je največ tudi v celotni populaciji. Ostali študentje obiskujejo Fakulteto za družbene vede, Fakulteto za šport, Ekonomsko fakulteto, Pedagoško fakulteto, Teološko fakulteto in Akademijo za glasbo. Največ anketiranih študentov naravoslovnih fakultet prihaja s Fakultete za strojništvo in Biotehniške fakultete, iz vsake po 11,5 % študentov. Ti dve sta tudi najbolj obiskani naravoslovni fakulteti. Fakulteto za strojništvo obiskuje 2601 študentov, Biotehniško fakulteto pa 2783

študentov. Ostali študentje naravoslovnih fakultet obiskujejo Medicinsko fakulteto, Fakulteto za računalništvo in informatiko, Fakulteto za gradbeništvo in geodezijo, Fakulteto za farmacijo, Fakulteto za veterino in Fakulteto za elektrotehniko.

**Tabela 9: Povprečna ocena študentov**

Zap. št.	Povprečna ocena	Število	Odstotek
1.	6–6,9	4	7,7 %
2.	7–7,9	28	53,8 %
3.	8–8,9	14	26,9 %
4.	9–10	6	11,5 %
Skupaj		52	100 %

Vir: lasten

Eden izmed pomembnejših podatkov je tudi povprečna ocena vprašancev. Nanjo bom v nadaljevanju navezovala in z njo primerjala stopnjo čustvene inteligence in inteligence nasploh. Ker seveda nimam podatka, kolikšen je IQ kateregakoli izmed anketirancev, bom vse, kar temelji na primerljivosti EQ in IQ, posplošila tako, da bom vzela anketirance z najvišjimi povprečnimi ocenami kot primerke populacije z višjim IQ.

Več kot polovico vprašane populacije predstavljajo študentje s povprečno oceno od 7 do 7,9, in sicer preko 53 %. Najmanjši delež pa predstavljajo tisti z najvišjimi ocenami in tisti z najnižjimi ocenami.

Naslednja vprašanja so služila namenu ugotoviti, kakšne so delovne izkušnje študentov, ali delajo, koliko časa, zakaj ipd. Sekundarni razlog vprašanj je ugotoviti, če se morebiti čustvena inteligenca bistveno navezuje na delovne izkušnje študentov. Če študent opravlja poleg študija še kakšno drugo delo, s tem brez dvoma pridobiva delovne navade, dobiva tanova poznanstva ... Zanimalo me je predvsem, ali to kakorkoli vpliva tudi na višino čustvene inteligence oz. kakšna je povezanost čustvene inteligentnosti in delovnih izkušenj.

**Tabela 10: Dosedanje zaposlitve**

Zap. št.	Dosedanje zaposlitve	Število	Odstotek
1.	Priložnostna dela preko ŠS	28	53,8 %
2.	Redno/stalno delam preko ŠS	20	38,5 %
3.	Sem zaposlen	2	3,8 %
4.	Posvečam se le študiju	2	3,8 %
Skupaj		52	100 %



Vir: lasten

Več kot pol študentov priložnostno opravlja dela preko študentskega servisa. Le 3,8 % vprašanih študentov je odgovorilo, da so zaposleni ali da svoj čas posvečajo zgolj študijskim obveznostim.

**Tabela 11: Področje dela, ki ga opravljajo anketirani študentje**

Zap. št.	Področje del	Število	Odstotek
1.	Delam čisto nekaj drugega	26	50 %
2.	Delam na področju, ki ga študiram	22	42,3 %
3.	Delam na področju, za katerega že imam izobrazbo	4	7,7 %
Skupaj		52	100 %

Vir: lasten

Natanko pol vprašanih študentov ne opravlja dela, za katerega se izobražuje oz. za katerega že ima izobrazbo. 42,3 % vprašanih opravlja delo na področju, za katerega pridobiva izobrazbo, štirje študentje pa delajo nekaj, za kar že imajo pridobljeno izobrazbo.

**Tabela 12: Razlog zaradi katerega anketirani študentje delajo**

Zap. št.	Razlog dela	Število	Odstotek
1.	Pridobivanje izkušenj	31	59,6 %
2.	Dobivanje novih koristnih poznanstev	6	11,5 %
3.	Zgolj zaradi denarja	15	28,8 %
Skupaj		52	100 %

Vir: lasten

Glede na rezultate prejšnjega vprašanja, kjer je 50 % študentov odgovorilo, da opravlja delo, ki ni s področja, ki ga študirajo, je zanimivo, da kljub temu skoraj 60 % študentov meni, da si z delom pridobiva izkušnje. Razvidno je, da so študentje mnenja, da so izkušnje zelo pomembne tudi za prihodnjo poslovno pot, kljub temu da so izkušnje z drugega področja, za katerega se izobražujejo in na katerem naj bi nekoč opravljali delo. Presenetljivo malo študentov je odgovorilo, da dela zgolj zaradi materialnih dobrin oz. denarja.

**Tabela 13: Ure tedenskega dela anketiranih študentov**

Zap. št.	Delovne ure/tedensko	Število	Odstotek
1.	0–4	10	19,2 %
2.	4–8	9	17,3 %
3.	8–16	9	17,3 %
4.	Več kot 16	24	46,2 %
Skupaj		52	100 %

Vir: lasten

Glede na to, da skoraj vsi študentje poleg študija opravljajo tudi kakšno delo, je presenetljiv rezultat, da temu ne posvečajo tako zelo veliko časa. Malo več kot 36 % vprašanih študentov delu tedensko posveti do en delovni dan oz. do 8 ur dela. Več kot dva dneva tedensko pa dela 46 % študentov.

**Tabela 14: Koliko let poleg študija anketiranci tudi delajo**

Zap. št.	Leta dela	Število	Odstotek
1.	Do 1 leta	8	15,4 %
2.	1–3	14	26,9 %
3.	3–5	19	36,5 %
4.	Več kot 5 let	11	21,2 %
Skupaj		52	100 %

Vir: lasten

Večina študentov ima glede na podatek, koliko let poleg šolskih obveznosti opravljajo tudi kakršnokoli zaposlitev, precej tako imenovanih izkušenj z delom. 21 % jih dela že več kot 5 let, od 3 do 5 let dela več kot 36 %, skupaj ti predstavljajo večji del.

### 3.2.2 VPRAŠALNIK ČUSTVENE INTELIGENCE

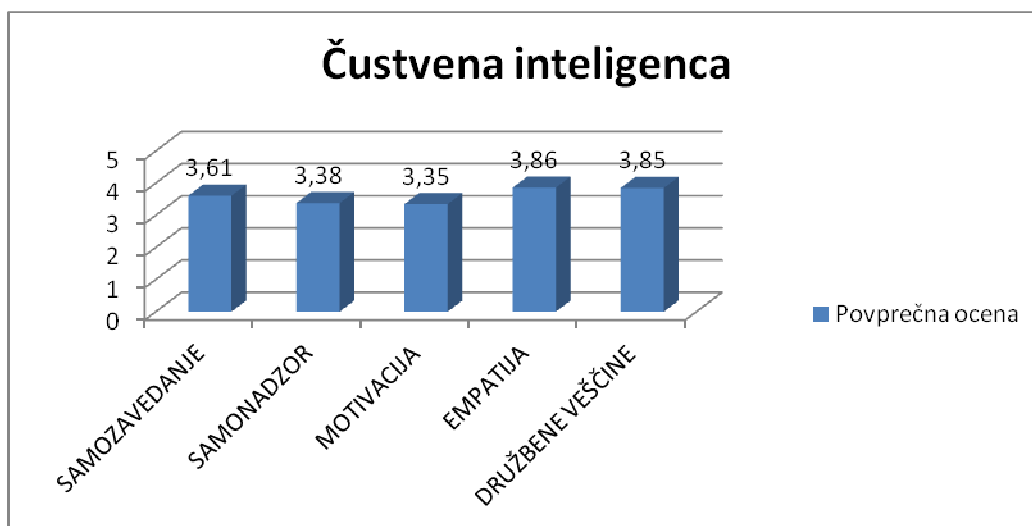
**Tabela 15: Čustvena inteligenca študentov glede na sestavine**

	FREKVENČNA PORAZDELITEV					Aritmetična sredina	Standardni odklon	Varianca	Intervalna ocena
	1	2	3	4	5				
SAMOZAVEDANJE	3	4,66	13	20,3	11	3,61	1,1	1,21	3,31<Y<3,91
SAMONADZOR	2,7	9,5	14,7	15,3	9,8	3,38	1,15	1,32	3,07<Y<3,70
MOTIVACIJA	3,7	10,2	11,5	17,3	9,3	3,35	1,20	1,43	3,03<Y<3,68
EMPATIJA	1,2	4,5	10,7	19,8	15,8	3,86	1,03	1,06	3,58<Y<4,14
DRUŽBENE VEŠČINE	0,8	3,5	12	22	13,7	3,85	0,95	0,90	3,59<Y<4,11
ČUSTVENA INTELIGENCA	2,3	6,5	12,4	18,9	11,9	3,61	1,11	1,24	3,31<Y<3,91

Vir: lasten

Graf 5 prikazuje višino čustvene inteligence glede na povprečno oceno, ki so jo v vprašalniku dosegli študentje. Povprečna ocena čustvena inteligence glede na vse sestavine oz. sposobnosti je 3,61. Nad povprečjem sta ocenjeni dve sposobnosti, in sicer empatija in družbene veščine. Ti dve sposobnosti nakazujeta na dobro razvite lastnosti, ki so npr. potrebne za dobrega vodjo in za delovanje znotraj tima. Samozavedanje je povprečno, pod povprečjem pa sta ocenjeni izredno pomembna motivacija z oceno 3,35 in samonadzor s 3,38.

**Grafikon 5: Struktura čustvene inteligence študentov glede na pet sestavin**



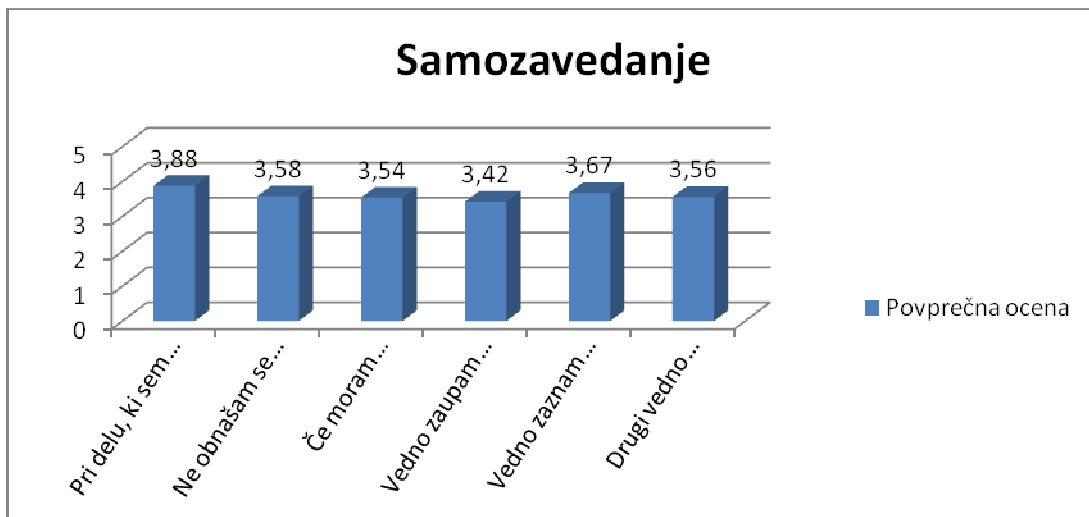
Vir: lasten

**Tabela 16: Samozavedanje**

	FREKVENČNA PORAZDELITEV					Aritmetična sredina	Standardni odklon	Varianca	Intervalna ocena
	1	2	3	4	5				
Pri delu, ki sem ga vedno odlično opravil, mi popolnoma spodleti. Menim, da je to le slučajni spodrseljaj in še vedno verjamem v svoje sposobnosti.	2	1	11	25	13	3,88	0,93	0,87	$3,63 < Y < 4,14$
Ne obnašam se, kot mi paše in gledam tudi na to, kaj menijo drugi.	6	5	9	17	15	3,58	1,32	1,74	$3,22 < Y < 3,94$
Če moram opisati svoja čustva, nimam težav, ne glede na to, ali gre za jezo ali veselje.	3	3	18	19	9	3,54	1,04	1,08	$3,26 < Y < 3,82$
Vedno zaupam vase in v svoje odločitve.	3	4	17	24	4	3,42	0,96	0,92	$3,16 < Y < 3,68$
Vedno zaznam svoja čustva in vem, kakšni so lahko učinki.	1	6	16	15	14	3,67	1,06	1,13	$3,38 < Y < 3,96$
Drugi vedno ugotovijo, kdaj sem zamorjen in žalosten.	3	9	7	22	11	3,56	1,18	1,39	$3,24 < Y < 3,88$
<b>SAMOZAVEDANJE</b>	3	4,66	13	20,3	11	3,61	1,1	1,21	$3,31 < Y < 3,91$

Vir: lasten

**Grafikon 6: Struktura sestavine samozavedanja glede na trditve**



Vir: lasten

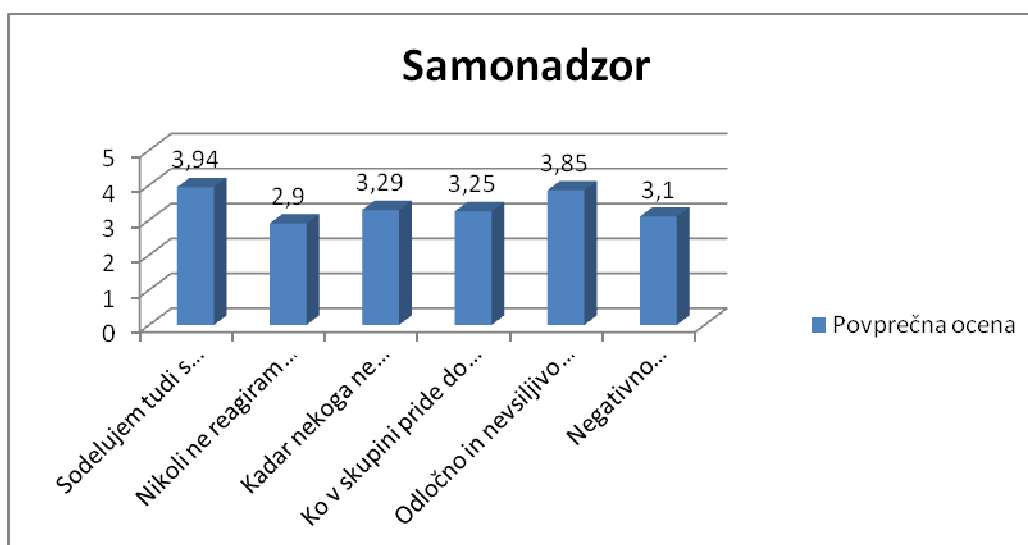
Pri sestavini čustvene inteligence samozavedanja so študentje z najvišjo povprečno oceno ocenili trditve: Pri delu, ki sem ga vedno odlično opravil, mi popolnoma spodleti. Menim, da je to le slučajni spodrslijaj in še vedno verjamem v svoje sposobnosti. Ocenili so jo s povprečno oceno 3,88. To pomeni, da imajo študentje od lastnosti sestavine samozavedanja najvišje ocenjeno pozitivno usmerjenost misli. Najnižja povprečna ocena 3,42 kaže na to, da so študentje v povprečju najnižje ocenili lastnost samospoštovanja in zaupanja vase. Dokaj izenačene so trditve, ki posameznika ocenjujejo glede na to, kako dobro se posameznik zaveda, kaj o njem mislijo drugi, poslušanjem drugim in iskrenost do samih sebe glede realnega opisovanja svojih čustev. Višje od povprečja je poleg najvišje ocenjene lastnosti še lastnost zavedanja in sprejemanja svojih pomanjkljivosti in prednosti. Povprečna ocena samozavedanja je enaka povprečni čustveni inteligenci študentov.

**Tabela 17: Samonadzor**

	FREKVENČNA PORAZDELITEV					Aritmetična sredina	Standardni odklon	Variance	Intervalna ocena
	1	2	3	4	5				
Sodelujem tudi s sošolci, ki so popolnoma drugačni od mene.	1	1	13	22	15	3,94	0,89	0,81	3,70<Y<4,19
Nikoli ne reagiram prehitro in preveč impulzivno.	5	19	12	8	8	2,90	1,24	1,54	2,57<Y<3,24
Kadar nekoga ne maram in skušam to prikriti, mi navadno uspe.	2	9	21	12	8	3,29	1,05	1,11	3,00<Y<3,57
Ko v skupini pride do problema ali nesoglasja, si najprej vzamem odmor in se situaciji posvetim po odmoru (ko stvari vidim od daleč).	3	9	18	16	6	3,25	1,06	1,13	2,96<Y<3,54
Odločno in nevsiljivo znam izraziti svoje mnenje in ideje.	0	5	11	23	13	3,85	0,92	0,84	3,60<Y<4,10
Negativno razpoloženje ne vpliva na moje delo in odnose s sošolci ali prijatelji.	5	14	13	11	9	3,10	1,26	1,58	2,75<Y<3,44
<b>SAMONADZOR</b>	<b>2,7</b>	<b>9,5</b>	<b>14,7</b>	<b>15,3</b>	<b>9,8</b>	<b>3,38</b>	<b>1,15</b>	<b>1,32</b>	<b>3,07&lt;Y&lt;3,70</b>

Vir: lasten

**Grafikon 7: Struktura samonadzora**



Vir: lasten

Sestavino samonadzora so v povprečju študentje ocenili slabše kot samozavedanje. Povprečna ocena sestavine samonadzora je 3,38, kar je tudi nižje od povprečne čustvene inteligence študentov, ki znaša 3,61. Kljub temu sta dve lastnosti samonadzora ocenjeni z višjo povprečno oceno kot vse sestavine samozavedanja in tudi s precej višjo oceno od povprečja čustvene inteligence. Z najvišjo povprečno oceno so študentje ocenili trditev, da sodelujejo s sošolci, ki so popolnoma drugačni od njih, kar nakazuje na visoko razvito lastnost sestavine samonadzora, ki pomeni upor pred sodkom. Visoko so ocenili tudi trditev, ki nakazuje odločno in nenapadalno izražanje študentov. Najnižje so študentje ocenili trditev, da nikoli ne reagirajo prehitro in preveč impulzivno; ta nakazuje na slabo brzdaje odziva. Podpovprečno so študentje ocenili tudi trditev, ki nakazuje na to, da so študentje dokaj podvrženi negativnim doživljanjem in njihovih učinkov ne znajo brzdati. Dokaj izenačeni sta trditvi, ki nakazujeta na to, da študentje občasno ne znajo obvladovati lastne govornice telesa, in da ne znajo pogledati problema od daleč, kar se delno navezuje na slabo ocenjeno impulzivnost.

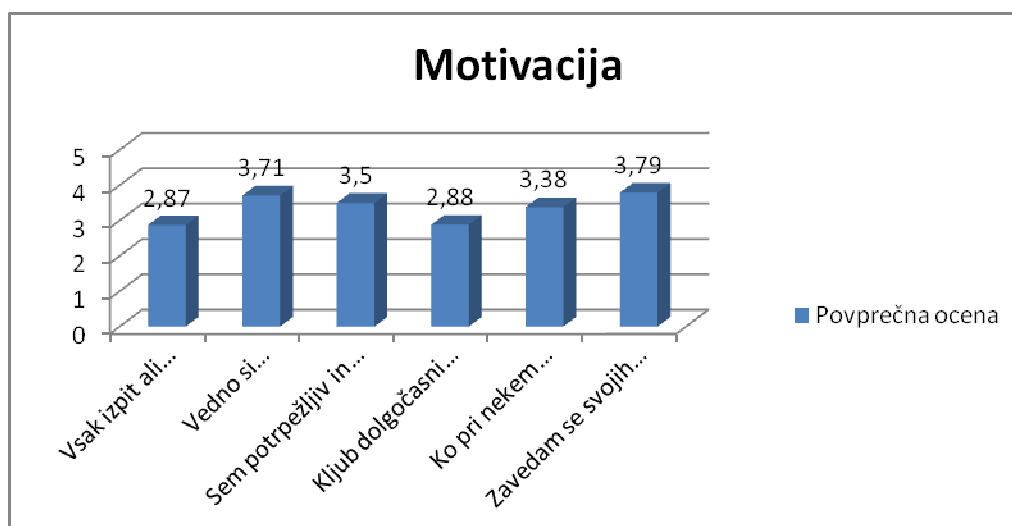
**Tabela 18: Motivacija**

	FREKVENČNA PORAZDELITEV					Aritmetična sredina	Standardni odklon	Varianca	Intervalna ocena
	1	2	3	4	5				
Vsak izpit ali seminar želim opraviti z najvišjo oceno.	10	10	12	17	3	2,87	1,24	1,53	2,53<Y<3,20
Vedno si optimistično postavljam svoje cilje.	1	6	11	23	11	3,71	1,00	0,99	3,44<Y<3,98
Sem potrpežljiv in vztrajen pri doseganju ciljev skupine, tudi ko se član ne drži dogovorov in svoje odgovornosti.	2	11	10	17	12	3,50	1,18	1,39	3,18<Y<3,82
Kljub dolgočasni nalogi se stvari posvetim še bolj, da bo opravljena čim hitreje in učinkovito.	8	14	12	12	6	2,88	1,26	1,59	2,54<Y<3,23
Ko pri nekem predmetu dobim kritiko (slabo oceno), me to le spodbudi za pripravo in doseganje najvišje ocene na izpitu.	1	14	12	14	11	3,38	1,16	1,34	3,07<Y<3,70
Zavedam se svojih priložnosti in jih tudi izkoristim.	0	6	12	21	13	3,79	0,96	0,92	3,53<Y<4,05

MOTIVACIJA	3,7	10,2	11,5	17,3	9,3	3,35	1,20	1,43	3,03<Y<3,68
------------	-----	------	------	------	-----	------	------	------	-------------

Vir: lasten

**Grafikon 8: Struktura motivacije**



Vir: lasten

Presenetljivo je bila najslabše ocenjena sestavina motivacije. Ta naj bi bila pri študentih, ki so motivirani za študij in neko karierno pot, izrednega pomena. Povprečna ocena motivacije je 3,35, kar je pod povprečjem čustvene inteligence vprašanih študentov. Nad povprečjem glede na čustveno inteligenco študentov sta dve trditvi oz. lastnosti. Ti dve trditvi nakazujeta na optimizem študentov in zavedanje ter izkoriščanje vseh danih priložnosti. Najnižjo povprečno oceno je dobila trditev o opravljanju študijskih obveznosti z željo po najvišjih ocenah. Ta trditev nakazuje na slabo razvito lastnost študentov k nagnjenosti za doseganje najvišjih standardov. Slabo je bila ocenjena lastnost, ki nakazuje nagnjenost posameznika k osebnemu izboljšanju. Zelo zanimiva pa je razlika v povprečni oceni dveh trditvev, ki označujeta isto lastnost, in sicer predanost študenta k ciljem. Tretja trditev, ki govori o vztrajanju pri ciljnih skupine, tudi ko se vsi člani ne držijo dogovorov, je bila ocenjena s povprečno oceno 3,5, medtem ko je trditev o opravljanju dolgočasne naloge bila ocenjena s povprečno oceno 2,88.

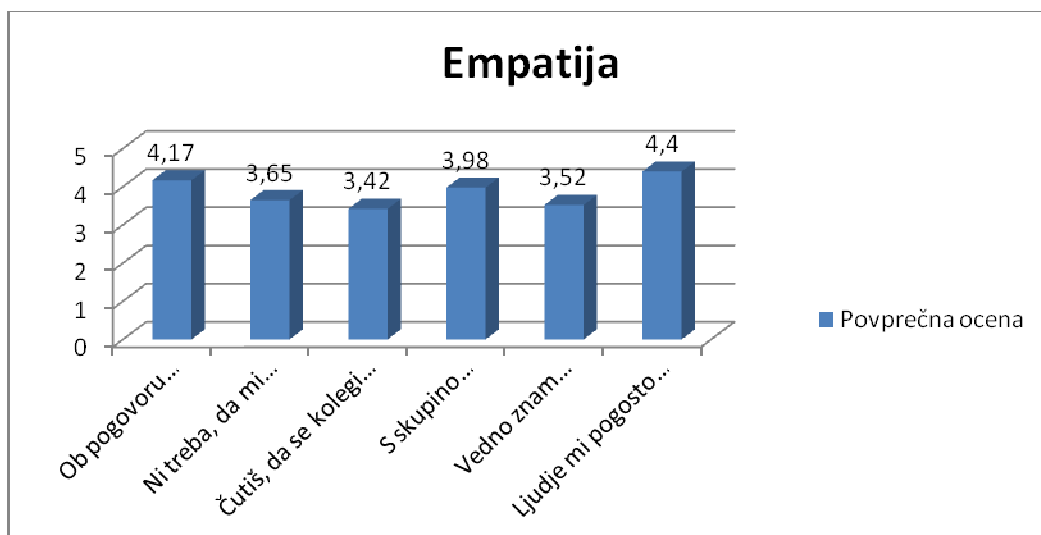


**Tabela 19: Empatija**

	FREKVENČNA PORAZDELITEV					Aritmetična sredina	Standardni odklon	Varianca	Intervalna ocena
	1	2	3	4	5				
Ob pogovoru sogovornika poslušam, opazujem njegove gibe, mimiko, način govora ...	0	3	8	18	23	4,17	0,90	0,81	3,93<Y<4,42
Ni treba, da mi ljudje povedo, kaj čutijo, saj to zaznam sam.	1	6	13	22	10	3,65	0,99	0,98	3,39<Y<3,92
Čutim, da se kolegi do mene obnašajo drugače. Vprašam, kaj se je zgodilo, izrazim skrb, da upam, da ni po moji krivdi.	6	6	13	14	13	3,42	1,30	1,70	3,07<Y<3,78
S skupino predstavljam pomembno nalogo in opazim, da je en član močno razburjen in živčen. Zato se z njim pogovorim in ga spodbujam.	0	3	11	22	16	3,98	0,76	0,87	3,74<Y<4,22
Vedno znam razumeti občutke, poglede in zadrege drugih.	0	9	15	20	8	3,52	0,96	0,92	3,26<Y<3,78
Ljudje mi pogosto zaupajo.	0	0	4	23	25	4,40	0,63	0,40	4,23<Y<4,58
<b>EMPATIJA</b>	<b>1,2</b>	<b>4,5</b>	<b>10,7</b>	<b>19,8</b>	<b>15,8</b>	<b>3,86</b>	<b>1,03</b>	<b>1,06</b>	<b>3,58&lt;Y&lt;4,14</b>

Vir: lasten

**Grafikon 9: Struktura empatije**



Vir: lasten

Empatija je bila najvišje ocenjena sestavina čustvene inteligence študentov s povprečno oceno 3,86. Le dve trditvi so študentje ocenili malo pod povprečjem čustvene inteligence študentov. To sta bili lastnosti, ki ocenjujeta razumevanje potreb drugih ljudi in društveno občutljivost. Vse ostale trditve so bile ocenjene nadpovprečno. Najvišje je bila ocenjena trditev: Ljudje mi pogosto zaupajo. Ta trditev kaže na zelo visoko razvito sposobnost razumevanja drugih ljudi. Zelo visoko so bile ocenjene tudi ostale trditve o empatiji, in sicer sposobnost občutljivosti, sposobnost študentov k podpiranju drugih pri njihovem čustvenem razvoju. Malo nad povprečjem čustvene inteligence je bila ocenjena trditev, ki prav tako označuje sposobnost občutljivosti na čutenje drugih.

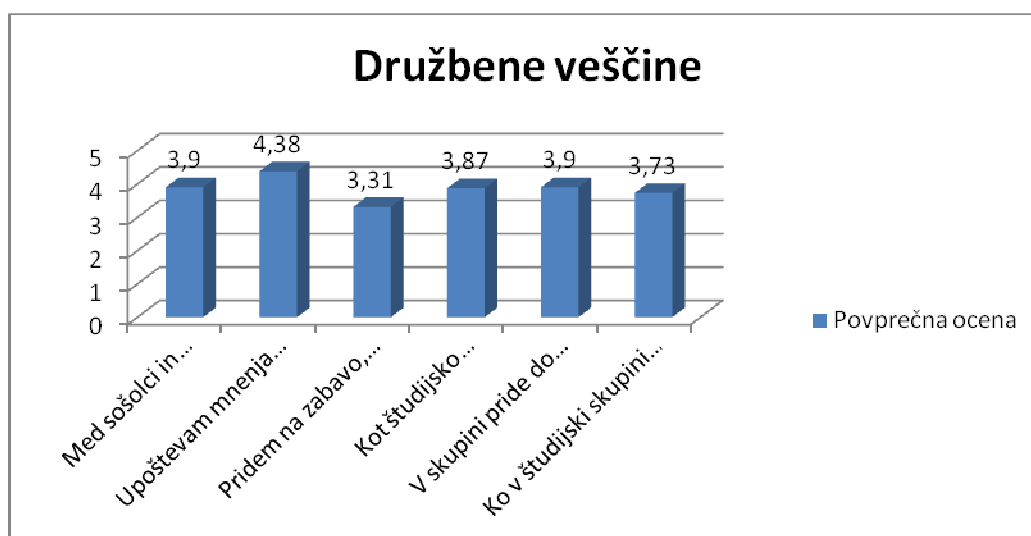
**Tabela 20: Družbene veščine**

	FREKVENČNA PORAZDELITEV					Aritmetična sredina	Standardni odklon	Varianca	Intervalna ocena
	1	2	3	4	5				
Med sošolci in prijatelji sem zelo priljubljen.	0	2	13	25	12	3,90	0,80	0,64	$3,69 < Y < 4,12$
Upoštevam mnenja in predloge sošolcev v skupini.	0	0	3	26	23	4,38	0,60	0,36	$4,22 < Y < 4,55$
Pridem na zabavo, kjer nikogar ne poznam. Zato hitro navežem več stikov z neznanci.	4	9	16	13	10	3,31	1,20	1,43	$2,98 < Y < 3,63$

Kot študijsko obveznost moramo v skupini narediti obsežno raziskovalno nalogo. Sam hitro poiščem sošolce za skupinsko delo in s pogovori uskladim in razdelim delo.	0	6	12	17	17	3,87	1,01	1,02	3,59<Y<4,14
V skupini pride do močnega nesoglasja, zato s pogajanjem poskušam najti najbolj optimalno rešitev.	0	1	13	28	10	3,90	0,72	0,52	3,71<Y<4,10
Ko v študijski skupini pride do težav, ponudim pomoč in svetovanje, saj znam hitro oceniti nastalo situacijo.	1	3	15	23	10	3,73	0,83	0,91	3,48<Y<3,98
<b>DRUŽBENE VEŠČINE</b>	<b>0,8</b>	<b>3,5</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>13,7</b>	<b>3,85</b>	<b>0,95</b>	<b>0,90</b>	<b>3,59&lt;Y&lt;4,11</b>

Vir: lasten

**Grafikon 10: Struktura družbenih veščin**



Vir: lasten

Skoraj enako povprečno oceno kot empatija imajo tudi družbene veščine, in sicer 3,85. V tej sestavini čustvene inteligence je le ena trditev ocenjena podpovprečno. Ta trditev označuje sposobnost posameznika k navezovanju stikov. Vse ostale trditve so nad povprečjem čustvene inteligence študentov. Najvišje ocenjena lastnost nakazuje na medsebojno sodelovanje, kar je zelo visoko cenjena sposobnost tako med študijem kot na karierni poti. Visoko sta bili ocenjeni trditvi, ki kažeta sposobnost študentov reševanja težav s pogajanjem in njihovo priljubljenost, kar kaže na sposobnost razvijanja in vzdrževanja medsebojnih odnosov. Izredno pomembna sposobnost družbenih veščin je

sposobnost vodenja skupine, ki je glede na povprečno oceno dobro razvita tudi pri študentih, potencialnih vodjih v prihodnosti. Malo nad povprečjem čustvene inteligence študentov je ocenjena lastnost, ki nakazuje na nagnjenost študentov k analiziranju družbe.

### 3.2.3 VPRAŠANJA O ČUSTVENI INTELIGENCI

**Tabela 21: Ali veš, kaj pomeni pojem čustvena inteligenca oz. biti čustveno inteligenten?**

Zap. št.		Število	Odstotek
1.	Da	45	86,5 %
2.	Ne	7	13,5 %
Skupaj		52	100 %

Vir: lasten

Presenetljiv je podatek, da je na vprašanje, ali veš, kaj pomeni pojem čustvene inteligence oz. biti čustveno inteligenten, kar 86,5 % vprašanih odgovorilo pritrdilno.

Naslednje vprašanje je anketirancem velevalo na kratko povedati, kaj pomeni čustvena inteligenca. 7 študentov pričakovano nanj ni odgovorilo, saj so pri prejšnjem vprašanju odgovorili nikalno, skupaj z njimi pa na to vprašanje ni odgovorilo 12 študentov. 34,6 % vprašanih študentov je na to vprašanje odgovorilo skoraj identično, in sicer, da je čustvena inteligenca sposobnost zavedanja svojih čustev in ustrezno ravnanje z njimi. Ker so bili odgovori zares identični, sem ugotovila, da je to prva razlaga, ki jo poišče iskalnik Google, če vanj vpišemo čustvena inteligenca. Tako je več kot očitno, da so ti študentje na to vprašanje odgovorili s pomočjo interneta. Ostali študentje so svojo razlago čustvene inteligence opredelili na več načinov. Čustveno inteligenco opisujejo kot pravilno uporabo čustev v določenih situacijah, kako posameznik reagira na svoja čustva in čustva drugih, kot sposobnost precenjevanja situacije z ugotavljanjem čustvenega stanja drugih ljudi, kot prepoznavanje in kontroliranje svojih in tujih čustev, kar pomaga pri doseganju ciljev, v medsebojni komunikaciji in v vsakdanjem življenju. Čustveno inteligenco razlagajo tudi z izenačitvijo s čustveno zrelostjo in s sposobnostjo uravnavanja in poznavanja čustev z zmožnostjo delovanja v skupini vrstnikov. Čustveno inteligentnost razlagajo tudi kot hitro zaznavanje kriznih, kritičnih in spremenljivih situacij ter hitri in učinkoviti prilagoditvi na take situacije. Čustvena inteligenca naj bi bila tudi nadarjenost za čustvovanje. Študentje so tudi pripisali, da je čustvena inteligenca bistvo druženja, uspeha, napredovanja in življenja sploh. Po vsem napisanem so študentje pokazali, da vejo, kaj je bistvo oz. pomen čustvene inteligence. Če odštejemo študente, ki na to nalogo niso odgovorili, in tiste, ki so odgovorili s pomočjo internetnega brskalnika, dejanski pomen čustvene inteligence pozna 42 % vprašanih študentov.

Pri naslednjih treh vprašanjih so študentje morali ovrednotiti dejavnike, ki se jim zdijo pomembni med študijem, v karieri in vsakdanjem življenju. Poleg sestavin čustvene inteligence je bilo v vsaki kategoriji naštetih še nekaj drugih dejavnikov, ki so splošno znani in velikokrat omenjeni v povezavi s študijem, kariero oz. vsakdanjim življenjem. Dejavniki so v naslednjih treh tabelah nanizani po mestu pomembnosti med vsemi možnimi odgovori. Višje kot je mesto, bolj pomemben je ta odgovor za študente. Točke so seštevek vseh odgovorov za določen dejavnik. Najbolj pomemben odgovor ima tako najnižje število točk, najmanj pomemben pa najvišje.

**Tabela 22: Dejavniki, pomembni za uspešnost med študijem**

Mesto	Dejavnik pomembnosti	Skupno število točk
1.	Motivacija	125
2.	Visok IQ	191
3.	Družbene spretnosti	195
4.	Samozavedanje	219
5.	Samonadzor	223
6.	Visoko povprečje	229
7.	Empatija	274

Vir: lasten

Za študente so pri študiju pomembni različni dejavniki. Dejavniki, ki se nekaterim študentom zdijo najpomembnejši pri doseganju uspehov med študijem, se drugim zdijo mogoče preveč samoumevni ali celo ovirajoči. Med dejavnike, ki so po mnenju študentov pomembni za uspeh med študijem, so se uvrstili tako motivacija, družbene spretnosti, empatija kot sestavni deli ČI, kot tudi visoko povprečje in visok IQ. Noben študent kot najpomembnejša dejavnika ni navedel samonadzora in samozavedanja, čeprav sta ravno ti dve sestavini ključni in veljata za predpogoj za dobro razvito tako empatijo kot družbene veščine. Kar 32 študentov je motivacijo uvrstilo na prvo mesto. Kot najmanj pomemben dejavnik pri uspehu med študijem je 16 študentov označilo empatijo in prav toliko visoko povprečje. Res pa 8 študentov meni, da je ravno visoko povprečje najpomembnejše med študijem, medtem ko za empatijo tako menijo le trije študentje. Čeprav se visok IQ v povprečju uvršča na drugo mesto med pomembnostjo dejavnikov, ključnih za uspeh med študijem, je presenetljiv podatek, da ga je le 5 študentov uvrstilo na prvo mesto in kar 7 na zadnje. Samozavedanje na skupni lestvici predstavlja zlato sredino in tako je mnenje študentov, saj ga nihče ni uvrstil niti na prvo niti na zadnje mesto. Družbene vrline na skupno tretjem mestu pa za tri študente predstavljajo najpomembnejši dejavnik in za tri najmanj pomemben dejavnik.

**Tabela 23: Dejavniki, pomembni za uspešnost v karieri**

Mesto	Dejavnik pomembnosti	Skupno število točk
1.	Izkušnje	212
2.	Motivacija	215
3.	Veliko poznanstev	232
4.	Družbene spretnosti	260
5.	Visoka izobrazba	269

6.	Samonadzor	307
7.	Samozavedanje	316
8.	Visok IQ	321
9.	Empatija	352
10.	Visoko povprečje na fakulteti	376

Vir: lasten

Prav tako so za študente različno pomembni dejavniki, ki vplivajo na uspešnost v karieri. Prav vsi naštetih dejavniki so se uvrstili tako na prvo kot zadnjo mesto pomembnosti. Kot najpomembnejše tri dejavnike so študentje uvrstili motivacijo (12 študentov), izkušnje (10 študentov) in veliko poznanstev (8 študentov). Daleč najmanj pomemben dejavnik se študentom pri uspešnosti v karieri zdi visoko povprečje na fakulteti, tako ga je označilo kar 18 študentov. Zanimivo je, da so študentje izkušnje ocenjevali ali z najvišjim ali z najnižjim številom točk. Kljub temu pa je v povprečju to po mnenju študentov najbolj pomemben dejavnik za uspešnost v karieri s skupnim številom 212 točk. Na lestvici pomembnih dejavnikov pri uspešni karieri se kar tri sestavine čustvene inteligence uvrščajo v zadnjo polovico, medtem ko je med bolje ocenjenimi sestavinami le motivacija s skupno 215 točkami.

**Tabela 24: Dejavniki, pomembni za uspešnost in zadovoljstvo v življenju**

Mesto	Dejavnik pomembnosti	Skupno število točk
1.	Uspešna kariera	225
2.	Motivacija	238
3.	Družbene spretnosti	258
4.	Samozavedanje	265
5.	Denar	276
6.	Veliko poznanstev	281
7.	Samonadzor	308
8.	Empatija	312
9.	Visoka izobrazba	347
10.	Visok IQ	350

Vir: lasten

Kot najpomembnejše dejavnike za uspešno in zadovoljno življenje so študentje z 1 ocenili uspešno kariero (11 študentov), samozavedanje (10 študentov), motivacijo (9 študentov) in visoko izobrazbo (6 študentov). Prav visoka izobrazba pa je dejavnik, ki so ga v povprečju študentje ocenili kot predzadnji dejavnik pomembnosti v življenju. Kot nepomembne dejavnike študentje ocenjujejo tudi denar in empatijo (6 študentov) in samozavedanje (8 študentov). V povprečju sta kot najpomembnejši sestavini čustvene inteligence v življenju motivacija ter družbene spretnosti, medtem ko je empatija zadnja,

kar je zanimivo, malo pred njo pa je samonadzor. Samozavedanje predstavlja neko sredino, to se je pokazalo tudi pri posamičnih ocenah študentov, saj se desetim zdi le-ta najpomembnejša, osmim pa najmanj pomembna.

### 3.2.4 HIPOTEZE

Z vprašanjem Kdor ima visok IQ, ima visok tudi EQ? sem želela preveriti hipotezo 1.

**Hipoteza 1: Študentje so mnenja, da EQ in IQ nista neposredno povezana.**

Glede na podatke raziskav raziskovalcev in poznavalcev čustvene inteligence sem ugotovila, da vsi strogo ločujejo del inteligence, ki ga meri IQ-količnik in tako imenovano čustveno inteligenco. Ti dve inteligenci naj bi se dopolnjevali in skupaj tvorili celotno inteligentnost posameznika in nimata med seboj nobene povezave. V več primerih se zgodi, da ima posameznik z visokim IQ tudi visok EQ ter obratno, ampak na to naj ne bi vplivala ta dva dejavnika, ampak drugi dejavniki. Zato je tudi hipoteza postavljena tako, da se z njeno pomočjo ugotovi, ali študentje menijo, da je čustvena inteligenca del opevanega IQ oz. da ta nanjo vpliva, ali dejansko jemljejo ta dva pojma ločeno kot dve samostojni prvini inteligence, ki skupaj tvorita posameznikovo inteligentnost.

**Tabela 25: Pomožna tabela**

Opisna ocena	Število	Odstotek
Se nikakor ne strinjam	17	32,7 %
Se ne strinjam	13	25 %
Ne vem	12	23 %
Se strinjam	6	11,5 %
Se popolnoma strinjam	4	7,8 %
	52	100 %

Vir: lasten

Točkovna ocena za povprečno oceno mnenja študentov o neposredni povezanosti EQ in IQ je 2,37. Vzorčna varianca je 1,61, standardna napaka pa je 0,18. Potem je velikost odklona zaupanja enaka 0,34. Na podlagi izračunane velikosti odklona zaupanja sta izračunani zgornja in spodnja meja intervala zaupanja. Pri stopnji tveganja 0,05 je ocena hipoteze, da je povezanost EQ in IQ različna od 4.

Ničelna hipoteza je zavrnjena. Hipoteza, da je povprečna ocena neposredne povezanosti IQ in EQ po mnenju študentov različna od 4, je pri stopnji tveganja 0,05 potrjena (opisna

ocena 4 pomeni, da se študentje strinjajo s trditvijo, da sta visok IQ in visok EQ povezana in pogojena), ker pa je povprečna ocena različna od 4, lahko trdimo, da se študentje z navedeno trditvijo ne strinjajo.

Navezujoč na zgornjo hipotezo, ki potrjuje, da študentje menijo, da IQ in EQ nista povezana, se navezuje tudi naslednje vprašanje ankete, in sicer, ali se študentom zdi pomembnejši IQ ali EQ. Po besedah Daniela Golemana naj bi k celotni inteligentnosti in posledično uspešnosti le 20 % prispeval IQ in 80 % EQ ter ostali dejavniki.

**Tabela 26: Ali je IQ pomembnejši od EQ?**

Zap. št.	Odgovor	Število	Odstotek
1.	Enako sta pomembna	20	38,5 %
2.	Ne, ravno obratno	15	28,8 %
3.	Da	11	21,2 %
4.	Ne vem	6	11,5 %
Skupaj		52	100 %

Vir: lasten

38,5 % študentov je mnenja, da sta IQ in EQ za posameznika enako pomembna, 11,5 % se do tega vprašanja ni opredelilo. Tu ni bilo opaženo večjih odstopanj, kaj dejansko se zdi študentom pomembneje. Večini se obe inteligenci zdita enako pomembni.

Vse nadaljnje hipoteze, ki predstavljajo povezanost glede na spremenljivke vrste študija, povprečne ocene, delovnih izkušenj študentov, spola in vseh sestavin čustvene inteligence, so poiskane in izračunane s pomočjo SPSS-programa. Tabele z rešitvami iz SPSS-programa so v prilogi 2. Iz petih sklopov spremenljivk, ki predstavljajo sestavino čustvene inteligence, je bila uvedena nova spremenljivka, ki predstavlja povprečje vseh spremenljivk enega sklopa za vsakega posameznega anketiranega študenta.

**Hipoteza 2: Med sestavinami čustvene inteligence in vrsto študija (družboslovna/naravoslovna) ni razlik.**

Za izračun povezanosti spremenljivk čustvene inteligence in vrsto študija sem v SPSS-programu uporabila t-test. Predpostavila sem, da variance niso homogene. Izbrana stopnja tveganja je pri vseh podhipotezah enaka 0,05.

H 1: V povprečju se spremenljivki samozavedanje in vrsta študija razlikujeta.

H 0: V povprečju se spremenljivki samozavedanje in vrsta študija ne razlikujeta, sta enaki.



Vrednost  $p$ , ki je oznaka, ki prikazuje značilne razlike med spremenljivkami, je 0,094. Ta vrednost je višja od stopnje tveganja 0,05. Zato ne moremo trditi, da velja  $H_1$ , torej da se v povprečju skupini razlikujeta, saj ni značilnih razlik.

Pri vseh ostalih sestavinah čustvene inteligence (samonadzor, motivacija, empatija in družbene veščine) je dobljeni  $p$  nižji od stopnje tveganja 0,05. Zato lahko trdimo, da je povsod potrjena hipoteza, da se spremenljivki sestavine čustvene inteligence in vrsta študija razlikujeta.

Hipoteza 2 je zato potrjena.

### **Hipoteza 3: Med sestavinami čustvene inteligence in povprečno oceno ne obstaja povezanost.**

To povezanost sem v SPSS-programu izračunala s pomočjo Spearmanovega koeficienta in izračunane vrednosti  $p$ .

Pri preverjanju korelacij za vsako sestavino čustvene inteligence v primerjavi s povprečno oceno je bilo glede na izračun ugotovljeno, da glede na Spearmanov koeficient med čustveno inteligenco in povprečno oceno ni povezanosti. Ob postavljanju hipotez, kjer hipoteza pravi, da spremenljivki sta povezani, ničelna hipoteza pa da nista, lahko glede na izračunano vrednost  $p$  in ob stopnji tveganja 0,05 ugotovimo, da hipoteze ni mogoče potrditi, ničelne hipoteze pa ne zavrniti.

Hipoteze 3 ni potrjena, glede na Spearmanov koeficient je bilo ugotovljeno, da med spremenljivkami ni povezanosti.

### **Hipoteza 4: Med sestavinami čustvene inteligence in delovnimi izkušnjami obstaja povezanost.**

Tudi ta korelacija je bila izračunana s pomočjo Spearmanovega koeficienta in vrednosti  $p$ . Glede na vrednost  $p$ , ki je višja od stopnje tveganja, ničelne hipoteze ne zavrnemo in osnovne ne moremo potrditi. Glede na Spearmanov koeficient pa lahko ugotovimo, da med sestavinami čustvene inteligence in delovnimi izkušnjami študentov obstaja šibka pozitivna povezanost. Ta povezanost se je med posameznimi sestavinami ČI izrazila pri samozavedanju s Spearmanovim koeficientom 0,252, pri empatiji s koeficientom 0,248 in skupni čustveni inteligenci s Spearmanovim koeficientom 0,274.

Hipoteza 4 je zato potrjena.

### **Hipoteza 5: Študentje vejo, kakšne so prednosti razvijanja čustvene inteligence.**

Vprašalnik je bil zaključen z dopolnjevanjem trditve Poznam čustveno inteligenco in ... ter dvema možnima dopolnitvama. Prva je bila, da čustveno inteligenco študent pozna in se je uči in jo razvija, druga pa, da čustvene inteligence ne razvija, saj je to neka prirojena lastnost.

**Tabela 27: Poznam čustveno inteligenco in ...**

Zap. št.	Odgovor	Število	Odstotek
1.	jo razvijam ter se je učim	33	63,5 %
2.	je ne razvijam, saj je prirojena	19	36,5 %
Skupaj		52	100 %

Vir: lasten

Ta trditev je v primerjavi s predhodnimi vprašanji z vidika analize zanimiva. Namreč kar 86,5 % študentov je odgovorilo, da ve, kaj pomeni čustvena inteligenca, četudi je kasneje mogoče niso opredelili. Več kot 67 % vprašanih študentov meni, da sta IQ in EQ enako pomembna oz. je EQ pomembnejši od IQ. Kljub temu pa skoraj 37 % študentov meni, da je čustvena inteligenca prirojena lastnost, na katero se ne da vplivati. Z vidika študentov bi boljše poznavanje čustvene inteligence, ne zgolj njenega pomena, pozitivnih lastnosti in koristi, ampak predvsem vedenja, da se na čustveno inteligenco da vplivati in se je naučiti, študentom odprlo veliko večje možnosti predvsem med vstopom na trg dela.

## 4 ZAKLJUČEK

Čustvena inteligenca je pomemben del posameznika. Vsak posameznik, še posebej študent, bi ob poznavanju čustvene inteligence lažje razumel in obvladoval tako svoje ravnanje kot ravnanje drugih ljudi, s katerimi se srečuje. Ravno zaradi tega bi se vsak izmed nas moral ukvarjati z učenjem čustvenointeligenčnih prvin skozi vse življenje. Deloma se to dogaja, saj si čustveno inteligenco bogatimo tudi z življenjskimi in delovnimi izkušnjami. A do takega razvoja prihaja zelo spontano in se ga posameznik največkrat ne zaveda. Na to, kakšne posledice ima lahko vpliv čustev in kakšne prednosti lahko prinaša pravilna uporaba čustev, bi se morali učiti že v šolah. Vse več podjetij namreč že poudarja pomen čustvene inteligence v poslovnem svetu. Nimalokatera podjetja organizirajo interna izobraževanja o čustveni inteligenci, kjer zaposleni spoznavajo prednosti čustvenih sposobnosti in njihove uporabe. Zato je vse bolj pomembna čustvena inteligentnost bodočih iskalcev zaposlitve, ki jih je v današnjem času vse več in zato bijejo tudi trd boj na trgu dela, kjer konkurirajo posameznikom z enako izobrazbo in podobnimi znanji. Za katerokoli organizacijo je koristno, če ima zaposlene vsestransko inteligentne ljudi, saj so taki ljudje učinkovitejši in uspešnejši.

V diplomski nalogi sem raziskovala samo čustveno inteligenco študentov, njihovo poznavanje le-te in kakšen pomen ji pripisujejo. Z raziskavo sem želela poiskati tudi korelacije, ki bi lahko vplivale na doseženo višino čustvene inteligence študentov.

Kot predpostavko za vse ugotovitve, ki temeljijo na raziskavi, opravljeni za to diplomsko nalogo, je potrebno poudariti, da je raziskavo treba jemati z določeno mero zadržanosti. Obseg celotnega vzorca je zaobjel le 52 posameznih študentov. Sam vzorec se zato razlikuje od celotne populacije študentov Univerze v Ljubljani. Obseg je sicer dovolj velik za ugotavljanje določenih povezanosti v zvezi s študenti in čustveno inteligenco, vseeno pa bi rezultate težko posplošili kot veljavne za celotno populacijo študentov.

V raziskavi sem ugotovila, da študentje so seznanjeni s samim pojmom čustvene inteligence. Glede na njegovo aktualnost in vse pogostejše srečavanje z njim je bilo to tudi pričakovati. Kljub temu pa študentje same čustvene inteligence ne poznajo dovolj dobro. Glede na odgovore splošnih vprašanj o njej sem namreč ugotovila, da študentje s svojimi besedami v veliki večini ne znajo povedati skoraj nič o čustveni inteligenci. Odgovori na vprašanja, kakšen je posameznik z razvito čustveno inteligenco oz. z nerazvito čustveno inteligenco, so bili tudi zelo skopi. Tako sem ugotovila, da kljub poznavanju pojma in mnenju, da je le-ta izrednega pomena, študentje nimajo jasne predstave, kaj jim lahko prinese razvita čustvena inteligenca. Kot čustveno inteligentne posameznike ocenjujejo umirjene ljudi, ki znajo pokazati svoja čustva, ki so srečni, družabni in komunikativni ali zgolj občutljivi na čustvene situacije ipd. Za čustveno

neinteligentne posameznike pa so označili ljudi, ki jim je vseeno za okolico, so bolj zadržani in nekomunikativni, prehitro prizadeti, se enostavno ne poglobljajo v druge ljudi in skrbijo le zase, se ne znajo prilagajati oz. so enostavno drugačni od drugih. Nekatere od teh oznak resnično opisujejo čustveno inteligentnost ljudi, na splošno pa je za čustveno inteligenco skritega precej več, kot se študentje zavedajo. Kot prednost čustvene inteligence študentje poudarjajo več prijateljstev, boljše razumevanje v odnosih in sodelovanje, dobro razsojo v kočljivih situacijah, višanje lastne samozavesti, pozitivno sprejemanje kritik. Nekateri pa so sploh mnenja, da je večinoma bolje na stvari gledati z razumom in brez vpletanja čustev.

Glede na rezultate, dosežene v testu čustvene inteligence, lahko ugotovimo, da imajo študentje od vseh sestavin najbolj razvito empatijo. Najslabše rezultate so dosegli pri vprašanjih o motivaciji. Ti rezultati so zanimivi v primerjavi z odgovori, kjer so študentje ovrednotili dejavnike, pomembne pri študiju, v karieri in vsakdanjem življenju, kjer se je v vseh treh primerih motivacija pojavljala kot najpomembnejša sestavina čustvene inteligence, empatija pa kot najmanj pomembna. Mogoče bi bilo te rezultate razlagati tako, da so študentje ovrednotili dejavnike glede na sestavine, ki jim primanjkujejo zato je empatija kot samoumevni del vsakega pristala na zadnjem mestu. Ali pa so študentje dejavnike ocenili povsem objektivno, ne glede na njihove sposobnosti ob predpostavki, da se le-teh zavedajo. Zanimiva pa je tudi primerjava same empatije in družbenih veščin, ki se kot sestavini čustvene inteligence izredno dopolnjujeta. Brez razvite empatije naj posameznik ne bi mogel imeti razvitih družbenih veščin in obratno. Ravno družbene veščine pa so se med dejavniki uspešnosti uvrstile na vseh področjih (pri študiju, v karieri in življenju) takoj za motivacijo. Prav tako so se študentje na testu ČI v družbenih veščinah odrezali takoj za empatijo. S tem lahko potrdimo povezanost med sestavinama empatije in družbenih veščin.

Glede na rezultate, pridobljene z ugotavljanjem povezanosti sestavin čustvene inteligence z naravo študija študentov, povprečno oceno in delovnimi izkušnjami, so bile moje ugotovitve dokaj pričakovane. Med samimi sestavinami čustvene inteligence in vrsto študija, naravoslovno ali družboslovno smerjo, se ni pokazala nobena povezanost. Prav tako se ni pokazala nobena korelacija čustvene inteligence s povprečno oceno študenta, kar je bilo že vnaprej predvideno, saj vsa literatura predpostavlja dejstvo, da se razumska in čustvena inteligenca dopolnjujeta in nista neposredno povezani. Pozitivna povezanost pa se je pokazala med čustveno inteligenco in delovnimi izkušnjami. Delovne izkušnje so tako pomembne z dveh vidikov, in sicer morebitnemu delodajalcu na nek način zagotavljajo znanje kandidata o nekem področju, prav tako pa z izkušnjami posameznik pridobi še veliko več. V vsaki delovni organizaciji se je znotraj tima potrebno prilagajati, na nek način pokazati samostojnost, se prilagajati potrebam organizacije in se na kakršenkoli način motivirati za delo. Vse to pa znotraj delovnih izkušenj nevede krepi in izpopolnjuje čustveno inteligenco študenta.

Glede na dobljene rezultate moje raziskave in glede na to, kako veliko je število raziskav o čustveni inteligenci, med katerimi je zelo majhno število takih, ki bi se navezovala na mlade oz. še posebej na študente, bi bilo smiselno raziskave tega področja še razširiti.

Raziskali bi lahko tudi povezanost čustvene inteligence s še številnimi drugimi značilnostmi, ki lahko vplivajo na posameznika. Vzorec bi lahko razširili in ga še bolj strukturirali. V povezavi in za primerjavo s to raziskavo bi bilo zanimivo izvesti podobne in razširjene raziskave na drugih skupinah, predvsem na mladem delu populacije. S tem bi poleg razširjenih rezultatov in ugotovitev čustveni inteligenci lahko dodali tudi še večjo težo.

Pomembno je poudariti, da bi v bodoče morali študentje razširiti znanje o čustveni inteligenci in njenem vplivu na ravnanje posameznika v različnih življenjskih situacijah, ki lahko izrazito vplivajo tudi na njihovo poklicno pot.

## LITERATURA IN VIRI

- AVSEC, Andreja (2005). Emocionalna inteligentnost. Dostopno 22. 7. 2011 na: <http://www.psiha.net/aavsec/PPT/05-Emocionalna%20inteligentnost-vaje.pdf>.
- BAR-ON, Reuven (2007). Description of the EQ-i, EQ-360 and EQ-i:YV. Dostopno 22. 7. 2011 na: <http://www.reuvenbaron.org/bar-on-model/essay.php?i=6>.
- BAR-ON, Reuven, MAREE, J.G., ELIAS, Maurice Jesse (2007). Educating people to be emotionally intelligent. Praeger publisher, Westport.
- BOYATZIS, R. (2007). Emotional competence inventory 2.0, emotional and social competency inventory. Dostopno 22. 7. 2011 na: [http://www.eiconsortium.org/measures/eci\\_360.html](http://www.eiconsortium.org/measures/eci_360.html).
- COOPER, Robert K., SAWAF, Ayman (1997). Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations. The Berkley publishing group, New York.
- DI FABIO, Annamaria. PALAZZESCHI Letizia (2008). An in-depth look at scholastic success: Fluid intelligence, personality traits or emotional intelligence?. Elsevier, Firenze. Dostopno 20. 8. 2011 na: <http://www.iapsych.com/articles/fabio2009.pdf>.
- EICONSORTIUM (2011). Genos emotional intelligence inventory (Genos EI). Dostopno 22. 7. 2011 na: <http://www.eiconsortium.org/measures/genos.html>.
- GARDNER, Howard (1995). Razsežnost uma. Tangram, Ljubljana.
- GIGNAC, Gilles E. (2010). Genos emotional intelligence inventory. Genos Pty, Sydney. Dostopno 22. 7. 2011 na: [http://static.genosinternational.com/pdf/Genos\\_EI\\_Tech\\_Manual\\_2nd\\_edition.pdf](http://static.genosinternational.com/pdf/Genos_EI_Tech_Manual_2nd_edition.pdf).
- GOLEMAN, Daniel (1997). Čustvena inteligenca : zakaj je lahko pomembnejša od IQ. Mladinska knjiga, Ljubljana
- GOLEMAN, Daniel (2001). Čustvena inteligenca na delovnem mestu. Mladinska knjiga, Ljubljana.
- HEIN, Steve (2005). Introduction to emotional intelligence. Dostopno 12. 7. 2011 na: <http://eqi.org/history.htm#Definition%20and%20History%20of%20%22Emotional%20Intelligence%22>.
- HEIN, Steve (2006). Criticism of Goleman. Dostopno 24. 7. 2011 na: <http://eqi.org/gole.htm>.
- HEIN, Steve (2006). Emotional intelligence tests. Dostopno 22. 7. 2011 na: <http://eqi.org/eitests.htm>.
- PEČJAK, Sanja, AVSEC, Andreja (2003). Konstrukt emocionalne inteligentnosti. Psihološka obzorja. Letnik 12, št. 1.
- POGAČNIK, Vid (1995). Pojmovanje inteligentnosti. Didakta, Radovljica.
- PRENTICE, Catherine (2008). Trait emotional intelligence, personality and self-perceived performance. Faculty of business and law, Melbourne. Dostopno 15. 7. 2011 na: [http://eprints.vu.edu.au/1958/1/catherine\\_prentice.pdf](http://eprints.vu.edu.au/1958/1/catherine_prentice.pdf).

- SALOVEEY, Peter, BRACKETT, Marc A., MAYER, John D. (2007). Emotional intelligence: Key readings on the Mayer and Salovey model. Quality books, New York. Dostopno 14. 6. 2011 na: [http://www.google.com/books?hl=sl&lr=&id=YVKmxr\\_D7yQC&oi=fnd&pg=PT96&dq=emotional+intelligence+academy&ots=qyQdf6G9eG&sig=z3G8S-4WX7wz-6gDEPKCtdte6z8#v=twopage&q=emotional%20intelligence%20academy&f=true](http://www.google.com/books?hl=sl&lr=&id=YVKmxr_D7yQC&oi=fnd&pg=PT96&dq=emotional+intelligence+academy&ots=qyQdf6G9eG&sig=z3G8S-4WX7wz-6gDEPKCtdte6z8#v=twopage&q=emotional%20intelligence%20academy&f=true).
- SCHILLING, Dianne (2000). 50 dejavnosti za razvijanje čustvene inteligence. Inštitut za razvijanje osebne kakovosti, Ljubljana.
- SCHUTTE, Nickola (1998). Schutte self-report emotional intelligence test (SSEIT). Dostopno 23. 7. 2011 na: <http://www.statisticssolutions.com/resources/directory-of-survey-instruments/schutte-self-report-emotional-intelligence-test-sseit>.
- SIMMONS, Steve, SIMMONS, C. Johan (2000). Merjenje čustvene inteligence: tehnike za osebni razvoj - vodnik za razumevanje načel čustvene inteligence v vsakdanjem življenju. Mladinska knjiga, Ljubljana.
- STEINER, Claude (2010). Inteligenca srca. Kmet in Piskernik, Ljubljana.
- TOLLEY, Harry, WOOD, Robert (2004). Proverite svojo emocionalnu inteligenciju: Kako izmjeriti i uvećati svoj EQ? Lisac&Lisac, Ljubljana.
- ULC (2011). TEIQue. Dostopno 23. 7. 2011 na: <http://www.psychometriclab.com/Default.aspx?Content=Page&id=2>.
- WEISINGER, Hendrie (2001). Čustvena inteligenca pri delu z ljudmi : neizkoriščen vir uspeha. Tangram, Ljubljana.

# PRILOGE

## Priloga 1: Anketni vprašalnik

Pozdravljen/a!

Sem Julija Erman, absolventka Fakultete za upravo. V diplomski nalogi raziskujem čustveno inteligenco na primeru študentov Univerze v Ljubljani. Zato rabim tudi vašo pomoč. Študente UL prosim, če si vzamete 10–15 minut časa in rešite spodnji vprašalnik.

Vprašalnik je sestavljen iz treh delov. Prvi služi zgolj za pomoč pri analizi.

Drugi del je krajša različica testa čustvene inteligence. Ocenite, v kolikšni meri se strinjate s posameznimi trditvami, v kakšni meri veljajo za vas oz. kako bi se odzvali v konkretni situaciji.

Trditve ocenite z 1 do 5, pri čemer pomeni:

**1 sploh se ne strinjam**

**2 ne strinjam se**

**3 se niti ne strinjam niti strinjam**

**4 strinjam se**

**5 popolnoma se strinjam**

Tretji del sestavljajo vprašanja o tem, kakšno je vaše mnenje o čustveni inteligenci in vaše poznavanje le-te.

Vprašalnik je popolnoma anonimen, narava vprašanj pa taka, da ne pozna pravih in nepravilnih odgovorov. Zato lahko mirno izrazite svoje lastno mnenje in mišljenje.

Že vnaprej hvala za sodelovanje in veliko pomoč pri izdelavi moje diplomske naloge.

### I. DEL

Spol:  moški  
 ženski

#### 1. Starost:

- do 20 let  
 20–25 let  
 25–30 let  
 nad 30 let

#### 2. Način študija:

- redni  
 izredni

#### 3. Študij je

- univerzitetni



- visokošolski

**4. Smer študija je:**

- družboslovna  
 naravoslovna

**5. Fakulteta, ki jo obiskujem:**

**6. Letnik:**

1.  
 2.  
 3.  
 4.  
 5.  
 absolvent  
 podiplomski študent

**7. Povprečna ocena:**

- 6–6,9  
 7–7,9  
 8–8,9  
 9–10

**8. Do sedaj sem KONČAL naslednje izobraževanje:**

- OŠ  
 poklicna šola  
 srednja šola  
 splošna gimnazija  
 višja/visoka šola  
 univerzitetno izobraževanje

**9. Dosedanje zaposlitve:**

- priložnostna dela preko ŠS
- redno/stalno delo preko ŠS
- sem zaposlen
- posvečam se le študiju

**10. Delam:**

- na področju, ki ga študiram
- na področju, za katerega že imam izobrazbo
- delam čisto nekaj drugega

**11. Delam:**

- ker si pridobivam izkušnje
- ker dobivam nova koristna poznanstva
- zgolj zaradi denarja

**12. Koliko ur na teden delam:**

- 0–4
- 4–8
- 8–16
- več kot 16 ur

**13. Koliko let poleg študija tudi delam?**

- do 1 leta
- 1–3 leta
- 3–5 let
- več kot 5 let

**II. DEL**

**OCENA: 1= sploh se ne strinjam; 2= ne strinjam se; 3= se niti ne strinjam niti strinjam ; 4= strinjam se; 5= popolnoma se strinjam**

Trditev	1	2	3	4	5
Pri delu, ki sem ga vedno odlično opravil, mi popolnoma spodleti. Menim, da je					

to le slučajen spodrseljaj in še vedno verjamem v svoje sposobnosti.					
Ne obnašam se, kot mi paše, in gledam tudi na to, kaj menijo drugi.					
Če moram opisati svoja čustva, nimam težav, ne glede na to, ali gre za jezo ali veselje.					
Vedno zaupam vase in v svoje odločitve.					
Vedno zaznam svoja čustva in vem, kakšni so lahko učinki.					
Drugi vedno ugotovijo, kdaj sem zamorjen in žalosten.					
Sodelujem tudi s sošolci, ki so popolnoma drugačni od mene (včasih tudi težko).					
Nikoli ne reagiram prehitro in preveč impulzivno.					
Kadar nekoga ne maram in skušam to prikriti, mi navadno uspe.					
Ko v skupini pride do problema ali nesoglasij, si najprej vzamem odmor in se situaciji posvetim po odmoru (ko vidim stvari od daleč).					
Odločno in nevsiljivo znam izraziti svoje mnenje in ideje.					
Negativno razpoloženje ne vpliva na moje delo in odnose s sošolci ali prijatelji.					
Vsak izpit ali seminar želim opraviti za najvišjo oceno.					
Vedno si optimistično postavljam svoje cilje.					
Sem potrpežljiv in vztrajen pri doseganju ciljev svoje skupine, tudi ko se nečlan ne drži dogovorov in svoje odgovornosti.					
Kljub dolgočasni nalogi se stvari posvetim še bolj, da bo opravljena čim hitreje in učinkovito.					
Ko pri nekem predmetu dobim kritiko (slabo oceno), me to le spodbudi za pripravo in doseganje najvišje ocene na izpitu.					
Zavedam se svojih priložnosti in jih tudi izkoristim.					
Ob pogovoru sogovornika poslušam, opazujem njegove gibe, mimiko, način govora ...					
Ni treba, da mi ljudje povedo, kaj čutijo, saj to zaznam sam.					
Čutim, da se kolegi do mene obnašajo drugače. Zato jih vprašam, kaj se je zgodila, izrazim skrb, da upam, da ni po moji krivdi.					
S skupino predstavljam pomembno nalogo in opazim, da je en član močno razburjen in živčen. Zato se z njim pogovorim in ga spodbujam.					

Vedno znam razumeti občutke, poglede in zadrege drugih.					
Ljudje mi pogosto zaupajo.					
Med sošolci in prijatelji sem zelo priljubljen.					
Upoštevam mnenja in predloge sošolcev v skupini.					
Pridem na zabavo, kjer ne poznam nikogar. Zato hitro navežem več stikov z neznanci.					
Kot študijsko obveznost moramo v skupini po pet narediti obsežno raziskovalno nalogo. Sam hitro poiščem sošolce za skupinsko delo in s pogovori uskladim in razdelim delo.					
V skupini pride do močnega nesoglasja, zato s pogajanjem poskušam najti najbolj optimalno rešitev.					
Ko v študijski skupini pride do težav, ponudim pomoč in svetovanje, saj znam hitro oceniti nastalo situacijo.					

### III. DEL

#### 44. Ali veš, kaj pomeni pojem čustvena inteligenca oz. biti čustveno inteligenčen?

- da  
 ne

#### 45. Čustvena inteligenca pomeni ...

#### 46. Kaj je po tvojem mnenju najpomembnejše za uspešnost med študijem? (oceni od 1 do 7; 1 je najpomembnejši dejavnik, 7 najmanj pomemben dejavnik)

- motivacija
- visoko povprečje
- samonadzor (obvladovanje čustev)
- družbene spretnosti/vrine
- samozavedanje (prepoznavanje svojih čustev)
- visok IQ (intelligenčni kvocient)
- empatija (prepoznavanje čustev drugih)

#### 47. Kaj je po tvojem mnenju najpomembnejše za uspešnost v karieri (na delovnem mestu)? (oceni od 1 do 10; 1 je najpomembnejši dejavnik, 10 najmanj pomemben dejavnik)

- visoka izobrazba
- motivacija

- samonadzor
- veliko poznanstev
- družbene spretnosti
- samozavedanje
- visoko povprečje na fakulteti
- empatija
- visok IQ
- izkušnje

**48. Kaj je po tvojem mnenju najpomembnejše za uspešnost in zadovoljstvo v življenju? (oceni od 1 do 10; 1 je najpomembnejši dejavnik , 10 najmanj pomemben dejavnik)**

- visoka izobrazba
- motivacija
- samonadzor
- veliko poznanstev
- družbene spretnosti
- samozavedanje
- empatija
- visok IQ
- uspešna kariera
- denar

**49. Kdor ima visok IQ, ima tudi visok EQ (inteligenci količnik - mera za merjenje čustvene inteligence)?**

- popolnoma se strinjam
- strinjam se
- se niti ne strinjam niti strinjam
- se ne strinjam
- se nikakor ne strinjam

**50. Ali je IQ po tvojem mnenju pomembnejši od EQ?**

- da
- ne, ravno obratno
- enako sta pomembna
- ne vem

**51. Po svojem mnenju sem:**

- nadpovprečno čustveno inteligenten
- povprečno čustveno inteligenten

- podpovprečno čustveno inteligenčen
- ne vem

**52. Ker SEM čustveno inteligenčen sem ...**

...

**53. Ker NISEM čustveno inteligenčen sem ...**

...

**54. Poznam čustveno inteligenco in**

- jo razvijam ter se je učim
- je ne razvijam, saj je prirojena

**55. Kakšne so prednosti in koristi razvite čustvene inteligence? Kakšne možnosti ti odpirajo med študijem, v karieri in družbenem življenju?**

**Priloga 2: Izračuni iz SPSS-programa**

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
samozavedanje	Equal variances assumed	,379	,541	1,727	50	,090	,2473763	,1432081	-,0402657	,5350183
	Equal variances not assumed			1,709	45,236	,094	,2473763	,1447141	-,0440509	,5388035

**Correlations**

			samozavedanje	7) Povprečna ocena:
Spearman's rho	samozavedanje	Correlation Coefficient	1,000	,011
		Sig. (2-tailed)	.	,939
		N	52	52
7) Povprečna ocena:	samozavedanje	Correlation Coefficient	,011	1,000
		Sig. (2-tailed)	,939	.
		N	52	52

**Correlations**

			13) Koliko let poleg študija tudi delam?	samozavedanje
Spearman's rho	13) Koliko let poleg študija tudi delam?	Correlation Coefficient	1,000	,252
		Sig. (2-tailed)	.	,072
		N	52	52
samozavedanje	13) Koliko let poleg študija tudi delam?	Correlation Coefficient	,252	1,000
		Sig. (2-tailed)	,072	.
		N	52	52

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
samona dzor	Equal variances assumed	,136	,714	3,204	50	,002	,5264868	,1643243	,1964318	,8565417
	Equal variances not assumed			3,205	47,384	,002	,5264868	,1642825	,1960638	,8569097

### Correlations

			samonadzor	7) Povprečna ocena:
Spearman's rho	samonadzor	Correlation Coefficient	1,000	-,101
		Sig. (2-tailed)	.	,477
		N	52	52
7) Povprečna ocena:		Correlation Coefficient	-,101	1,000
		Sig. (2-tailed)	,477	.
		N	52	52

### Correlations

			samonadzor	13) Koliko let poleg študija tudi delam?
Spearman's rho	samonadzor	Correlation Coefficient	1,000	,047
		Sig. (2-tailed)	.	,742
		N	52	52
13) Koliko let poleg študija tudi delam?		Correlation Coefficient	,047	1,000
		Sig. (2-tailed)	,742	.
		N	52	52



### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
motiva cija	Equal variances assumed	2,370	,130	2,352	50	,023	,4170415	,1772942	,0609356	,7731474
	Equal variances not assumed			2,434	49,801	,019	,4170415	,1713067	,0729277	,7611552

### Correlations

			motivacija	7) Povprečna ocena:
Spearman's rho	motivacija	Correlation Coefficient	1,000	,152
		Sig. (2-tailed)	.	,282
		N	52	52
	7) Povprečna ocena:	Correlation Coefficient	,152	1,000
		Sig. (2-tailed)	,282	.
		N	52	52

### Correlations

			motivacija	13) Koliko let poleg študija tudi delam?
Spearman's rho	motivacija	Correlation Coefficient	1,000	,025
		Sig. (2-tailed)	.	,862
		N	52	52
	13) Koliko let poleg študija tudi delam?	Correlation Coefficient	,025	1,000
		Sig. (2-tailed)	,862	.
		N	52	52

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
empat ija	Equal variances assumed	2,509	,119	2,815	50	,007	,4097951	,1455647	,1174198	,7021704
	Equal variances not assumed			2,733	40,621	,009	,4097951	,1499509	,1068774	,7127128

**Correlations**

			empatija	7) Povprečna ocena:
Spearman's rho	empatija	Correlation Coefficient	1,000	-,125
		Sig. (2-tailed)	.	,379
		N	52	52
7) Povprečna ocena:		Correlation Coefficient	-,125	1,000
		Sig. (2-tailed)	,379	.
		N	52	52

**Correlations**

			empatija	13) Koliko let poleg študija tudi delam?
Spearman's rho	empatija	Correlation Coefficient	1,000	,248
		Sig. (2-tailed)	.	,076
		N	52	52
13) Koliko let poleg študija tudi delam?		Correlation Coefficient	,248	1,000
		Sig. (2-tailed)	,076	.
		N	52	52

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
družbene veščine	Equal variances assumed	,065	,800	2,403	50	,020	,3275862	,1363056	,0538084	,6013641
	Equal variances not assumed			2,402	47,212	,020	,3275862	,1364008	,0532157	,6019567

### Correlations

			7) Povprečna ocena:	družbene veščine
Spearman's rho	7) Povprečna ocena:	Correlation Coefficient	1,000	-,024
		Sig. (2-tailed)		,867
		N	52	52
	družbene veščine	Correlation Coefficient	-,024	1,000
		Sig. (2-tailed)	,867	
		N	52	52

### Correlations

			družbene veščine	13) Koliko let poleg študija tudi delam?
Spearman's rho	družbene veščine	Correlation Coefficient	1,000	,180
		Sig. (2-tailed)		,201
		N	52	52
	13) Koliko let poleg študija tudi delam?	Correlation Coefficient	,180	1,000
		Sig. (2-tailed)	,201	
		N	52	52

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
družbene veščine	Equal variances assumed	,267	,608	,641	50	,525	,0937500	,1463695	-,2002419	,3877419
	Equal variances not assumed			,614	35,118	,543	,0937500	,1526131	-,2160338	,4035338

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
empati ja	Equal variances assumed	2,317	,134	2,730	50	,009	,4072917	,1492166	,1075812	,7070021
	Equal variances not assumed			2,534	31,358	,016	,4072917	,1607270	,0796383	,7349450

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
motivacija	Equal variances assumed	,069	,795	-,449	50	,656	-,0854167	,1903645	-,4677749	,2969416
	Equal variances not assumed			-,447	39,838	,658	-,0854167	,1912952	-,4720875	,3012542

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
samonad zor	Equal variances assumed	,007	,935	-,476	50	,636	-,0875000	,1837557	-,4565841	,2815841
	Equal variances not assumed			-,474	39,755	,638	-,0875000	,1847703	-,4610062	,2860062

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
samozaed anje	Equal variances assumed	4,471	,039	2,381	50	,021	,3395833	,1426288	,0531050	,6260617
	Equal variances not assumed			2,238	32,726	,032	,3395833	,1517506	,0307464	,6484203

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ČI	Equal variances assumed	,112	,739	1,342	50	,186	,1335417	,0995118	-,0663337	,3334170
	Equal variances not assumed			1,303	36,646	,201	,1335417	,1024916	-,0741938	,3412771

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ČI	Equal variances assumed	,965	,331	4,653	50	,000	,3856572	,0828815	,2191847	,5521296
	Equal variances not assumed			4,744	49,752	,000	,3856572	,0812948	,2223515	,5489628

**Correlations**

			13) Koliko let poleg študija tudi delam?	ČI
Spearman's rho	13) Koliko let poleg študija tudi delam?	Correlation Coefficient	1,000	,274*
		Sig. (2-tailed)	.	,050
		N	52	52
	ČI	Correlation Coefficient	,274*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,050	.
		N	52	52

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

			ČI	7) Povprečna ocena:
Spearman's rho	ČI	Correlation Coefficient	1,000	-,020
		Sig. (2-tailed)	.	,890
		N	52	52
	7) Povprečna ocena:	Correlation Coefficient	-,020	1,000
		Sig. (2-tailed)	,890	.
		N	52	52