

EMOCIONALNA INTELIGENCIJA I VJEŠTINE PREZENTIRANJA

Krolo, Tamara

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:516904>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-14**



Repository / Repozitorij:

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Diplomski studij

Tamara Krolo

**EMOCIONALNA INTELIGENCIJA I VJEŠTINE
PREZENTIRANJA**

Diplomski rad

Osijek, 2021.g.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Diplomski studij

Tamara Krolo

**EMOCIONALNA INTELIGENCIJA I VJEŠTINE
PREZENTIRANJA**

Diplomski rad

Kolegij: Govorenje u javnosti

JMBAG: 0283027398

e-mail: tamara.krolo@gmail.com

Mentor: Izv. prof. dr. sc. Ljerka Sedlan Kőnig

Osijek, 2021.g.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics in Osijek

Graduate Study

Tamara Krolo

**EMOTIONAL INTELLIGENCE AND PRESENTATION
SKILLS**

Graduate paper

Osijek, 2021.

**IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI, PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG
VLASNIŠTVA, SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM
REPOZITORIJIMA I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA**

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ____ diplomski rad ____ (navesti vrstu rada: završni / diplomski / specijalistički / doktorski) rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.

2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska.

3. Kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).

4. izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

Ime i prezime studenta/studentice: Tamara Krolo

JMBAG: 0283027398

OIB: 91387275860

e-mail za kontakt: tamara.krolo@gmail.com

Naziv studija: Marketing

Naslov rada: Emocionalna inteligencija i vještine prezentiranja

Mentor/mentorica rada: Izv. prof. dr. sc. Ljerka Sedlan Kőnig

U Osijeku, ____2021. __godine

Potpis Tamara Krolo

SAŽETAK

Emocionalna inteligencija predstavlja sposobnost prepoznavanja, razumijevanja i kontrole vlastitih, ali i tuđih emocija. Emocionalna inteligencija znači sve emocionalne i socijalne vještine koje utječu na doživljaj sebe, kako se razvijamo, sklapamo odnose te nosimo sa situacijama u životu. Istraživanja pokazuju da su osobe s većom emocionalnom inteligencijom obično puno uspješnije od osoba kod kojih ove osobine nisu razvijene. Emocionalna inteligencija je sposobnost koja se razvija tijekom cijelog života, a može se usavršiti i vježbanjem. Postoje specijalizirane metode i programi za razvoj emocionalnih sposobnosti i vještina. Govorenje u javnosti mnogima izaziva strah i tremu i na to veliki utjecaj ima emocionalna inteligencija. Provedeno je istraživanje emocionalne inteligencije među studentima Ekonomskog fakulteta koje je pokazalo da studenti imaju osnovna znanja o emocionalnoj inteligenciji, a testiranjem emocionalne inteligencije daje se zaključiti da najmanje emocionalne inteligencije imaju pri stresnim situacijama.

Ključne riječi: emocionalna inteligencija, emocije, govorenje u javnosti.

ABSTRACT

Emotional intelligence is the ability to recognize, understand and control one's own and others' emotions. Emotional intelligence means all the emotional and social skills that affect the experience of ourselves, how we develop, make relationships and deal with situations in life. Research shows that people with higher emotional intelligence are usually much more successful than people who do not develop these traits. Emotional intelligence is an ability that develops throughout life, and can be perfected through exercise. There are specialized methods and programs for developing emotional abilities and skills. Speaking in public causes fear and anxiety to many and is greatly influenced by emotional intelligence. The paper will present aspects of emotional intelligence and its impact on public speaking. A study of emotional intelligence was conducted among students of the Faculty of Economics, which showed that students have basic knowledge of emotional intelligence, and testing of emotional intelligence suggests that they have the least emotional intelligence in stressful situations.

Key words: emotional intelligence, emotions, public speaking.

SADRŽAJ

| | |
|--|----|
| <u>1. Uvod</u> | 1 |
| <u>1.2. Znanstvene metode</u> | 2 |
| <u>2. Emocionalna inteligencija</u> | 3 |
| <u>2.1. Definicije emocionalne inteligencije</u> | 3 |
| <u>2.2. Emocije</u> | 5 |
| <u>2.3. Emocionalna inteligencija i IQ</u> | 6 |
| <u>2.4. Modeli emocionalne inteligencije</u> | 6 |
| <u>2.4.1. Model Mayera i Saloveya</u> | 6 |
| <u>2.4.2. Bar - Onov model emocionalne inteligencije</u> | 7 |
| <u>2.4.3. Golemanov model emocionalne inteligencije</u> | 9 |
| <u>2.5. Emocionalno usavršavanje- osobni razvoj</u> | 11 |
| <u>2.5.1. Kako možemo povećati emocionalnu inteligenciju?</u> | 11 |
| <u>2.6. Razvoj emocionalne inteligencije</u> | 12 |
| <u>2.7. Vježbe za razvoj emocionalne inteligencije</u> | 12 |
| <u>3. Govorenje u javnosti i emocionalna inteligencija</u> | 14 |
| <u>3.1. Tko je dobar govornik</u> | 15 |
| <u>3.2. Neverbalne poruke</u> | 19 |
| <u>3.3. Utjecaj emocionalne inteligencije na uspješnost govora</u> | 19 |
| <u>4. Procjena sebe - koliko su studenti dobri govornici?</u> | 20 |
| <u>4.1. Mjerenje emocionalne inteligencije</u> | 20 |
| <u>4.2. Evaluacija rezultata mjerenja EQ</u> | 21 |
| <u>5. Zaključak</u> | 33 |
| <u>LITERATURA</u> | 35 |
| <u>Prilozi</u> | 37 |
| <u>Popis slika</u> | 37 |
| <u>Popis grafikona</u> | 37 |
| <u>Anketni upitnik</u> | 37 |

1. Uvod

Ljudi koriste različite vještine. Kako bi se prilagodili zadacima koje je potrebno obaviti, ljudi uče na temelju iskustva i razvijaju svoje sposobnosti. Inteligencija se dijeli na više vrsta i direktno utječe na razvoj osobnosti, karaktera i razvoj osobe i njezino djelovanje u okolini. Jedna od važnijih inteligencija je emocionalna inteligencija. Emocije su sastavni dio svakog čovjeka i uvelike određuju svakodnevni život i ponašanje. Zbog toga je bitno dobro upravljati emocijama kroz konstantan rad da bi stalno unaprjeđivali ljudsko ponašanje. To se posebno očituje kroz činjenicu da čak i osobe koje imaju visoki IQ, ne znači da imaju visoku emocionalnu inteligenciju. Dok je IQ urođen, emocionalna inteligencija se razvija tijekom cijelog života. Tome služe i različite vježbe, tehnike, priručnici koji nastoje povećati emocionalnu inteligenciju.

Jedan od pokazatelja emocionalne inteligencije je govorenje u javnosti. Većina se osjeća manje ili više nelagodno dok neki izbjegavaju govore zato što emocionalna inteligencija odražava sva emocionalna stanja, emocije, osjećaje. Govorništvo je način javnog izražavanja vlastitih misli, dijeljenje misli s drugim ljudima te utjecanje na druge ljude. To je vještina koja se može uvježbati. Govornik mora biti vješt, dobro pripremljen, samouvjeren. Govor mora biti dobro osmišljen i pripremljen. Osobe koje imaju visoku emocionalnu inteligenciju lakše i brže svladavaju strah i nelagodu prilikom govorenja u javnosti. U radu će se prikazati aspekti emocionalne inteligencije i njen utjecaj na govorenje u javnosti.

S obzirom na utjecaj koji emocionalna inteligencija ima u svakodnevnom životu odabrana je ova tema diplomskog rada, kako bi se istražili svi njezini aspekti. U tu svrhu provedena je anketa među studentima Ekonomskog fakultet u Osijeku čiji rezultati su objašnjeni u radu te prikazani grafički. Predmet istraživanja diplomskog rada je emocionalna inteligencija i njezin utjecaj na govorenje u javnosti. U prvom djelu rada definirana je emocionalna inteligencija i emocije te razlikovanje emocionalne inteligencije i IQ. Zatim je proučeno emocionalno usavršavanje, razvoj te vježbe za razvoj emocionalne inteligencije. Navedeni su modeli emocionalne inteligencije. U drugom djelu objašnjen je utjecaj emocionalne inteligencije na govorenje u javnosti te prikazano tko je dobar govornik. U trećem djelu prikazano je mjerenje emocionalne inteligencije te rezultati provedene ankete među studentima Ekonomskog fakultet u Osijeku. U četvrtom djelu dana su zaključna razmatranja o promatranoj temi.

1.2. Znanstvene metode

Za potrebe pisanja ovog rada korištena je stručna literatura koja uključuje knjige, znanstvene članke, studije i do sada provedena istraživanja na predmetnom području, ali i stručne internetske stranice. Provedena je anketa među studentima Ekonomskog fakulteta u Osijeku primjenom Likertove skale. Svi zaključci i spoznaje u radu dobiveni su na temelju proučavanja literature.

2. Emocionalna inteligencija

Emocionalnu inteligenciju znanstvenici su tumačili na različite načine. Danas se rabe modeli Mayera i Saloveya te model BarOn-a, no važnost i zanimanje za pojam emocionalne inteligencije se može podijeliti na razdoblje prije i poslije Golemana. On je 1995. godine objavio knjigu “Emocionalna inteligencija – zašto je važnija od kvocijenta inteligencije” i na jednostavan način objasnio važnost emocionalne inteligencije, kao osvještavanje vlastitih i tuđih emocija. Goleman (2000.) definira emocionalnu inteligenciju kao sposobnost da prepoznamo vlastite i tuđe osjećaje, da sami sebe motiviramo te da upravljamo našim unutrašnjim emocijama kao i onima koje se odnose na druge ljude.

2.1. Definicije emocionalne inteligencije

Postoje mnoge definicije emocionalne inteligencije, koje će se navesti kronološkim redom. Iako se čini da su definicije slične, proučavanjem se vidi da one tokom vremena dobivaju proširena i dublja značenja. Prva definicija emocionalne inteligencije je definicija Salovey i Mayer (1990.) i glasi: sposobnost praćenja vlastitih i tuđih osjećaja i emocija, njihovo razlikovanje i korištenje tih informacija kao vodiča u mišljenju i postupcima. Dalje se definicija proširuje na sposobnost uočavanja, sposobnost pristupa i priziva osjećaja kad oni olakšavaju mišljenje; procjene i izražavanja emocija; sposobnost razumijevanja emocija te sposobnost regulacije emocija u svrhu pomaganja emocionalnom i intelektualnom razvitku. U prvoj definiciji je nedostajalo razmišljanje o emocijama. Emocionalna inteligencija skup je emocionalnih potreba i vrijednosti osobe i ona upravlja svim oblicima vanjskih ponašanja. Svaka osoba radi ono što ju interesira i zanima, dok je ono što može činiti uvjetovano tjelesnom nadarenošću. Ono što osoba čini i što želi činiti uvjetuje emocionalna inteligencija. Michael i Daniel Chabot (2009.) kako je navedeno u radu Simmons et. al. (2000.) definiraju emocionalnu inteligenciju kao skup kompetencija kojima se omogućava da: prepoznamo i razvijemo vlastite i tuđe emocije, upravljamo emocijama i prilagođavamo se tuđima, točno izrazimo svoje emocije i pomognemo drugima da izraze svoje, te upotrijebimo emocije i vještine u različitim životnim područjima kako bi bolje komunicirali, određivali prioritete, donosili dobre odluke, motivirali sebe i druge, održavali dobre međuljudske odnose.

Goleman (2000.) u svojim knjigama objašnjava emocionalnu inteligenciju kroz primjere iz prakse i te se njegove knjige smatraju prekretnicom u proučavanju emocionalne inteligencije

jer je sve učinio razumljivim širokoj populaciji. On emocionalnu inteligenciju proučava kroz prizmu uspjeha u poslovanju i smatra da je ona važnija od kognitivne inteligencije. Definira emocionalnu inteligenciju kao: - poznavanje vlastitih emocija - upravljanje emocijama - samomotivacija - prepoznavanje emocija u drugima - snalaženje u vezama i odnosima. No njegov model nije prikazan u znanstvenim časopisima zato što su prikupljeni teorijski podaci bili dostupni samo njegovim bliskim suradnicima.

Christian Weisbach i Ursula Dachs (1999.) tvrde da pojam emocionalna inteligencija opisuje mnoge ljudske sposobnosti: karakter, taktičnost, senzibilnost, ljudskost. Emocionalna inteligencija je skup sposobnosti koji uključuje uočavanje, razumijevanje, regulaciju, izražavanje i upravljanje svojim emocijama i emocijama drugih ljudi (Takšić, 2006.)

Goleman (2000.) objašnjava da emocionalna inteligencija znači da osoba prepoznaje svoje i tuđe osjećaje te ih može razumjeti, identificirati i kontrolirati. Ona igra veliku ulogu i kod samomotiviranja, motivacije drugih, stvaranju pozitivnog ozračja u međuljudskim odnosima, uspješne komunikacije te prepoznavanja situacija i trenutaka koji su ključni za vlastiti napredak. Emocije uključuju kognitivni, psihološki i iskustveni aspekt. Emocionalna znanja se stječu već u djetinjstvu i usavršavaju se tijekom cijelog života. Emocionalna inteligencija uključuje: sposobnost uočavanja, procjene i izražavanja emocija; sposobnost razumijevanja i interpretiranja emocija; sposobnost generiranja željenih emocija u svrhu boljeg odlučivanja i razmišljanja; sposobnost upravljanja emocijama u svrhu postizanja intelektualnog i emocionalnog razvoja.

Nakon Gardnera (1983.), na inteligenciju se počelo gledati sveobuhvatnije i detaljnije jer se došlo do spoznaja da je ona onaj faktor koji je potreban da bi se uspješno i sretno živjelo, jer ima ogromnu ulogu u svakodnevnom životu, situacijama, komuniciranju i odlučivanju. (2016.) navodi da dvije vrste vještina čine emocionalnu inteligenciju: upravljanja sobom i vještine uspješne suradnje s drugima. Te vještine bitne su za ostvarivanje životnih ciljeva osobe te u poslu. Prva podrazumijeva samosvladavanje, razvijenu samosvijest i motiviranost. Druga podrazumijeva: komunikativnost, razumijevanje drugih, uspješno rješavanje sukoba, pomaganje drugima i sposobnosti timskog rad i sl. Ovo je posebno vidljivo u slučajevima kad djeca imaju izvanredne rezultate u školi, ali se nakon školovanja, a posebice u poslu, ne uspijevaju nositi sa uobičajenim problemima i stresom. Dakle nisu razvile emocionalnu inteligenciju tj. imaju visok IQ, a nizak EQ.

Krajcar (2016.) nadalje objašnjava da kada govorimo o emocionalnoj inteligenciji to podrazumijeva četiri skupine sposobnosti koje su hijerarhijski poredane:

- Sposobnost procjene, opažanja i izražavanja emocija – najjednostavnija emocionalna sposobnost. Osoba zapaža emocije koje joj se događaju i koje osjećaja kod sebe i kod drugih.
- Sposobnost uviđanja i generiranja emocija koje olakšavaju mišljenje – da bi mogli uspješno funkcionirati pojedinac uviđa emocije i događaje koji su njemu bitni i važni te ih pohranjuje u svoje pamćenje. Slijedeći puta kada se slična situacija ponovi bolje će ju procijeniti i reagirati. Na toj podlozi može mijenjati i emocionalna raspoloženja te problem sagledati iz različitih kutova, i tako naći više rješenja problema.
- Sposobnost razumijevanja i analiziranja emocija – upotreba znanja o emocijama. Potrebno je što više razlikovanja i točnog imenovanja emocija, njihovog intenziteta (npr. razlika između ljutnje i bijesa), te sukladno tomu prijelaz iz jedne emocije u drugu.
- Sposobnost reguliranja emocija - najsloženija razina emocionalne inteligencije koja znači da osoba svjesno upravlja vlastitim emocijama. To joj omogućava regulaciju emocija, samosvladavanje i samokontrolu. Također znači i mogućnost utjecanja na tuđe emocije s ciljem održavanja ugodnih i eliminacije neugodnih emocija.

Jovančević (2014.) navodi ponašanja kroz koja se izražava emocionalna inteligencija: ljubazno ponašanje, suradnja s drugima pri rješavanju problema; upornost, odnosno motivacija; poštivanje drugih i suosjećanje; poticanje optimizma i nade i vjere u sebe i druge, razumijevanje vlastitih osjećaja i njihovo izražavanje bez povrjeđivanja sebe i drugih. Weisbach, Dachs, (1999.) navode da emocionalna inteligencija opisuje i ljudske sposobnosti: karakter, senzibilnost, taktičnost, ljudskost. Emocionalna inteligencija najviše dolazi do izražaja kod profesija koje rade u socijalnom okruženju.

2.2. Emocije

Bakota (2015.) definira emocije kao oblik psihološkog doživljaja koji se može javiti kao ugoda ili kao neugoda, a praćeno je fiziološkim promjenama pri disanju, izlučivanju žlijezda, optoku krvi. Mayer i dr. (1999.) objašnjava da ti doživljaji nemaju isti utjecaj na svaku osobu jer izazivaju različite reakcije, ovisno o psihološkom stanju u kojem se osoba nalazi. Emocije utječu na procjenu različitih situacija i mentalno funkcioniranje osobe.

Brajša-Žganec (2003.) objašnjava da se emocije ne mjere instrumentima niti metodama i zato

ih je teško klasificirati. Postoje primarne emocije koje su prisutne kod svakog čovjeka a to su – sreća, tuga, iznenađenje, ljutnja, strah i gađenje. One se pojavljuju u svim dobnim skupinama i kulturama te u svakoj osobi pobuđuju iste ili slične reakcije. Kao kombinacija primarnih emocija javljaju se sekundarne emocije. Neke od tih emocija su ljubav, ljubomora, čežnja, nada, nostalgija.

2.3. Emocionalna inteligencija i IQ

Goleman (2000.) tvrdi da osobe s visokim kvocijentom inteligencije mogu loše upravljati svojim životom. S time je jasno dao do znanja da osoba može biti inteligentna ali imati nisku emocionalnu inteligenciju. Njih treba proučavati zajedno a ne konkurentski. Homan (2017.) objašnjava da su emocionalna i kognitivna inteligencija različite i međusobno nezavisne inteligencije. IQ je urođena, na nju čovjek ne može utjecati, naučiti ju ni povećati. Zaslužna je za 10 – 20% čovjekovih životnih uspjeha. EQ nije urođena, i na nju se može utjecati i razvijati tijekom cijelog života. Emocionalna inteligencija je zaslužna za 80 – 90% životnog uspjeha. Ovdje uspjeh treba promatrati kroz obitelj, vezu, svakodnevno ophođenje s ljudima a ne samo kroz poslovni uspjeh, primanja i ugled.

Razlika emocionalne inteligencije od klasične inteligencije se očituje u genetskoj uvjetovanosti, tvrdi Mayer i dr. (1999.). Klasična inteligencija je genetski uvjetovana, dok je emocionalna inteligencija posebna po tome što se može razvijati tijekom cijelog života. Zbog toga se kaže da testovi inteligencije mjere samo dio pameti. IQ se mjeri standardiziranim testovima i jako se malo mijenja nakon šeste godine života. Emocionalna inteligencija se može razvijati cijelog života. Vrhunac bi bila kombinacija visokih kognitivnih i emocionalnih sposobnosti u isto vrijeme, a to se znalo vidjeti kod velikih vođa diljem svijeta.

2.4. Modeli emocionalne inteligencije

Modele emocionalne inteligencije dijelimo prema tri najutjecajnije teorije: Mayer-Saloveyev model, Bar-Onov model i Golemanov model.

2.4.1. Model Mayera i Saloveya

Hercigonja (2018.) objašnjava da se model Mayera i Saloveya često naziva i model

emocionalne inteligencije kao sposobnosti, i u svojoj prvoj verziji uključivao je tri razine sposobnosti: • izražavanje i procjena emocija kod sebe i kod drugih • regulacija emocija kod sebe i drugih • uporaba emocija u adaptivne svrhe. Kasnije u tu definiciju uključuju i sposobnosti procjene, brzoga zapažanja i izražavanja emocija; sposobnost uviđanja i generiranja osjećaja koji olakšavaju mišljenje; sposobnosti razumijevanja emocija i znanje o emocijama; i sposobnost reguliranja emocija u svrhu promocije emocionalnog i intelektualnog razvoja. Takšić i dr.(2006.) objašnjava kako prva razina uključuje prepoznavanje, izražavanje te razlikovanje određenih emocija. Druga razina znači korištenje emocija kako bi se olakšali procesi i radnje tijekom života. Posebno se odnosi na pamćenje događaja kako bi u budućnosti u sličnim situacijama lakše odlučivalo. Treća razina uključuje sposobnosti razumijevanja emocija i upotrebe emocionalnog znanja. Ona je ujedno i najsloženija razina jer osoba mora svjesno regulirati svoje emocije, što uključuje i ugodne i neugodne emocije. Jedino na taj način osoba može naučiti o njima i dostići vrhunac te sposobnosti kada ublažava negativne emocije i pojačava ugodne kod sebe i drugih, a da time ne umanjuje ili preuveliča informaciju koja se prenosi.

2.4.2. Bar - Onov model emocionalne inteligencije

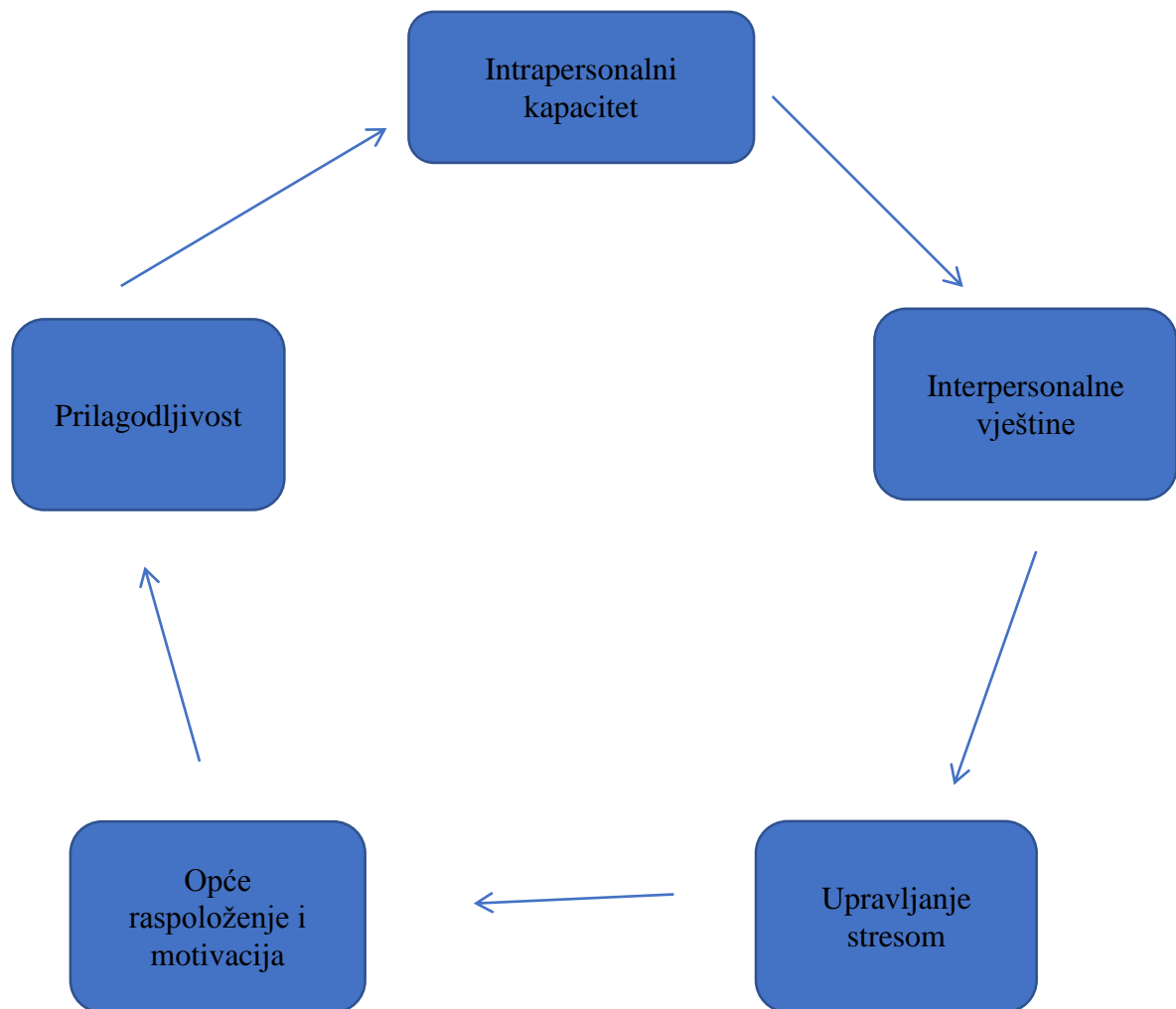
Mayer (1999.) objašnjava da Bar-onov model tj. model emocionalno-socijalne inteligencije, temelje nalazi na socijalnim i emocionalnim vještinama koje se koriste u suočavanju s okolinom. Razine emocionalne inteligencije: 1. Percepcija, procjena i izražavanje emocija – sposobnost prepoznavanja vlastitih i tuđih emocija, posebno kroz proučavanje ponašanja, tona, jezika, izgleda. Također je sposobnost razlikovanja lažnog i iskrenog, preciznog i nepreciznog izražavanja emocija. 2. Emocionalna facilitacija mišljenja- sposobnost upotrebe emocija kako bi se odredili prioritete te razvrstale informacije na važne i nevažne. To je bitno zbog boljeg prosuđivanja događaja i situacija i time olakšati određene odluke, ali i mijenjati mišljenja. 3. Razumijevanje i analiziranje emocija- sposobnost razumijevanja i razgraničavanja složenih osjećaja i onih koji se pojavljuju u isto vrijeme, kao i prijelaz iz jednog stanja u drugo. 4. Refleksivna regulacija emocija- sposobnost prihvatanja svih emocija, i pozitivnih i negativnih kod sebe i drugih i njihova kontrola.

Model je nastao na temelju teorija i istraživanja emocija i psihologije ličnosti, po kojima emocije u velikoj mjeri utječu na razvoj temperamenta i osobina ličnosti. (Hajncel, 2013.)

Bar-On model obuhvaća 5 područja:

1. intrapersonalni kapacitet - svjesnosti i razumijevanje samoga sebe, vlastitih emocija i izražavanje vlastitih osjećaja i ideja
2. interpersonalne vještine - svjesnost i razumijevanje tuđih osjećaja, i uspostavljanja zadovoljavajućih odnosa s drugima
3. prilagodljivost – ispitivanje vlastitih osjećaja i emocija, fleksibilnost kod promjene situacije
4. upravljanje stresom -svladavanje stresa i kontrola jakih emocija
5. opće raspoloženje i motivacija - optimizam, uživanje i sreća. (Hercigonja 2018.)

U nastavku je prikazana slika Bar-onovog modela.



Slika 1. Bar- On model

Izvor: izrada autorice

Interpersonalni kapacitet znači svijest i razumijevanje samoga sebe i svojih osjećaja, objašnjava Lantieri (2012.). Uključuje različite komponente. Samoaktualizacija znači postavljanje ciljeva

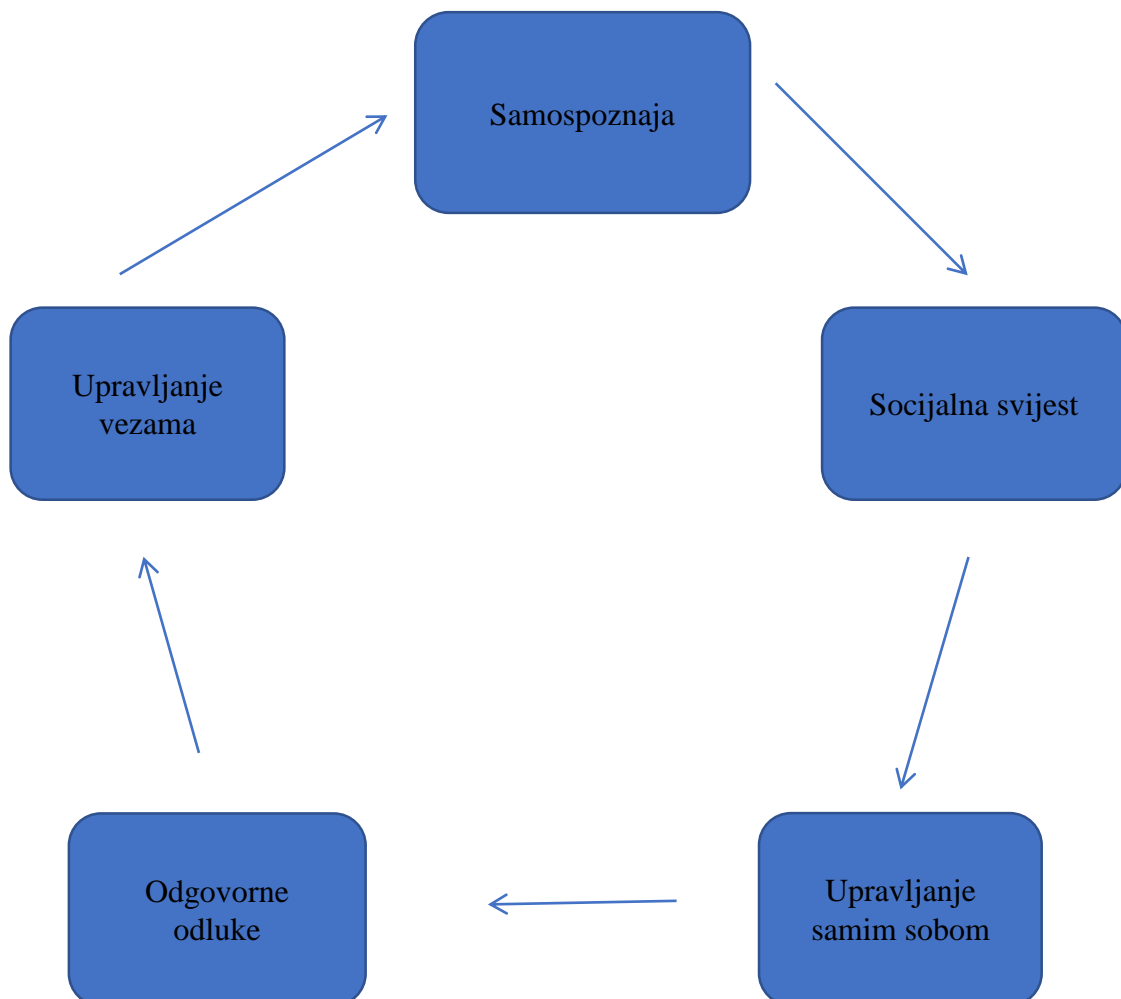
i djelovanje u ostvarivanju tih ciljeva. Nezavisnost kod intrapersonalnih komponenti znači neovisnost o drugima, njihovim postupcima i djelovanjima. Upornost i samopoštovanje znače dobro mišljenje o samome sebi i našim postupcima. Interpersonalne komponente podrazumijevaju empatiju te socijalnu odgovornost. Intrapersonalna dimenzija označava upravljanje vlastitim emocijama koje je moguće samo ako djelujemo na svaku emocionalnu komponentu: upravljanje neverbalnim izražavanjem, upravljanje ponašajnim reakcijama, upravljanje tjelesnim reakcijama, upravljanje emocionalnim osjećajima i upravljanje vlastitim spoznajama. (Daniel i Michel Chabot, 2009.). Empatija znači primjećivanje osjećaja ljudi u našoj okolini i razumijevanje zašto se netko ponaša na određen način. Socijalno odgovorna osoba može surađivati s različitim grupama ljudi, brzo se prilagoditi i doprinositi zajednici u širokom spektru događaja. Komponenta prilagodljivosti znači rješavanje problema, objektivnost u procjeni te fleksibilnost. Da bi se osoba mogla prilagoditi u društvu mora moći odrediti problem, razumjeti sve načine otklanjanja tog problema i odabrati najpovoljniji način. Ukoliko je osoba fleksibilna nove situacije ne predstavljaju problem jer se brzo prilagođava iz razloga što je otvorena i tolerantna prema drugim i drugačijim mišljenjima, idejama, shvaćanjima. Komponenta upravljanja stresom znači otpornost i toleranciju na stres. Tolerancija na stres znači biti u mogućnosti nositi se sa stresnim situacijama bez da one utječu na naše emocije. To znači da osoba može efikasno djelovati pod pritiskom, kontrolirati situacije unatoč pritisku i može kontrolirati određenu grupu ljudi. Da bi se to moglo potrebna je velika kontrola poriva koja znači samokontrolu, reguliranje frustracija i neželjenog ponašanja. Upravljanje negativnim mislima sastoji se u ponovnoj procjeni situacije i mijenjanju naših stavova. Daniel i Michael Chabot (2009) tvrde da čak i kad ne možemo promijeniti situaciju, barem možemo promijeniti njezino značenje, a time i emocionalnu reakciju na nju. Komponente općeg raspoloženja znače optimizam i sreću kojima treba težiti u svim aspektima života.

2.4.3. Golemanov model emocionalne inteligencije

Lantieri (2012.) navodi da su Goleman i suradnici osnovali Radnu skupinu za školsko, socijalno i emocionalno učenje. Ona određuje standarde za socijalno i emocionalno učenje (SEL) kroz pomoć školskim sustavima u svijetu integrirajući te sustave u nastavne planove i programe. Djeci se kroz programe razvijaju sposobnosti koncentracije i pamćenja. Navodi pet temeljnih skupina kompetencija koje zajedno čine emocionalnu inteligenciju:

1. Samospoznaja - spoznaja vlastitih misli i osjećaja te njihov utjecaj na odluke.

2. Socijalna svijest - prepoznavanje i razumijevanje misli i osjećaja drugih, empatija i sagledavanje stvari iz tuđe perspektive.
 3. Upravljanje samim sobom – korištenje vlastitih osjećaja u rješavanju nekog problema i zadatka
 4. Odgovorne odluke – sagledavanje mogućih rješenja, provođenje odabranog rješenja i odgovornost za iste
 5. Upravljanje vezama – rješavanje nesuglasica i konflikata na miran način kako bi se održali zdravi odnosi s drugim ljudima. Golemanov model smatra da su navedene kompetencije usvojene vještine, koje se mogu učiti i razvijati, nužne za funkcioniranje u društvu.
- Navedeni model prikazan je na slici ispod.



Slika 2. Golemanov model

Izvor: izrada autorice

2.5. Emocionalno usavršavanje- osobni razvoj

Osoba koja zna prepoznati i imenovati emocionalna stanja koja doživljava znači da je emocionalno pismena. Ukoliko to nije sposobna učiniti znači da je emocionalno nepismena, i taj pojam spominje i Goleman (2013.). Osobi koja zna prepoznati vlastite emocije nije problem prepoznati imenovati i tuđe emocije i djelovati u skladu s tim saznanjem. Također emocionalna pismenost doprinosi tome da se osoba bolje nosi s problemima i situacijama prije nego one eskaliraju i postanu nerješive. Time se stvara pozitivno ozračje.

Lantieri (2012.) objašnjava da se emocionalna inteligencija može razvijati raznim vježbama koje uključuju rad na upravljanju emocijama, svijesti o sebi, razvijanje empatije i socijalnih vještina i razvijanju motivacije. Ukoliko se direktno suočavamo sa situacijama u životu tada se emocionalna inteligencija razvija automatizmom. Samosvijest jačamo vježbanjem razumijevanja uzroka vlastitih emocija i osjećaja u nekoj situaciji. U zadnjih 10 godina povećan je interes za programe kojima se razvijaju emocionalne i socijalne vještine. No samo pohađanje tečaja nije dovoljno već je potrebno da osoba koristi postojeće vještine, stječe i vježba nove uz preporuku da se istovremeno ne razvija više komponenti emocionalne inteligencije, već da se radi na samo jednoj, dok se ona ne usavrši.

2.5.1. Kako možemo povećati emocionalnu inteligenciju?

Goleman (2013.) ističe kako ćemo djelovanjem na slijedeće sposobnosti povećati emocionalnu inteligenciju:

1. Svijest o sebi – imenovanje, prepoznavanje i razumijevanje uzroka vlastitih emocija. Ukoliko osoba zna što je uzrok određenih emocija može bolje procijeniti kako se osjeća a posebice razumjeti zašto je tome tako.
2. Upravljanje emocijama - razvoj samokontrole u raznim situacijama. Ovo je posebno bitno jer osoba tada može razmotriti različite oblike ponašanja i njihove posljedice te u skladu s tim reagirati na primjeren način.
3. Motivacija– znači planiranje i rješavanje problema, zadržavanje optimizma i nade u uspjeh. Osoba koja se može sama motivirati, neće odustati ako odmah ne može postići cilj, nego će zadržati optimizam i mijenjati načine djelovanja.
4. Empatija– prepoznavanje i razumijevanje tuđih emocija– značajna je za altruizam i suradnju pa je i osnova uspješnog rada s drugima.

5. Socijalne vještine – vještine ophođenja s ljudima– lakše stupanje u odnose s drugim ljudima.
6. Društvene vještine- za uspjeh u društvu potrebne su vještine: stjecanje prijatelja, vještine komunikacije (slušanja, razgovaranja s dugima), korištenje humora, duhovitost, sposobnost snalaženja među vršnjacima, pravilno ponašanje prema drugima- osobito prema autoritetima. (Radošević, 2018.)

2.6. Razvoj emocionalne inteligencije

U svojem radu Vučenović i dr. (2014.) prikazuju empirijske podatke koji su pokazali da osobe koje su odgajane u obiteljima s više otvorenosti imaju veću emocionalnu inteligenciju i manje poteškoća u ponašanju. Ishod toga je razvoj programa emocionalnog učenja. Danas postoje različiti programi kako bi se unaprijedila emocionalna inteligencija ljudi. Neke od metoda kako bi se emocionalna inteligencija razvila u najranijoj dobi su: naučiti kontrolirati vlastite osjećaje odnosno vježbati strpljenje, naučiti osvijestiti vlastite osjećaje i osjećaje drugih, naučiti postavljati ciljeve i na taj način stjecati samopoštovanje i samopouzdanje. Kod razvijanja samopouzdanja najveći problem su društvene mreže tj. činjenica da su djeca robovi društvenih mreža koje negativno utječu na njih. Metode su primjenjive na svima koji spoznaju svoje nedostatke i žele učiti i napredovati. Najčešće se to uočava tijekom rada s drugim ljudima kroz nemogućnost nošenja sa stresom, pretjeranoj ljutnji i nerazumijevanju za druge.

2.7. Vježbe za razvoj emocionalne inteligencije

Shapiro (1997.) u svom radu prikazuje istraživanja koja su pokazala da je od presudne važnosti da dijete usvoji emocionalnu inteligenciju u prvim godinama života jer tako postaju uspješnija i sretnija u životu, pokazuju zavidne rezultate u školi, bolje se nose sa stresom. Da bi se to postiglo treba dijete od najranije dobi poticati na sklapanje prijateljstava, učiti različite emocije i njihovo izražavanje (dobar način za to je lutkarstvo jer pričaju i manifestiraju emocije), te razvijati empatiju. Roditelji trebaju pružiti primjer djeci kroz pozitivnu i ugodnu atmosferu obogaćenu humorom i optimizmom. Također društvene igre mogu doprinijeti razvoju emocionalne inteligencije jer kroz njih djeca uče nositi se s ljutnjom, frustracijama, nelagodnom i dr. stanjima. Djeca najbolje uče kad aktivno sudjeluju u procesu učenja. Kada se govori o vježbama koncentracije i opuštanja roditelji trebaju biti na raspolaganju djeci, ne kao autoritet već pomoć i podrška.

Weisbach i Dachs (1999.) navode da djecu treba naučiti slušati druge ljude jer je to od velike važnosti, značajnije čak i od razumijevanja vlastitih emocija. Time drugima šaljemo poruku da ih razumijemo, prihvaćamo i samim time oni se osjećaju ugodno u našem društvu. Znati aktivno slušati podrazumijeva da se suosjeća s drugim ljudima i cijene njihovi osjećaji, te razumjeti i izraziti riječima osjećaje drugih ljudi. Time se pokazuje poštovanje prema drugome. Vještina slušanja se može uvježbati.

U priručniku Linde Lantieri (2012.) pažnja se usmjerava prema dvije metode razvoja i poboljšanja emocionalne inteligencije kod djece: 1. Tjelesno opuštanje (opuštanje mišića) 2. Duhovna koncentracija (vježbe pozornosti). Vježbe se mogu koristiti u: 1. Poboljšavanju samospoznaje i povećavanje samopouzdanja 2. Poboljšavanje sposobnosti opuštanja tijela i umanjivanje stresa 3. Povećavanje koncentracije i pozornosti 4. Efikasnije ophođenje sa situacijama koje nas opterećuju 5. Poboljšavanje kontrole vlastitog razmišljanja te smanjivanje utjecaja nepoželjnih misli 6. Više prilika za dublju komunikaciju 7. Stvaranje više razumijevanja između roditelja i djece jer si putem vježbi međusobno govore što misle i kako se osjećaju.

Živković (2006.) ističe kako je važno razviti empatiju još od najranije dobi. Načini na koje se to može postići odnose se na učenje djece da zapažaju ponašanja drugih osoba, treba s njima razgovarati o osjećajima i interpretirati značenje pojedinih osjećaja. S obzirom da roditelji imaju najveći utjecaj na dijete te da su djeca sklona oponašanju, Živković preporučuje poticanje optimizma i pozitivnog načina razmišljanja jer će se time i sami smatrati odgovornim za pozitivne rezultate. Kritiziranje djeteta također određuje hoće li se razviti optimistično ili pesimistično ponašanje. Bitno je objasniti pogrešku i način ispravljanja te pogreške i to tonom koji je optimističan. Time se potiče optimistično i sretno dijete koje onda čak i prilikom nekog neuspjeha ostaju fokusirana i usmjerena na to da poprave situaciju daljnjim naporima i zalaganjem, bez da se pri tome javljaju negativni osjećaji samookrivljanja za negativan rezultat.

3. Govorenje u javnosti i emocionalna inteligencija

Govorništvo je način javnog izražavanja vlastitih misli, dijeljenje misli s drugim ljudima te utjecanje na druge ljude. (Lucas 2015.) U današnje doba mnoge žene i muškarci diljem svijeta utjecali su na ljude posredstvom javnog govora. U Sjedinjenim Državama popis velikih govornika uključuje Franklina Roosevelta, Cesara Chaveza, Ronalda Reagana, Martina Luthera Kinga, Hillary Clinton i Baracka Obamu. U drugim zemljama su to bivša britanska premijerka Margaret Thatcher, južnoafrički vođa Nelson Mandela, i mnogi drugi.

Mnogim osobama i sama pomisao na obraćanje velikom broju ljudi izaziva nemir. Zbog toga neki izbjegavaju govore, a većina se osjeća nelagodno. Veliki utjecaj na govorenje u javnosti ima emocionalna inteligencija zbog toga što odražava sva emocionalna stanja i osobu u cjelini. U nastavku rada objasniti će se govorenje u javnosti, kako poboljšati i ovladati tehnikom govorenja u javnosti te čimbenici koji utječu na to kako biti dobar govornik.

Svatko od nas vjerojatno se našao u situaciji da mora javno govoriti. To se najčešće događa kada treba prezentirati tvrtku ili neki proizvod, dodijeliti ili primiti nagradu, prilikom svečanosti i u dr. situacijama. Obično tada govore osobe koje poznaju određenu osobu o kojoj se govori, poznaju proizvod o kojem se govori itd. No, nitko se ne rađa kao govornik. Lucas (2015.) tvrdi da se govorništvo može uvježbati. Uputno je na početku slušati svoj glas i to u svakodnevnim konverzacijama. Tako će se naučiti govoriti punim rečenicama, tečno, bez zastajkivanja, zamuckivanja i poštapalica. Potrebna je volja i koncentracija. U govorenju treba predstaviti ideju na uvjerljiv način objašnjavajući zašto je to određeno pitanje važno za prisutne osobe. Svakodnevnim vježbanje javnog govorenja može se učiniti vještim govornikom.

Portal Moj posao izvještava da istraživanja pokazuju da poslodavci prilikom zapošljavanja, unatoč uvriježenom mišljenju, stavljaju govorničke vještine u prednost nad akademskim uspjehom, motivacijom i radnim iskustvom. Portal navodi da su osobe koje imaju veliku samomotivaciju, koje su asertivne, društveno odgovorne i imaju sposobnost samoprocjene dobri govornici. Upravo to i jesu odlike emocionalno inteligentnih osoba iz čega proizlazi da će takve osobe prije dobiti posao i napredovati jer će u govoru i radu doći do izražaja njihove sposobnosti. Na govorničke vještine utječu različiti čimbenici. Mendez i Bautista (2017.) izlažu rezultate istraživanja koja pokazuju da su muški sudionici pokazali da je na njih utjecalo više čimbenika nego na ženske. Iako je na sudionice utjecalo manje faktora, češće su ih doživljavale.

Biti u podražavajućem okruženju motivirajući je faktor, dok je vršnjačko ocjenjivanje demotivirajući faktor. Muški sudionici imali su tendenciju uspoređivati svoje usmene nastupe s nastupima svojih kolega, što im je onemogućavalo sudjelovanje ili su grijehili dok su govorili ili iznosili nelogične izgovore. Slijedom toga, njihovo sudjelovanje nije bilo ono što su očekivali, što ih je demotiviralo. Pored toga, sudionice su izvijestile da se boje govoriti pred svojim vršnjacima jer su osjećale strah. Muški sudionici su se bojali izrugivanja zbog svojih grešaka, dok su se žene bojale da ih vršnjaci ne kritiziraju i ne ispituju. Na temelju opisa sudionika navode kako su se osjećali motivirano kad su mogli nadmašiti svoje vršnjake i tako izbjeći negativnu prosudbu. S druge strane, sudionice su radije vježbale svoje usmene vještine s izvornim govornicima kad im se pružila prilika. Iako su sudionice obično koristile razne strategije vježbanja svojih govornih vještina, izvijestile su da im se povjerenje povećalo u interakciji s izvornim govornicima.

Osobe koje imaju nisku razinu emocionalne inteligencije manje su željni pohađati satove i vježbe govorenja, tvrdi Duygu (2012.). Međutim, osobe koji imaju visoku razinu emocionalne inteligencije ne osjećaju oklijevanje da se pridruže aktivnostima jer imaju samopoštovanje, znaju što trebaju i žele, upravljaju svojim osjećajima i sposobni su za kooperativno učenje. Jasno se može shvatiti da su ključni čimbenici emocionalne inteligencije motivacija, potrebe za znanjem, upravljanje osjećajima i samosvijest, međusobno integrirani. Jedan od njih vodi put do drugog i među njima se pojavljuje interakcija, što rezultira samopouzdanjem i visokom razinom emocionalne inteligencije.

Petar i Petar (2017.) ističu da mišljenje o drugim osobama oblikujemo u prvih pet minuta razgovora, dok prvi dojam oblikujemo za samo nekoliko sekundi. Iz toga proizlazi da će se dojam koji se stekne na početku biti važan za cjelokupni budući odnos s onima koje se upoznaje. Zbog toga je osnova svakog dobrog govora sklad između glasa, misli i tijela.

3.1. Tko je dobar govornik

Matković (2020.) objašnjava da postoje mnogi načini izlaganja i svaki govornik unaprijed odredi na kakav način će provesti izlaganje. Tako je moguće da su nam neki govori zanimljivi i poučni ili nezanimljivi i dosadni. Mnogi govornici svoje govore čitaju, no to nije preporučljivo jer nemaju veliku vjerodostojnost. Prilikom govorenja u javnosti postoje situacije gdje govornici govore ili presporo ili prebrzo. Niti jedno niti drugo nije preporučljivo jer publika

može imati poteškoće s praćenjem ili dosadom. Postoje i oni koji npr. prijete olovkom kao dirigentskim štapićem, govornici koji imaju prekrížene ruke pa odaju dojam nezainteresiranosti, oni koji imaju ruke u džepovima, te oni koji imaju kreštav ili piskutav glas, koji govore nerazgovjetno ili kroz nos, i oni koji u govoru koriste riječi koje su slabo razumljive jer time žele pokazati kompetenciju i obrazovanje. Važno je znati da nema loše publike već samo loši govornici, ponajprije zbog toga što svoj govor nisu prilagodili publici. Kod govorenja u javnosti emocionalno inteligentne osobe znaju dobro procijeniti okolinu, brzo zapažati stvari koje se događaju i generirati ih da bi olakšali mišljenje. Dakle, ukoliko govornik shvati da mu je govor prespor, prebrz, nezanimljiv mora biti u stanju prvo to prepoznati a potom i biti fleksibilan te promijeniti način govora.

Samo uvjerljivi govornici su dobri govornici, tvrdi Matković (2020.). Kako bi se postigla uvjerljivost temeljno je pravilo da treba govoriti samo o onome što se dobro poznaje. U skladu s tim emocionalno inteligentne osobe lako će odrediti cilj izlaganja i isticanje bitnog i ponavljanje. Kod pisanja govora emocionalno inteligentne osobe znat će odrediti prioritete i u skladu s tim razdijeliti informacije na važne i nevažne i tako sastaviti dobar govor. Velika pomoć je poznavanje strukture prezentacije, vrsta argumenata, retoričkih figura, a zatim i ugodan, lijep glas, neverbalna komunikacija usklađena sa sadržajem govora, govor pripremljen u formi natuknica.

Bitno je i savršeno napravljen govor predstaviti publici. Tu dolazi do mnogih komplikacija zbog nervoze, nedovoljne pripremljenosti, manjka samopouzdanja itd. Češće je to slučaj kod osoba s niskom emocionalnom inteligencijom jer visoko emocionalno inteligentne osobe mogu kontrolirati nervozu, imaju puno samopouzdanja i samopoštovanja. To za posljedicu može imati nepovoljne posljedice poput ponovnog nepozivanja govornika do neangažiranja pojedinca ili tvrtke za određeni posao. Zbog toga je bitno dobro se pripremiti, vježbati kako bi se stekao kredibilitet kod publike, samouvjerenost i bolju zainteresiranost publike za temu govora. Preduvjet uspjeha jesu jezična kompetentnost i zdrav glas. Govornik mora odlično vladati materinskim jezikom, te se jasno i točno izražavati. Glas govornika ne smije biti bolestan, grub, promukao. Vrhunski govornik mora posjedovati dobar stil, oštroumnost u izlaganju, pravilan izbor riječi, primjerenu gestikulaciju, mora imati dobro pamćenje, mora imati primjerenu duhovitost. To su odlike obrazovanoga govornika, a to se može postići vježbanjem.

Matković (2020.) objašnjava da je prilikom izvođenja govora važan otvoreni stav prema publici. Prekrížene ruke se doživljavaju kao nesigurnost i nezainteresiranost izlagača. Ukoliko izlagač

govori kroz nos to se percipira kao dosadne i lijene ljude, dok su kreštavi i visoki glasovi percipiraju kao živčane i nervozne ljude. Koliko je glas bitan ukazuje i mnoštvo vježbi i programa posvećenih tom problemu. Jer se glas može promijeniti i preoblikovati u lijep glas pun uvjerljivosti. Najveći značaj se tu daje dubokom disanju i vježbama za postizanje tzv. voluminoznog glasa, glasa koji će publiku prisiliti na slušanje. Vježbama se može naučiti i dikcija za što čišći izgovor glasova. Zamuckivanje, teško disanje, crvenilo ili bljedilo, suha usta, lupanje srca, podrhtavanje glasa i ruku i svi ostali simptomi straha od javnog govora mogu se umanjiti vježbama. Emocionalna inteligencija uključuje i sposobnost prepoznavanja tuđih emocija kroz proučavanje njihova ponašanja, tona, jezika. To je osobito bitno kod govorenja u javnosti jer govornik može odmah reagirati ukoliko prepozna kakve emocije prouzrokuje kod publike. Npr. ako je nezanimljiv pojačat će intonaciju glasa, ubaciti koji citat ili humorističnu priču itd. Prilikom izlaganja najvažnije je biti originalan, ne imitirajući druge govornike. Može se poslužiti sinonimima, pričama, anegdotama te šalama. U retorici vrijedi pravilo manje je više. Zato je bolje govoriti kraće nego dulje, ali opet ne prekratko. Dobar govornik prestaje govoriti kad ga najradije slušaju.

Ribarić Gruber (2012.) navodi da govornik koji pri izlaganju izgleda uvjerljivo, sigurno, govori razgovijetnim jezikom ne ponavljajući se i nedvosmisleno, lako zadržavajući pažnju dobar je govornik. Kako bi se to postiglo govor treba dobro pripremiti i informirati se o svim aspektima izlaganja. Npr. koliko ima govornika, trajanje govora, kakva je publika, kakav je i koliki je prostor, postoji li mikrofona, je li predviđeno postavljanje pitanja ili rasprava i sl. Jedna od najvažnijih stvari u pripremi govora je sadržaj. Nikada ne treba izlagati govor koji je netko drugi napisao jer svaka osoba ima svoj stil i način govora i tada dolazi do potencijalnih problema za govornika jer iznosi tuđe misli. Treba posvetiti pozornost na pozdrav i predstavljanje i izraze uljudnosti (npr. Dame i gospodo, dozvolite da vam se obratim...) Prvenstveno treba reći nekoliko riječi o povodu zbog kojeg se drži govor, onda o temi govora, a na kraju zaključak i kratak rezime najbitnijih dijelova i misli. Moguće je poslužiti se tehnikom brainstorminga - ideje i argumente staviti na papir, a zatim ih posložiti određenim redom i povezati u cjelinu, s time da bude efektan početak - zbog privlačenja pozornosti - i kraj zbog dojma koji na slušateljstvo ostavlja završetak. Govor bi trebao biti jednostavan. Pri pisanju treba izbjegavati česte fraze jer zvuče otrcano. Citati, ukoliko ih nije previše, mogu dati posebnu čar govoru, ali treba paziti da ne budu sami sebi svrha, nego da potkrijepe osnovne ideje govora. Uputno je napisani govor pročitati više puta kako bi se upamtile ideje i njihov redoslijed. I tu postoje različite tehnike; od učenja cijelog govora napamet, pamćenje samo ključnih misli,

zapisivanje najvažnijih argumenata na poseban papir i povremeno praćenje kako se ne bi što preskočilo. Govoriti treba glasno, a bitna je i intonacija zato što različita intonacija utječe na samu poruku. Slušatelji će različito doživjeti jednu te istu rečenicu izgovorenu na različite načine. Kako bi se nešto naglasilo koristi se intenzitet glasa kao i stanke, da li prije onog važnog što će se reći ili nakon onoga što je rečeno.

Horvatin (2013.) ističe sljedeće preporuke i savjete za što bolji govor:

1. Sažetost– sa što manje riječi reći najbitnije u svrhu povećanja učinkovitosti.
2. Određivanje svrhe– posebno kada se nešto objašnjava. Time se postiže uvjerljivost.
3. Određivanje ključnih pretpostavki – smatra se da je optimalno imati najviše tri ključne točke za koje se želi da ih publika zapamti ili imati samo jednu obrađenu iz različitih kutova gledišta.
4. Korištenje riječi koje će imati odjek kod publike – govor prilagoditi publici jer nije isto da li se govori pred Upravnim odborom, direktorom ili studentima. Svaka publika ima svoje buzzwords i hot buttons. Treba koristiti primjere i fraze koje će imati odjek kod publike.
5. Više slušanja, manje govorenja– ovo je osobito važno zbog povezivanja s publikom jer će na taj način bolje razumjeti poruku.

Alati za borbu protiv straha i treme: priprema i uvježbavanje javnog izlaganja, bilješke za lakše snalaženje, opuštanje i razgibavanje (osobito ramena, vrata i lica), duboko disanje, dubok i miran glas, sveobuhvatan pogled (malo iznad očiju publike), vizualizacija i pozitivne misli, topao čaj ili obična voda (Horvatin, 2013.)

Trema je uvijek prisutna pri govorenju u javnosti. Međutim, visoko emocionalno inteligentne osobe mogu upravljati svojim emocijama pa tako i savladati strah i tremu i samokontrolirati se. Emocionalno inteligentne osobe imaju sposobnost umanjivanje stresa, povećavanja koncentracije i pozornosti te smanjivanje utjecaja nepoželjnih misli. To je sve od presudne važnosti kako bi govor bio dobar.

3.2. Neverbalne poruke

Svi smo svjesni kolika je moć javnog govora, no rijetko se razmišlja o tome da način na koji je nešto izgovoreno može potpuno promijeniti značenje. Ribarić Gruber (2012.) navodi da istraživanja pokazuju da sadržaj govora čini svega 7%. Ostatak čini kako to činimo. Glas i dikcija najmanje su 5 puta važniji, a neverbalni znakovi, gesta i mimika, odnosno pokreti tijela i lica, čine više od polovice govora. Zbog toga posebnu pozornost treba posvetiti neverbalnoj komunikaciji kada se priprema govor. Prvenstveno treba razmišljati o izgledu i urednosti. Treba voditi računa o publici pred kojom se izlaže govor. S publikom treba komunicirati na sve načine, uključujući i pogledom. To je naravno najteže u početku zato što je trema najjača i može zbuniti govornika ako se pogled susretne s pogledom nekog slušatelja. Zato se preporučuje na početku gledati ravno ispred sebe prema kraju prostorije, a kad se govornik oslobodi i trema smanji, može se pogledom šetati po publici i povremeno zaustaviti pogled. Može se i hodati po prostoriji, ali izbjegavati hod po istoj liniji. U slučaju držanja i gestikulacije moramo biti svjesni da njome šaljemo puno više informacija nego što mislimo. Uspravno držanje, odmjerena gestikulacija ključ su dobrog govornika. Ne treba se ukipiti poput kipa, ali ni izgledati poput dirigenta. Sve su to stvari koje se vježbanjem mogu dovesti do savršenstva. Ali iziskuju puno više rada jer je neverbalnu komunikaciju teško kontrolirati.

3.3. Utjecaj emocionalne inteligencije na uspješnost govora

Emocionalna inteligencija ima veliki utjecaj na uspješnost govorenja u javnosti. Najveća zapreka koju ljudi osjećaju kada trebaju javno nastupiti jesu trema i strah. Emocionalno inteligentne osobe lako će prevladati strah i tremu jer se znaju nositi sa svojim osjećajima, znaju ih prepoznati i brzo djelovati kako bi neugodne osjećaje pretvorili u pozitivne. Ukoliko osoba koja drži govor nema razvijenu emocionalnu inteligenciju izvedba govora neće biti zadovoljavajuća jer neće kontrolirati svoje osjećaje a time i ponašanje, posebice neverbalni govor. To će se manifestirati kroz nerazumljivost govora, neprenošenje poruke, nezainteresiranost publike. Da bi govor bio uspješan treba biti uvjerljiv. Emocionalno inteligentne osobe to postižu s lakoćom jer su prvenstveno motivirane za govor, dobro pripremljene, samouvjerene. Nastup prolazi bez poteškoća. To je sve od ključne važnosti jer publika to osjeti.

U nastavku rada prikazat će se istraživanje autorice rada o emocionalnoj inteligenciji i govorenju u javnosti među studentima Ekonomskog fakulteta u Osijeku.

4. Procjena sebe - koliko su studenti dobri govornici?

Svrha studije bila je istražiti percepciju studenata o emocionalnoj inteligenciji i govorenju u javnosti. Sudionicima je dana anketa kako bi se vidjela njihova razina emocionalne inteligencije i razumjeli njihovi pogledi na govorne aktivnosti. Cilj istraživanja je uvidjeti razinu emocionalne inteligencije kod studenata ekonomije. Anketa je anonimna. Pitanja kojima se želi odgovoriti su: Da li studenti znaju što je emocionalna inteligencija, utvrditi razinu emocionalne inteligencije te postoji li veza između razine EQ-a i govorenja u javnosti.

U nastavku rada prikazat će se analiza ankete kojom su studenti Ekonomskog fakulteta ocjenjivali emocionalnu inteligenciju. No prije rezultata ankete dat će se objašnjenja mjerenja emocionalne inteligencije.

4.1. Mjerenje emocionalne inteligencije

Bakota (2015.) objašnjava kako je mjerenje emocionalne inteligencije počelo početkom 90tih godina prošlog stoljeća. Iako postoje različite metode i načini mjerenja, najčešće se mjeri temeljem procjene. Nastalo je na temelju upitnika koji je ispitivao individualne razlike određenih obilježja i različite ciljane skupine. Tako su se razvile mjerne ljestvice, nazvane mjerama emocionalne inteligencije. Prema tome su nastale različite ljestvice koje će biti objašnjene u nastavku.

- Ljestvice procjene prema Bar-On modelu – tj. BarOnov Inventar emocionalnog kvocijenta- mjeri emocionalno- socijalne kompetencije, a upitnik se sastoji od 133 čestice razvrstane u pet kategorija: intrapersonalne vještine, interpersonalne vještine, prilagodljivost, upravljanje stresom te opće raspoloženje koje sadrže 15 subskala. Takva ljestvica postiže zadovoljavajuće podatke pouzdanosti upitnika (0,69 do 0,86).

- Ljestvice procjene prema Mayer-Saloveyevu modelu- najčešći model u praksi, na kojem se temelji većina skala samoprocjene. Sadrži 15 skala, a najpopularnija je Schutteova skala emocionalne inteligencije (SEIS), pod nazivom Genos EI. Ima 70 čestica, a dizajnirana je za mjerenje izražavanja emocija, emocionalne samosvijesti, svijesti o emocijama drugih, upravljanja emocijama drugih, emocionalnog rezoniranja, te samokontrole emocija. Po uzoru na taj model, napravljen je upitnik i u Hrvatskoj, a autor mu je Vladimir Takšić. Sadržava tri supskale i procjenjuje: sposobnost upravljanja emocijama (16 čestica), sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija (15 čestica), sposobnost izražavanja i imenovanja emocija (14 čestica). Upitnik je do sada korišten na 7000 ispitanika različite dobi i spola, a skala je prevedena na

slovenski, engleski, finski, švedski, portugalski, španjolski, talijanski i japanski jezik. Kod nas se još koristi Upitnik regulacije i kontrole (negativnih) emocija za procjenjivanje koliko negativne emocije utječu na ponašanje pojedinca.

- Mjerenje emocionalne inteligencije testovima učinka. Tu je prvi poznati test Multifaktorska skala (MEIS), koja ima 12 mjera sposobnosti smještenih u četiri šira područja sposobnosti: 1) uočavanja emocija, 2) asimiliranja emocija u mišljenje, 3) razumijevanja emocija i 4) upravljanja emocijama. Iako je prvotno test imao mnoge nedostatke, nakon što su oni otklonjeni upotrebljavao se u širokoj primjeni. Za potrebe pisanja ovog rada proučeni su mjerni instrumenti iz testova koji su poslužili kao uzor pitanja i informacija za anketni upitnik prikazan u ovom radu.

U radu je korištena Likertova ljestvica. Leksikografski zavod Miroslava Krleže navodi da je to vrsta najčešće primjenjivane ljestvice za mjerenje stavova koju je razradio Renis Likert 1932.g. Likertova ljestvica sastoji se od tvrdnji koje izražavaju pozitivan ili negativan stav prema nekom objektu, a te tvrdnje se izražavaju kroz pet mogućih odgovora. Izražava se stupanj slaganja, odnosno neslaganja sa stavom izraženim u tvrdnji (potpuno slaganje, slaganje, neodlučnost/neutralnost, neslaganje, potpuno neslaganje).

Mjerenje emocionalne inteligencije je specifično jer se oslanja na samoprocjenu ljudi i zbog toga rezultati puno puta mogu biti netočni, objašnjava Lantieri (2012.). To se događa iz razloga što osobe često nisu svjesne svojih stavova, predrasuda, ponašanja i tada testovi pokažu ono što osoba misli o sebi tj. želi misliti a ne ono što stvarno jest. Zbog toga dolazi i do varanja jer ljudi zaokružuju najpoželjnije odgovore znajući da je stvarnost drugačija. Testiranje možemo provesti i procjenom drugih ljudi, ali ni to nije najpouzdaniji način jer se može dogoditi da promatrač ima nedovoljno saznanja o promatranoj osobi ili da sam ima nisku razinu emocionalne inteligencije pa ju ne može razumjeti ni kod promatrane osobe. Ne može se točno odrediti koji je način mjerenja emocionalne inteligencije najbolji i najtočniji. Najčešće se emocionalna inteligencija mjeri putem testova, metodom procjene. Tada se razvijenost emocionalne inteligencije mjeri kroz osobne i društvene standarde nekog područja.

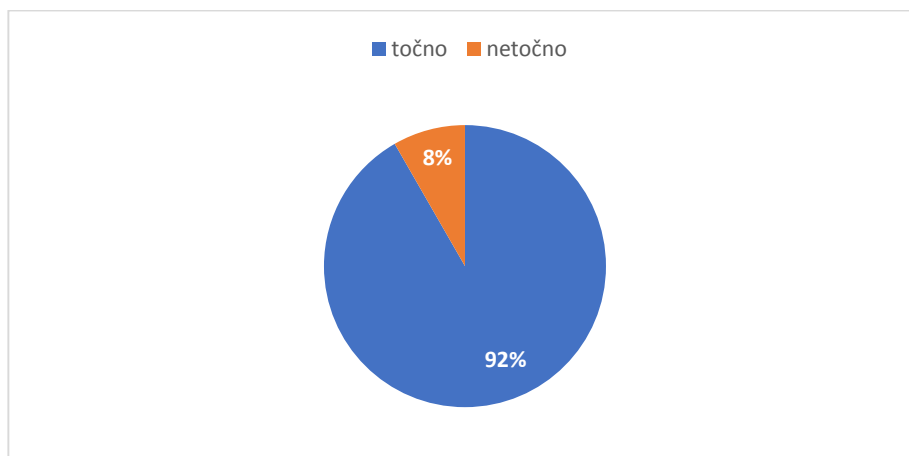
4.2. Evaluacija rezultata mjerenja EQ

Autorica diplomskog rada provela je anketu među studentima Ekonomskog fakulteta u Osijeku. Anketirano je 119 studenata o poznavanju emocionalne inteligencije, pitanjima utvrđivanja

točnosti ili netočnosti određenih tvrdnji te je ispitano koliko su studenti emocionalno inteligentni te koliko smatraju emocionalnu inteligenciju važnom za govorenje u javnosti. U anketi je sudjelovalo 22,7% tj. 27 muških studenata, i 77,3% tj. 92 ženska studenta. Sudjelovali su studenti s pete godine fakulteta s 26,1%, s četvrte godine 19,1%, s treće godine 20%, s druge godine 8,7% i 26,1% s prve godine studija. U nastavku su prikazani rezultati ankete, sa grafičkim prikazima.

Tvrdnje za koje je trebalo utvrditi točnost ili netočnost.

U nastavku slijedi grafikon za tvrdnju: Emocionalna inteligencija je sposobnost koja se razvija kroz iskustvo, stoga je svaka osoba može unaprijediti.

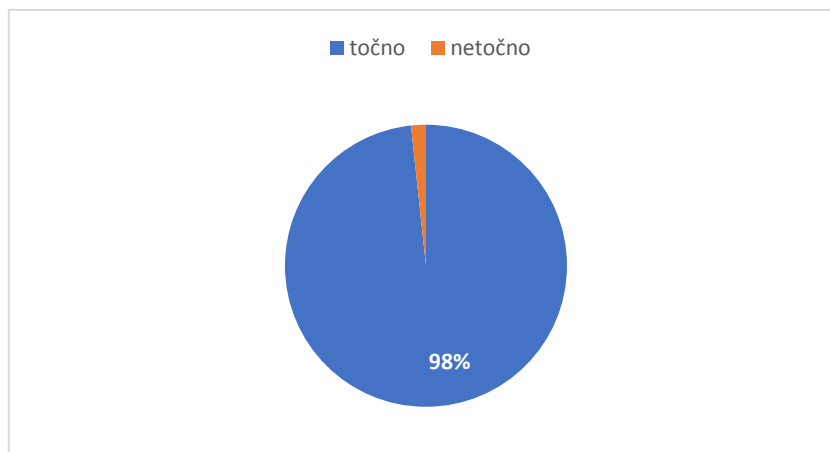


Grafikon 1. Razvijanje emocionalne inteligencije

Izvor: izrada autorice

Rezultati pokazuju da 110 studenta tvrdi za ovu tvrdnju da je točna, dok 9 studenata smatra da je netočna. S obzirom na visoki postotak točnosti može se zaključiti da studenti imaju znanja o emocionalnoj inteligenciji, posebice da se ona razvija i unaprjeđuje tijekom cijelog života. Ipak 9 nije zanemariv broj, te je očito ishod takvog mišljenja da je emocionalna inteligencija urođena.

U nastavku slijedi grafikon za tvrdnju: Emocionalna inteligencija je sposobnost pojedinca da osvijesti svoje vlastite i tuđe emocije te da je u stanju s njima se nositi. (točno)

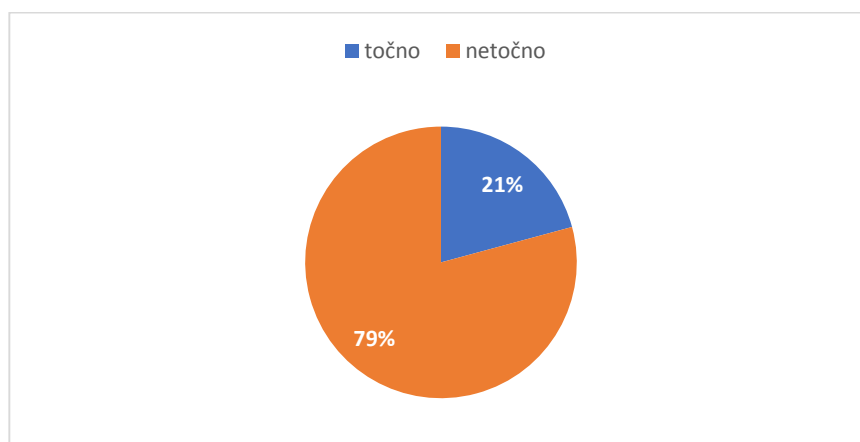


Grafikon 2. Vlastite emocije

Izvor: izrada autorice

Rezultati pokazuju da 98 % studenta tvrdi za ovu tvrdnju da je točna, dok njih svega 2 % smatra da je netočna. U odnosu na prethodnu tvrdnju studenti su pokazali poznavanje osnove emocionalne inteligencije, njezino definiranje i osnovne sastavnice.

U nastavku slijedi grafikon za tvrdnju: Emocionalno inteligentnim ljudima ne treba motivacija da bi postigli ono što žele (netočno)



Grafikon 3. Motivacija kod emocionalne inteligencije

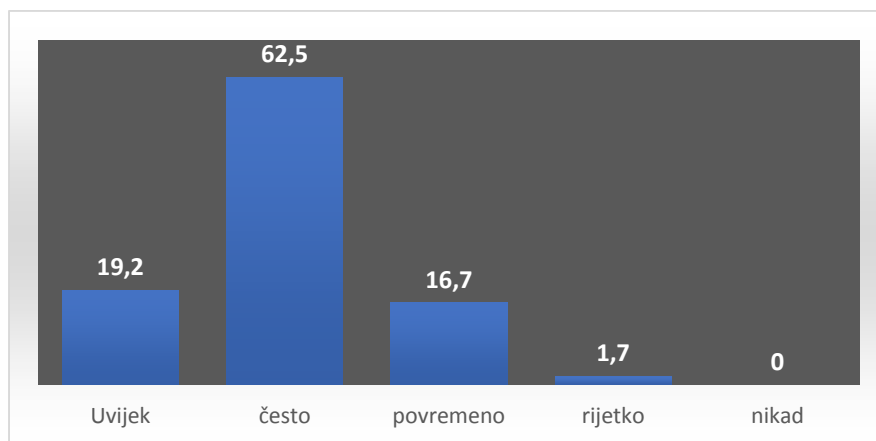
Izvor: izrada autorice

Rezultati pokazuju da 79% studenata ovu tvrdnju ispravno smatra netočnom, ali čak 21% studenata misli da ukoliko je osoba emocionalno inteligentna da joj ne treba motivacija. Tu se

pokazuje nedovoljno poznavanje tematike iz čega proizlazi da studenti imaju samo osnovna saznanja o emocionalnoj inteligenciji, te da nedovoljno široko tumače emocionalnu inteligenciju.

U slijedećem nizu trebalo je odgovoriti u kojoj mjeri se studenti slažu sa navedenim tvrdnjama, na način da se bodovanje temelji na skali da je 1 Uvijek, 2 Često, 3 Povremeno, 4 Rijetko, 5 Nikad.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Svjesna/tan sam svojih osjećaja i njihovih promjena u svakom trenutku.

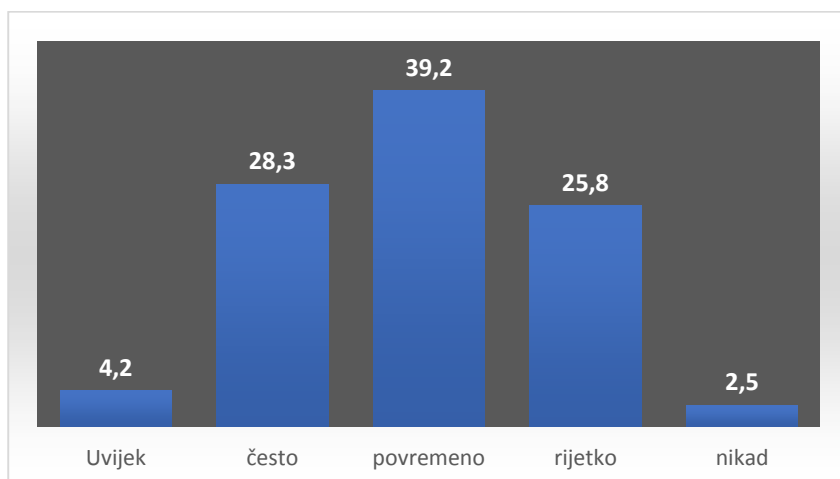


Grafikon 4 Osjećaji kod emocionalne inteligencije

Izvor: izrada autorice

S obzirom da se emocionalna inteligencija definira kao sposobnost prepoznavanja vlastitih i tuđih osjećaja, upravljanja emocijama kao i onima koje se odnose na druge ljude, rezultat pokazuje da je tek 19,2% studenata emocionalno inteligentno. Kao što se vidi iz grafa 62,5 % studenata odgovorilo je da su često svjesni svojih osjećaja i njihovih promjena. Graf pokazuje da 16,7 % studenata tek je povremeno svjesno svojih osjećaja što pokazuje da taj veliki postotak treba raditi na emocionalnoj inteligenciji. Tek 1,7 % izjavilo je da je rijetko svjesno svojih osjećaja što ukazuje da nemaju dovoljno izraženu emocionalnu inteligenciju.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Ne mogu se dobro pripremiti kada sam zabrinut/a zbog obveza i aktivnosti koje me očekuju kao što je važan ispit ili obveza.

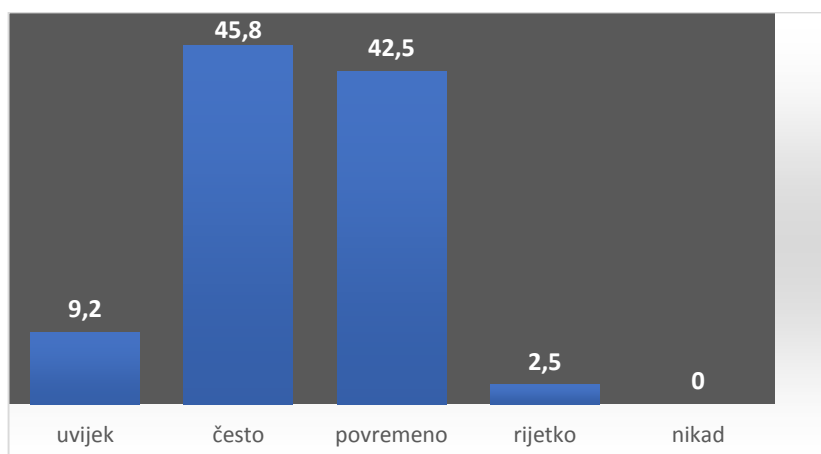


Grafikon 5. Utjecaj obveza i aktivnosti na pripremu ispita

Izvor: izrada autorice

Rezultat pokazuje da samo 4,2 % studenata uvijek može pripremati ispit ili neku obvezu unatoč zabrinutosti. Iz grafa se vidi da 39,2 % studenata povremeno može pripremati ispit ili neku obvezu unatoč zabrinutosti, 28,3 studenata to može često, 25,8 % rijetko, a 2,5 % nikada. Ovo je pokazatelj funkcioniranja u stresnim situacijama i u konkretnom slučaju pokazuje da se studenti ne snalaze u stresnim situacijama. To je vjerojatno i iz razloga što 21% studenata smatra da ukoliko je osoba emocionalno inteligentna da joj nije potrebna motivacija, što je netočno. Ovaj rezultat je u skladu s grafikonom 3. Da imaju više emocionalne inteligencije lakše bi svladali stres, motivirali se, manje tragično sagledavali probleme i kontrolirali jake emocije.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Ljudi mi ne trebaju reći kako se osjećaju, razumijem ih i bez riječi.

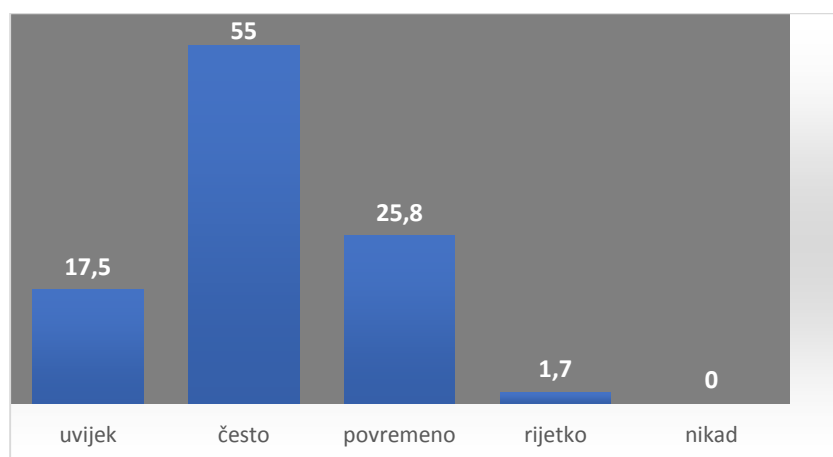


Grafikon 6. Razumijevanje drugih ljudi

Izvor: izrada autorice

Definicija emocionalne inteligencije uključuje razumijevanje za druge osobe, a rezultati pokazuju da studenti često 45,8% razumiju druge ljude, 42,5% razumije povremeno, a 9,2 % uvijek. Mali postotak je onih koji rijetko razumiju druge ljude i to 2,5 %. To opet ukazuje visoki postotak emocionalne inteligencije u ovom segmentu. Osobi koja je svjesna svojih emocija nije teško razumjeti tuđe emocije i potom na temelju toga reagirati.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Prepoznajem kako moje ponašanje emocionalno utječe na druge.

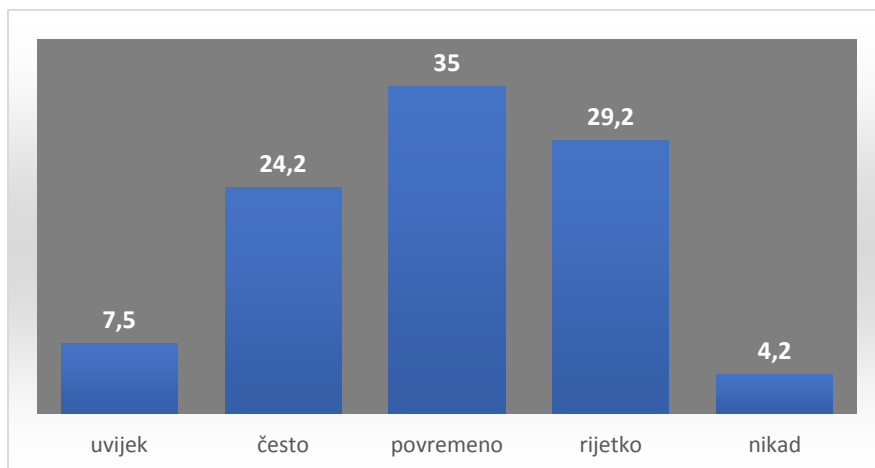


Grafikon 7. Utjecaj ponašanja na druge

Izvor: izrada autorice

Rezultat pokazuje da 55% studenata često prepoznaje kako njihovo ponašanje utječe na druge, 17,5% uvijek razumije, 25,8% povremeni i rijetko 1,7%. Ovaj pokazatelj indicira razumijevanje svojih osjećaja, empatije i brige za druge osobe. Empatija je sposobnost primjećivanja kako se ljudi oko nas osjećaju te razumijevanje zašto se netko ponaša na određen način u nekom trenutku.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: U stresnim situacijama se ne iritiram lako i u stanju sam obuzdati svoje emocije.

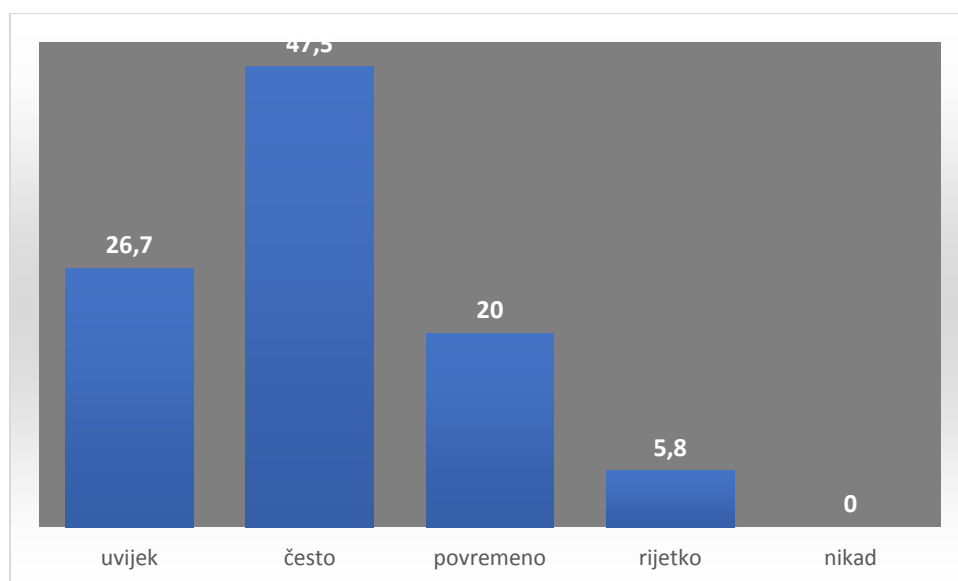


Grafikon 8. Utjecaj stresa na emocije

Izvor: izrada autorice

Rezultat su pravilno raspoređeni, a pokazuju da se studenti teško nose sa stresom te da nisu svjesni svog uobičajenog odgovora na stres. Tek 35% studenata iskazuje da u stresnim situacijama povremeno ne iritiraju i obuzdavaju svoje emocije. 24,2 % to čini često, 29,2 % rijetko. Samo 7,5% ih to čini uvijek, ali zabrinjavajući je podatak da čak 4,2% to ne čini nikad što u tom postotku ukazuje na potpuni izostanak emocionalne inteligencije. Osobe koje su otporne na stres efikasno djeluju pod pritiskom, mogu kontrolirati situaciju i preuzeti kontrolu.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Trudim se svaku situaciju promatrati iz različitih kutova.

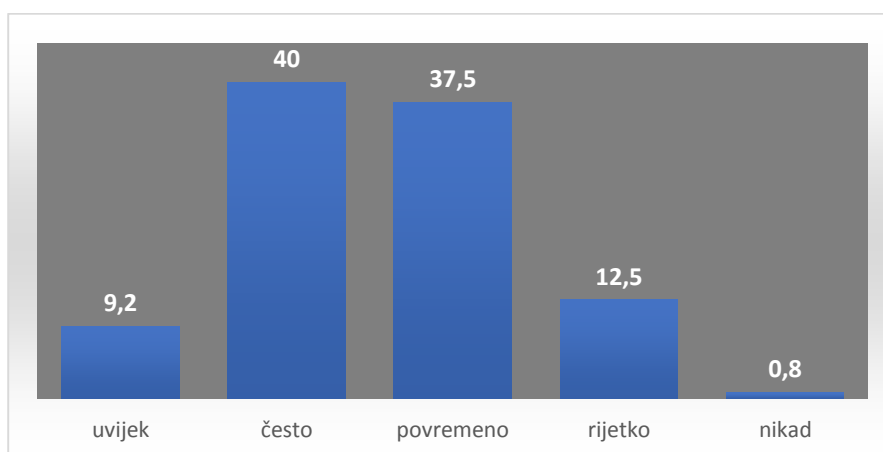


Grafikon 9. Sagledavanje različitih perspektiva

Izvor: izrada autorice

Grafikon pokazuje zavidan rezultat od 74,2 % studenata koji uvijek i često mogu sagledati stvari iz različitih kutova. Oni koji to mogu samo povremeno je 20% i rijetko 5,8%. To je izrazito bitno zbog prepoznavanja situacija i trenutaka koji su ključni za vlastiti napredak i razvoj. Emocionalno inteligentne osobe pamte događaje i osjećaje koji su proizašli iz tih događaja kako bi u budućnosti u sličnim situacijama mogli bolje i uspješnije reagirati. Mogu procjenjivati stvari iz različitih aspekata i uspoređivati ih i donositi kvalitetne odluke na osnovi takvih zaključaka.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Mogu opažati i zadržati svoje negativne emocije, kontrolirati ih, kako me ne bi odvlačile od onoga što moram napraviti.

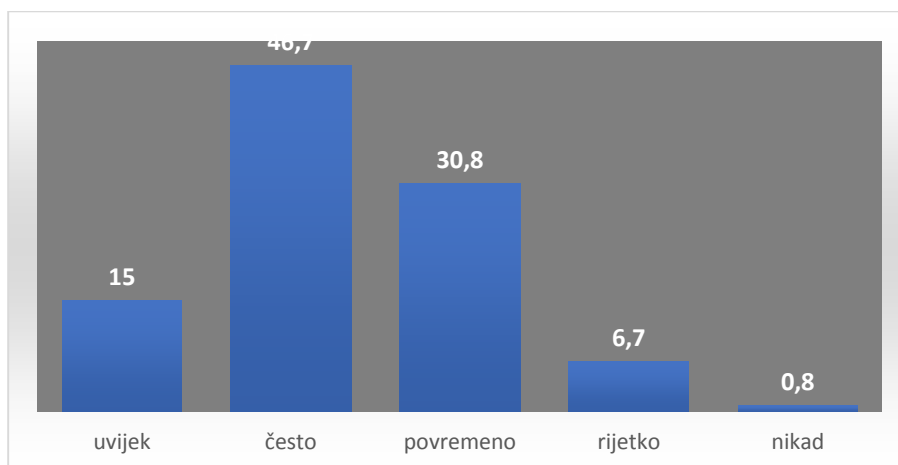


Grafikon 10. Negativne emocije

Izvor: izrada autorice

Rezultat pokazuje da 40% studenata često može zadržati negativne misli i kontrolirati ih, 37,5% to može povremeno. Tek 9,2% može uvijek kontrolirati emocije dok 12,5 % to može rijetko. Nikad ne mogu zadržati svoje emocije 0,8% studenata. Kontrola emocija jedna je od ključnih elemenata emocionalne inteligencije i ovdje se pokazuje da postoji određeni postotak studenata koji nemaju razvijenu emocionalnu inteligenciju. Za kontroliranje poriva potrebna je velika samokontrola, smanjenje frustracija i nepredvidivog ponašanja.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Osobne važne misli i osjećaje zadržavam za sebe radije nego da ih izražavam i riskiram da uvrijedim ili uznemirim ljude.

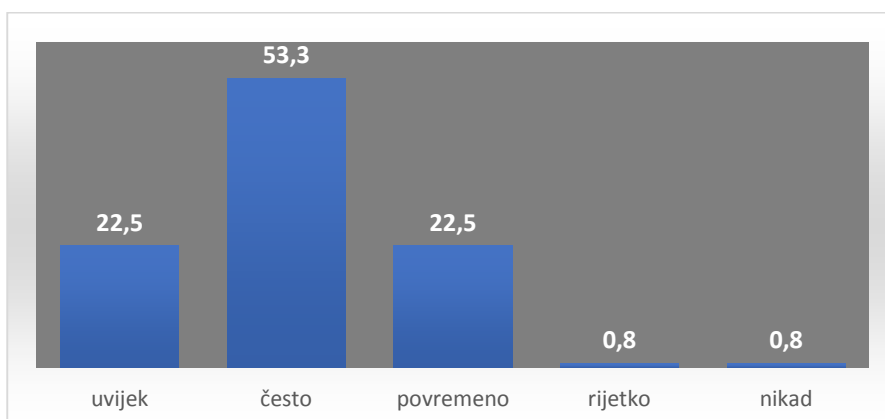


Grafikon 11. Osobne misli i emocije

Izvor: izrada autorice

Kao što se vidi iz grafa 46,7 % studenata često zadržava svoje misli i osjećaje. Isto radi i 30,8 % povremeno, 15% uvijek, 6,7% rijetko i 0,8% nikad. Temeljna sposobnost je otvorenost prema osjećajima, bez obzira bili oni ugodni ili neugodni. Samo ako je osoba svjesna svojih osjećaja, i razumije ih može učiti i napredovati.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Mogu se služiti povratnim informacijama i kritikama kako bih se osobno i profesionalno razvijao/a.

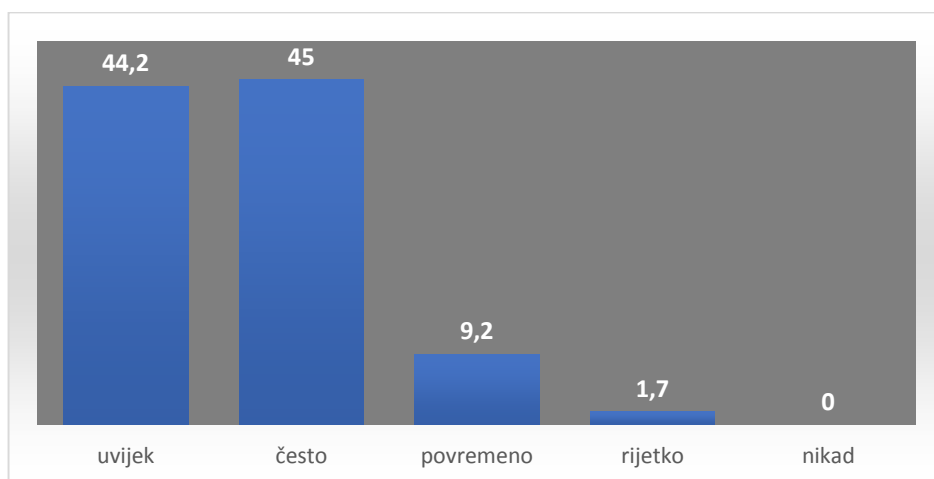


Grafikon 12. Utjecaj kritike na osobni razvoj

Izvor: izrada autorice

Rezultat pokazuje da zavidnih 53,3% studenata povratne informacije i kritike doživljava kako bi se osobno i profesionalno razvijali. 22,5% to čini uvijek, 22,5% povremeno. Ovo je vrijedan pokazatelj jer je to odlika emocionalno inteligentnih osoba i pokazuje da kritiku ne shvaćaju negativno kroz sram i nepoštovanje već kao napredak. Neznatnih 0,8% to shvaća rijetko ili nikad.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Samostalno donosim odluke.

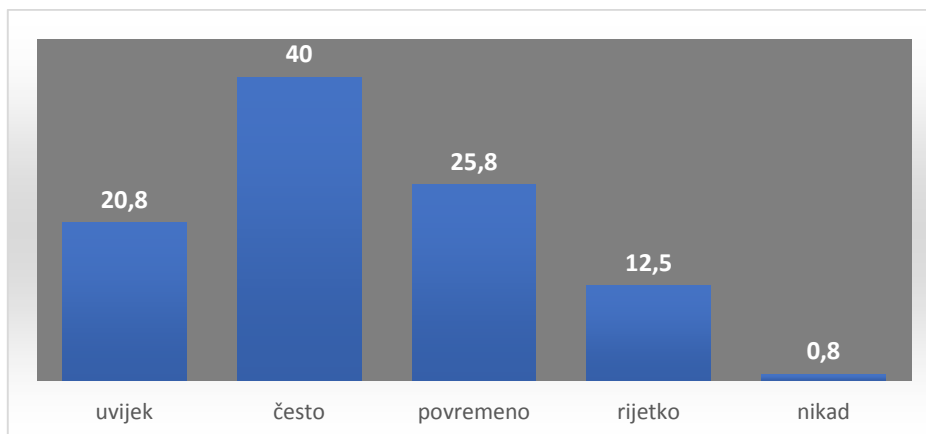


Grafikon 13. Samostalnost donošenja odluka

Izvor: izrada autorice

Rezultat pokazuje da 45% studenata često samostalno donosi odluke, 44,2 % uvijek. Ovaj pokazatelj također pokazuje visoku stopu emocionalne inteligencije studenata. Tek 9,2 % to čini povremeno, 3,7% rijetko i 1,7% nikad. Očituje se kroz razvijenu vještinu samosvijesti, samosvladavanja i motiviranosti.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Imam veliku disciplinu i sam/a se motiviram.

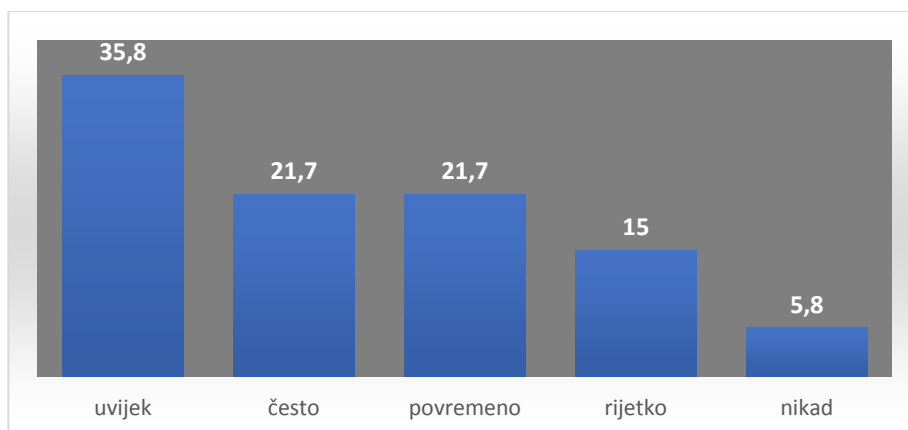


Grafikon 14. Motivacija

Izvor: izrada autorice

Jedna od osobina emocionalne inteligencije je samomotivacija i oblikovanje načina za nadilaženje prepreka i frustracija, upornost. Rezultati pokazuju da studenti 40% često imaju disciplinu i motivaciju, 20,8% uvijek imaju motivaciju, 25,8 % povremeno. Visoki postotak od 12,5% tek rijetko ima disciplinu i 0,8% nikada. Postotak od 12,5% koji tek rijetko imaju motivaciju je zabrinjavajući, s obzirom da je motivacija jedna od glavnih karakteristika emocionalno inteligentnih osoba. Također, ona je ključni faktor za napredak u životu i radu. Taj podatak je u skladu s ostalim rezultatima istraživanja koji govore o niskoj emocionalno inteligenciji studenata.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: U situacijama kada trebam javno nastupati osjećam nemir.

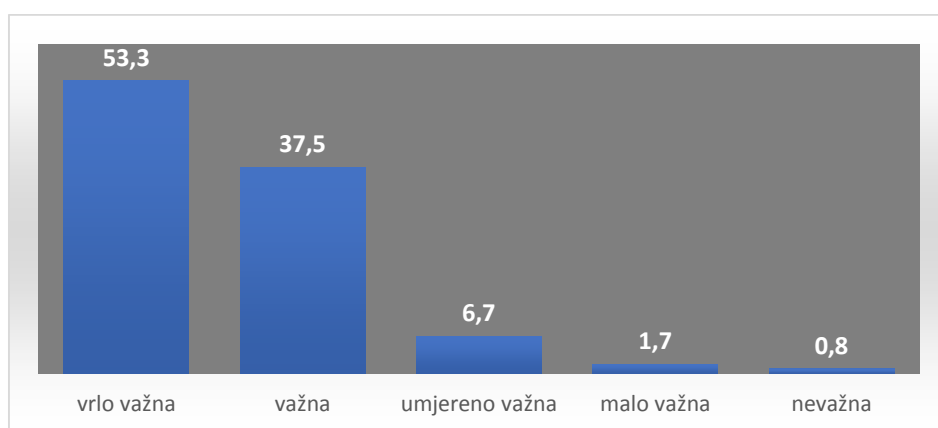


Grafikon 15. Javni nastup

Izvor: izrada autorice

Rezultat pokazuje da 35,8% uvijek osjeća nemir kada treba javno nastupati. Taj visoki postotak ukazuje na nedostatak emocionalne inteligencije ali i na moguće razloge takvog nemira kao što su trema, strah i dr. To i ne čudi s obzirom da govorenje u javnosti kod većine ljudi izaziva tremu. 21,7% studenata često osjeća nemir, 21,7 % povremeno. Rezultati pokazuju i da znatan postotak od 15% rijetko osjeća nemir te čak 5,8% koji ga ne osjeća nikad. Govorenje u javnosti treba vježbati i stjecati iskustvo.

U nastavku slijedi grafikon za stupanj slaganja sa stavom: Koliko smatrate emocionalnu inteligenciju važnu za uspješnost govorenja u javnosti.



Grafikon 16. Važnost emocionalne inteligencije za govorenje u javnosti

Izvor: izrada autorice

Kao što se vidi iz grafa 90,8 % studenata zna da je emocionalna inteligencija vrlo važna i važna za uspješnost govorenja u javnosti. Nezadovoljavajući je rezultat da 1,7% smatra da je malo važna te 0,8% da je nevažna. Rezultat pokazuje da su studenti svjesni koliko ulogu emocionalna inteligencija ima prilikom govorenja u javnosti.

Iako su studenti pokazali da znaju što je emocionalna inteligencija, pokazuju oscilirajuće rezultate kada procjenjuju sami sebe. Tu se postavlja pitanje koliko su studenti bili iskreni prilikom odgovaranja na pitanja, a koliko su odgovarali ono što misle da je točan odgovor. Najveći nedostatak emocionalne inteligencije pokazuju u stresnim situacijama i obuzdavanju svojih emocija, ali i u prepoznavanju emocija kod drugih ljudi i učinaka svojih ponašanja na druge ljude. Može se zaključiti kako bi studenti trebali usavršavati i vježbati emocionalnu inteligenciju za što uspješniji napredak u radu.

5. Zaključak

Emocionalna inteligencija igra važnu ulogu u životu svakog pojedinca jer je to sposobnost prepoznavanja i razumijevanja vlastitih i tuđih osjećaja, kontrole vlastitih i tuđih osjećaja, sposobnost samomotivacije te upravljanja emocijama. Emocionalna inteligencija znači biti svjestan svojih emocija i načina na koje one utječu na naše ponašanje, osobito u interakciji s drugim ljudima. Osobe koje imaju visoko razvijenu emocionalnu inteligenciju uspješnije su u životu.

Cilj rada bio je prikazati važnost razvijanja emocionalne inteligencije i njezin utjecaj prilikom govorenja u javnosti. Emocionalna inteligencija predstavlja čitav spektar kompetencija koje su se tijekom definiranja pojma mijenjale i nadograđivale. Većina autora naglašava da se emocionalna inteligencija razvija tijekom cijelog života, i svaki pojedinac može raditi na tome da poveća svoju emocionalnu inteligenciju, za razliku od IQ koji je uređen. Posebice treba raditi na prepoznavanju i upravljanju emocijama, te društvenim i socijalnim vještinama. To se može postići vježbanjem, raznim seminarima i radionicama.

Govorenje u javnosti predstavlja vještinu kojom se utječe na stavove ljudi jer se prenose poruke širokoj publici. Iako većini izaziva nelagodu, emocionalno inteligentne osobe lakše svladaju strah i tremu, bolje se organiziraju i pripreme, imaju jasno definirane ciljeve i mogu se prilagođavati i biti fleksibilni. To sve olakšava govorenje u javnosti i utječe na kompletan dojam govornika.

U radu je prikazano istraživanje provedeno na Ekonomskom fakultetu u Osijeku, gdje se istraživala emocionalna inteligencija studenata. Istraživanje je pokazalo da studenti imaju znanja o emocionalno inteligenciji, međutim nemaju dovoljno razvijenu emocionalnu inteligenciju. To se posebno očitovalo u pitanjima vezanim za stres. Pokazalo se da loše reagiraju u stresnim situacijama i pod pritiskom. U pitanjima vezanim za prepoznavanje osjećaja kod sebe i drugih pokazala se zavidna razina emocionalne inteligencije jer studenti prepoznaju svoje emocije i mogu ih kontrolirati. Kod drugih osoba također prepoznaju emocije i ponašaju se u skladu s prepoznatim emocijama. Po pitanju motiviranosti postoji određeni postotak koji se ne može sam motivirati, a jedna od obilježja emocionalne inteligencije je samomotivacija. Po pitanju govorenja u javnosti veliki broj studenata osjeća nemir kada mora javno nastupati. To je povezano sa već spomenutim lošim reagiranjima u stresnim situacijama.

Gledajući sveukupan rezultat može se zaključiti da studenti trebaju raditi na razvijanju i vježbanju emocionalne inteligencije.

Prilikom provedenog istraživanja treba imati na umu i određene nedostatke koji su mogli imati utjecaja na dobivene rezultate. Prvo ograničenje odnosi se na uzorak, to jest dovoljan broj ispitanika. Drugo ograničenje odnosi se na samoprocjenu studenata, tj. koliko su bili iskreni prilikom odgovaranja na pitanja. Da li su odgovarali iskreno ili ono što su mislili da je točan odgovor, što je uvijek problem prilikom mjerenja emocionalne inteligencije. U daljnjem radu treba što više osvještavati pojedince o emocionalno inteligenciji, posebice koliko je ona važna u životu svakog od nas. I to od najranije dobi djeteta pa kroz cijeli život. Stoga je nužno uvoditi programe obrazovanja i roditelja i odgajatelja i školske ustanove.

LITERATURA

1. Bakota, S. (2015). *Emocionalna inteligencija i liderstvo*, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet, dostupno na <https://zir.nsk.hr/islandora/object/ffos:15/preview> pristupljeno 20.06.2021.
2. Brajša-Žganec, A., (2003). *Dijete i obitelj: emocionalni i socijalni razvoj*, Jastrebarsko: Naklada Slap.
3. Chabot, D., Chabot. M., (2009). *Emocionalna pedagogija: osjećati kako bi se učilo - Kako uključiti emocionalnu inteligenciju u vaše poučavanje*. Zagreb: Educa.
4. Duygu B., F., (2012). The impact of emotional intelligence on developing speaking skills: From brain-based perspective University, *Social and Behavioral Sciences*46, dostupno na https://www.researchgate.net/publication/271617509_The_Impact_of_Emotional_Intelligence_on_Developing_Speaking_Skills_From_Brain-based_Perspecti pristupljeno 28.06.2021.
5. Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*, New York: Basic Books.
6. Goleman, D., (2000). *Emocionalna inteligencija u poslu*, Zagreb: Mozaik knjiga.
7. Goleman, D., (2013). *Emocionalna inteligencija : zašto može biti važnija od kvocijenta inteligencije*, Zagreb: Mozaik knjiga.
8. Hajncl, Lj.,(2013). Emocionalna inteligencija; modeli i mjerenje 20 godina poslije, *Suvremena psihologija* 16, 1, 95-113.
9. Hercigonja, Z., (2018). *Emocionalna inteligencija u odgoju i obrazovanju*, Varaždin: Fronta Impress, dostupno na https://bib.irb.hr/datoteka/936333.Emocionalna_-_arci.pdf pristupljeno 21.06.2021.
10. Homan, S., (2017.) *Emocionalna inteligencija*, Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet, dostupno na <https://repositorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg%3A340/datastream/PDF/view> pristupljeno 18.06.2021.
11. Horvatin, T., (2013). Postani bolji govornik – savjeti i preporuke, dostupno na <https://ekonomskiportal.com/postani-bolji-govornik/> pristupljeno 27.06.2021.
12. Jovančević M., (2014). *Godine prve: zašto su važne: vodič za roditelje i stručnjake koji rade s djecom predškolskog uzrasta*, Zagreb: Sys Print.
13. Krajcar, I., (2016). *Zastupljenost i uloga emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinskih sestara*, Sveučilište Sjever, Varaždin, dostupno na

<https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin:1105> pristupljeno 27.06.2021.

14. Lantieri, L. (2012). *Vježbe za razvoj emocionalne inteligencije*, Split: Harf.

15. Lucas, S., (2015). *Umijeće javnog govora*, Zagreb: Mate.

16. Matković, G., (2020.) Kako postati dobar govornik?, dostupno na www.educamix.hr pristupljeno 26.06.2021.

17. Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence Intelligence, *27(4)*, 267–298. dostupno na

https://books.google.hr/books?hl=en&lr=&id=YVKmxr_D7yQC&oi=fnd&pg=PA81&ots=qBT6a9J9iE&sig=ZW1bEVDAXOFK6klMruljzzLj200&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false pristupljeno 25.06.2021.

18. Mendez, M., Moises Bautista T., (2017). Motivating and Demotivating Factors for Students With Low Emotional Intelligence, *Profile Vol. 19, No. 2*, Bogota, Colombia, dostupno na https://www.researchgate.net/publication/318041106_Motivating_and_Demotivating_Factors_for_Students_With_Low_Emotional_Intelligence_to_Participate_in_Speaking_Activities pristupljeno 28.06.2021.

19. Petar, S., Petar, F., (2017). *Moć uspješne prezentacije*, Zagreb: RTL Hrvatska d.o.o.

20. Radošević, I., (2018). *Emocionalna inteligencija kod djece osnovnoškolske dobi*, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, dostupno na:

<https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg%3A674/datastream/PDF/view> pristupljeno 25.06.2021.

21. Ribarić, Gruber, A., (2012). *Govorništvo*, dostupno na

<http://www.infotrend.hr/clanak/2012/12/govornistvo,76,995.html> pristupljeno 28.06.2021.

22. Salovey, P., Mayer, J., D., (1990). Emotional intelligence, Yale University, University of New Hampshire, *Volume 9 Issue 3*, 185-211, dostupno na

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.385.4383&rep=rep1&type=pdf> pristupljeno 22.06.2021.

23. Simmons, S., Simmons, J.C., & Kovač, M. (2000). *Emocionalna inteligencija : procjene i vrste*, Zagreb: Izvori.

24. Shapiro, L. (1997). *Kako razviti emocionalnu inteligenciju djeteta*. Zagreb: Mozaik knjiga.

25. Takšić, V., Mohorić, T., Munjas, R. (2006). Emocionalna inteligencija: teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost s pozitivnom psihologijom, *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja. 15 (4 – 5)*.

26. Vučenović, D., Takšić, V., Hajnel, Lj., (2014). *Razvoj emocionalne inteligencije u obiteljskom okruženju i utjecaji emocionalne inteligencije na smanjenje poteškoća u ponašanju*,

Jastrebarsko: Naklada Slap, dostupno na:

https://www.researchgate.net/publication/265599032_Razvoj_emocionalne_inteligencije_u_obicajnom_okruzenju_utjecaji_emocionalne_inteligencije_na_smanjenje_poteskoca_u_ponasanju pristupljeno 26.06.2021.

27. Weisbach, C., Dachs, U., (1999). *Kako razviti emocionalnu inteligenciju?*, Zagreb: Knjiga i dom.

28. Živković, Ž. (2006). *Razvoj emocionalne inteligencije*, Đakovo: Tempo.

Prilozi

Popis slika

| | |
|---|-----------|
| <u>Slika 1 Bar-On model</u> | 8 |
| <u>Slika 2 Golemanov model</u> | 10 |

Popis grafikona

| | |
|---|-----------|
| <u>Grafikon 1 Razvijanje emocionalne inteligencije</u> | 22 |
| <u>Grafikon 2 Vlastite emocije</u> | 23 |
| <u>Grafikon 3 Motivacija kod emocionalne inteligencije</u> | 23 |
| <u>Grafikon 4 Osjećaji kod emocionalne inteligencije</u> | 24 |
| <u>Grafikon 5 Utjecaj obveza i aktivnosti na pripremu ispita</u> | 25 |
| <u>Grafikon 6 Razumijevanje drugih ljudi</u> | 25 |
| <u>Grafikon 7 Utjecaj ponašanja na druge</u> | 26 |
| <u>Grafikon 8 Utjecaj stresa na emocije</u> | 27 |
| <u>Grafikon 9 Sagledavanje različitih perspektiva</u> | 27 |
| <u>Grafikon 10 Negativne emocije</u> | 28 |
| <u>Grafikon 11 Osobne misli i emocije</u> | 29 |
| <u>Grafikon 12 Utjecaj kritike na osobni razvoj</u> | 29 |
| <u>Grafikon 13 Samostalnost donošenja odluka</u> | 30 |
| <u>Grafikon 14 Motivacija</u> | 30 |
| <u>Grafikon 15 Javni nastup</u> | 31 |
| <u>Grafikon 16 Važnost emocionalne inteligencije za govorenje u javnosti</u> | 32 |

Anketni upitnik

MJERENJE EMOCIONALNE INTELIGENCIJE

Poštovane/i, Molim Vas da ispunite ovaj anketni upitnik u svrhu izrade diplomskog rada iz kolegija Govorenje u javnosti. Cilj istraživanja je uvidjeti razinu emocionalne inteligencije kod

studenata ekonomije. Anketa je anonimna i Vaši će odgovori biti korišteni isključivo u istraživačke svrhe, stoga Vas molim da budete iskreni i odaberete odgovore koji se zaista odnose na Vas, a ne na osobu kakva biste možda željeli biti. Unaprijed Vam zahvaljujem na iskrenosti i suradnji!

Tamara Krolo

Spol:

Žensko

Muško

Koja ste godina studija?

1. godina

2. godina

3. godina

4. godina

5. godina

Tvrđnje o emocionalnoj inteligenciji- zaokružiti tvrdnju koju smatrate točnom ili netočnom
Emocionalna inteligencija je sposobnost koja se razvija kroz iskustvo, stoga je svaka osoba može unaprijediti (točno) T N

Emocionalna inteligencija je sposobnost pojedinca da osvijesti svoje vlastite i tuđe emocije te da je u stanju s njima se nositi (točno) T N

Emocionalno inteligentnim ljudima ne treba motivacija da bi postigli ono što žele (netočno) T N

U sljedećem nizu odgovorite u kojoj mjeri se slažete sa navedenim tvrdnjama.

Svjesna/tan sam svojih osjećaja i njihovih promjena u svakom trenutku.

1 Uvijek

2 Često

3 Povremeno

4 Rijetko

5 Nikad

Ne mogu se dobro pripremiti kada sam zabrinut/a zbog obaveza i aktivnosti koje me očekuju kao što je važan ispit ili obveza.

1 Uvijek

2 Često

3 Povremeno

4 Rijetko

5 Nikad

Ljudi mi ne trebaju reći kako se osjećaju, razumijem ih i bez riječi.

1 Uvijek

2 Često

3 Povremeno

4 Rijetko

5 Nikad

Prepoznajem kako moje ponašanje emocionalno utječe na druge.

1 Uvijek

2 Često

3 Povremeno

4 Rijetko

5 Nikad

U stresnim situacijama se ne iritiram lako i u stanju sam obuzdati svoje emocije.

1 Uvijek

2 Često

3 Povremeno

4 Rijetko

5 Nikad

Trudim se svaku situaciju promatrati iz različitih kuteva.

1 Uvijek

2 Često

3 Povremeno

4Rijetko

5 Nikad

Mogu opažati i zadržati svoje negativne emocije, kontrolirati ih, kako me ne bi odvlačile od onoga što moram napraviti.

1 Uvijek

2Često

3Povremeno

4Rijetko

5 Nikad

Osobne važne misli i osjećaje zadržavam za sebe radije nego da ih izražavam i riskiram da uvrijedim ili uznemirim ljude.

1 Uvijek

2Često

3Povremeno

4Rijetko

5 Nikad

Mogu se služiti povratnim informacijama i kritikama kako bih se osobno i profesionalno razvijao/a.

1 Uvijek

2Često

3Povremeno

4Rijetko

5 Nikad

Samostalno donosim odluke.

1 Uvijek

2Često

3Povremeno

4Rijetko

5 Nikad

Imam veliku disciplinu i sam/a se motiviram.

1 Uvijek

2 Često

3 Povremeno

4 Rijetko

5 Nikad

U situacijama kada trebam javno nastupati osjećam nemir.

1 Uvijek

2 Često

3 Povremeno

4 Rijetko

5 Nikad

Koliko smatrate emocionalnu inteligenciju važnu za uspješnost govorenja u javnosti.

1 Veoma važna

2 Važna

3 Umjereno važna

4 Malo važna

5 Nevažna