

ELEMENTI EMOCIONALNE INTELIGENCIJE KAO SASTAVNICA NASTAVE ENGLSKOGA JEZIKA NA STRUČNIM TEHNIČKIM STUDIJIMA

Jurković I.¹

¹Visoka tehnička škola u Bjelovaru, Bjelovar, Hrvatska

Sažetak: U ovom članku prikazani su primjeri implementacije metoda i sadržaja usmjerenih prema razvijanju kompetencija vezanih za elemente emocionalne inteligencije u nastavi engleskoga jezika kao jezika struke. Klasična podjela elemenata učenja stranoga jezika na četiri vještine (čitanje, pisanje, govor, slušanje) te na gramatiku i vokabular ne zadovoljava sve složenije zahtjeve današnjih dinamičnih kretanja na tržištu rada. Uz poznavanje temeljnih gramatičkih struktura i stručnog vokabulara, inženjeri danas na stranom jeziku moraju prepoznati razine formalnosti u različitim komunikacijskim situacijama i koristiti izraze koji se pritom koriste. Ovaj rad prikazuje nekoliko metoda pomoću kojih studenti mogu jačati svoje komunikacijske vještine, a da se pritom ne gubi previše vremena na samoj nastavi stranoga jezika.

Ključne riječi: emocionalna inteligencija, engleski jezik, jezik struke, nastavne metode, tehnički studij

Abstract: This article presents examples of implementing methods and contents aimed at the development of competences related to emotional intelligence elements into professional English classes. The classic way of dividing the elements of acquiring a second language into four skills (reading, writing, speaking, listening), grammar and vocabulary does not completely meet the complex requirements dictated by the contemporary labor market. Besides knowing grammar basics and professional language vocabulary, engineers must be able to recognize formality levels in various situations and use appropriate expressions. This paper presents a few methods that can be used for allowing students to develop their communication skills without losing too much classroom time.

Key words: emotional intelligence, English, professional language, teaching methods, technical studies

1. UVOD

Na početku predavanja i vježbi iz engleskoga jezika studente se obično pita što očekuju od nastave ovoga jezika kao jezika buduće struke. Odgovor često uključuje

stručnu terminologiju, osnovne gramatičke strukture te vježbe pisanja i govora. Studenti vrlo često zaboravljaju da je engleski postao međunarodni jezik kojim komuniciraju mnoge tvrtke s inozemstvom, bilo da se radi o partnerima iz SAD-a ili Velike Britanije gdje je engleski službeni jezik ili da se engleskim služe za sporazumijevanje s partnerima iz drugih zemalja u kojima je engleski također strani jezik. Bitno je osim samih gramatičkih struktura i vokabulara poznavati i kulturu zemlje iz koje dolazi sugovornik s kojim komuniciramo da bismo izbjegli nesporazum. Tako je u sklopu nastave stranoga jezika studente potrebno usmjeravati i na segment učenja stranoga jezika povezanog s elementima emocionalne inteligencije. Jednom prilikom studenti su zamoljeni da na engleskom jeziku napišu što više pojmova koje povezuju s emocionalnom inteligencijom. Pojmovi koji su se našli na većini njihovih „brain-storming“ listi su sljedeći: asertivnost, empatija, radost, optimizam, samosvjesnost, sposobnost kvalitetnog upravljanja timom, organizacijske vještine, samopouzdanje, želja za napretkom, inicijativa, vjera u sebe, točna procjena vlastitih sposobnosti te uspješno svladavanje stresnih situacija. Morali su izdvojiti one pojmove za koje smatraju da su potrebni i u učenju stranoga jezika, odnosno one za koje smatraju da trebaju razvijati i na stranom jeziku. Rezultati su u prosjeku bili sljedeći: asertivnost, sposobnost kvalitetnog upravljanja timom, organizacijske vještine, samopouzdanje, želja za napretkom, inicijativa. Vidljivo je da su studenti na tom primjeru prepoznali da nije dovoljno znati samo gramatiku i osnovni tehnički vokabular na engleskom jeziku, već da na istom tom jeziku moraju asertivno izražavati, voditi tim ljudi (možda će netko od studenata jednoga dana raditi kao voditelj heterogenog stručnog tima u međunarodnoj kompaniji), iskazati vlastite organizacijske vještine, samopouzdanje, inicijativu i želju za napretkom.

S obzirom na to da većina studenata stručnih studija nakon završetka istih kreće u potragu za radnim mjestom, glavni cilj svakog nositelja stručnih studija je osposobiti studente za samostalan početak rada. U većini zemalja zapadne Europe, posebno u Njemačkoj i Austriji, tehnička veleučilišta i tehničke visoke škole vrlo cijene

budući studenti kao i njihovi potencijalni poslodavci jer su programi koncipirani tako da jamče visoku osposobljenost budućih kadrova. Sličan trend se počeo pojavljivati i u Republici Hrvatskoj. Sve više studenata odlučuje se za stručne studije na veleučilištima (prema podacima Državnog zavoda za statistiku (www.dzs.hr): od ukupnog broja studenata koji su diplomirali u 2004. godini 8,9% ih je diplomiralo na veleučilištima, dok ih je u 2010. godini bilo 10,3%). Osim potrebe da se studentima osigura dobra nastava iz stručnih predmeta na kojima se temelje njihove buduće kompetencije, praksa pokazuje i sve veću potrebu da se kod njih razvijaju kompetencije u smislu poznavanja stranih jezika te komunikacijske vještine i vještine vezane za kulturu ophođenja u poslovnom okruženju. Zbog globalizacije i poticanja međudržavne suradnje poznavanje stranih jezika poslodavci više ne promatraju kao prednost, već kao nužni preduvjet pri zapošljavanju. Kao posljedica toga sve više stručno osposobljenih kadrova sukobljeno je s učenjem jednoga, a ponekad i više stranih jezika kako bi zadržali radno mjesto. Jasno je da se intenzivnom učenju stranoga jezika treba pristupiti što ranije, a najkasnije tijekom studija.

Većina studenata stručnih tehničkih studija nakon fakulteta zapošljava se u privatnim, nerijetko stranim poduzećima, gdje se od njih, osim poznavanja struke, rada na računalu i stranih jezika, traži visoka razina emocionalne inteligencije, pismenosti i kulture ophođenja. Brojni stručnjaci se ne uspiju održati u dinamičnom poslovnom svijetu upravo zbog nedostatka takvih vještina. Očito je da se studentima tijekom studija kroz različite oblike nastave treba ukazati i na te vrlo važne vještine kako bi nakon diplome uistinu bili konkurentni na tržištu rada.

Komunikacijske vještine kao i kompetencije kulturnog ophođenja elementi su emocionalne inteligencije, pojma o kojem se sve češće govori. Za razliku od kvocijenta inteligencije koji je tijekom života više-manje konstantan, emocionalna inteligencija se može razvijati. Mnoga su istraživanja dokazala da zrelost pojedinca utječe na njegove sposobnosti ciljanog razvijanja iste.

U ovom radu predstavljeni su prijedlozi razvijanja spomenutih vještina u sklopu nastave engleskoga jezika kao jezika tehničke struke. Metode prikazane u radu isprobane su u nastavi engleskoga jezika na stručnom studiju mehatronike na Visokoj tehničkoj školi u Bjelovaru, na uzorku od 30 studenata podijeljenih u dvije grupe. Prva grupa uključivala je redovne, a druga grupa izvanredne studente. Starosna dob studenata bila je od 17 do 39 godina, a stupanj predznanja engleskoga jezika u prosjeku je procijenjen na razinu B1 zajedničkog europskog referentnog okvira za jezike.

2. VAŽNOST IMPLEMENTACIJE ELEMENTA EMOCIONALNE INTELIGENCIJE U NASTAVU ENGLSKOGA JEZIKA KAO JEZIKA STRUKE NA TEHNIČKIM STUDIJIMA

Elemente emocionalne inteligencije moguće je u nastavu stranoga jezika uklopiti pomoću više nastavnih metoda, a najbolje pomoću praktičnih metoda.

„Nastavne metode su putovi ili načini zajedničkog rada nastavnika i učenika u nastavnom procesu pomoću kojih učenici stječu nova znanja i razvijaju psihofizičke sposobnosti“ (Piršl, E., 23.11.2011.). U ovom radu su opisane dvije iskušane metode pomoću kojih se, uz minimalan utrošak vremena na nastavi, ciljano jačaju komunikacijske kompetencije studenata. Riječ je o sljedećim metodama: (1) Poslovno pismo i poslovni e-mail na engleskom jeziku kao metoda usavršavanja asertivnosti i komunikacijskih vještina studenata na stručnim tehničkim studijima; (2) Projektni timski rad kao metoda poticanja inicijative, timske suradnje i želje za napretkom, te kao metoda usavršavanja organizacijskih vještina, sposobnosti dobrog upravljanja timom i asertivnog načina komunikacije.

2.1. Razvoj istraživanja emocionalne inteligencije

U sve brojnijim izvorima koji se bave emocionalnom inteligencijom mogu se pronaći razne definicije tog pojma. Sam pojam (emotional intelligence) dali su Salovey i Mayer 1990. godine. Emocionalnu inteligenciju opisali su kao „oblik socijalne inteligencije koja uključuje sposobnost praćenja vlastitih i tuđih osjećaja i emocija, razlikovanja istih te korištenja tih informacija pri usmjeravanju vlastitog razmišljanja i djelovanja“ (Salovey i Mayer, 1990., vlastiti prijevod). Peter Salovey u priručniku „Emotionale Intelligenz“ definira emocionalnu inteligenciju kao „skup vještina koje se međusobno isprepliću“, pa njegova definicija emocionalne inteligencije „uključuje kako sposobnost razumnog prosuđivanja vlastitih emocija, tako i vještinu korištenja emocija u svrhu podupiranja razumnog razmišljanja. Emocionalna inteligencija sadrži sposobnosti: a) točnu identifikaciju vlastitih i tuđih emocija; b) razumijevanje emocija i jezika koji se koristi pod utjecajem različitih emocija; c) upravljanje vlastitim i tuđim emocijama; d) korištenje emocija u svrhu poticanja kognitivnih aktivnosti i motiviranja prilagođenog ponašanja.“ (Schulze R., et al., 2006., vlastiti prijevod).

Zanimljivo je primijetiti da se shvaćanje emocionalne inteligencije s vremenom mijenjalo. Tako i Salovey u

početku kaže da je emocionalna inteligencija oblik socijalne inteligencije, dok u svom kasnijem radu dijeli emocionalnu inteligenciju od svih drugih pojmova koje nalazimo u psihologiji, pa tako i od pojma ličnosti i socijalne kompetencije. On prihvaća i zastupa povezanost emocionalne inteligencije s prije spomenutim pojmovima, ali razmatra emocionalnu inteligenciju kao zaseban fenomen u psihološkim istraživanjima.

Svaki autor postavlja svoju definiciju, no sve one sadrže ključne elemente poput prepoznavanja, shvaćanja, reguliranja i kontroliranja vlastitih emocija, te razumijevanja i upravljanja tuđim emocijama. Pritom se pod upravljanjem tuđim emocijama ne podrazumijeva manipuliranje istima (iako i ta mogućnost postoji, ali se ne smatra pozitivnim načinom djelovanja), već se to ogleda u empatiji i djelovanju u skladu s emocijama drugih osoba, a posebno zato da se riješi sukob ili da se uklone neželjeni oblici ponašanja.

2.2. Važnost razvijanja emocionalne inteligencije – primjeri iz međunarodne prakse

1. Američka vojska je koristila EQ u odabiru osoblja, pa je dokazano da su najuspješniji kandidati pokazali iznimno visok stupanj asertivnosti, empatije, sreće i emocionalne samosvjesnosti. Kandidate su birali prema kvocijentu emocionalne inteligencije.

2. Analiza više od 300 vrhunskih poslovođa iz 15 globalnih tvrtki pokazala je da šest emocionalnih kompetencija razlikuje „zvijezde od prosjeka“, a to su utjecaj, vođenje tima, organizacija, samopouzdanje, nagon za napretkom i vodstvo“ (Spencer L. M., Spencer S., 1997.).

3. „Jedan od temelja emocionalne kompetencije – točna predodžba o samome sebi – povezan je s vrhunskim rezultatima nekoliko stotina menedžera iz 12 različitih organizacija“ (Boyatzis R. E., 1982., vlastiti prijevod).

4. Sljedeći opis uspješne osobe otkriva koliko određene emocionalne kompetencije odlučuju o tome hoće li ona biti ili neće biti uspješna. Michael Iem radio je u tvrtki Tandem Computers, gdje je postao svjestan novih trendova na tržištu kompjuterske opreme. Tu se pokazala njegova orijentacija prema kupcu, odnosno pružanju što bolje usluge. Iem je shvatio da će kupci na proizvode njegove tvrtke ubrzo početi gledati kao na zastarjelu tehnologiju (pokazao je inicijativu i inovativno razmišljanje). Morao je uvjeriti vodstvo tvrtke da što prije uvede novu tehnologiju (vještina utjecanja na druge ljude), a potom je morao razviti sustav nove tehnologije (vodstvo, poticanje promjena). Četiri je godine pokazivao novi sustav kupcima i prodajnom osoblju u svojoj tvrtki, dok nije prihvaćena nova tehnologija

(samopouzdanje, samokontrola, nagon za napredovanjem). Svi ti faktori ukazuju na to koliko je emocionalna inteligencija važna u uspješnosti osobe i izdvajanju uspješnih pojedinaca od prosjeka (prema Richman L. S., 1994.)

Ovakve primjere često susrećemo u poslovnom okruženju, a ista pravila vrijede i u privatnom životu. Pokazalo se da pojedinci koji su uspješni na radnom mjestu također razvijaju dobre privatne odnose za razliku od onih koji su manje uspješni. Jednako kao što će nam samopouzdanje, samokontrola, želja za napredovanjem ili empatija pomoći u poslovnoj uspješnosti, tako će nam te iste karakteristike biti od velike važnosti i u uspostavljanju boljih veza sa članovima obitelji, prijateljima i poznanicima. Kao i u svemu drugome, nekim ljudima su te karakteristike već urođene, no dobra je vijest da sve više stručnjaka tvrdi i kroz praksu dokazuje da se emocionalna inteligencija u određenoj mjeri može razvijati i vježbati, a isto tako i stjecati iskustvom. Iznimno je važno znati prepoznati ključne elemente emocionalne inteligencije koji nam mogu pomoći u postizanju uspjeha, te ih svakim danom pokušavati razvijati i oplemenjivati. Studenti zato u sklopu nastave engleskoga jezika kao jezika struke, uz gramatiku, vokabular, vještine pisanja, čitanja, govora i slušanja, razvijaju i njeguju vlastitu emocionalnu inteligenciju, odnosno one njene elemente od kojih će na radnom mjestu imati najviše koristi i pomoću kojih će se izdvojiti iz mase ostalih inženjera koji će im konkurirati na tržištu rada.

Kao što je već spomenuto, studenti su prepoznali da im za uspješnu komunikaciju na stranom jeziku nisu dovoljne isključivo gramatičke strukture, vokabular i četiri vještine, već i elementi emocionalne inteligencije koje je potrebno njegovati na materinskom i na stranom jeziku. Studenti su kao iznimno važne naveli sljedeće elemente emocionalne inteligencije: asertivnost, empatija, optimizam, sposobnost kvalitetnog upravljanja timom, organizacijske vještine, samopouzdanje, želja za napretkom, inicijativa. Upravo će im ti elementi emocionalne inteligencije biti važni i tijekom studija i u budućnosti na radnom mjestu. Uzmemo li u obzir spomenuto, treba u nastavu engleskoga jezika kao jezika tehničke struke uključiti metode pomoću kojih će studenti uz ostale sastavnice učenja jezika usavršavati i kompetencije poput asertivnosti, sposobnosti kvalitetnog upravljanja timom, organizacijskih vještina, samopouzdanja, želje za napretkom i inicijative. Koje se to metode i sadržaji mogu integrirati u nastavu engleskoga jezika kao jezika tehničke struke, a koji pridonose usavršavanju navedenih kompetencija?

3. METODE RAZVIJANJA ELEMENATA EMOCIONALNE INTELIGENCIJE U NASTAVI ENGLESKOGA JEZIKA KAO JEZIKA STRUKE NA TEHNIČKIM STUDIJIMA

3.1. Poslovno pismo i poslovni e-mail na engleskom jeziku kao metoda usavršavanja asertivnosti i komunikacijskih vještina studenata na stručnim tehničkim studijima

„Poslovno pismo na engleskom jeziku omogućuje neposredno stvaranje poslovnih veza često zamjenjujući osobni kontakt, osigurava kontinuiranost informiranja, racionalno poslovanje i unaprjeđuje međusobnu suradnju“ (Jagrić, M., 2011.). S obzirom na to da će se većina studenata nakon studija zaposliti u državnim ili privatnim poduzećima, morat će na asertivan i produktivan način, pismeno i usmeno, komunicirati s kolegama, nadređenima, dobavljačima, partnerima te prije svega s klijentima. Korektno sastavljanje poslovnih dopisa, pisama i elektronskih poruka više nije ograničeno isključivo na direktore i njihove asistente, već se zbog užurbanosti poslovanja ustalilo kao element poslovnog bontona svakog zaposlenika, neovisno o odjelu u kojem radi. Suradnja s inozemstvom zahtijeva korespondenciju na stranom, a ponajviše na engleskom jeziku. Zbog toga studente treba adekvatno osposobiti za pisanje poslovnih pisama i e-mailova. Važno je da oni prepoznaju činjenicu da nije dovoljno samo znati što žele napisati na engleskom jeziku, već da znaju i kako to napisati. Također je važno da na prikladan način znaju početi i zaključiti službeni e-mail ili dopis, odnosno da aktivno usvoje izraze koji se pritom koriste. Iskušane metode koje se mogu uključiti u nastavu engleskoga jezika, a koje su usmjerene prema usavršavanju komuniciranja poslovnim pismima i e-mailovima su sljedeće:

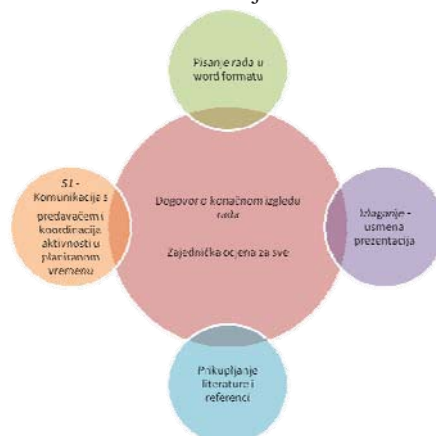
- Simulacija poslovnog dopisivanja e-mailom između dva ili više studenata, pri čemu se prethodno definiraju uloge svakog studenta uključenog u simulaciju i tema simuliranog poslovnog dopisivanja. Studenti se međusobno dopisuju dok se definirani problem ne riješi, a potom „lanac“ e-mailova proslijede predavaču koji evaluira koliko su uspješno usvojili uobičajene izraze i razinu formalnosti pisanja i odgovaranja na poslovne e-mailove. Aktivnost je zamišljena kao jednotjedni projekt koji studenti rade kod kuće i povratnu informaciju profesora također primaju e-mailom, čime se štedi vrijeme na nastavi.
- Korekcija primjera iz prakse. Studenti se raspoređuju u manje grupe. Svaka grupa dobije

primjer e-maila koji sadrži pogreške vezane uz strukturu, razinu formalnosti i izraze, te mora u što kraćem roku ispraviti sve pogreške. Grupa koja prva uspješno korigira sve pogreške, nagrađuje se dodatnim bodovima ili oslobođenjem od jedne od obaveza.

- Predaja jedne ili više zadaća e-mailom. Predavač od studenata može zatražiti da jednu od zadaća službeno na engleskom jeziku predaju e-mailom, poštujući pritom razinu formalnosti i korištenjem uobičajenih izraza i pozdrava, te upućivanja na zadaću koja se nalazi u privitku e-maila. E-mail se može vrednovati kao sastavni dio zadaće poslano u privitku.

3.2. Projektni timski rad kao metoda poticanja inicijative, timske suradnje i želje za napretkom te kao metoda usavršavanja organizacijskih vještina, sposobnosti kvalitetnog upravljanja timom i asertivnog načina komunikacije

Projektni timski rad na nastavi engleskoga jezika kao jezika struke zamišljen je kao simulacija poslovnog projekta u međunarodnom okruženju. Studenti preuzimaju zadane uloge u svrhu ispunjenja zadanog projekta. Oni na projektu rade u grupama po četiri člana. Svaka grupa dobiva drukčiji projekt, a svaki student unutar grupe preuzima ulogu drukčiju od ostalih članova svoje grupe. Predavač na početku daje detaljne upute i opis aktivnosti svakog člana grupe (slika 1.) te definira koji studenti čine određeni tim. Također se postavlja rok unutar kojega svi koraci projekta moraju biti dovršeni. Konačna ocjena iz projekta se dodjeljuje timu, a ne pojedincima, tj. ukupna ocjena tima je istodobno ocjena svakog pojedinca u timu. Cilj ovakve podjele rada i ovakvog načina vrednovanja je da se studenti uče timskoj suradnji kojoj će često biti izloženi na radnom mjestu, a pri kojoj nije važan samo njihov osobni angažman, već angažman i rezultati tima kao cjeline.



Slika 1. Uloge pojedinih članova tima

Nakon što dobiju osnovne upute, studenti imaju nekoliko dana da se unutar svoga tima dogovore tko će preuzeti koju ulogu, a zatim zajedno dolaze na konzultacije kod predavača koji im daje daljnje upute. Cilj je da studenti međusobno rasprave tko bi od njih bio najbolji za koju ulogu. Npr., najkomunikativnija osoba u grupi će se vjerojatno ponuditi da preuzme ulogu predstavnika grupe u komunikaciji s predavačem. Osoba koja više voli samostalan rad odlučit će se za pretraživanje literature. Najsamopouzdanija osoba, odnosno ona osoba koja ima najmanje straha od javnog nastupa prihvatit će ulogu izlagača prezentacije, a najsystematičniji član tima odlučit će se za sastavljanje konačne verzije projektnog rada. Jasno je da postoji mogućnost da više osoba želi preuzeti istu ulogu i upravo je dogovor među njima u takvoj situaciji jedan od ciljeva ove nastavne aktivnosti. Studenti će tijekom definiranog vremena raditi na projektu, a pri tome će svaki od njih morati dati sve od sebe kako bi konačna ocjena tima bila zadovoljavajuća za sve članove. Tijekom rada na projektu jačat će timsku suradnju, pravodobno izmjenjivanje informacija, vještinu upravljanja vremenom i organizacijske vještine te vještine asertivnog komuniciranja. Samo jedan član tima smije e-mailom i usmeno o projektu komunicirati s predavačem i on je dužan primljene informacije pravodobno i točno, u pismenom obliku, prenijeti ostalim članovima tima. Također se mora pobrinuti za to da od ostalih članova tima dobije povratnu informaciju o tome da su oni te podatke primili, te da mu redovito šalju informacije o napretku projekta koje on mora proslijediti predavaču barem jednom tjedno. Osoba zadužena za pretragu literature mora pronaći dovoljan, unaprijed definirani broj literature koja će poslužiti kao osnova projektnog rada. Svi članovi zajedno trebaju razraditi plan i sadržaj rada, nakon čega osoba zadužena za pismeno sastavljanje piše rad. Svi članovi prihvaćaju konačnu verziju rada, a potom osoba izlagač priprema svoju prezentaciju. Projektni rad se smatra završenim kada su odrađeni svi koraci i kada je rad usmeno prezentiran. Predavač tada pregledava kompletnu korespondenciju e-mailom, konačnu pismenu verziju rada te evaluira usmenu prezentaciju. Iz te tri komponente proizlazi ukupna ocjena projekta.

4. ZAKLJUČAK

Iako se spomenuti primjeri na prvi pogled mogu učiniti složenima i za predavača i za studente, njihove koristi su višestruke. Samo kroz jedan projektni rad moguće je na praktičnom primjeru vježbati više različitih kompetencija na stranom jeziku. Istodobno se većina aktivnosti odvija izvan nastave, čime se ostvaruje efekt da se kroz nastavu stigne obraditi i, što je još važnije, produbiti znatno više gradiva nego što bi to bilo moguće kroz klasične metode

rada. Studenti su također kroz rad u grupama suočeni sa stvarnom situacijom iz poslovnog svijeta u kojoj se njihova individualna ostvarenja ne vrednuju kao takva, već kao dio ukupnog ostvarenja njihova tima.

Osobne kompetencije emocionalno inteligentnih osoba su samosvjesnost, samokontrola i unutrašnja motivacija. Osobe kod kojih su te osobine vrlo razvijene dobro prepoznaju svoje i tuđe osjećaje i njihove posljedice, prepoznaju vlastite prednosti i nedostatke, sigurne su u svoje sposobnosti, dobro upravljaju trenutnim osjećajima, ne reaguju impulzivno, ostaju usredotočene čak i pod stresom, održavaju visoke standarde poštenja i etičnosti, preuzimaju odgovornost za vlastite postupke, fleksibilne su pri uvođenju promjena, otvorene su prema novim idejama, trude se ostvariti standarde izvrsnosti, predane su onome što rade, prepoznaju dobre prilike, uporne su u ostvarivanju ciljeva. Ovim primjerima pokazano je da se i u nastavi stranog jezika na tehničkim studijima može i mora raditi na razvijanju tih vještina.

5. LITERATURA

Boyatzis R.E., (1982), *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*, John Wiley and Sons, New York

Jagrić M., (2011), Struktura i stil poslovnog pisma na engleskom jeziku, *Praktični menadžment*, Vol. No. II, br. 2, 128-132

Piršl, E.,
www.ffpu.hr/fileadmin/Dokumenti/Nastavne_metode.ppt, 23.11.2011.

Richman L. S., (1994), How to get ahead in America, *Fortune*, 46-54

Salovey P., Mayer J., (1990), Emotional Intelligence, *Imagination, cognition and personality*, Vol. No. 9(3), 185-211

Schulze R., et al. (2006). Emotionale Intelligenz – Ein internationales Handbuch, Hogrefe, Göttingen

Spencer L. M., Jr., Spencer S., (1993), *Competence at Work: Models for Superior Performance*, John Wiley and Sons, New York

www.nsz.hr/vijesti/statisticki-podaci-o-broju-studenata, 23.11.2011.

www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2011/08-01-06_01_2011.htm, 23.11.2011.