

EMOCIONALNA INTELIGENCIJA I MEKE VJEŠTINE KROZ OBRAZOVANJE I POSLOVNU KARIJERU

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SOFT SKILLS THROUGH EDUCATION AND BUSINESS CAREER

Aleksandar Pavlović¹, Vjeran Bušelić²

¹*Independent scholar*

²*Tehničko veleučilište u Zagrebu, Vrbik 8, Zagreb, Hrvatska*

Sažetak

U radu su prikazani rezultati istraživanja anketnog ispitivanja samoprocjene uloge emocionalne inteligencije i mekih vještina kod šest stotina ispitanika svrstanih u četiri karijerna razdoblja: studenti koji se pripremaju za rad, prvo zaposlenje, sudionici srednjih tridesetih koji rade i na kraju osobe u četrdesetima, s desetgodišnjim iskustvom i nešto zrelijim promišljanjem. U provedenoj analizi potvrđena je osnovna hipoteza istraživanja kako su emocionalna inteligencija i meke vještine prisutne u svim periodima osobnog razvoja te da se njihova važnost primjećuje i raste kako ljudi postaju stariji u više uključeni u radno okruženje.

Ključne riječi: *Emocionalna inteligencija, meke vještine, samo-procjena, razvoj karijere*

Abstract

The paper presents the results of the survey of self-assessment of the role of emotional intelligence and soft skills in six hundred respondents classified into four career periods: students preparing for work, first employment, participants in the mid-thirties (working) and at the end, workers in and above forties, with ten years of experience and a bit more mature reflection on career path. The conducted analysis confirmed the basic hypothesis of research as emotional intelligence and soft skills are present in all periods of personal development and that their importance is noticed and growing as people become older and more involved in the working environment.

Keywords: *Emotional intelligence, soft skills, self-assessment, career development*

1. Uvod

1. Introduction

Emocionalna inteligencija predstavlja sposobnost pojedinaca da prepoznaju i priznaju vlastite emocije, kao i emocije drugih, razlikuju različite osjećaje i shvaćaju ih primjereno, upotrebljavaju emocionalne informacije u cilju usmjeravanja razmišljanja i ponašanja te da prilagode emocije kako bi se prilagodili okruženjima ili postigli svoje ciljeve. U praktičnom smislu to znači biti svjestan svojih emocija i načina na koje one utječu na naše ponašanje, osobito u interakciji s drugim ljudima. U glasovitoj knjizi „Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences“ iz 1993. godine, Howard Gardner razlikuje sedam različitih vrsta inteligencije, pri čemu je emocionalna inteligencija jedna od njih. Po njemu, ona spaja afektivni i kognitivni aspekt mentalnog funkcioniranja [1:496].

Sustavnije se pojmom i konceptom emocionalne inteligencije bavio Daniel Goleman u istoimenoj knjizi "Emotional Intelligence", objavljenoj 1994. godine Prema [2:363], model emocionalne inteligencije sastoji se od slijedećih komponenti:

- Samosvijest - sposobnost "čitanja" vlastitih emocija i shvaćanje kakav utjecaj imaju na okolinu
- Osobno donošenje odluka - proučavanje vlastitih postupaka i poznavanje posljedica
- Upravljanje osjećajima - spoznaja što je podloga osjećaja
- Prevladavanje stresa - naučiti opuštanje i razumjeti važnost opuštanja

- Empatija - razumijevanje tuđih osjećaja i uvažavanje različitosti mišljenja
- Komunikacija - razgovarati o osjećajima sa razumijevanjem i biti dobar slušatelj
- Samo otkrivanje - razumijevanje potrebe za otvorenošću i povjerenjem, naučiti kada i kako govoriti o svojim osjećajima
- Pronicljivost - prepoznavanje obrazaca u osobnom i životu drugih ljudi
- Samo prihvaćanje - umjeti prihvatiti svoje mane, umjeti cijiniti svoje vrline
- Osobna odgovornost - preuzeti odgovornost i znati prepoznati posljedice osobnih odluka i reakcija
- Samopouzdanje - znati iznijeti svoje brige i osjećaje bez ljutnje i pasivnosti
- Grupna dinamika - spoznati kada pratiti, a kada voditi
- Rješenje sukoba - model "pobijediti / osvojiti" pri pregovaračkom kompromisu

Emocionalnu inteligenciju čine ne-kognitivne sposobnosti, kompetencije i vještine koje utječu na sposobnost osobe da se nosi sa zahtjevima okoline. Po njemu se emocionalna inteligencija dijelom stječe genetskim nasljeđem, ali razvija aktivnim procesom učenja.

Meke vještine su kombinacija ljudskih vještina, društvenih vještina, komunikacijskih vještina, osobina karaktera, stavova, atributa karijere, društvene i emocionalne inteligencije, koje između ostaloga omogućuju ljudima snalaženje u vlastitom okruženju, dobru interakciju s drugima, i ostvarenje svojih ciljeva. Najčešće ih razlikujemo u odnosu na tvrde vještine, one koje stječemo formalnom naobrazbom, tako da i on-line rječnik Collins English Dictionary pojam meke vještine tumači kao "poželjne kvalitete za određene oblike rada koje ne ovise o stečenom znanju: uključuju zdrav razum, sposobnost da se snalaze među ljudima i imaju izražen pozitivan i fleksibilan stav¹".

1 Collins English Dictionary, <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/soft-skills>, dohvaćeno 1.3.2019.

Ovaj članak je temeljen na diplomskog radu prvog autora [3] u kojem je puno detaljnije izložen pregled izazova u razvoju karijere mladih, visoko obrazovanih ljudi kroz period studiranja, pa sve do prvih rukovodećih pozicija kao i najbolje načine rješavanja tako planirane poslovne karijere. Diplomski rad uključuje nešto širi pregled i analizu stručne i znanstvene literature, dok je u ovom članku težište stavljeno na vrlo vrijedno provedeno istraživanje.

2. Meke vještine i razvoj karijere

2. *Soft skills and Career Development*

Ne tako davno, tzv. „tvrde“ vještine bile su i nužne, ali i dovoljne vještine potrebne za zapošljavanje i bile su općenito kvantitativne i mjerljive iz obrazovne perspektive, radnog iskustva ili intervjua. Danas, u doba informacijskog društva i sve značajnijeg porasta udjela uslužne ekonomije to više nije dostatno. I ne samo da su emocionalna inteligencija i meke vještine korisne za napredovanje u karijeri, one postaju nužne u odnosu prema korisnicima.

Odavno je to prepoznato u akademskim krugovima. Još je npr. američki Arkansaški odjel za obrazovanje u svojoj studiji iz 2007. godine utvrdio kako su meke vještine ključne za rad na tadašnjim radnim mjestima [4]. Istraživanje je provedeno kroz usmjerene razgovore s odabranim poslovnim fokus grupama poslovnih ljudi i nastavnog osoblja te je već u samom podnaslovu studije izražena ozbiljna zabrinutost kako američki visokoškolski završavaju studije nedovoljno razvijenih vještina za uspješno uključivanje u rad ili daljnje studiranje. Što se tiče slabo razvijenih mekih vještina, profesori su lošijim ocijenili radnu etiku i društvenu odgovornost, analitičko razmišljanje, oralne komunikacijske vještine, radne navike i sposobnost rješavanja problema, dok su poslovni ljudi bili poprilično zadovoljni tehničkim znanjima ali još nezadovoljniji mekim vještinama apostrofirajući kako „trebaju nekoga tko dolazi na vrijeme, vrijedno radi i može se obučiti“. Ukratko, jasno je uočen nedostatak elementarnih mekih vještina.

Prema istraživanju Marcela Roblesa "Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace" [5], tijekom tih godina na temu važnosti mekih vještina u radnom okruženju objavljena su brojna znanstvena istraživanja poput [6], [7], [8], [9] i [10]. Istraživanje pod naslovom „Communication breakdown“ objavljeno u časopisu California Job Journal [6], pored ostalog ističe kako 75% dugoročnog uspjeha ovisi o vještinama rada s ljudima (people skills) dok ih je samo 25% ovisno o tehničkim znanjima. Još veći postotak od 85% utjecaja na uspjeh vezano uz meke vještine ističe [11]. Ovaj kratki niz znanstvenih istraživanja možda je najbolje izražen citatom: „Budući da poslodavci progresivno traže zaposlenike koji su zreli i društveno dobro prilagođeni, oni ocjenjuju meke vještine kao prvi prioritet uspjeha početne razine zapošljavanja“ [12].

3. Istraživanje

3. Research

Istraživanje samoprocjene emocionalne inteligencije i mekih vještina provedeno je online anketom, putem Google Forms alata, u periodu od 31.10.2018 do 6.11.2018. Sveukupno su prikupljena 603 valjana odgovora.

Anketa je provedena kako bi se potvrdila ili opovrgnula teza nedostatka emocionalne inteligencije i mekih vještina kod mladih te njihovo prepoznavanje i razvoj kroz vrijeme. Dovoljno velika populacija odgovora osigurala je i izradu kvalitetnog statističkog prikaza razvijenosti određenih područja ispitanika, uz prepoznavanje područja koja se tijekom osobnog razvoja mogu poboljšati.

Anketa se sastoji od standardnog niza osnovnih pitanjima za kreiranje demografskog profila ispitanika kao što su dob, spol i razina obrazovanja, te 30 jednostavnih tvrdnji koje je bilo potrebno klasificirati unutar ponuđenog opsega vrijednosti: Nikada – Rijetko – Često – Uvijek.

Tvrdnje nisu bile prethodno klasificirane, kako ispitanici ne bi prepoznavanje područja povezivali sa (željenom) slikom o sebi, već su bile ponuđene u slučajnom rasporedu.

Za potrebe boljeg razumijevanja ankete, ovdje su grupirane po područjima:

Ispitanicima je ponuđeno ukupno 12 tvrdnji vezanih uz **emocionalnu inteligenciju**:

- Znam kad netko ne razumije što govorim.
- Razumijem i poštujem stavove drugih čak i ako su drugačiji od mojih stavova.
- Često sam kritičan prema svojim pogreškama.
- Obično dobro procijenim tuđi karakter.
- Ako sam pod stresom, znam točno zašto.
- Teško mi je stvoriti nove prijatelje.
- Zadovoljan sam s time tko sam.
- Smetaju me navike drugih ljudi, ali izbjegavam im to reći.
- Uvjeren sam u svoje postojeće vještine i sposobnosti i voljan sam naučiti nove.
- Znam tumačiti raspoloženje drugih kada komuniciram s njima.
- Izbjegavam teške razgovore i sukobe.
- U grupnoj situaciji općenito znam kako se članovi osjećaju jedni o drugima.

Cilj karakteriziranja navedene grupe tvrdnji bio je ocijeniti interakciju ispitanika sa ljudima oko sebe te procijeniti razinu njihovu razinu samopouzdanja. Navedena su pitanja formirana kako bi se prikazao razvoj emocionalne inteligencije kroz vrijeme, te prikazati promjene u stavovima o sebi i svojoj okolini kroz razvoj karijere.

Ispitanicima je ponuđeno i 18 tvrdnji vezanih uz 8 grupa **mekih vještina**:

Fleksibilnost:

- Kad se susretnem sa novim problemom, teško se usredotočim na situaciju i djelujem pozitivno i objektivno.
- Prestajem raditi čim mi završi radno vrijeme, neovisno o tome bio posao gotov ili ne.

Cilj kategorizacije tvrdnji bio je ispitati primjenu fleksibilnosti kao meke vještine u radnoj okolini kroz različite dobne skupine kako ista predstavlja veliku ulogu u napretku karijere.

Komunikacija:

- Pristupam životu samouvjeren i imam veliko samopoštovanje.
- Sposoban/na sam komunicirati svoje potrebe i nastojim da se moja poruka čuje i razumije.
- Kada nastane sukob, koristim svoje komunikacijske vještine kako bih pronašao rješenja i razradio/la moguće opcije.

Cilj kategorizacije tvrdnji bio je ispitati primjenu komunikacijskih vještina u odnosu ispitanika sa okolinom kako je ista osnova za uspješan rad, te vidjeti napredak iste kroz različite dobne skupine.

Rješavanje problema:

- Gubim vrijeme tijekom dana jer nisam siguran što trebam učiniti.
- Kad naiđem na problem, odmah počnem tražiti potencijalna rješenja.
- U razgovoru pokušavam ostati korak ispred teme i aktivno razmišljam o tome što ću sljedeće reći.

Cilj kategorizacije tvrdnji bio je ispitati do koje se mjere ispitanici posvete rješavanju problema, te mijenjaju li se navike rješavanja problema kroz vrijeme.

Upravljanje projektima:

- Postavljam si realne ciljeve i pratim svoj napredak sve dok ih ne dosegnem.
- Kada moram donijeti odluku, odabiremo prvo provedivo dobro rješenje.

Cilj kategorizacije tvrdnji bio je ispitati sposobnost upravljanja projektima, te vidjeti na koji se način ista mijenja kroz karijeru ispitanika.

Radna etika:

- Zadatci koje rješavam odražavaju vrijednosti u koje vjerujem i odgovaraju ciljevima koje sam si postavio.

- Postupam prema drugima kako želim da drugi postupaju prema meni.

Cilj kategorizacije tvrdnji bio je ispitati odnos prema radu kod ispitanika kao i odnos prema drugima i uočiti promjene navedenih odnosa kroz vrijeme.

Timski rad:

- Kada su vrijeme i resursi ograničeni, pristupan timskom radu.
- Kada želim motivirati ljude, pokušavam svakoj osobi pristupiti na isti način.

Cilj kategorizacije tvrdnji bio je ispitati koliko su ispitanici orijentirani timskom radu, te vidjeti mijenja li se pristup timskom radu kroz vrijeme.

Upravljanje vremenom:

- Kada je u pitanju upravljanje vremenom, znam svoje prioritete.
- Dovoljno sam motiviran da dovršim sav svoj posao na vrijeme

Cilj kategorizacije tvrdnji bio je ispitati motiviranost i poznavanje prioriteta kod ispitanika te usporediti iste kroz različite faze razvoja karijere.

Vodstvo:

- Svjestan/na sam razlike između vođe i managera.
- Zaposlenici se trebaju pomno nadzirati ili vjerojatno neće obavljati svoj posao.

Cilj kategorizacije tvrdnji bio je ispitati svijest pravilnom vodstvu, te prepoznati razlike u stavovima o vodstvu kroz karijeru.

3.1. Rezultati istraživanja

3.1. *Research findings*

Demografski profil ispitanika prikazan je slijedećim skupinama:

Dob ispitanika:

- 282 osobe mlađe su od 24 godine te predstavljaju 46,8% ispitanika,

- 132 osobe u rasponu od 24 do 30 godina i predstavljaju 21,9% ispitanika,
- 49 osoba u rasponu od 30 do 37 godina i predstavljaju 8,1% ispitanika te
- 140 osoba starijih od 37 godina koji predstavljaju 23,2% ispitanika.

Spol ispitanika:

- 369 žena, koje čine 61,2% ispitanika i
- 234 muškarca koji čine 38,8% ispitanika.

Stupanj obrazovanja:

- Niti jedna osoba nije imala završeno samo osnovnoškolsko obrazovanje,
- 220 osoba, koje čine 36,5% ispitanika imalo je završeno srednjoškolsko obrazovanje,
- 201 osoba koje čine 33,3% ispitanika imalo je završen specijalistički studij ili preddiplomski sveučilišni studij, a
- 181 osoba koja čini 30% ispitanika imala je završen stručni studij ili preddiplomski sveučilišni studij.

Analiza ankete

Provedena anketa dovela je do očekivanih rezultata te potvrdila postavljenu hipotezu. Analizom kroz sve dobne skupine uočen je postupni razvoj emocionalne inteligencije i mekih vještina.

Svi rezultati obrađeni po svakom pitanju i svakoj dobnoj skupini prikazani su u Prilogu 1 ovog rada. U prvom dijelu ove diskusije dana je autorova interpretacija, a nakon toga su izloženi neki karakteristični primjeri.

Rezultati usporedne analize uglavnom su u skladu s očekivanjima s minimalnim negativnim ili pozitivnim odstupanjima. Sve četiri dobne skupine ispitanika u vrlo visokom postotku znaju kada netko ne razumije što govore što predstavlja bitnu značajku koja omogućava kvalitetnu komunikaciju s okolinom te osigurava da se potrebne informacije neće izgubiti ili krivo interpretirati.

Unatoč manjim odstupanjima, možemo zaključiti da velika većina ispitanika razumije i poštuje stavove drugih čak i kada su različiti od vlastitih stavova. Zanimljivo je uočiti negativna odstupanja u grupama između 24 i 30, te 30 i 37 godina života što se može povezati sa poslovnim napretkom i natjecateljskim duhom. Rezultati ankete pokazuju vrlo visoku i podjednako zastupljenu kritičnost svih dobni skupina ispitanika prema vlastitim pogreškama što predstavlja dobru osnovu za kvalitetan rad. Većina ispitanika dobro procjenjuje tuđi karakter gdje je uočen najbolji rezultat kod dobni skupina između 24 i 30, te 30 i 37 godina čija dobra procjena karaktera ljudi oko sebe ima potencijal u velikoj mjeri utjecati na daljnju poslovni uspjeh. Navike drugih ljudi najviše smetaju dobnoj skupini između 24 i 30 godina života, što je u skladu s očekivanjima s obzirom da se isti prvi put susreću s okolinom gdje moraju prihvatiti svoje kolege. S druge strane starije grupe ispitanika postaju sve tolerantnije prema radnoj okolini.

Većina ispitanika unutar svih skupina približno jednako znaju tumačiti raspoloženje drugih kada komuniciraju s njima. Navedeno je u skladu s očekivanjima ako se polazi od pretpostavke da svaka skupina ispitanika najčešće komunicira s ljudima svoje dobi i interesa, te da se iz navedenog razloga dobro razumiju. Nešto više od polovice svake grupe ispitanika izbjegavaju teške razgovore i sukobe, te se rezultat skoro neznatno razlikuje između različitih dobni skupina. Analiza prikazuje povećanje svijesti o ljudima oko sebe kroz razvoj od najniže do najviše dobne skupine, što je također očekivan rezultat. Navedeno se može pripisati dugoročnim poznanstvima nastalim na temelju suradnje gdje pojedinci nauče mnogo o osobama oko sebe te kasnije lakše predvide kao će se tko u određenoj situaciji ponašati.

Temeljem provedene analize uočeno je da su ispitanici kroz razvoj karijere sve češće zadovoljniji sobom i svojim razvojem. Skoro svi ispitanici stariji od 37 godina su izjavili da su zadovoljni sobom, što je u skladu s očekivanjima s obzirom na stečeno poslovno iskustvo, ispunjene poslovne ciljeve i ostvareni napredak. Navedeno je vidljivo u analizi odgovora na pitanje 7.

Tablica 1. Usporedna analiza– Pitanje br. 7

Izvor: Izradio autor rada prema provedenoj anketi

7. Zadovoljan sam s time što sam.				
	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada
do 24 godine	18,15%	53,74%	24,91%	2,85%
24 do 30 godina	18,18%	62,88%	16,67%	2,27%
30 do 37 godina	25,00%	62,50%	12,50%	0,00%
više od 37 godina	32,86%	62,14%	5,00%	0,00%
	Rijetko i nikada		Uvijek i često	
do 24 godine	27,76%		71,89%	
24 do 30 godina	18,94%		81,06%	
30 do 37 godina	12,50%		87,50%	
više od 37 godina	5,00%		95,00%	

Nadalje, temeljem ankete uočeno je kako prelaskom iz jedne u drugu životnu fazu raste samouvjerenost i samopoštovanje kod ispitanika. Dobiveni rezultat posljedica je novih stečenih poslovnih znanja i vještina kroz razne životne faze. Također, dobiveno je direktno vezano uz prethodno navedeno zadovoljstvo samim sobom. Kako su ispitanici zadovoljniji sobom tako proporcionalno raste i njihovo samopoštovanje i samouvjerenost:

Tablica 1. Usporedna analiza– Pitanje br. 15

Izvor: Izradio autor rada prema provedenoj anketi

15. Pristupaš životu samouvjerenost i imao veliku samopoštovanje.				
	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada
do 24 godine	13,17%	43,42%	38,08%	5,34%
24 do 30 godina	11,36%	50,76%	32,58%	5,30%
30 do 37 godina	20,83%	47,92%	31,25%	0,00%
više od 37 godina	30,00%	56,43%	13,57%	0,00%
	Rijetko i nikada		Uvijek i često	
do 24 godine	43,42%		56,59%	
24 do 30 godina	37,88%		62,12%	
30 do 37 godina	31,25%		68,75%	
više od 37 godina	13,57%		86,43%	

Kroz životne i poslovne faze razvoja ispitanici nadograđuju svoje znanje, ne bježe od rješavanja problema te im sve manje vremena treba za pronalazak rješenja odnosno rješavanje određenih poslovnih problema. Skoro svi ispitanici stariji od 37 godina izjavili su da nikad ili rijetko gube vrijeme tijekom dana, odnosno da nisu sigurni kako riješiti problem (Tablica 40). Većina ispitanika odmah počne tražiti potencijalna rješenja što pokazuje motivaciju i ambiciju kroz sve životne faze.

Tablica 3. Usporedna analiza– Pitanje br. 18

Izvor: Izradio autor rada prema provedenoj anketi

18. Gubim vrijeme tijekom dana jer nisam siguran što trebam učiniti.				
	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada
do 24 godine	9,25%	39,86%	42,70%	8,19%
24 do 30 godina	6,06%	30,30%	52,27%	11,36%
30 do 37 godina	2,08%	18,75%	52,08%	27,08%
više od 37 godina	0,00%	7,86%	57,86%	34,29%
	Rijetko i nikada		Uvijek i često	
do 24 godine	50,89%		49,11%	
24 do 30 godina	63,63%		36,36%	
30 do 37 godina	79,16%		20,83%	
više od 37 godina	92,15%		7,86%	

Sve grupe ispitanika imaju sklonost timskom radu. Pretpostavka je da grupa ispitanika do 24 godine pristupa timskom radu kako su isto naučili temeljem formalnog obrazovanja. Dvije grupe ispitanika od 24 do 30 godina i 30 do 37 godina pristupaju timskom radu kako bi stekli nova poslovna znanja i vještine. Isto potvrđuje i zadnja skupina ispitanika koja pokazuje najveću sklonost ka timskom radu.

Tablica 4. Usporedna analiza– Pitanje br. 25

Izvor: Izradio autor rada prema provedenoj anketi

25. Kada su vrijeme i resursi ograničeni, pristupaš timskom radu.				
	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada
do 24 godine	13,17%	50,89%	30,60%	4,98%
24 do 30 godina	20,45%	50,76%	28,03%	0,76%
30 do 37 godina	29,17%	43,75%	25,00%	2,08%
više od 37 godina	32,14%	52,14%	14,29%	1,43%
	Rijetko i nikada		Uvijek i često	
do 24 godine	35,58%		64,06%	
24 do 30 godina	28,79%		71,21%	
30 do 37 godina	27,08%		72,92%	
više od 37 godina	15,72%		84,28%	

Iznenadjujući je rezultat motiviranost ispitanika koja raste kroz životne faze. Očekivalo se da će najmlađa grupa ispitanika imati najvišu motivaciju za dovršenje svojih poslova na vrijeme dok su dobiveni rezultati pokazali suprotno. Dobiveni rezultat u isto vrijeme je pohvalan za ispitanike u dobi višoj od 37 godina ali je u isto vrijeme poražavajući za najmlađu dobnu skupinu od koje se očekivala najveća motivacija i ambicija (Tablica 5). Prelaskom iz mlade u stariju grupu, ispitanici su sve sposobniji komunicirati svoje potrebe te sve više nastoje da se njihova poruka čuje i razumije.

Tablica 5. Usporedna analiza– Pitanje br. 28

Izvor: Izradio autor rada prema provedenoj anketi

28. Dovoljno sam motiviran da dovršim sav svoj posao na vrijeme				
	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada
do 24 godine	20,64%	48,75%	24,56%	5,69%
24 do 30 godina	21,97%	56,82%	18,94%	2,27%
30 do 37 godina	25,00%	58,33%	16,67%	0,00%
više od 37 godina	34,29%	54,29%	10,71%	0,71%

	Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	30,25%	69,39%
24 do 30 godina	21,21%	78,79%
30 do 37 godina	16,67%	83,33%
više od 37 godina	11,42%	88,58%

Zanimljivo je uočiti da ispitanici sve češće nastavljaju raditi nedovršene poslove neovisno o tome da li je njihovo službeno radno vrijeme gotovo ili ne. Navedena navika sve je izraženija što su ispitanici stariji što govori o tome da im posao ne predstavlja samo zaradu i sigurnost, već i izazov koji sve više prate. Ispitanici kroz sve skupine postavljaju realne ciljeve te prate svoj napredak dok ih ne dosegnu. Većini ispitanika smatra da zadaci koje rješavaju odražavaju vrijednosti u koje vjeruju i odgovaraju ciljevima koje si postavljaju.

Uočeno je da starije grupe ispitanika češće znaju zašto su pod stresom od mlađih grupa što se može pripisati stečenom radnom iskustvu. Nadalje, starije dobne skupine ispitanika sve lakše stvaraju nove prijatelje što je odraz rasta samopouzdanja i komunikacijskih vještina. Analiza prikazuje napredak svijesti o vlastitim dostignućima i vještinama kroz sve skupine ispitanika. Ispitanici primjenom vlastitih vještina prepoznaju važnost napretka te žele dalje učiti i napredovati.

4. Zaključak

4. Conclusion

Provedeno istraživanje potvrđuje tezu kako je pomoću emocionalne inteligencije i mekih vještina moguće napraviti razliku i biti prepoznat u vlastitoj okolini. Emocionalna inteligencija i meke vještine omogućavaju bolju produktivnost u radu, olakšavaju uspjeh i jačaju samopouzdanje. Brojna znanstvena istraživanja jasno ukazuju kako su meke vještine u poslovanju ključne za rad na današnjim radnim mjestima.

Ovo istraživanje, provedeno u hrvatskom radnom okruženju potvrdilo je da prelaskom iz jedne dobne skupine u drugu većini ispitanika raste samopouzdanje, razvijaju se komunikacijske vještine, ne bježe od timske radne niti problema. Rast navedenog je uzrokovan usvajanjem novih znanja i vještina kroz posao. Također, razvijaju se socijalne vještine i uočena je visoka razina empatije u poslovnoj okolini. Visoka razina motivacije i želje za učenjem uočena je i u najstarijoj grupi ispitanika što je izrazito pozitivan ishod koji potvrđuje njihovu emocionalnu zrelost stečenu radom i vremenom.

Ovo istraživanje je ujedno i vrlo jasna poruka studentima koji se nalaze na samom početku svoje karijere, da obrate dodatnu pažnju razvoju vlastite emocionalne inteligencije i odgovarajućih mekih vještina, jer će tako puno brže i sigurnije izgraditi dobru poslovnu karijeru.

5. REFERENCE

5. REFERENCES

- [1.] Gardner, Howard (1993). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*, Fontana Press, London
- [2.] Goleman, Daniel (1996). *Emocionalna inteligencija*, Mozaik knjiga, Zagreb, 2015
- [3.] Aleksandar Pavlović (2018): *Emocionalna inteligencija i meke vještine kroz obrazovanje i poslovnu karijeru / diplomski rad*, Zagreb: Tehničko veleučilište u Zagrebu
- [4.] Arkansas Department of Education (2007). *Combined Research Report Of Business Leaders and College Professors on Preparedness of High School Graduates* <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED497755.pdf>
- [5.] Robles, M. M. (2012). *Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace*. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465.
- [6.] Klaus, P. (2010). *Communication breakdown*. *California Job Journal*, 28, 1-9.

- [7.] Maes, J., Weldy, T., & Icenogel, M. (1997). A managerial perspective: Oral communication is most important for business students in the workplace. *Journal of Business Communication*, 34, 67-80.
- [8.] Mitchell, G. W., Skinner, L. B., & White, B. J. (2010). Essential soft skills for success in the twenty-first century workforce as perceived by business educators. *Delta Pi Epsilon Journal*, 52, 43-53.
- [9.] Nealy, C. (2005). Integrating soft skills through active learning in the management classroom. *Journal of College Teaching & Learning*, 2(4), 1-6.
- [10.] Smith, L. (2007). Teaching the intangibles. *T+D*, 61(10), 23-25.
- [11.] John, J. (2009). Study on the nature of impact of soft skills training programme on the soft skills development of management students. *Pacific Business Review*, October/December, 19-27.
- [12.] Wilhelm, W. J. (2004). Determinants of moral reasoning: Academic factors, gender, richness of life experiences, and religious preferences. *Delta Pi Epsilon Journal*, 46, 105-121.

AUTORI · AUTHORS

Aleksandar Pavlović

Stručni je specijalist inženjer informacijskih tehnologija, osim tehničkih znanja duboko cijeni i poslovne meke vještine. Njihovo prepoznavanje i usavršavanje, kao i primjena u razvoju karijere od uspješnog studenta, preko zapošljavanja u željenom poslovnom okruženju, pa sve do početnog napredovanja u karijeri iskustvo je koje rado dijeli pogotovo s inženjerskim okruženjem u kojem su te vještine manje cijeljene.

Vol. 1, No. 1, 2013.

Korespondencija

aleksandar.pavlovic@mail.com

Vjeran Bušelić

Proveo je tridesetak godina gradeći karijeru u informatičkoj industriji. Kao predavač i karijerni savjetnik upravo potiče mlade da osim na tehničkim znanjima i vještinama rade i na sebi. Autor je više kolegija na tu temu i članaka koje u pravilu objavljuje sa svojim diplomadima.

Korespondencija

vjeran.buselic@tvz.hr

Prilog 1

Appendix 1

Usporedni prikaz odgovora na svih 30 pitanja po dobnim skupinama:

1. Znam kad netko ne razumije što govorim.							
	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	21,35%	69,40%	9,25%	0,00%		9,25%	90,75%
24 do 30 godina	25,00%	71,21%	3,79%	0,00%		3,79%	96,21%
30 do 37 godina	16,67%	75,00%	8,33%	0,00%		8,33%	91,67%
više od 37 godina	35,71%	57,14%	7,14%	0,00%		7,14%	92,85%

2. Razumijem i poštujem stavove drugih čak i ako su drugačiji od mojih stavova.							
	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	25,98%	64,41%	9,61%	0,00%		9,61%	90,39%
24 do 30 godina	27,27%	57,58%	15,15%	0,00%		15,15%	84,85%
30 do 37 godina	14,58%	64,58%	20,83%	0,00%		20,83%	79,16%
više od 37 godina	43,57%	51,43%	4,29%	0,71%		5,00%	95,00%

3. Često sam kritičan prema svojim pogreškama.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	33,45%	53,74%	12,46%	0,36%		12,82%	87,19%
24 do 30 godina	31,06%	58,33%	10,61%	0,00%		10,61%	89,39%
30 do 37 godina	29,17%	54,17%	16,67%	0,00%		16,67%	83,34%
više od 37 godina	26,43%	60,00%	12,86%	0,71%		13,57%	86,43%

4. Obično dobro procijenim tuđi karakter.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	11,39%	63,35%	24,56%	0,36%		24,92%	74,74%
24 do 30 godina	9,09%	71,97%	17,42%	1,52%		18,94%	81,06%
30 do 37 godina	10,42%	77,08%	12,50%	0,00%		12,50%	87,50%
više od 37 godina	10,71%	69,29%	20,00%	0,00%		20,00%	80,00%

5. Ako sam pod stresom, znam točno zašto.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	27,76%	56,94%	14,95%	0,71%		15,66%	84,70%
24 do 30 godina	27,27%	58,33%	14,39%	0,00%		14,39%	85,60%
30 do 37 godina	33,33%	60,42%	6,25%	0,00%		6,25%	93,75%
više od 37 godina	37,86%	57,14%	4,29%	0,71%		5,00%	95,00%

6. Teško mi je stvoriti nove prijatelje.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	9,96%	32,03%	42,35%	15,66%		58,01%	41,99%
24 do 30 godina	9,09%	31,82%	41,67%	17,42%		59,09%	40,91%
30 do 37 godina	2,08%	29,17%	45,83%	22,92%		68,75%	31,25%
više od 37 godina	2,86%	19,29%	56,43%	21,43%		77,86%	22,15%

7. Zadovoljan sam s time tko sam.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	18,15%	53,74%	24,91%	2,85%		27,76%	71,89%
24 do 30 godina	18,18%	62,88%	16,67%	2,27%		18,94%	81,06%
30 do 37 godina	25,00%	62,50%	12,50%	0,00%		12,50%	87,50%
više od 37 godina	32,86%	62,14%	5,00%	0,00%		5,00%	95,00%

8. Smetaju me navike drugih ljudi, ali izbjegavam im to reći.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	6,41%	42,70%	46,98%	3,91%		50,89%	49,11%
24 do 30 godina	6,82%	49,24%	40,91%	3,03%		43,94%	56,06%
30 do 37 godina	0,00%	41,67%	58,33%	0,00%		58,33%	41,67%
više od 37 godina	5,00%	35,71%	52,86%	6,43%		59,29%	40,71%

9. Uvjeran sam u svoje postojeće vještine i sposobnosti i voljan sam naučiti nove.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	37,37%	44,48%	18,15%	0,00%		18,15%	81,85%
24 do 30 godina	37,88%	50,76%	10,61%	0,76%		11,37%	88,64%
30 do 37 godina	35,42%	58,33%	6,25%	0,00%		6,25%	93,75%
više od 37 godina	57,86%	37,14%	5,00%	0,00%		5,00%	95,00%

10. Znam tumačiti raspoloženje drugih kada komuniciram s njima.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	30,25%	59,07%	9,96%	0,71%		10,67%	89,32%
24 do 30 godina	23,48%	68,94%	6,82%	0,76%		7,58%	92,42%
30 do 37 godina	22,92%	68,75%	8,33%	0,00%		8,33%	91,67%
više od 37 godina	24,29%	67,14%	8,57%	0,00%		8,57%	91,43%

11. Izbjegavam teške razgovore i sukobe.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	20,28%	38,43%	34,88%	6,76%		41,64%	58,71%
24 do 30 godina	15,15%	42,42%	33,33%	9,09%		42,42%	57,57%
30 do 37 godina	8,33%	54,17%	31,25%	6,25%		37,50%	62,50%
više od 37 godina	11,43%	44,29%	35,71%	8,57%		44,29%	55,72%

12. U grupnoj situaciji općenito znam kako se članovi osjećaju jedni o drugima.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	10,32%	63,70%	23,49%	2,14%		25,63%	74,02%
24 do 30 godina	8,33%	70,45%	20,45%	0,76%		21,21%	78,78%
30 do 37 godina	8,33%	66,67%	25,00%	0,00%		25,00%	75,00%
više od 37 godina	7,14%	74,29%	18,57%	0,00%		18,57%	81,43%

13. Kad se susretnem sa novim problemom, teško se usredotočavam na situaciju i djelujem pozitivno i objektivno.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	7,47%	35,59%	51,60%	4,98%		56,58%	43,06%
24 do 30 godina	3,79%	31,82%	59,85%	4,55%		64,40%	35,61%
30 do 37 godina	2,08%	35,42%	56,25%	6,25%		62,50%	37,50%
više od 37 godina	2,86%	26,43%	55,00%	15,71%		70,71%	29,29%

14. Prestajem raditi čim mi završi radno vrijeme, neovisno o tome bio posao gotov ili ne.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	7,12%	17,44%	55,52%	19,93%		75,45%	24,56%
24 do 30 godina	3,79%	22,73%	53,03%	20,45%		73,48%	26,52%
30 do 37 godina	0,00%	14,58%	47,92%	37,50%		85,42%	14,58%
više od 37 godina	2,86%	5,00%	44,29%	47,86%		92,15%	7,86%

15. Pristupam životu samouvjereno i imam veliko samopoštovanje.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	13,17%	43,42%	38,08%	5,34%		43,42%	56,59%
24 do 30 godina	11,36%	50,76%	32,58%	5,30%		37,88%	62,12%
30 do 37 godina	20,83%	47,92%	31,25%	0,00%		31,25%	68,75%
više od 37 godina	30,00%	56,43%	13,57%	0,00%		13,57%	86,43%

16. Sposoban/na sam komunicirati svoje potrebe i nastojim da se moja poruka čuje i razumije.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	18,15%	44,13%	34,52%	2,85%		37,37%	62,28%
24 do 30 godina	12,12%	51,52%	35,61%	0,76%		36,37%	63,64%
30 do 37 godina	12,50%	66,67%	20,83%	0,00%		20,83%	79,17%
više od 37 godina	25,00%	62,14%	12,86%	0,00%		12,86%	87,14%

17. Kada nastane sukob, koristim svoje komunikacijske vještine kako bih pronašao rješenja i razradio/la moguće opcije.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	25,62%	48,04%	23,84%	2,14%		25,98%	73,66%
24 do 30 godina	25,00%	63,64%	8,33%	3,03%		11,36%	88,64%
30 do 37 godina	25,00%	52,08%	22,92%	0,00%		22,92%	77,08%
više od 37 godina	41,43%	50,00%	8,57%	0,00%		8,57%	91,43%

18. Gubim vrijeme tijekom dana jer nisam siguran što trebam učiniti.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	9,25%	39,86%	42,70%	8,19%		50,89%	49,11%
24 do 30 godina	6,06%	30,30%	52,27%	11,36%		63,63%	36,36%
30 do 37 godina	2,08%	18,75%	52,08%	27,08%		79,16%	20,83%
više od 37 godina	0,00%	7,86%	57,86%	34,29%		92,15%	7,86%

19. Kad naiđem na problem, odmah počnem tražiti potencijalna rješenja.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	32,03%	51,25%	15,66%	0,71%		16,37%	83,28%
24 do 30 godina	40,15%	51,52%	7,58%	0,76%		8,34%	91,67%
30 do 37 godina	52,08%	43,75%	4,17%	0,00%		4,17%	95,83%
više od 37 godina	58,57%	40,71%	0,71%	0,00%		0,71%	99,28%

20. U razgovoru pokušavam ostati korak ispred teme i aktivno razmišljam o tome što ću sljedeće reći.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	16,73%	44,13%	33,45%	5,34%		38,79%	60,86%
24 do 30 godina	14,39%	46,97%	30,30%	8,33%		38,63%	61,36%
30 do 37 godina	6,25%	70,83%	22,92%	0,00%		22,92%	77,08%
više od 37 godina	20,71%	59,29%	17,14%	2,86%		20,00%	80,00%

21. Postavljam si realne ciljeve i pratim svoj napredak sve dok ih ne dosegnem.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	20,28%	44,48%	32,38%	2,49%		34,87%	64,76%
24 do 30 godina	15,15%	43,94%	37,88%	3,03%		40,91%	59,09%
30 do 37 godina	10,42%	62,50%	27,08%	0,00%		27,08%	72,92%
više od 37 godina	18,57%	57,86%	21,43%	2,14%		23,57%	76,43%

22. Kada moram donijeti odluku, odabiremo prvo provedivo dobro rješenje.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	9,25%	34,88%	48,04%	7,47%		55,51%	44,13%
24 do 30 godina	7,58%	43,18%	43,94%	5,30%		49,24%	50,76%
30 do 37 godina	4,17%	37,50%	50,00%	8,33%		58,33%	41,67%
više od 37 godina	3,57%	46,43%	41,43%	8,57%		50,00%	50,00%

23. Zadaci koje rješavam odražavaju vrijednosti u koje vjerujem i odgovaraju ciljevima koje sam si postavio.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	17,44%	65,84%	16,37%	0,71%		17,08%	83,28%
24 do 30 godina	15,15%	65,91%	18,94%	0,00%		18,94%	81,06%
30 do 37 godina	14,58%	66,67%	14,58%	4,17%		18,75%	81,25%
više od 37 godina	26,43%	64,29%	8,57%	0,71%		9,28%	90,72%

24. Postupam prema drugima kako želim da drugi postupaju prema meni.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	40,21%	53,38%	5,69%	0,71%		6,40%	93,59%
24 do 30 godina	46,21%	48,48%	5,30%	0,00%		5,30%	94,69%
30 do 37 godina	39,58%	50,00%	10,42%	0,00%		10,42%	89,58%
više od 37 godina	64,29%	34,29%	0,71%	0,71%		1,42%	98,58%

25. Kada su vrijeme i resursi ograničeni, pristupan timskom radu.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	13,17%	50,89%	30,60%	4,98%		35,58%	64,06%
24 do 30 godina	20,45%	50,76%	28,03%	0,76%		28,79%	71,21%
30 do 37 godina	29,17%	43,75%	25,00%	2,08%		27,08%	72,92%
više od 37 godina	32,14%	52,14%	14,29%	1,43%		15,72%	84,28%

26. Kada želim motivirati ljude, pokušavam svakoj osobi pristupiti na isti način.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada		Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	8,54%	29,54%	48,04%	14,23%		62,27%	38,08%
24 do 30 godina	10,61%	24,24%	43,94%	21,21%		65,15%	34,85%
30 do 37 godina	12,50%	22,92%	45,83%	18,75%		64,58%	35,42%
više od 37 godina	6,43%	25,00%	45,00%	23,57%		68,57%	31,43%

27. Kada je u pitanju upravljanje vremenom, znam svoje prioritete.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada	Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	24,20%	49,47%	22,78%	3,56%	26,34%	73,67%
24 do 30 godina	27,27%	50,00%	19,70%	3,03%	22,73%	77,27%
30 do 37 godina	33,33%	45,83%	20,83%	0,00%	20,83%	79,16%
više od 37 godina	35,71%	55,00%	7,86%	1,43%	9,29%	90,71%

28. Dovoljno sam motiviran da dovršim sav svoj posao na vrijeme

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada	Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	20,64%	48,75%	24,56%	5,69%	30,25%	69,39%
24 do 30 godina	21,97%	56,82%	18,94%	2,27%	21,21%	78,79%
30 do 37 godina	25,00%	58,33%	16,67%	0,00%	16,67%	83,33%
više od 37 godina	34,29%	54,29%	10,71%	0,71%	11,42%	88,58%

29. Svjestan/na sam razlike između vođe i managera.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada	Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	34,52%	37,72%	22,42%	5,69%	28,11%	72,24%
24 do 30 godina	40,91%	35,61%	18,94%	4,55%	23,49%	76,52%
30 do 37 godina	43,75%	33,33%	18,75%	4,17%	22,92%	77,08%
više od 37 godina	65,71%	27,86%	5,71%	0,71%	6,42%	93,57%

30. Zaposlenici se trebaju pomno nadzirati ili vjerojatno neće obavljati svoj posao.

	Uvijek	Često	Rijetko	Nikada	Rijetko i nikada	Uvijek i često
do 24 godine	9,96%	42,70%	41,28%	6,05%	47,33%	52,66%
24 do 30 godina	9,85%	38,64%	44,70%	6,82%	51,52%	48,49%
30 do 37 godina	10,42%	39,58%	43,75%	6,25%	50,00%	50,00%
više od 37 godina	3,57%	33,57%	52,14%	10,71%	62,85%	37,14%

Izvor: Izradio autor rada prema provedenoj anketi