



## POŽELJNE EMOCIONALNE KOMPETENCIJE I OSOBINE LIČNOSTI U KONTEKSTU POSLOVNE KOMUNIKACIJE I TIMSKOG RADA

### PREFERRED EMOTIONAL COMPETENCIES AND PERSONALITY TRAITS IN THE CONTEXT OF BUSINESS COMMUNICATION AND TEAMWORK

Gordana Nikić, Milena Mitrović

<sup>1</sup> Fakultet za medije i komunikacije, Univerzitet Singidunum, Beograd, Srbija

#### Apstrakt:

Osnovni cilj ovog rada jeste da se utvrdi povezanost između afektivne vezanosti, emocionalne inteligencije, zadovoljstva životom, stilova humora i osobina ličnosti. U istraživanju je učestvovalo 240 ispitanika, od čega 45% čine muškarci i 55% žene. Oko 50% uzorka čine radnici, dok drugu polovinu čine menadžeri i vlasnici. Za potrebe istraživanja korišćeni su sledeći instrumenti: upitnik emocionalne kompetentnosti, upitnik za procenu osobina ličnosti, upitnik za procenjivanje porodične afektivne vezanosti, upitnika stilova humora, zadovoljstvo životom. Rezultati ukazuju na to da su ispitanici koji su zadovoljniji svojim životom manje neurotični i agresivni, kao i da bolje regulišu i upravljaju emocijama. Takođe, osobe sa visokim stepenom emocionalne inteligencije manje su neurotične i društvenije su, dok će ispitanici kod kojih je izražena anksioznost i introvertnost verovatno imati poteškoće u komunikaciji sa drugim zaposlenima. U ovom radu je prikazan samo deo rezultata jednog šireg istraživanja o emocionalnim kompetencijama lidera, menadžera i zaposlenih u Srbiji.

#### Ključne reči:

emocionalna inteligencija, afektivna vezanost, stilovi humora, osobine ličnosti, zadovoljstvo životom, timski rad.

#### UVOD

Uspešna komunikacija među članovima tima često je odlučujući faktor u postizanju poslovnih rezultata. Istraživači (Kummel, 1999) sve više ukazuju na to da gde ima timskog rada na zajedničkim poslovima, ima i emocionalne dinamike unutar timova, pa je prepoznavanje i izlaženje na kraj sa sopstvenim i tuđim emocijama realnost podjednako važna za sve aktere. Novija istraživanja razvojnih i socijalnih psihologa (Berso, Dan & Yammarino, 2006; Popper & Amit, 2009) ukazuju na to da su odnosi na poslu, naročito u oblasti emocija, rešavanja konflikata i komunikacijskih veština, pod uticajem iskustava u ranim, porodičnim odnosima, što je u skladu sa Bolbijevo (1969/1982) teorijom afektivne vezanosti. Istraživači takođe navode da je poslednjih godina došlo do velikih promena u organizacijama i povećanog stresa kod zaposlenih, što pogoduje aktiviranju ponašanja afektivne vezanosti slično kao u bliskim odnosima (Berso, Dan & Yammarino, 2006; Popper & Amit, 2009). Treba imati u vidu da radno mesto sve više obuhvata situacije u kojima pojedinac treba da donosi teške odluke, preuzima rizik, započinje nove odnose i zadatke, često u nepoznatim okolnostima, što izaziva svakodnevni stres. Dosadašnji rezultati pokazuju da je opravdano izučavanje stilova afektivne vezanosti i ponašanja

#### Abstract:

The purpose of this paper is to determine the relationship between affective attachment, emotional intelligence, life satisfaction, humour styles and personality traits. The research comprised 240 respondents, *i.e.*, 45% male and 55% female respondents. The employees accounted for approximately 50% of the sample, while the remaining half included managers and owners.

For the purpose of this research, the following instruments were used: Emotional Competence Questionnaire, Personality Questionnaire, Questionnaire for measuring the family affective attachment, Humour Styles Questionnaire, Satisfaction with Life Scale.

The results show that the respondents who are more satisfied with their life scale are less neurotic and aggressive, and better express and manage their emotions. Also, people with high level of emotional intelligence are less neurotic and more sociable, while the respondents with prominent anxiety or phobic avoidance will probably have difficulties in communicating with other employees. The paper presents only one segment of the larger research on emotional competences of leaders, managers and employees in Serbia.

#### Key words:

emotional intelligence, affective attachment, humour styles, personality traits, satisfaction with life scale, team work.

na poslu, i to u sledećim oblastima: odnosi autoriteta (Kahn, 1995), rešavanje problema zaposlenih (Hutt, 1991), strategije komunikacije (Kummel, 1999), razvoj karijere (Ketterson & Blustein, 1997), uspešnost menadžera (Nelson & Quick, 1985) i lidera (Manning, 2003), kapacitet za liderstvo (Berso, Dan & Yammarino, 2006; Popper & Amit, 2009), savladavanje stresa i rešavanje konflikata (Kahn & Kram, 1994).

Baron i Parker ističu da se grupni odnosi najviše zasnivaju na zajedničkim interesima u oblasti izvršavanja zadataka i postizanju uspeha. Članovi grupe mogu da podržavaju jedni druge u dostizanju ciljeva ili zadataka grupe, kao i u pokušaju da dostignu sopstvene ciljeve. A gde ima grupne dinamike, ima i emocija, i to onih konstruktivnih koje potpomažu grupne procese, ali i onih toksičnih, kao što su bes, povrednost, anksioznost, koje ometaju efikasnost u radu. Emocionalna dinamika i odnosi u grupi su jako važni jer efektivnost grupe zavisi od toga kako članovi grupe međusobno rade i međusobno komuniciraju (Bar-on & Parker, 2000). Baron i Parker ističu da je za nove oblike kreativnog saveza lidera, menadžera i zaposlenih potreban potpuno nov skup veština: sposobnost prepoznavanja talenata, odricanje od njega u korist talenata drugih, uspostavljanje i održavanje poverenja, ukazivanje zaposlenima na smisao onoga što rade.



Novija istraživanja su potvrdila da se emocionalna inteligencija može koristiti kao relevantni konstrukt u različitim sferama svakodnevnog života, uključujući mentalno i fizičko zdravlje, međuljudske odnose i poslovne komunikacije (Mayer, Roberts & Barsade, 2008; O'Boyle *et al.*, 2010). Majer i Salovej (1990) emocionalnu inteligenciju definišu kao sposobnost praćenja i razlikovanja sopstvenih i tuđih emocija, i korišćenje tih informacija kao vodiča za mišljenje i ponašanje. Goleman (1996) emocionalnu inteligenciju određuje kao sposobnost za učenje velikog broja praktičnih veština, a sastoji se od 5 elemenata: samosvest, motivacija, samoregulacija, empatija, posvećenost u odnosima. Za potrebe ovog rada korišćen je Upitnik emocionalne kompetentnosti (Takšić, Moharić & Munjas, 2006), konstruisan po modelu Majera i Saloveja (1990), koji procjenjuje tri aspekta emocionalne inteligencije: sposobnost uočavanja i razumevanja emocija, sposobnost izražavanja i imenovanja emocija, sposobnost upravljanja emocijama.

Zadovoljstvo životom umnogome zavisi od toga koliko je čovek zadovoljan svojom karijerom i poslom koji obavlja, kao i društvenim ugledom tog poziva. U najužem smislu, zadovoljstvo poslom se odnosi na pozitivnu emocionalnu vezanost pojedinca prema poslu. Ono što je potvrđeno je da su životno zadovoljstvo i zadovoljstvo poslom povezani samo onda kada osoba dodeljuje visok značaj poslu u svom sistemu vrednosti (Kabanoff, 1980).

Pitanje afektivne vezanosti na poslu nije bilo posebno razmatrano sve do kraja devedesetih godina prošlog veka. Prva istraživanja naglašavaju da su rana iskustva afektivne vezanosti deo našeg života i da nas prate u daljem razvoju. Autori koji započinju put istraživačkih napora u ovoj oblasti su Hazan i Šejver (1990), poznati po svojim radovima iz oblasti partnerskih, ljubavnih veza. Objavili su rad pod nazivom *Ljubav i rad* i ukazali na to da se radna aktivnost odraslih može shvatiti kao slična onome što Bolbi (1988) naziva "istraživanjem". Pristupili su radu odraslih kao formi istraživanja i različitog angažovanja, prema stilu afektivne vezanosti. Oslanjaju se na rad Ejnsvortove (1978), koja je otkrila da majke koje senzitivno i rensponzivno reaguju na signale i potrebe svoje dece tokom prve godine života (opažaju detetove signale, tačno ih interpretiraju i reaguju brzo i adekvatno) stvaraju preduslove za sigurne odnose vezanosti. Hazan i Šejver (1990) polaze od tri obrasca vezanosti sa majkom koje je identifikovala Ejnsvortova (1978) sa saradnicima: sigurni, anksiozno-ambivalentni i odbacujući, i primenjuju ih prvo u partnerskim, bliskim vezama, a potom i za razumevanje odnosa na poslu. U različitim socijalnim situacijama na poslu, naročito u onim koje su prožete stresom, dolazi do aktiviranja unutrašnjih radnih modela koji određuju emocionalne reakcije, ali i ponašanje zaposlenih. Sa druge strane, često dinamizovanje „teških“, negativnih emocija, besa, anksioznosti, povređenosti, depresije, direktno utiče na ponašanje zaposlenih, a otuda i na produktivnost pojedinaca i timova (Wright & Perrone, 2008).

Sigurni imaju visoko samopouzdanje, pozitivan stav prema drugima, pokazuju visoku intimnost u odnosima, model sebe je pozitivan, model drugih je pozitivan.

Preokupirani imaju dubok osećaj da ne vrede, preokupirani su odnosima, strahom od samoće i imaju veliku potrebu za bliskošću. Model sebe je negativan, model drugih je pozitivan.

Odbacujući izbegavaju bliskost sa drugima zbog negativnog očekivanja koja imaju, održavaju osećaj sopstvene vrednosti kroz kompulsivno samooslanjanje. Model sebe je pozitivan, model drugog je negativan.

Bojažljivi imaju nisko samopouzdanje, nedostatak poverenja i u sebe i u druge. Oni izbegavaju intimnost zbog straha od odbacivanja i povređivanja. Imaju negativan model sebe i negativan model drugog.

U ovom istraživanju polazimo od dimenzija ličnosti koje je definisao Zakerman (2002). Aktivitet se odnosi na potrebu za generalnom aktivnošću, kao i na sklonost ka teškim i izazovnim poslovima. Agresivnost-Hostilnost na tendenciju ka verbalnoj agresivnosti, kao i na uvredljivo, neobazrivo ili antisocijalno ponašanje, osvetoljubivost, zloradost i nestrpljivost sa drugima. Impulsivno traženje senzacija se odnosi na tendenciju ka impulsivnom ponašanju koje je uglavnom praćeno nemogućnošću planiranja, kao i na sklonost ka uzbuđenju i nepredvidivim situacijama, i na potrebu za stalnim promenama i novinama. Neuroticizam - Anksioznost ukazuje na emocionalnu uznemirenost, napetost, zabrinutost, strašljivost, opsesivnu neodlučnost, kao i na osetljivost na kritiku. Socijalabilnost se u najvećoj meri odnosi na uživanje u zabavama i velikom broju prijatelja. Drugi deo je usmeren na netoleranciju socijalne izolacije kod ekstroverta, kao i na sklonost ka usamljenim aktivnostima kod introverta.

Korišćenje humora na poslu je veoma značajno, a duhovitost je osobina koja se na svim nivoima poslovanja veoma ceni (Martin *et al.*, 2003). Naročito je na poslu prihvatljiv afilijativni stil humora koji se odnosi na korišćenje šala i dosetki u cilju facilitacije odnosa sa drugim ljudima i smanjenja tenzije. Samo uveličavajući stil sadrži indikatore humorističnog pogleda na svet, tendenciju da se životni apsurdni doživje kao zabavni. Ovakav humor se koristi kao strategija prevladavanja (Martin *et al.*, 2003). Agresivni stil se odnosi na upotrebu humora bez obzira na potencijalni negativan uticaj koji on može imati na druge ljude (npr. seksistički i rasistički humor). Samoumanjujući stil humora pretpostavlja tendenciju ka upotrebi humora u vidu šala na svoj račun, omalovažavajući sebe i smejući sa sa drugima svojim nedostacima i propustima (Martin *et al.*, 2003).

Pretpostavka od koje se polazi u ovom radu je da će emocionalno stabilnije osobe, sa izraženijim humorom, biti zadovoljnije na poslu i verovatno će ih kolege bolje prihvatati, lakše će se uklopiti u tim.

U radu ćemo prikazati samo segment rezultata iz šireg istraživanja o emocionalnim kompetencijama lidera, menadžera i zaposlenih u Srbiji (pogledati Nikić, Mitrović & Travica, 2014; Nikić, Travica & Mitrović, 2014).

## METOD

### CILJEVI I ZADACI

Osnovni cilj ovog rada je da se utvrdi povezanost afektivne vezanosti, emocionalne inteligencije, zadovoljstva životom, stilova humora i osobina ličnosti.

### HIPOTEZA

Opšta hipoteza: Utvrđivanje povezanosti afektivne vezanosti, emocionalne inteligencije, zadovoljstva životom, stilova humora i osobina ličnosti.

### UZORAK

Prilikom odabira uzorka vodilo se računa da bude zastupljen približno jednak broj zaposlenih radnika i rukovodilaca, da su ispitanici iz različitih sredina, i da je podjednak broj muških i ženskih ispitanika. Uzorak je prigodnog tipa i delimično je zadovoljio ove uslove. Istraživanjem je obuhvaćeno 240 ispitanika. Prema polnoj strukturi, uzorak se može smatrati dovoljno ujednačenim, 45% čine ispitanici muškog pola, a 55% su žene. Oko 50% uzorka čine radnici, dok drugu polovinu čine menadžeri i vlasnici, od toga rukovodioci odeljenja 18%, vlasnici 12,5%, rukovodioci sektora 12,1%, top menadžeri 7,5% uzorka.



Najmlađi ispitanik ima 20, a najstariji 65 godina, dok je prosečna starost ispitanika 42 godine. Što se tiče dužine radnog staža, najkraći je manji od godinu dana, a najduži iznosi 38 godina, u proseku ispitanici imaju dužinu staža oko 17 godina. Najviše ispitanika je sigurnog stila afektivne vezanosti, čak 84% uzorka. Potom slede ispitanici sa preokupiranim stilom, 8,3% uzorka, dok odbacujući stil ima 4,6% ispitanika. Najmanje je ispitanika sa bojažljivim stilom afektivne vezanosti 2,1%.

## INSTRUMENTI I VARIJABLE

Za procenu emocionalne inteligencije korišćen je Upitnik emocionalne kompetentnosti, sa 45 ajtema (Takšić, Moharić & Munjas, 2006). Reč je o skraćenoj verziji Upitnika emocionalne inteligencije UEK-136 konstruisanog po modelu Majera i Saloveja (1990), koju je pripremio sam autor. Za procenu ličnosti korišćen je Upitnik za procenu osobina ličnosti ZKPQ (Zuckerman *et al.*, 2002). Za procenu afektivne vezanosti korišćen je Upitnik za procenjivanje porodične afektivne vezanosti - PAV (Kamenov & Jelić, 2003), koji izdvaja 4 stila vezanosti: odbacujući, sigurni, bojažljivi, preokupirani. Stilovi humora su mereni pomoću Upitnika stilova humora (HSQ; Martin *et al.*, 2003), koji se sastoji od četiri subskele: afilijativni stil humora, samouveličavajući, agresivni i samoumanjujući. Zadovoljstvo životom ispitanika mereno je pomoću skale Zadovoljstvo životom (SWLS; Diener *et al.*, 1985), koja predstavlja kognitivnu komponentu subjektivnog blagostanja.

## REZULTATI I DISKUSIJA

Povezanost stilova humora, načina afektivne vezanosti, izraženosti emocionalne inteligencije, zadovoljstva životom i osobina ličnosti proveravali smo Pirsonovim koeficijentom linearne korelacije na subdimenzijama svih korišćenih mernih instrumenata.

		ANKSI- OZNOST	IZBEGA- VANJE
UKUPNO ZADOVOLJSTVO ŽIVOTOM-SWLS	r	<b>-.143(*)</b>	-.100
	p	.032	.135
Uočavanje i razumevanje emocija-EQ	r	-.016	.008
	p	.808	.908
Izražavanje i imenovanje emocija-EQ	r	-.118	-.080
	p	.077	.234
Regulacija i upravljanje emocijama-EQ	r	-.072	<b>-.136(*)</b>
	p	.291	.045
Neuroticizam-anksioznost-ZKPQ	r	<b>.302(**)</b>	<b>.165(*)</b>
	p	.000	.012
Impulsivno traženje senzacija-ZKPQ	r	-.008	.002
	p	.908	.980
Aktivitet-ZKPQ	r	<b>.134(*)</b>	<b>.138(*)</b>
	p	.046	.039
Socijalnost-ZKPQ	r	<b>-.149(*)</b>	.128
	p	.024	.052
Agresivnost-hostilnost-ZKPQ	r	<b>.181(**)</b>	.122
	p	.007	.068

r-Pirsonov koeficijent linearne korelacije, p-nivo značajnosti:

\* Korelacije značajne na nivou 0.05; \*\* Korelacije značajne na nivou 0.01

Tabela 1. Pirsonov koeficijent korelacije

Anksiozni stil afektivne vezanosti je u statistički značajnoj korelaciji, negativnog predznaka, sa životnim zadovoljstvom i socijalnošću, a pozitivnog sa neuroticizmom (umerenog intenziteta), sa aktivitetom i agresivnošću (veoma niskog intenziteta). Ovakav rezultat znači da osoba koja ima izraženiji anksiozni stil afektivne vezanosti, je manje zadovoljna životom i manje socijalna, a ima izraženiji neuroticizam, aktivitet i agresivnost.

Izbegavajući stil afektivne vezanosti je u statistički značajnoj korelaciji, negativnog predznaka, sa regulacijom i upravljanjem emocijama, a pozitivnog sa neuroticizmom i aktivitetom. Ovakav rezultat znači da što osoba ima izraženiji stil afektivne vezanosti, to ima slabiju regulaciju i upravljanje emocijama, a izraženiji neuroticizam i aktivitet. Sve navedene korelacije su niskog intenziteta.

Iz ove tabele možemo videti da je zadovoljstvo životom u statistički značajnoj korelaciji, negativnog predznaka, sa neuroticizmom i agresivnošću, a u pozitivnoj korelaciji sa regulacijom i upravljanjem emocijama, kao i njihovim izražavanjem i imenovanjem, i sa socijalnošću. Ovakav rezultat znači da što je osoba zadovoljnija svojim životom, to je manje neurotična i agresivna, bolje reguliše i upravlja emocijama, više ih izražava i bolje imenuje. Takođe ima izraženiju osobinu ličnosti: socijalnost.

Uočavanje i razumevanje emocija statistički značajno pozitivno korelira sa druge dve subskele emocionalne inteligencije i sa osobinama ličnosti: impulsivno traženje senzacija i aktivitet. Dobijeni rezultati znače da što osoba pokazuje veći skor na jednoj dimenziji emocionalne inteligencije, pokazao veći skor i na ostale dve, kao i da ima izraženije osobine ličnosti: impulsivno traženje senzacija i aktivitet.

Regulacija i upravljanje emocijama, pored već pomenute korelacije sa ostale dve subskele emocionalne inteligencije, statistički značajno u pozitivnom smeru korelira i sa impulsivnim traženjem senzacija, aktivitetom i socijalnošću, a u negativnoj korelaciji je sa neuroticizmom i agresivnošću. Ovakav rezultat znači da pored porasta na svim dimenzijama emocionalne inteligencije, porast na ovoj subskali takođe prati porast na subskalama osobina ličnosti: impulsivno traženje senzacija, aktivitet i socijalnost, a pad na neuroticizmu i agresivnosti.

Afilijativni stil humora statistički značajno negativno korelira sa oba stila afektivne vezanosti, što znači da što osoba ima manje izražen afilijativni stil humora, to ima izraženija oba stila afektivne vezanosti. Afilijativni stil humora statistički značajno, sa pozitivnom predznakom, korelira sa zadovoljstvom životom, izražavanjem i imenovanjem emocija, regulacijom i upravljanjem emocijama, impulsivnim traženjem senzacija i socijalnošću. Ovakav rezultat znači da što osoba ima izraženiji afilijativni stil humora, to postiže bolje rezultate na svim navedenim varijablama. Agresivni stil humora statistički značajno pozitivno korelira sa stilovima afektivne vezanosti, sa impulsivnim traženjem senzacija i sa agresivnošću.

Dobijeni rezultati u našem istraživanju ukazuju na to da što osoba ima izraženije rezultate na dimenziji anksioznost, to je manje zadovoljna životom i manje socijalna, sa izraženijim neuroticizmom, aktivitetom i agresivnošću, kao i na to da što osoba ima izraženije izbegavanje, to ima slabiju regulaciju i upravljanje emocijama, a izraženiji neuroticizam i aktivitet.

U dosadašnjim istraživanjima dobijeni su slični rezultati. Hardi i Barkam (prema Kummel, 1999) otkrili su da je visok zbir bodova na anksiozno/ambivalentnoj skali u značajnoj korelaciji sa anksioznošću u vezi sa obavljanjem posla i brigom o odnosima na poslu; visok zbir bodova na izbegavajućoj skali je u korelaciji sa opštim nezadovoljstvom poslom, svađama sa kolegama, brigom zbog radnog vremena i teškoćama u socijalnom životu i odnosima kod kuće. Istraživanja u oblasti rukovode-





		Ukupno zado- voljstvo životom	Uočavanje i razumevanje emocija-EQ	Izražavanje i imen- ovanje emocija-EQ	Regulacija i uprav- ljanje emocijama- EQ
Uočavanje i razumevanje emocija-EQ	r	.073	1	<b>.611(**)</b>	<b>.451(**)</b>
	p	.277	.	.000	.000
Izražavanje i imenovanje emocija-EQ	r	<b>.160(*)</b>	<b>.611(**)</b>	1	<b>.541(**)</b>
	p	.017	.000	.	.000
Regulacija i upravljanje emocijama-EQ	r	<b>.300(**)</b>	<b>.451(**)</b>	<b>.541(**)</b>	1
	p	.000	.000	.000	.
Neuroticizam-anksioznost-ZKPQ	r	<b>-.283(**)</b>	-.008	<b>-.169(*)</b>	<b>-.226(**)</b>
	p	.000	.904	.011	.001
Impulsivno traženje senzacija-ZKPQ	r	-.080	<b>.252(**)</b>	<b>.232(**)</b>	<b>.145(*)</b>
	p	.230	.000	.000	.031
Aktivitet-ZKPQ	r	.088	<b>.181(**)</b>	.102	<b>.274(**)</b>
	p	.189	.007	.129	.000
Socijalnost-ZKPQ	r	<b>.168(*)</b>	-.074	<b>.142(*)</b>	<b>.289(**)</b>
	p	.011	.271	.032	.000
Agresivnost-hostilnost-ZKPQ	r	<b>-.161(*)</b>	.045	.018	<b>-.165(*)</b>
	p	.016	.508	.790	.015

r-Pirsonov koeficijent linearne korelacije, p-nivo značajnosti: \* Korelacije značajne na nivou 0.05, \*\* Korelacije značajne na nivou 0.01

Tabela 2. Pirsonov koeficijent korelacije

		AFILIJATIVNI-HSQ	SAMOPO- DRŽAVAJUCI-HSQ	AGRESIVNI -HSQ	SAMOPODREDJENI- HSQ
ANKSIOZNOST-AV	r	<b>-.268(**)</b>	-.076	<b>.135(*)</b>	<b>.316(**)</b>
	p	.000	.257	.044	.000
IZBEGAVANJE-AV	r	<b>-.239(**)</b>	-.048	<b>.140(*)</b>	<b>.183(**)</b>
	p	.000	.472	.037	.006
UKUPNO ZADOVOLJSTVO ŽIVOTOM-SWLS	r	<b>.164(*)</b>	.042	-.021	<b>-.202(**)</b>
	p	.017	.529	.753	.003
Uočavanje i razumevanje emocija-EQ	r	.074	<b>.199(**)</b>	-.123	-.052
	p	.285	.003	.068	.442
Izražavanje i imenovanje emocija-EQ	r	<b>.154(*)</b>	<b>.203(**)</b>	-.131	-.124
	p	.025	.002	.052	.067
Regulacija i upravljanje emocijama-EQ	r	<b>.342(**)</b>	<b>.375(**)</b>	-.099	-.056
	p	.000	.000	.148	.417
Neuroticizam-anksioznost-ZKPQ	r	-.094	<b>-.141(*)</b>	.019	.121
	p	.168	.034	.775	.072
Impulsivno traženje senzacija-ZKPQ	r	<b>.226(**)</b>	<b>.195(**)</b>	<b>.165(*)</b>	<b>.264(**)</b>
	p	.001	.003	.013	.000
Aktivitet-ZKPQ	r	-.118	.067	-.116	-.046
	p	.085	.320	.083	.495
Socijalnost-ZKPQ	r	<b>.300(**)</b>	<b>.229(**)</b>	-.013	-.083
	p	.000	.001	.850	.218
Agresivnost-hostilnost-ZKPQ	r	.052	-.023	<b>.243(**)</b>	<b>.181(**)</b>
	p	.451	.731	.000	.008

r-Pirsonov koeficijent linearne korelacije, p-nivo značajnosti: \* Korelacije značajne na nivou 0.05, \*\* Korelacije značajne na nivou 0.01

Tabela 3. Pirsonov koeficijent korelacije

nja lidera takođe dokumentuju da veći kapacitet za liderstvo, kako u organizacijama tako i u različitim sferama života i rada, imaju pojedinci sigurnog obrasca afektivne vezanosti (Popper & Amit, 2009), odnosno oni lideri koji imaju nizak stepen anksioznosti i izbegavanja. Prema drugom istraživanju (Hazan & Shaver, 1990) pokazalo se da sigurno afektivno vezani pojedinci (niska anksioznost, nisko izbegavanje) pokazuju veću sigurnost

u radu, veći stepen zadovoljstva i uspeha na poslu, veće samopouzdanje, dok anksiozno-ambivalentni (visoka anksioznost, nisko izbegavanje) rad vide kao sredstvo za dobijanje pohvala, često doživljavaju osećanje potcenjenosti, imaju potrebu da udovolje drugima, često nerealno sanjare o uspehu i pohvalama. Prema teoriji o afektivnoj vezanosti, na koju se oslanjamo u interpretiranju dobijenih rezultata i dosadašnjih istraživanja,



može se očekivati da će odnosi na poslu biti pod uticajem ranih emocionalnih iskustava. Ispitanici sa izrazitom anksioznošću i izbegavanjem verovatno će imati poteškoće u komunikaciji sa drugim zaposlenima, što za posledicu može imati teže prihvatanje timskog rada.

U našem istraživanju došli smo do zaključka da je važno da su zaposleni zadovoljni svojim životom, jer to ukazuje na to da su manje neurotični i agresivni, da bolje regulišu i upravljaju emocijama, više ih izražavaju i bolje imenuju, i da su socijalniji. Većina autora razlikuje kognitivnu i emotivnu dimenziju životnog zadovoljstva (Pavot & Diener, 1993). Ono što je potvrđeno u dosadašnjim istraživanjima je da su životno zadovoljstvo i zadovoljstvo poslom povezani samo onda kada osoba u svom sistemu vrednosti dodeljuje visok značaj poslu (Kabanoff, 1980).

Rezultati pokazuju da ispitanici koji imaju veće skorove na sve tri dimenzije emocionalne inteligencije pokazuju veći aktivitet i socijalnost i manji neuroticizam i agresivnost, što je od značaja za timski rad. Dosadašnja istraživanja pokazuju da je kvalitet interakcije značajno pod uticajem emocionalne inteligencije. Na primer, pokazalo se da su efikasni menadžeri sposobni da razumeju svoje emocije i raspoloženja, ali i emocije i raspoloženja zaposlenih i klijenata u svakodnevnim složenim interakcijama (Manning, 2003). Istraživanja takođe pokazuju da humor može biti od pomoći u stresnim situacijama, naročito u poslovnoj sredini (Martin, 2007; Martin *et al*, 2003). Podržavajući stilovi humora mogu da poboljšaju i unaprede odnose sa drugima, što je zaključak i ovog istraživanja.

## ZAKLJUČAK

U ovom istraživanju pokazalo se da su ispitanici koji su zadovoljniji svojim životom manje neurotični i agresivni, bolje regulišu i upravljaju emocijama. Takođe se pokazalo da osobe sa visokim rezultatima na emocionalnoj inteligenciji pokazuju manji neuroticizam i veću socijalnost, kao i da će ispitanici sa izrazitom anksioznošću i izbegavanjem verovatno imati poteškoće u komunikaciji sa drugim zaposlenima.

Promene koje su se u poslednjoj deceniji dogodile u sferi poslovanja su veoma dramatične. Ideja o socijalnoj sigurnosti zamenjena je zahtevom da zaposleni stalno dokazuju svoju dobru poziciju na konkurentskom i zahtevnom tržištu u kontekstu organizacije. Veliki broj poslova zaposleni obavljaju unutar timova. Sa druge strane, u našim organizacijama situacija je još dramatičnija usled otežanih uslova rada i svakodnevnog stresa, što dodatno opterećuje sve aktere u procesu komunikacije.

Da li smo spremni za neku robotizovanu budućnost u kojoj emocije neće biti važne? Smatram da to nije moguće. Moćne sile koje su oblikovale naše emocije stvarane su milionima godina i do sada su nam pomagale da preživimo. Da li ćemo se prilagoditi „savremenom životu“ bez većih posledica po zdravlje i život, suočeni sa ekonomskom utakmicom koja od nas traži maksimum efikasnosti, ali i maksimum emocionalne pismenosti? Hoćemo li i mi u Srbiji naći snage za to? Ovo istraživanje samo pokazuje da su, bez obzira na promene, zadovoljstvo životom, emocionalna inteligencija i emocionalna stabilnost važne ne samo za svakodnevni život već i za poslovnu komunikaciju.

## LITERATURA

- Ainsworth, M., Blehar, M., Waters, E., & Wall, S. (1978). Patterns of attachment: A Psychological Study of the Strange Situation. New Jersey: Hillsdale.
- Bar-on, R., & Parker, J.A. (2000). The Handbook of Emotional Intelligence. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bartholomew, K., & Horowitz, M.L. (1991). Attachment styles among young adults: A test of a four-category model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 226-244.
- Berson, Y., & Yammarino, O. (2006). Attachment style and individual differences in leadership perceptions and emergence. *Journal of Social Psychology*, 146(2), 165-182.
- Bowlby, J. (1969/1982). Attachment and loss. Volume I: Attachment. New York: Basic Books.
- Brennan, K.A. Clark, C.L. & Shaver, P.R. (1998). Self-report measurement of adult attachment. An integrative overview. In Simpson, J. A. & Rholes W.S. (Eds.) Attachment theory and close relationships (46-76). New York: Guilford Press.
- Diener, E. Emmons, R.A., Larsen, R.J., & Griffin, S. (1985) The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Goleman, D. (1996). Emocionalna inteligencija. Beograd: Geo-poetika.
- Hazan, C., & Shaver, P.R. (1990). Love and work: An attachment theoretical perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 511-524.
- Hutt, M.J. (1991). Influences of attachment in everyday problem solving. Doctoral dissertation, Cornell University.
- Kabanoff, B., O'Brien, G.E. (1980) Work and leisure: A task attributes analysis. *Journal of Applied Psychology*, 65(5), 595-609.
- Kahn, W.A., & Kram, K.E. (1994) Authority at work: Internal models and their organizational consequences. *Academy of Management Review*, 19(1), 17- 50.
- Kahn, W.A. (1995). Organizational change and the provision of a secure base: Lessons from the field. *Human Relations*, 48(5), 489-514.
- Kamenov, Z., & Jelić, M. (2003) The validation parameter for assessing the degree of attachment in different types of close relationships: Modification of Brennan Inventory of experiences in close relationships. *Contemporary Psychology*, 6(1), 73-92
- Ketterson, U. & Blustein, L. (1997). Attachment Relationships and the Career Exploration Process. *National Career Development Association*, 46(2), 167-178.
- Kummel, P.E. (1999). *Bringing your family to work: Attachment in the workplace*. Unpublished doctoral dissertation, Columbia University.
- Kubie (1971). The destruktive potential of humor in psychotherapy. *Amer. J. Psychiat.* 127: 861-866
- Manning, T.T. (2003). Leadership across cultures: attachment style influences. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 9(3), 20-30.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT): User's manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Mayer, J.D., Roberts, R.D., & Barsade, S.G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.
- Martin, R.A. (2007). Psychology of Humor: An Integrative Approach. Boston: Elsevier Academic Press.
- Martin, R.A., Puhlik-Doris, P., Larsen, G., Gray, J., & Weir, K. (2003). Individual differences in uses of humor and their relation to psychological well-being: Development of the Humor Styles Questionnaire. *Journal of Research in Personality*, 37, 48-75.
- Nikić, G., Mitrović, M., & Travica, V. (2014). The quality of business communications depending on the attachment style, social emotional competences and personality traits. *Industrija*, 42(4), 79-97.



- Nikić, G., Travica, V., Mitrović, M. (2014). *Differences between employees and managers regarding socio-emotional competences*. Serbian Journal of Management, 9 (2), 281-292.
- Nelson, D.L., & Quick, J.C. (1985). Professional women: Are distress and disease inevitable? *The Academy of Management Review*, 10 (1985), 206-218.
- O'Boyle, E.H., Humphrey, R.H., Pollack, J.M., Hawver, T.H., & Story, P.A. (2010). The relation between emotional intelligence and job performance: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818. DOI: 10.1002/job.714.
- Pavot, W., & Diener, E. (1993). Review of the satisfaction with life scale. *Psychological Assessment*, 5(2), 164-172.
- Popper, M., & Amit, K. (2009). Influence of Attachment Style on Major Psychological capacities to Lead. *The Journal of Genetic Psychology*, 170(3), 244-267.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination. Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., & Sluyter, D. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basic Book.
- Takšić, V., Moharić, T., & Munjas, R., (2006). Emocionalna inteligencija: teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost s pozitivnom psihologijom, Filozofski fakultet, Rijeka.
- Wright, L., & Perrone, M. (2008). The Impact of Attachment on Career-Related Variables: A Review of the Literature and Proposed Theoretical Framework to Guide Future Research. *Journal of career development*, 35, 87-106
- Zuckerman, M. (2002). Zuckerman-Kuhlman Personality Questionnaire (ZKPQ): An alternative five factorial model. In DeRaad, B. & Peru-Sini M. (Eds.), *Big Five Assessment* (pp. 377 - 396). Seattle: Hogrefe & Huber Publishers.