

# Uloga empatije i emocionalne inteligencije u objašnjenju zadovoljstva životom na uzorku odraslih ispitanika iz Hrvatske i Portugala

---

Pongrac, Jelena

Master's thesis / Diplomski rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:186:285604>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-27**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



Sveučilište u Rijeci

Filozofski fakultet

Studij psihologije

ULOGA EMPATIJE I EMOCIONALNE INTELIGENCIJE U OBJAŠNJENJU  
ZADOVOLJSTVA ŽIVOTOM NA UZORKU ODRASLIH OSOBA IZ HRVATSKE I  
PORTUGALA

Diplomski rad

Jelena Pongrac

Mentor: dr. sc. Tamara Mohorić

Rijeka, 2017.

## IZJAVA

Izjavljujem pod punom moralnom odgovornošću da sam diplomski rad izradila samostalno, znanjem stečenim na Odsjeku za psihologiju Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Rijeci, služeći se navedenim izvorima podataka i uz stručno vodstvo mentorice dr. sc. Tamare Mohorić.

Rijeka, studeni, 2017.

## SAŽETAK

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati odnos između emocionalne inteligencije, empatije i generalnog zadovoljstva životom kod 138 odraslih ispitanika iz Hrvatske i 138 odraslih ispitanika iz Portugala. Provjerili smo povezanosti empatije, emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom, razlike između žena i muškaraca, kao i između uzorka iz Hrvatske i Portugala na navedenim varijablama. Na kraju smo provjerili doprinos emocionalne inteligencije u objašnjenju zadovoljstva životom te doprinos emocionalne inteligencije u objašnjenju empatije. Dobivene su očekivane značajne korelacije između aspekata empatije, skala emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom, pri čemu su korelacije dosta slične na dva odvojena uzorka. Pretpostavljene spolne razlike u emocionalnoj inteligenciji nisu potvrđene. Međutim, rezultati pokazuju kako žene pokazuju malo više empatije od muškaraca. Iako razlike prema nacionalnosti u mjerenim varijablama nisu bile očekivane, one su dobivene u rezultatima emocionalne empatije, pri čemu ispitanici iz Portugala iskazuju više emocionalne empatije. Emocionalna inteligencija značajno je pridonijela objašnjenju zadovoljstva životom, pri čemu su značajni prediktori sposobnost razumijevanja emocija, sposobnost izražavanja emocija i sposobnost upravljanja emocijama. Emocionalna inteligencija značajno je pridonijela objašnjenju emocionalne komponente empatije i kognitivne komponente preuzimanje perspektive, pri čemu su značajni prediktori sposobnost razumijevanja emocija i sposobnost upravljanja emocijama.

Ključne riječi: emocionalna inteligencija, empatija, zadovoljstvo životom

The role of emotional intelligence and empathy in explanation of life satisfaction on the sample of adult people from Croatia and Portugal

## ABSTRACT

The aim of this research was to examine the relationship between emotional intelligence, empathy and general life satisfaction in 138 adult respondents from Croatia and 138 adult respondents from Portugal. We checked the correlations between empathy, emotional intelligence and life satisfaction and the differences between women and men, also between the sample from Croatia and Portugal on adduced variables. In the end, we checked the contribution of emotional intelligence in explanation of life satisfaction, as well as the contribution of emotional intelligence in explanation of empathy. Expected significant correlations were obtained between aspects of empathy, scales of emotional intelligence and life satisfaction, whereby correlations are quite similar on two separated samples. Expected gender differences in emotional intelligence are not confirmed. However, results show that women show a little bit more of empathy than men. Although the differences in nationality in measured variables were not expected, they were obtained in the results of emotional empathy, where respondents from Portugal express more emotional empathy. Emotional intelligence significantly contributed to the explanation of life satisfaction, whereby significant predictors are ability to understand emotions, ability to express emotions and ability to manage emotions. Emotional intelligence significantly contributed to the explanation of emotional component of empathy and cognitive component perspective taking, whereby significant predictors are ability to understand emotions and ability to manage emotions.

Key words: emotional intelligence, empathy, life satisfaction

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
1.1. Emocije .....	1
1.2. Emocionalna inteligencija .....	2
1.2.1. Modeli emocionalne inteligencije .....	3
1.3. Empatija .....	5
1.3.1. Kognitivni i afektivni aspekti empatije .....	6
1.4. Spolne razlike u emocionalnoj inteligenciji i empatiji .....	7
1.5. Zadovoljstvo životom.....	8
1.7. Kulturalne razlike u emocionalnom funkcioniranju.....	9
2. CILJ, PROBLEMI I HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA .....	11
3. METODA.....	13
3.1. <i>Ispitanici</i> .....	13
3.2. <i>Instrumentarij</i> .....	13
3.3. <i>Postupak istraživanja</i> .....	15
4. REZULTATI.....	16
4.1. <i>Deskriptivni pokazatelji</i> .....	16
4.2. <i>Korelacije između ispitanih varijabli</i> .....	18
4.3. <i>Ispitivanje grupnih razlika</i> .....	22
4.4. <i>Hijerarhijska regresijska analiza</i> .....	24
5. RASPRAVA .....	29
5.3. Razlike u afektivnoj empatiji (TEQ) između hrvatskih i portugalskih ispitanika .....	31
5.4. Spolne razlike u emocionalnoj inteligenciji i empatiji .....	31
5.5. Emocionalna inteligencija kao prediktor zadovoljstva životom .....	32
5.6. Emocionalna inteligencija kao prediktor empatije.....	33
5.7. Nedostaci i implikacije za sljedeća istraživanja .....	34
6. ZAKLJUČAK .....	36
7. LITERATURA.....	37

## 1. UVOD

### 1.1. Emocije

Uz motivaciju, kogniciju i svjesnost, emocija je jedna od fundamentalnih mentalnih operacija koja se razvila zbog potrebe za signaliziranjem i reagiranjem na promjene u okolini (Mayer, Salovey, Caruso i Cherkassiky, 2011). Emocije su socijalno-psihološke reakcije koje uključuju doživljaj, tjelesne promjene i ekspresiju, a rezultiraju ponašanjem. Postoji nekoliko podjela emocija, no najčešća je ona na primarne i sekundarne. Smatra se da su primarne emocije sreće, tuge, straha, ljutnje, gađenja i iznenađenja kulturalno univerzalne i prepoznatljive još od rođenja, dok su sve ostale emocije, poput ljubomore i ponosa, stečene socijalizacijom i mogu se različito izražavati. Da bi došlo do reakcije, potrebna je kognitivna interpretacija, odnosno tumačenje i procjena trenutačne situacije kao bitnom, sjećanje na događaje koji su pobudili emocije u prošlosti ili predviđanje budućih, emocionalno obojanih događaja (Ekman, 1984). Nakon fiziološke promjene unutar organizma, odnosno uključivanja simpatičkog dijela vegetativnoga živčanoga sustava, davanjem prikladnog značenja ili objašnjenja uzroka te reakcije, pokušavamo razumjeti nastalu emociju (Aronson, Wilson i Akert, 2005). Na temelju percipiranja eksternaliziranih emocionalnih signala i razumijevanja vlastitih obrazaca javljanja emocija, s lakoćom ćemo evaluirati i zaključivati o namjeri nečijeg ponašanja (John i Gross, 2004). Tako se nasmijana osoba najčešće povezuje sa pozitivnim osobinama i društvenošću, dok promatranje osobe koja izražava ljutnju može povećati stupanj opreza i želju za udaljavanjem (Fisher i Manstead, 2008). Namjera se primjećuje zbog neverbalne komunikacije, odnosno promjena u izrazu lica, stavu i pokretima tijela, boji i intenzitetu glasa, brzini govora i često popratnim karakterističnim zvukovima (Ekman i Friesen, 1969). Najsloženiji emocionalni proces koji nas razdvaja od ostalih primata je mogućnost stalnog nadgledanja vlastitih emocionalnih iskustava. Evaluacija vlastitih emocionalnih znakova omogućava koordinaciju psiholoških i ponašajnih odgovora (John i Gross, 2004). Zbog poznavanja vlastite ličnosti, nadgledanje emocija dozvoljava nam regulaciju, moduliranje i kontrolu afekta kako bi se oslobodili tjeskobe, potištenosti ili razdraženosti ili motivirali sami sebe u usredotočenom obavljanju zadataka (Goleman, 1995). Unutar interpersonalne interakcije, upravljanje vlastitim emocijama jednako je važno kao i emocionalno signaliziranje (Hewstone i Stroebe, 2001), zbog mogućnosti prilagođavanja socijalnim očekivanjima. Uključivanjem svjesnosti o tome koje su emocije najprikladnije pod

određenim okolnostima (Ekman, 1984) i posvećivanjem pažnje emocionalnom prikazivanju, biramo najprikladniju reakciju koja je sukladna usvojenoj socijalnoj ulozi ili stupnju pritiska iz okoline (Wharton i Erickson, 1993).

## 1. 2. Emocionalna inteligencija

Koordinacija različitih psiholoških podsustava koji su povezani s emocijama, emocionalno signaliziranje putem ekspresivnog ponašanja te uspostavljanje i upravljanje socijalnim odnosima (Heise i O'Brien, 1993) samo su neki od razloga koji su doveli do sve većeg fokusiranja na pojam emocionalne inteligencije. Konstrukt koji povezuje emocije s inteligencijom vezuje uz Johna Mayera i Petera Saloveya, bitnih osoba koje su započele s razvijanjem modela i izradom instrumentarija za procijenu prije tridesetak godina (Mayer i Salovey, 1997). Usmjeravajući se na nadopunjavanje tradicionalnog pogleda inteligencije, odnosno generalne kognitivne sposobnosti koja se smatrala najboljim prediktorom profesionalne i akademske izvedbe (Gottfredson, 1997), već je Gardner (Gardner i Hatch, 1989), uz ostale dimenzije, inteligenciju podijelio na interpersonalnu i intrapersonalnu. Inteligentno ponašanje unutar ovog konteksta stavlja značaj na emocionalno, personalno i socijalno funkcioniranje kroz razumijevanje vlastitih i tuđih osjećaja, emocija i motivacije. Emocionalna inteligencija se povezuje s vještinama prepoznavanja značenja emocija i njihovog odnosa te s nešto složenijim vještinama suočavanja s različitim situacijama u koje se ljudi dovode (Mayer, Caruso i Salovey, 2000). Definira se kao sposobnost percipiranja različitih emocija, razumijevanja informacija koje su dobivene emocijama, subjektivne interpretacije te upravljanja vlastitim emocijama (Mayer i Salovey, 1997). Osim toga, ona može uključivati i motivaciju, crte ličnosti i dispozicije kao i globalno personalno i socijalno funkcioniranje (Bar-On, 2006; Mayer, Caruso i Salovey, 2000), koje je pojedincu bitno u razvoju vještina kao što je kontrola impulsa, promišljanje, prikladna regulacija raspoloženja i nestrpljivosti, preveniranje frustracije (Petrides i Furnham, 2000a) te altruistično ponašanje, čija podloga leži u empatičnom reagiranju na tuđa emocionalna stanja (Batson i Shaw, 1991).



### 1.2.1. Modeli emocionalne inteligencije

Budući da se može promatrati kroz različite povezane aspekte ljudskog funkcioniranja, razvijeno je nekoliko konceptualnih modela emocionalne inteligencije. Već je spomenuto da su Mayer i Salovey (1997) konstruirali prvi model ove vrste inteligencije u kojem je definiraju kao skup sposobnosti reflektivnog upravljanja emocijama, razumijevanja emocija, emocionalne facilitacije mišljenja te bazičnih sposobnosti percepcije i izražavanja emocija. Ova područja sposobnosti poredana su od složenijih psiholoških procesa prema manje složenima. Najsloženija razina emocionalnog znanja je reflektivno upravljanje emocijama, odnosno regulacija emocija na svjesnoj razini. Osvješćivanje i prepoznavanje vlastitih emocionalnih stanja pomaže nam pri socijalnoj adaptaciji, čime se poboljšava emocionalni i intelektualni razvoj (Salovey i Sluyter, 1997). Razumijevanje emocija odnosi se na sposobnost rasuđivanja o emocijama te korištenja emocionalnog znanja za uočavanje zakonitosti prema kojima se one pojavljuju, po čemu se razlikuju i koji im je uzrok. Emocionalna facilitacija mišljenja podrazumijeva procesiranje bitnih, odnosno intenzivnih emocionalnih događaja te usporedbu s pohranjenim mislima ili senzacijama povezanih s emocijama usmjeravanjem pažnje na trenutne emocije. Najbazičnija je sposobnost percepcija emocija, odnosno stupanj točnosti kojom pojedinac jednostavnim promatranjem prepoznaje vlastite i tuđe emocije te njihov kontekst javljanja (Mayer i Salovey, 1997). Kako u svom radu navode Mayer, Caruso i Salovey (2000), prema konceptualnom kriteriju emocionalna se inteligencija može nazvati inteligencijom jer reflektira složenije emocionalno povezane mentalne izvedbe više od jednostavnih i poželjnih obrazaca ponašanja i samopoimanja. Korelacijski kriterij opisuje empirijske standarde prema kojima se blisko povezani faktori emocionalnih sposobnosti opisuju već postavljenim vrstama inteligencije zbog sličnosti u mentalnoj aktivnosti. Na primjer, emocionalna inteligencija usko se povezuje sa socijalnom, ali za razliku od nje, pomnije opisuje unutrašnja emocionalna stanja koja su bitna za osoban razvoj i više se usredotočuje na emocionalna pitanja socijalnih interakcija. Razvojni kriterij podrazumijeva da se mentalne sposobnosti, koje uključuju i emocionalne sposobnosti, razvijaju i povećavaju sazrijevanjem i iskustvom (Mayer, Caruso i Salovey, 2000).

Goleman (1995) je izradio model prema kojemu emocionalna inteligencija kao mješoviti skup reakcija i navika uključuje samosvijest o emocijama, empatiju, upravljanje emocijama i motivaciju, na temelju čega ju je podijelio u pet promjenjivih područja. Ono

temeljno je upoznavanje vlastitih emocija, odnosno prepoznavanje emocija na svjesnoj razini u trenutku kada do osjećaja dolazi. Goleman (1995) smatra da je to ključ emocionalne inteligencije koji nam omogućuje da razumijemo vlastitu ličnost i daje uvid u vlastito psihološko stanje. Drugo područje naziva upravljanje emocijama, odnosno usklađivanje emocija s trenutnim potrebama i situacijom. Treće područje nazvano je motiviranje samoga sebe, a povezuje se sa sposobnosti upravljanja emocijama zbog želje za ostvarenjem zadanog cilja. Emocionalna samokontrola, odnosno sposobnost inhibicije impulsa i primanja nagrade (Goleman, 1995), usredotočavanje pažnje, pronalazak poticaja i kreativnosti rezultira većom produktivnošću i djelotvornošću (Ionnidou i Konstantikaki, 2008). Sljedeće područje objašnjava prepoznavanje emocija u okolini, odnosno empatiju kao fundamentalnu ljudsku osobinu, koja svoje osnove ima u emocionalnoj svjesnosti o željama i potrebama drugih osoba (Leiberg i Anders, 2006), a proizlazi iz svijesti o emocionalnom aspektu vlastite ličnosti. Peto područje emocionalne inteligencije po ovoj podjeli odnosi se na snalaženje u vezama, to jest uspješno interpersonalno upravljanje. Razvijanje ove vještine rukovođenja tuđim emocijama omogućuje popularnost i razvoj sposobnosti vođenja (Goleman, 1995).

Treći model Reuvena Bar-Ona (1997; prema Bar-On, 2006) nastao je pod utjecajem Darwinove teorije učinkovite adaptacije inteligentnog ponašanja emocionalne i socijalne prirode. Baziran je na područjima međusobno isprepletenih emocionalnih i socijalnih sposobnosti kroz aspekte ličnosti i kognicije. Model objašnjava emocionalnu inteligenciju kroz svjesno izražavanje i razumijevanje sebe, razumijevanje i poistovjećivanje s drugima, nošenje sa snažnim emocijama te kroz rješavanje osobnih problema socijalne prirode uz mogućnost adaptacije na promjene (Stys i Brown, 2004). Njegov je model sastavljen od komponenti i podkomponenti emocionalne inteligencije. Prva je interpersonalna, a sastoji se od samonagrađivanja, emocionalne samosvijesti, asertivnosti, nezavisnosti i samoaktualizacije. Druga je intrapersonalna komponenta, a uključuje empatiju, socijalnu odgovornost i interpersonalne odnose. Treća komponenta naziva se adaptabilnost, a uključuje podkomponente testiranje realiteta, fleksibilnost i rješavanje problema. Sljedeća je komponenta rukovođenje stresom, a obuhvaća toleranciju na stres i kontrolu impulsa. Peta komponenta je opće raspoloženje koje se objašnjava kroz optimizam i sreću (Bar-On, 1997; prema Stys i Brown, 2004). Bar-onova (2006) pretpostavka je da emocionalna inteligencija utječe na uspjeh i nastanak emocionalnih problema pojedinca, ovisno o uspješnosti nošenja sa zahtjevima okoline.

### 1.3. Empatija

Usklađivanjem egoističnih potreba i društvenih obaveza razvija se moralna internalizacija koja dovodi do empatije. Budući da ima bitnu ulogu u izgradnji kvalitetnog i organiziranog socijalnog života, empatija se evolucijski održava (Hoffman, 2000). Uz svjesnost o vlastitim emocijama, empatiju mnogi smatraju najvažnijom komponentom socijalno-emocionalne inteligencije, pri čemu je Bar-On (2006) izjednačava s konstruktom koji naziva socijalna odgovornost. Također, ona se često koristi kao mjera socijalne kompetencije zbog bitne uloge u komunikaciji i socijalnoj interakciji (Marlowe, 1986). Uloga empatije u prepoznavanju i razumijevanju emocija socijalnog konteksta, stavlja je i u poziciju konstrukta miješanih modela emocionalne inteligencije (Ionnidou i Konstantikaki, 2008). Osobe postaju osjetljivije na tuđe reakcije zbog prethodno razvijene svjesnosti o selfu i vlastitim reakcijama (Selman, 1975).

O empatiji se kao socijalno-emocionalnom multidimenzionalnom konstruktu govorilo još početkom 19. stoljeća, a objašnjavala se u terminu kognitivne sposobnosti razumijevanja emocionalnog stanja neke druge osobe s kojom se stvara socijalna veza (Raboteg-Šarić, 1993). Iako je neki smatraju sposobnošću ili crtom ličnosti (Hoffman, 1982; prema Gerdes, Segal i Lietz, 2010), u širem je smislu empatija kognitivna i emocionalna reakcija potaknuta nečijim proživljenim iskustvom (Brdar i Pokrajac-Bulian, 1993), različita od simpatije koja se odnosi na spontanu emocionalnu reakciju suosjećanja bez unutrašnjeg doživljavanja emocija druge osobe (Davis, 1980). Korespondencija jedne osobe s emocionalnim stanjem druge nastaje iz perspektive prihvaćanja i razumijevanja emocija druge osobe prilikom trenutnog neverbalnog kontakta. Empatičnom osobom smatra se ona osoba koja je sposobna ne samo prepoznati tuđe osjećaje, već i razumjeti uzrok osjećaja i sudjelovati u emocionalnom iskustvu bez da postane dio iskustva. Empatija može biti izražena tugom, radosti, uzbuđenjem, patnjom, boli ili zbunjenosti, pri čemu pokušaj imaginacije i interpretacije iskustva druge osobe zadovoljava nekoliko bazičnih uvjeta: identificiranje i imenovanje tuđih osjećaja, emocionalno razumijevanje, osobnu interpretaciju, toplinu i bezuvjetno pozitivno prihvaćanje, poštovanje te autentičnost i iskrenost bez osuđivanja (Ionnidou i Konstantikaki, 2008). Znatiželja za specifičnom emocionalnom situacijom uz mogućnost odvajanja od vlastitih emocija doprinosi objektivnom shvaćanju situacije što je bitno kod uspostave uspješnih i konstruktivnih odnosa, posebice u radu s ljudima (Halpern, 2007). Konstrukt

empatije najčešće se povezuje s altruističnim i prosocijalnim djelovanjem (Hewstone i Stroebe, 2001). Na temelju Batsonove pretpostavke (Batson i Shaw, 1991), prema kojoj se altruistično ponašanje odvija pretežito zbog umanjivanja osobne nelagode, pomaganje iz potpuno altruističnih razloga moguće je ukoliko postoji osjećaj empatije s osobom kojoj je pomoć potrebna, neovisno o tome kakva je osobna korist od stupanja u pomoć, odnosno kakvi su dobitci i gubitci nakon pomaganja.

### 1.3.1. Kognitivni i afektivni aspekti empatije

Empatija se najčešće mjeri i istražuje kroz dva odvojena aspekta, odnosno kroz kognitivnu i emocionalnu komponentu. Afektivni aspekt objašnjava empatiju kroz uživanje u emocionalno stanje druge osobe, odnosno emocionalan odgovor na tuđe emocionalne reakcije (Babić Čikeš i Buško, 2015) uz iskazivanje brige zbog dobrobiti druge osobe (Brdar i Pokrajac-Bulian, 1993). Kognitivni se aspekt odnosi na kapacitet za svjesnost o tuđim emocijama, namjerama i mislima (Hogan, 1969; Brdar i Pokrajac-Bulian, 1993), to jest na vještinu razumijevanja, interpretacije i zaključivanja o emocionalnom stanju, stanju svijesti i uvjetima u kojima se druga osoba nalazi (Babić Čikeš i Buško, 2015). Reakcije pojedinca na promatrane ekspresije emocija u situacijama koje su iskusile druge osobe ne mogu se razvijati bez obje komponente, a mnogi naglašavaju da je kognitivna komponenta preduvjet za afektivnu empatiju (Stephan i Finlay, 1999). Da se utjecaji odvojenih komponenata na potpuni doživljaj ne bi prikriili i da se fokus ne bi stavio samo na jedan aspekt empatije, postoji sve veća težnja za ravnomjernom integracijom ovih komponenata kroz set povezanih kognitivnih i afektivnih konstrukata (Davis, 1980). Zbog toga je Davis (1980) konstruirao mjeru empatije koja obuhvaća različite vrste reakcija na tuđa iskustva koja pojedinac proživljava, pri čemu su ravnomjerno podijeljene su na kognitivne i afektivne. Preuzimanje perspektive objašnjava kao sklonost spontanog kognitivnog prihvaćanja nečijeg mentalnog stanja; maštu kao tendenciju identificiranja s osjećajima i situacijama imaginarnih likova iz filmova i knjiga; empatičnu brigu kao doživljavanje simpatije, odnosno suosjećanja i topline u interpersonalnim situacijama, a ona uz osobna uznemirenost, kojim se mjeri sklonost proživljavanju unutarnjih osjećaja anksioznosti i nelagode zbog tuđih loših iskustava, predstavlja tipičnu trajnu emocionalnu reakciju na tuđa iskustva koja pobuđuju emocije.

Kombinacijom socijalnih objašnjenja empatije sa rezultatima istraživanja kliničke neuropsihologije i kognitivne neuroznanosti, Decety i Moriguchi (2007) dokazuju kako je za potpuni doživljaj empatije potrebna aktivacija četiriju neuralnih mreža, a one istovremeno uključuju kontrolirano kognitivno procesiranje i automatsko emocionalno iskustvo. Tu se ubraja afektivno dijeljenje, odnosno reflektiranje promatranog izraza lica i ponašanja povezanih s emocijama; svjesnost odvajanja promatranog iskustva od vlastitog; kognitivna fleksibilnost u preuzimanju perspektive, odnosno sposobnost logičnog i apstraktno predočavanje i učenje o situacijama koje bi potencijalno bile prijeteće za drugu osobu iz njezine perspektive; te emocionalna regulacija, što se odnosi na sposobnost kontrole vlastitih emocija koje su prenesene tuđim iskustvom.

#### 1.4. Spolne razlike u emocionalnoj inteligenciji i empatiji

Kod procjene kognitivne inteligencije, poznato je da žene postižu više rezultate na testovima perceptivne brzine čitanja i dugoročnog razumijevanja semantičkih informacija te testovima fine motorike. Muškarci su, s druge strane, prosječno bolji u rješavanju matematičkih zadataka, zadataka vizualno-prostorne orijentacije i rasuđivanju u znanstvenoj domeni (Halpern, 1997). Iako prema nekim autorima ne postoje spolne razlike u emocionalnoj inteligenciji (Stys i Brown, 2004), u nekim ranijim je istraživanjima potvrđeno da su žene emocionalno inteligentnije od muškaraca (Petrides i Furnham, 2000b; Mayer, Caruso i Salovey, 2000). Također, u istraživanju Reniersa, Corcorana, Drakea, Shryanea i Vollma (2011) dobivene su značajne spolne razlike i po pitanju empatije, pri čemu su žene empatičnije od muškaraca. Prema rezultatima Bar-Onovih istraživanja (2006) dobivene vrlo male, ali značajne spolne razlike u socijalnim komponentama emocionalne inteligencije. Budući da žene pokazuju bolje interpersonalne vještine od muškaraca, one su sposobnije kontrolirati emocije i lakše se prilagođavaju različitim situacijama, pokazuju više empatije i socijalno su odgovornije. S druge strane, muškarci su optimističniji, prilagodljiviji na stres i rješavanje novih problema. Spolne razlike u emocionalnom aspektu smatraju se posljedicom stereotipiziranog shvaćanja tradicionalnih feminiziranih i maskuliziranih socijalnih uloga koje su nastale iz bioloških razloga (Eisenberg i Lennon, 1983).

## 1.5. Zadovoljstvo životom

Osobni i socijalni razvoj reguliran emocijama bitan je svakom pojedincu u raznim aspektima života (Ionnido i Konstantikaki, 2008). Emocionalna se inteligencija, osim sa osobinama ličnosti i motivacijom, teorijski povezuje i s nekoliko važnih ljudskih vrijednosti, zbog čega se smatra i prediktorom toplih i pozitivnih interpersonalnih odnosa, uspješnosti u poslu (Palmer, Donaldson i Stough, 2002), zdrave psihološke adaptacije i generalnim zadovoljstvom životom (Stys i Brown, 2004). Uz emocionalnu komponentu, kognitivna globalna procjena zadovoljstva životom vrlo je važna za subjektivnu dobrobit, a može se teoretizirati na različite načine (Penezić, 2006). Diener (1996) definira subjektivnu dobrobit kao kognitivnu evaluaciju života uz prisutnost pozitivnih i nedostatak negativnih emocija. Maslow (1970) u *teoriji zadovoljavanja potreba* navodi da se psihološko zdravlje i dobrobit pojedinca povećavaju kako se zadovoljava hijerarhijski viša potreba, počevši organizaciju od osnovnih fizioloških potreba, do samoaktualizacije na samom vrhu. Ljudske potrebe ovise i o vanjskim uvjetima poput obiteljskog stanja, obrazovanja ili politike, što bi značilo da ljudi slabijeg socioekonomskog statusa svoje zadovoljstvo životom prosuđuju na temelju zadovoljenja hijerarhijski nižih potreba. Ryan i Deci (2000) zaključuju da akumulacija postizanja iskustava autonomije, kompetentnosti i osjećaja povezanosti s okolinom povećava intrinzičnu motivaciju za ostvarenjem ciljeva, konstruktivni društveni razvoj, samoregulaciju i subjektivno zadovoljstvo životom pojedinca. Prema *teoriji vrijednost kao moderator* (Oishi, Diener, Suh i Lucas, 1999), procjena zadovoljstva životom odvija se na temelju individualnog vrednovanja bitnih domena, bilo da je to uspjeh ili društvenost. Prema tome, zadovoljstvo životom povećava se uključivanjem u aktivnosti koje su sukladne osobnim vrijednostima, koje su promijenjive obzirom na kulturalnu pozadinu i razvojni stadij. Zbog toga se kod procjene postavljaju pitanja o cjelokupnoj evaluaciji života češće od fokusiranja na specifične domene kojima svaki pojedinac može dati drugačiju vrijednost (Diener, Emmons, Larsen i Griffin, 1985). Osobine ličnosti smatraju se osnovnim prediktorom individualnih razlika u zadovoljstvu životom, pri čemu se naglašava snažna uloga ekstraverzije i neuroticizma (Schimmack, Diener, i Oishi, 2002; Schimmack, Oishi, Furr i Funder, 2004). Također, rezultati Dienera (1996) pokazali su da varijable ličnosti kao što su optimizam, samopoštovanje i česta pozitivna emocionalna iskustva pojedinca predviđaju višu razinu

zadovoljstva životom. Uz subjektivne procjene života i objektivne pokazatelje, zadovoljstvo životom zbog toga se može procjenjivati i utjecajem dimenzija ličnosti (Penezić, 2006).

U istraživanju Extremera i Fernandez-Berrocala (2005) te Palmera, Donaldsona i Stougha (2002), rezultati su pokazali da je razumijevanje emocija značajan prediktor zadovoljstva životom, a u istraživanju Martinez-Ponsa (1997) je uz razumijevanje emocija, veća procjena zadovoljstva životom povezana i s višim rezultatima u procijenjenom upravljanju emocijama. Gignac (2006) je u svom istraživanju dokazao značajnu povezanost generalne emocionalne inteligencije sa zadovoljstvom životom, uz kontrolu utjecaja ličnosti.

### 1.7. Kulturalne razlike u emocionalnom funkcioniranju

Iako je osnovni mehanizam nastanka emocija univerzalan, postoji mogućnog različitog emocionalnog doživljaja i iskustva zbog kulturalnih razlika u načinu socijalnih interakcija, vrijednosnim sustavima ili socijalnim strukturama (Hewstone i Stroebe, 2001). Slične situacije unutar socijalnog konteksta s kojim su ljudi upoznati u određenoj kulturi doprinose znanju o tipičnim emocionalnim situacijama i evaluacijama okoline unutar kulture (Conway i Bekerian, 1987). Iako jezik služi za verbaliziranje unutrašnjih tipičnih emocionalnih stanja, različiti jezici mogu imati drugačije leksičke i sintaktičke forme emocionalnih i afektivnih iskustava (Galati, Sini, Tinti i Testa, 2008), što može utjecati na davanje različitog značaja emocijama. Osgood (1969) je demonstrirao dimenzije emocionalne prirode riječi zbog kojih im dajemo značaj, a koje mogu varirati kroz različite skupine jezika (Galati, Sini, Tinti i Testa, 2008). Evaluacija je dimenzija koja označava stupanj zadovoljstva ili nezadovoljstva upućenom riječi. Aktivnost se odnosi na stupanj fiziološke i ponašajne aktivacije koju riječ može sugerirati, a potencija na kapacitet za nošenje sa zahtjevima okoline. Kako se kulture razlikuju u nijansiranju i sadržaju emocionalnih riječnika (Matsumoto i Hwang, 2012), neki jezici sadrže opsežniji riječnik kojim se imenuju emocionalna stanja, što utječe na razumijevanje emocija (Levy, 1973; prema Shao, Doucet i Caruso, 2014) Tako na primjer zemlje latinskih jezika koriste riječ *simpatía*, koja se referira na osobu koja se simpatična, ležerna, pristojna, ljubazna i voli dijeliti s drugima, pokazuju pozitivnije socijalne interakcije kroz pokazivanje većeg poštovanja prema drugima, izbjegavanje konflikata, češćeg pružanja pomoći i naglašavanje pozitivnih ponašanja (Triandis, Marin i Betancourt, 1982).

Razumijevanje emocija stoga može biti uvjetovano i emocionalnim riječnikom, koji je pod utjecajem kulture (Shao, Doucet i Caruso, 2014).

Adaptivno emocionalno funkcioniranje različito se povezuje s kulturalnom orijentacijom (Bhullar, Schutte i Malouff, 2002). Brojna se istraživanja bave ispitivanjem kros-kulturalnih razlika u emocionalnoj inteligenciji, najčešće u individualistički, nasuprot kolektivistički orijentiranim zemljama, zbog najvećih razlika u normama, stavovima, socijalnim ulogama, vrijednostima i ponašanjima. Individualisti prema tome usmjeravaju ciljeve više na sebe i svoje potrebe, dok kolektivisti sebe smatraju primarno kao dijelom grupe (Triandis, 1995). Kulture Afrike, Azije i Latinske Amerike imaju tendenciju kolektivismu, dok se kulture Zapadne Europe, Kanade i SAD-a smatraju individualističkima (Bond, 1988). Kolektivistički orijentirane kulture općenito su manje emocionalno ekspresivne od individualističkih (Kang, Shaver, Sue, Min, i Jing, 2003), pri čemu uspješnije kontroliraju emocije kako bi zadržale grupnu harmoniju, dok s druge strane pripadnici individualističkih kultura slobodnije izražavaju emocije i pokazuju manje razvijenu vještinu upravljanja emocijama (Oyserman, Coon i Kimmelmeier, 2002). Rezultati meta analize 168 istraživanja Elfenbeina i Ambadya (2002) pokazuju da je prepoznavanje emocija kulturalno univerzalno kada se ono ispitivalo imitacijom više nego spontanom ili postavljenim izrazima lica. Što se tiče ispitivanja kulturalnih razlika u empatiji, malo je takvih empirijskih istraživanja. Na temelju teorije, kolektivističke zemlje su više orijentirane na druge ljude nego na sebe, zbog čega pokazuju i veće zanimanje za tuđe potrebe (Triandis, 1995). Emocije u individualističkim kulturama služe i kao bitni indikatori zadovoljstva životom, prema čemu se ugodne emocije povezuju s bitnim životnim ciljevima i potrebama (Bhullar, Schutte i Malouff, 2002), dok se zadovoljstvo životom u kolektivističkim zemljama više procjenjuje na temelju pripadnosti i socijalnih norma (Suh, Diener, Oishi i Triandis, 1998). Nacionalnosti koje su ispitivane u ovom istraživanju ne pokazuju značajnu razliku u individualizmu i kolektivismu (Hofstede, 1983), iako Portugal, za razliku od Hrvatske, nešto više teži kolektivističkoj orijentaciji (Hofstede Insights, 2017).



## 2. CILJ, PROBLEMI I HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja je ispitati odnos između emocionalne inteligencije kao sposobnosti, empatije u multidimenzionalnom kontekstu i zasebno afektivne empatije te generalnog zadovoljstva životom na dva zasebna uzorka odraslih ispitanika iz Hrvatske i Portugala. Na temelju cilja formirani su sljedeći problemi:

1. Ispitati povezanost empatije, emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom na dva odvojena uzorka odraslih ispitanika iz dvije zemlje (iz Hrvatske i Portugala.)
2. Ispitati postojanje spolnih razlika u empatiji, emocionalnoj inteligenciji i zadovoljstvu životom na uzorcima iz Hrvatske i Portugala.
3. Ispitati razlike u razni empatije, emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom između hrvatskog i portugalskog uzorka.
4. Ispitati doprinos emocionalne inteligencije u objašnjenju zadovoljstva životom, uz kontrolu dobi, spola i nacionalnosti.
5. Ispitati doprinos emocionalne inteligencije u objašnjenju empatije, uz kontrolu dobi, spola i nacionalnosti.

U skladu s navedenim problemima i na temelju prethodnih pretpostavki, postavljene su sljedeće hipoteze:

1. Postoji statistički značajna pozitivna povezanost između empatije, emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom na dva odvojena uzorka odraslih ispitanika (iz Hrvatske i Portugala).
2. Prema rezultatima dosadašnjih istraživanja, očekuju se spolne razlike u emocionalnoj inteligenciji i empatiji, pri čemu žene postižu više rezultate u odnosu na muškarce.
3. Ne očekuje se razlika u razini empatije, emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom između hrvatskog i portugalskog uzorka.

4. Emocionalna inteligencija značajno pridonosi objašnjenju zadovoljstva životom, nakon kontrole dobi, spola i nacionalnosti.

5. Emocionalna inteligencija značajno pridonosi objašnjenju empatije, nakon kontrole dobi, spola i nacionalnosti.

### 3. METODA

#### 3. 1. *Ispitanici*

U istraživanju je sudjelovalo 138 osoba starijih od 18 godina koje su rođene i žive u Hrvatskoj te 138 osoba starijih od 18 godina koje su rođene i žive u Portugalu. U hrvatskom uzorku, sudjelovalo je 60 ispitanica i 78 ispitanika, raspona dobi od 18 do 56 godina, prosječne dobi od 29 (SD=8.31) godina. Najviše ispitanika završilo je četverogodišnju srednju školu (55% ispitanika). Što se tiče bračnog statusa, 43% ispitanika je slobodno, 40% ih je u vezi, a 17% u braku. Prosjek broja članova obitelji je 4 (SD=1.92). U portugalskom uzorku, sudjelovale su 62 ispitanice i 76 ispitanika, u rasponu dobi od 18 do 67 godina, a prosječna dob je 33 godine (SD=10.53). Najviše ispitanika ima završenu višu školu (42% ispitanika). Što se tiče bračnog statusa, slobodno je 51% ispitanika, 36% je u vezi, a 13% ih je u braku. Prosječan broj članova obitelji je 3 (SD=2.16).

#### 3. 2. *Instrumentarij*

Sljedeći su instrumenti korišteni u istraživanju:

##### 1. *Indeks interpersonalne reaktivnosti (IRI; Davis, 1980)*

Korištena je skraćena verzija upitnika prevedena na hrvatski jezik (Pokrajac, 1993; prema Brdar i Pokrajac-Bulian, 1993) koja sadrži 22 čestice u 4 nezavisne dimenzije empatije i verzija ovog upitnika na portugalskom jeziku (Limpo, Alves i Catro, 2010). Ovaj je upitnik multidimenzionalna skala individualnih razlika u empatiji. Obje su verzije upitnika ujednačene po broju čestica i podljestvica. Prva podljestvica u 5 čestica odražava mjeru *preuzimanja perspektive drugoga*, a sadrži čestice koje procjenjuju spontane pokušaje preuzimanja tuđe perspektive (Npr. „Prije no što nekog kritiziram pokušavam zamisliti kako bih se ja osjećala da sam na njegovom mjestu.“). Druga dimenzija sadrži 6 čestica te mjeri tendenciju *identificiranja s imaginarnim likovima* iz filmova, romana i drama i drugim fiktivnim situacijama (Npr. „Nakon gledanja predstave ili filma imam osjećaj kao da sam bio/la jedan od likova.“). Sljedeće dvije dimenzije uključuju trajnu emocionalnu reakciju na tuđa negativna iskustva. Podljestvica *empatična briga* u 6 čestica ispituje toplinu, suosjećanje i brigu koje proživljava ispitanik kada se nalazi u situaciji u kojoj druga osoba doživljava neku emociju (Npr. „Često sam zaista dirnut/a stvarima koje se događaju.“), dok podljestvica

*osobne uznemirenosti* u 5 čestica mjeri osobne osjećaje anksioznosti i nelagode koji rezultiraju promatranjem tuđeg negativnog iskustva (Npr. „Obično se u većoj mjeri ne uznemiravam zbog nesreće drugih ljudi.“). Ispitanici čestice procjenjuju na skali Likertovog tipa u kojoj 0 označava „uopće me ne opisuje“ a 4 označava „jako dobro me opisuje“. Pouzdanost podljestvica u različitim istraživanjima varira od .71 do .80 (Cliffordson, 2001), a test-retest koeficijent pouzdanosti u intervalu od 60 do 75 dana iznosi .71 (Davis, 1980).

## 2. „*The Toronto Empathy Questionnaire*“ (Spreng, McKinnon, Mar i Levine, 2009)

Ovaj kratak, jednodimenzionalan i homogen upitnik služi za procjenu empatije kao emocionalnog procesa. Iz analize 142 čestice različitih postojećih skala empatije, izdvojeno je 16 čestica (Npr. „Kada je netko uzbuđen zbog nečega, i ja se također uzbudim.“) koje su međusobno značajno visoko korelirale. Odgovori se bilježe skalom Likertovog tipa u kojoj 1 označava „Nikad“, a 5 označava „Uvijek“. Pouzdanost u ranijim israživanjima iznosi .85. Dobivene su visoke pozitivne korelacije sa sličnim skalama empatije te negativne korelacije s procjenama ponašanja iz spektra autizma, dok korelacije između čestica variraju od .34 do .71. Upitnik je *back-translation* metodom preveden na hrvatski i portugalski jezik.

## 3. *Upitnik emocionalne kompetentnosti* (UEK-45; Takšić, 2002)

Korištena je skraćena hrvatska verzija Upitnika emocionalne inteligencije UEK-136 (Takšić; 1998; prema Takšić, Mohorić i Munjas, 2006) konstruiranog po modelu Mayera i Saloveya (1996; 1997; prema Takšić, Mohorić i Munjas, 2006) i portugalska adaptacija istog upitnika (Faria i Lima Santos, 2001; prema Faria i sur., 2006). Ovaj upitnik sadrži tri podljestvice: *razumijevanje emocija* u 15 čestica (Npr. „Kada sretnem poznanika, odmah shvatim kako je raspoložen“); *sposobnost izražavanja i imenovanja emocija* u 14 čestica (Npr. „Gotovo uvijek mogu riječima opisati svoje osjećaje i emocije“); te *sposobnost upravljanja emocijama* u 16 čestica (Npr. „Lako ću smisliti način da priđem osobi koja mi se sviđa“). U hrvatskoj verziji, ispitanici svaku tvrdnju procjenjuju na skali Likertovog tipa u kojoj 1 označava „uopće NE, a 5 označava „u potpunosti DA“, a u portugalskoj Likertovom skalom u kojoj 1 označava „nikad“, a 6 označava „uvijek“. Budući da je raspon odgovora u portugalskoj verziji veći od istog u hrvatskoj verziji, kako bi se izjednačile skale zbog daljnje obrade, on je izjednačen

hrvatskoj verziji spajanjem odgovora 3 („nekoliko puta“) i 4 („ponekad“). Korelacija između pojedinih podljestvica, kreće se od .35 do .51, zbog čega se ukupan rezultat može formirati kao mjera opće emocionalne kompetentnosti, s pouzdanošću između .87 i .92.

#### 4. *Upitnik zadovoljstva životom* (Diener, Emmons, Larsen i Griffin, 1985)

Ova kratka skala od 5 izjava (Npr. „Moj je život vrlo blizu onome što smatram idealnim“) procjenjuje globalno kognitivno zadovoljstvo životom. Ispitanici procjenjuju svaku izjavu brojem od 1 do 7, pri čemu 1 označava „U potpunosti se slažem“, a 7 označava „U potpunosti se ne slažem“. Internalna pouzdanost skale varira od .83 do .87. Korištena je dostupna hrvatska i portugalska verzija skale.

#### 5. *Upitnik demografskih podataka*

Ispitanici su odgovarali na pitanja o spolu, dobi, stručnoj spremi, bračnom statusu i broju članova obitelji, na hrvatskom ili na portugalskom jeziku.

### 3. 3. *Postupak istraživanja*

Ispitanici su samovoljno pristali ispunjavati upitnike u online verziji, pomoću alata „Google obrasci“. Poveznica im je poslana putem elektronske pošte ili društvenih mreža. Na samom početku, objašnjena im je svrha ispitivanja i osigurana anonimnost. Uz dva upitnika empatije, upitnik emocionalne inteligencije te upitnik zadovoljstva životom na hrvatskoj i na portugalskoj verziji, prikupljeni su opći demografski podaci o spolu, dobi, bračnom statusu, stupnju školovanja te broju članova obitelji u kojoj žive. Ispunjavanje upitnika trajalo je u prosjeku 20 minuta.

## 4. REZULTATI

### 4. 1. Deskriptivni pokazatelji

Prikupljeni podaci obrađivani su pomoću programskog paketa SPSS 15.0. Najprije su izračunati deskriptivni podaci za svaku korištenu skalu. Prosječne vrijednosti, pouzdanost i ostali statistički parametri za oba uzorka ispitanika prikazani su u *Tablici 1.* i *Tablici 2.*

*Tablica 1. Deskriptivni parametri ispitivanih varijabli kod uzorka hrvatskih ispitanika*

Naziv varijable	k	M	SD	Min	Maks	K-S test	SKW	KTS	$\alpha$
Generalna empatija (IRI)	22	3.42	.49	1	5	.07	-.24	-.29	.81
<i>Preuzimanje perspektive</i>	5	3.67	.75	1	5	.09**	-.39	-.12	.81
<i>Mašta</i>	6	3.46	.81	1	5	.09**	-.34	-.29	.79
<i>Empatična briga</i>	6	3.44	.70	1	5	.10**	-.21	-.60	.68
<i>Osobna uznemirenost</i>	5	3.09	.78	1	5	.07	-.05	-.04	.76
Afektivna empatija (TEQ)	16	3.80	.48	1	5	.07*	-.49	.47	.78
Emocionalna inteligencija (UEK-45)	45	3.41	.50	1	5	.06	-.43	-.09	.93
<i>Razumijevanje emocija</i>	15	3.49	.58	1	5	.09**	-.52	.57	.89
<i>Izražavanje emocija</i>	14	3.36	.74	1	5	.14**	-.58	-.43	.91
<i>Upravljanje emocijama</i>	16	3.39	.48	1	5	.08**	-.43	.79	.81
Zadovoljstvo životom (UZŽ)	5	4.31	1.35	1	7	.09**	-.25	-.70	.86

Legenda: broj čestica (k); aritmetička sredina (M); standardna devijacija (SD); Kolmogorov-Smirnovljev test normaliteta distribucije (K-S), \*\*, \* - distribucije koje se statistički značajno razlikuju od normalne; asimetričnost distribucije (SKW); spljoštenost distribucije (KTS); Cronbachov alfa koeficijent pouzdanosti ( $\alpha$ )

Tablica 2. Statistički parametri ispitivanih varijabli kod uzorka portugalskih ispitanika

Naziv varijable	k	M	SD	Min	Maks	K-S	SKW	KTS	$\alpha$
Generalna empatija (IRI)	22	3.53	.46	1	5	.05	-.45	-.34	.73
Preuzimanje perspektive	5	3.92	.67	1	5	.14**	-1.07	2.21	.81
Mašta	6	3.45	.81	1	5	.09**	-.25	-.48	.79
Empatična briga	6	3.77	.68	1	5	.11**	-.46	-.04	.66
Osobna uznemirenost	5	2.93	.80	1	5	.08*	-.18	-.05	.71
Afektivna empatija (TEQ)	16	4.00	.42	1	5	.08*	-.71	.39	.80
Emocionalna inteligencija (UEK-45)	45	3.47	.46	1	5	.08*	-.95	5.37	.95
Razumijevanje emocija	15	3.44	.54	1	5	.09**	-.55	3.36	.93
Izražavanje emocija	14	3.43	.58	1	5	.05	-.38	1.46	.91
Upravljanje emocijama	16	3.54	.44	1	5	.08*	-1.43	7.15	.83
Zadovoljstvo životom (UZŽ)	5	4.34	1.35	1	7	.11**	-.31	-.65	.89

Legenda: broj čestica (k); aritmetička sredina (M); standardna devijacija (SD); Kolmogorov-Smirnovljevi test normaliteta distribucije (K-S), \*\*, \* - distribucije koje se statistički značajno razlikuju od normalne; asimetričnost distribucije (SKW); spljoštenost distribucije (KTS); Cronbachov alfa koeficijent pouzdanosti ( $\alpha$ )

Iz Tablice 1. i Tablice 2. vidljivo je kako sve mjerene varijable pokazuju visoku pouzdanost tipa unutarnje konzistencije, što znači da je moguća pogreška mjerenja vrlo niska i u daljnjoj obradi se koriste sve mjerene varijable. Većina varijabli statistički je različito od normalne distribucije. U rezultatima portugalskih ispitanika, varijable preuzimanje perspektive i upravljanje emocijama pokazuju negativno asimetričnu distribuciju, a varijabla preuzimanje perspektive te varijable emocionalne inteligencije pokazuju spljoštenost distribucije u pozitivnom smjeru.

#### 4. 2. Korelacije između ispitanih varijabli

Kako bi se provjerila povezanost između empatije, emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom na dva odvojena uzorka odraslih ispitanika, izračunat je Pearsonov koeficijent korelacije između svih faktora koji mjere spomenute varijable, a u obzir su uzeti i demografski podaci. Korelacije za hrvatski uzorak prikazane su u *Tablici 3.*, a korelacije kod portugalskih ispitanika u *Tablici 4.*



Tablica 3. Korelacije između empatije, emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom te istih s demografskim podacima kod ispitanika iz Hrvatske

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1-Spol	1	-.14	-.04	-.43**	-.07	-.30**	-.31**	-.28**	-.21*	-.12*	-.22**	-.10	-.23**	-.03
2-Dob		1	.15	.47**	-.12	.20*	.16	.08	-.04	.11	.22*	.09	.14	.15
3-Stručna sprema			1	.10	-.16	.08	.10	-.01	.14	.01	-.05	.08	.13	.20*
4-Bračni status				1	-.03	.24**	.08	.15	.17*	.24**	.29**	.13	.18*	.22**
5-Br. članova obitelji					1	.02	-.13	-.06	.13	-.03	.19	.05	-.06	.02
6-Empatična briga						1	0,47**	.07	.42**	.36**	.27**	.27**	.75**	.07
7-Mašta							1	.14	.28**	.21**	.30**	.25**	.42**	.11
8-Osobna uznemirenost								1	-.10	-.20*	-.22**	-.34**	-.02	-.35**
9-Preuzimanje perspektive									1	.39**	.30**	.48**	.51**	.11
10-Razum. emocija										1	.53**	.52**	.46**	.16
11-Izražavanje emocija											1	.59**	.34**	.30**
12-Upravljanje emocijama												1	.41**	.42**
13-Afektivna empatija													1	.12
14-Zadovoljstvo životom														1

Legenda: \*\*p<0.01; \*p<0.05

Svi su konstrukti empatije u značajnoj niskoj do umjerenj korelaciji sa svim konstruktima emocionalne inteligencije. Od skala koje multidimenzionalno procjenjuju empatiju, najvišu pozitivnu korelaciju sa skalama emocionalne inteligencije pokazuje preuzimanje perspektive. Osobe koje procjenjuju višu sklonost spontanog prihvaćanja nečijeg mentalnog stanja imaju više samoprocijenjene sposobnosti razumijevanja emocija i upravljanja emocijama. Skala koja mjeri afektivan aspekt empatije (TEQ) značajno je nisko do umjerenj povezana sa svim skalama emocionalne inteligencije. Ispitanici koji emocionalno empatičniji, procjenjuju višu sposobnost razumijevanja emocija i upravljanja emocijama.

Zadovoljstvo životom značajno je umjerenj povezano sa sposobnošću upravljanja emocijama. Ispitanici koji su zadovoljniji životom, procjenjuju višu sposobnost upravljanja vlastitim emocijama.

Tablica 4. Korelacije između empatije, emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom te istih s demografskim podacima kod ispitanika iz Portugala

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1-Spol	1	.08	-.10	-.05	-.04	-.21*	-.24**	-.25**	-.05	-.04	.03	.04	-.22*	-.05
2-Dob		1	.21*	.33**	-.25**	.21*	-.17	.21*	.17*	-.07	.34**	.23**	.21*	-.10
3-Stručna sprema			1	.24**	-.14	-.04	-.12	-.09	.16	-.04	-.02	.01	.03	.12
4-Bračni status				1	-.08	.13	-.05	-.06	.02	.01	.14	.20*	.09	.27**
5-Br. članova obitelji					1	-.7	-.18*	.03	-.11	-.13	-.08	-.16	-.18*	-.05
6-Empatična briga						1	.42**	-.07	.37**	.24**	.37**	.26**	.70**	.07
7-Mašta							1	.26**	.19*	.22*	.09	.19*	.34**	.12
8-Osobna uznemirenost								1	-.10	-.20*	-.22**	-.10	-.12	-.03
9-Preuzimanje perspektive									1	.50**	.46**	.53**	.50**	.20*
10-Razum. emocija										1	.63**	.70**	.39**	.15
11-Izražavanje emocija											1	.74**	.49**	.35**
12-Upravljanje emocijama												1	.42**	.42**
13-Afektivna empatija													1	.19*
14-Zadovoljstvo životom														1

Legenda: \*\*p<0.01; \*p<0.05

U usporedbi s hrvatskih uzorkom, na portugalskom uzorku su dobivene slične značajne niske do umjerene korelacije između skala empatije i skala emocionalne inteligencije. Skala preuzimanje perspektive izdvaja se od ostalih po višim značajnim pozitivnim korelacijama. Osobe koje procjenjuju višu sklonost spontanog prihvaćanja tuđeg kognitivnog stanja imaju više samoprocijenjene sposobnosti razumijevanja, izražavanja i upravljanja emocija. Skala afektivnog aspekta empatije (TEQ) također je značajno nisko do umjereno povezana sa svim skalama emocionalne inteligencije. Ispitanici koji pokazuju veću sklonost emocionalnoj empatiji, procjenjuju sebe sposobnijima razumijeti, izražavati i upravljati emocijama.

Zadovoljstvo životom najviše je značajno povezano sa sposobnostima upravljanja emocijama. Portugalski ispitanici koji su zadovoljniji životom, imaju više procjenjene sposobnosti upravljanja vlastitim emocijama.

#### 4. 3. Ispitivanje grupnih razlika

Nakon računanja korelacija, dvosmjernom analizom varijance provjereno je postoji li značajna razlika obzirom na spol i nacionalnost ispitanika u emocionalnoj inteligenciji, empatiji i zadovoljstvu životom. Prosječna vrijednosti i rezultati prikazani su u *Tablici 5*.

*Tablica 5. Prosječne vrijednosti rezultata mjerenih varijabli prema spolu i nacionalnosti te prikaz značajnosti glavnih modela, glavnih efekata spola i nacionalnosti te njihove interakcije*

Varijabla			M	SD	F	Df	$\eta_p^2$
Emocionalna inteligencija (UEK-45)	Nacionalnost	HR	154.28	1.84	0.59	1, 272	.002
		PT	156.23	1.83			
	Spol	Ž	157.54	1.94	3.14	1, 272	.011
		M	152.94	1.73			
	Nacionalnost*Spol	HR Ž	159.03	2.77	3.66	1, 272	.013
		M	149.46	2.3			
		PT Ž	156.04	2.72			
		M	156.42	2.45			

Afektivna Empatija (TEQ)	Nacionalnost	HR	61.02	.61	13.38**	1, 272	.047
		PT	64.16	.61			
	Spol	Ž	64.23	.64	14.57**	1, 272	.051
		M	60.95	.57			
	Nacionalnost*Spol	HR Ž	62.83	.91	0.159	1, 272	.001
		M	59.21	.80			
		PT Ž	65.63	.90			
		M	62.70	.81			
Generalna Empatija (IRI)	Nacionalnost	HR	75.87	.85	2.96	1, 272	.011
		PT	77.93	.84			
	Spol	Ž	80.84	.90	43.44**	1, 272	.138
		M	72.95	.79			
	Nacionalnost*Spol	HR Ž	80.58	1.27	1.638	1, 272	.006
		M	71.15	1.12			
		PT Ž	81.13	1.26			
		M	74.75	1.13			
Zadovoljstvo životom (UZZ)	Nacionalnost	HR	21.55	.58	0.04	1, 272	.000
		PT	21.72	.58			
	Spol	Ž	21.90	.61	0.44	1, 272	.002
		M	21.36	.55			
	Nacionalnost*Spol	HR Ž	21.77	.87	0.02	1, 272	.000
		M	21.34	.76			
		PT Ž	22.04	.86			
		M	21.38	.77			

Legenda: Ž-ženski spol; M-muški spol; HR-hrvatski ispitanici; PT-portugalski ispitanici; Df- stupnjevi slobode;  $\eta_p^2$ - veličina efekta; \*\* - značajnost na razini  $p < 0.01$

Kako vidimo iz *Tablice 5.*, nije dobivena statistički značajna razlika u emocionalnoj inteligenciji i zadovoljstvu životom obzirom na spol i nacionalnost. U istoj je tablici vidljiva statistički značajna razlika u empatiji. Rezultati afektivne empatije (TEQ) pokazuju značajni glavni efekt nacionalnosti ( $F=13.384$ ;  $df=1, 272$ ;  $p < 0.01$ ), prema kojem portugalski ispitanici ( $M=64.0$ ) postižu značajno više rezultate od hrvatskih ispitanika ( $M=60,8$ ), a veličina efekta je umjerena. Također, dobiven je i glavni efekt spola ( $F=14.569$ ;  $df= 1, 272$ ;  $p < 0.01$ ), prema kojem ženske ispitanice ( $M=64.3$ ) postižu značajno više rezultate od muških ispitanika ( $M=60.9$ ), pri čemu je veličina efekta umjerena. Kod rezultata generalne empatije mjerene prema multidimenzionalnom modelu (IRI), dobiven je glavni efekt spola ( $F=4.,441$ ;  $df= 1,$

272;  $p < 0.01$ ), gdje ženske ispitanice ( $M=80.9$ ) postižu značajno više rezultate od muških ispitanika ( $M=72.9$ ), a veličina efekta je mala.

#### 4. 4. Hijerarhijska regresijska analiza

Kako bi provjerili koliko emocionalna inteligencija doprinosi objašnjenju zadovoljstva životom, uz kontrolu spola, dobi i nacionalnosti napravljena je hijerarhijska regresijska analiza, a rezultati su prikazani u *Tablici 7*. U prvom su koraku unesene varijable spol, dob i nacionalnost, a u sljedećem podljestvice upitnika emocionalne inteligencije (UEK-45).

*Tablica 6. Rezultati hijerarhijske regresijske analize za kriterijsku varijablu zadovoljstvo životom*

	Model 1	Model 2
<b>Prediktor</b>	<b>B</b>	<b><math>\beta</math></b>
Spol	-.040	-.036
Dob	.013	-.093
Nacionalnost	.007	-.061
Razumijevanje emocija		-.220**
Izražavanje emocija		.164*
Upravljanje emocija		.471**
R	.044	.467
R <sup>2</sup>	.002	.218**
F	.172	12.481**
$\Delta R^2$		.216**
$\Delta F$		24.745**

Legenda: Nacionalnost: 0-HR, 1-PT; \* - značajnost na razini  $p < 0.05$ ; \*\* - značajnost na razini  $p < 0.01$

U prvome bloku, u kojemu su uključene varijable dob, spol i nacionalnost, model ne objašnjava značajno varijancu zadovoljstva životom. Uključivanjem skala emocionalne inteligencije u drugom bloku, prediktori su značajno zajedno objasnili 21.8% varijance

zadovoljstva životom ( $F=12.481$ ;  $df=3, 272$ ;  $p<0.01$ ). Promjena je ukupno objasnila 21.6% varijance kriterija ( $\Delta F=24.745$ ;  $df=3, 269$ ;  $p<0.01$ ). Prediktori koji značajno pridonose zadovoljstvu životom kada su kontrolirane varijable spol i dob su sposobnost razumijevanja emocija ( $\beta=-.220$ ;  $p<0.01$ ), sposobnost izražavanja emocija ( $\beta=.164$ ;  $p<0.05$ ) i sposobnost upravljanja emocijama ( $\beta=.471$ ;  $p<0.01$ ).

Provjeren je i doprinos emocionalne inteligencije objašnjenju empatije na četiri odvojene regresijske analize, a rezultati su prikazani u *Tablici 8*. U prvom su bloku svake regresije uključene varijable spol, dob i nacionalnost. Sljedeći je blok uključivao komponente emocionalne inteligencije. Svaka je hijerarhijska regresijska analiza uključivala drugu kriterijsku varijablu: afektivna empatija (TEQ), osobna uznemirenost (IRI), mašta (IRI) i preuzimanje perspektive (IRI). Zbog visoke pozitivne korelacije komponente empatična briga s komponentom afektivna empatija (TEQ), komponenta empatična briga nije uključena kao kriterij.

Tablica 7. Rezultati 4 hijerarhijske regresijske analize za kriterijske varijable empatije

Prediktor	TEQ		Osobna uznemirenost		Mašta		Preuzimanje perspektive	
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2
	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
Spol	-.218**	-.175*	-.265**	-.295**	-.277**	-.259**	-.130*	-.096
Dob	.169*	.086	-.088	-.026	.030	-.016	.073	-.007
Nacionalnost	.173*	.168*	-.087	-.089	-.018	-.029	.155*	.124*
Razumijevanje emocija		.211*		-.116		.071		.202*
Izražavanje emocija		.113		-.134		.050		-.017
Upravljanje emocijama		.186*		-.075		.145		.384**
R	.351	.554	.296	.401**	.279	.360	.230	.557
R <sup>2</sup>	.123**	.307**	.088**	.161**	.078**	.130**	.053*	.311**
F	12.699**	19.580**	8.720**	8.591**	7.627**	6.674**	5.050*	20.192**
$\Delta R^2$		.184**		.073**		.052**		.258**
$\Delta F$		23.808**		7.807**		5.310**		33.523**

Legenda: Nacionalnost: 0-HR, 1-PT ; \* - značajnost na razini  $p < 0.05$ ; \*\* - značajnost na razini  $p < 0.01$



U prvoj regresijskoj analizi, u kojoj je kriterijska varijabla bila afektivna empatija (TEQ), uključivanjem spola, dobi i nacionalnosti značajno je objašnjeno 12.3% varijance kriterija ( $F=12.699$ ;  $df=3, 272$ ;  $p<0.01$ ). Značajni su prediktori spol ( $\beta =-.218$ ;  $p<0.01$ ), dob ( $\beta=.169$ ;  $p<0.05$ ) i nacionalnost ( $\beta =.173$ ;  $p<0.05$ ). U drugom bloku, uključivanjem varijabla emocionalne inteligencije, prediktori su značajno zajedno objasnili 30.7% varijance afektivne empatije ( $F=19.580$ ;  $df=6, 269$ ;  $p<0.01$ ). Promjena je ukupno objasnila 12.3% varijance kriterija ( $\Delta F=23.808$ ;  $df=3, 269$ ;  $p<0.01$ ). Prediktori koji značajno doprinose kriteriju su spol ( $\beta =-.175$ ;  $p<0.05$ ), nacionalnost ( $\beta =.168$ ;  $p<0.05$ ), sposobnost razumijevanja emocija ( $\beta=.211$ ;  $p<0.05$ ) i sposobnost upravljanja emocijama ( $\beta=.186$ ;  $p<0.05$ ).

U drugoj regresijskoj analizi s osobnom uznemirenošću kao kriterijem, uključivanjem spola, dobi i nacionalnosti značajno je objašnjeno 8.8% varijance kriterija ( $F=8.720$ ;  $df=3, 272$ ;  $p<0.01$ ). Značajan je prediktor spol ( $\beta =-.265$ ;  $p<0.01$ ). Uključivanjem varijabla emocionalne inteligencije u drugi blok, prediktori su značajno zajedno objasnili 16.1% varijance osobne uznemirenosti ( $F=8.591$ ;  $df=6, 269$ ;  $p<0.01$ ). Promjena je ukupno objasnila 7.3% varijance kriterija ( $\Delta F=7.807$ ;  $df=3, 269$ ;  $p<0.01$ ). Prediktor koji i dalje značajno doprinosi kriteriju je spol ( $\beta =-.295$ ;  $p<0.01$ ), dok komponente emocionalne inteligencije nisu značajni prediktori.

U trećoj regresijskoj analizi, u kojoj je kriterijska varijabla bila mašta, uključivanjem spola, dobi i nacionalnosti značajno je objašnjeno 7.8% varijance kriterija ( $F=7.627$ ;  $df=3, 272$ ;  $p<0.01$ ). Značajan je prediktor spol ( $\beta =-.277$ ;  $p<0.01$ ). U drugom bloku, uključivanjem varijabla emocionalne inteligencije, prediktori su značajno zajedno objasnili 13% varijance mašte ( $F=6.674$ ;  $df=6, 269$ ;  $p<0.01$ ). Promjena je ukupno objasnila 5.2% varijance kriterija ( $\Delta F=5.310$ ;  $df=3, 269$ ;  $p<0.01$ ). Prediktor koji i dalje značajno doprinosi kriteriju je spol ( $\beta =-.259$ ;  $p<0.01$ ), dok se komponente emocionalne inteligencije ne pokazuju značajnim prediktorima.

U četvrtoj regresijskoj analizi kriterijska je varijabla preuzimanje perspektive. Uključivanjem spola, dobi i nacionalnosti značajno je objašnjeno 5.3% varijance kriterija ( $F=5.050$ ;  $df=3, 272$ ;  $p<0.05$ ). Značajni su prediktori spol ( $\beta =-.130$ ;  $p<0.05$ ) i nacionalnost ( $\beta=.155$ ;  $p<0.05$ ). U drugom bloku uključene su varijable emocionalne inteligencije, a prediktori su značajno zajedno objasnili 31.1% varijance preuzimanja perspektive ( $F=20.192$ ;  $df=6, 269$ ;  $p<0.01$ ). Promjena je ukupno objasnila 25.8% varijance kriterija ( $\Delta F=33.523$ ;

df=3, 269;  $p < 0.01$ ). Prediktori koji značajno doprinose kriteriju su nacionalnost ( $\beta = .124$ ;  $p < 0.05$ ), sposobnost razumijevanja emocija ( $\beta = .202$ ;  $p < 0.05$ ) i sposobnost upravljanja emocijama ( $\beta = .384$ ;  $p < 0.01$ ).

## 5. RASPRAVA

### 5.2. Povezanost empatije, emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom

Prijašnja istraživanja povezanosti mjera emocionalne inteligencije i empatije (Mayer, Caruso i Salovey, 2000) govore u prilog postojanju snažne veze između ova dva konstrukta. Također, korelacije skala upitnika emocionalne kompetentnosti s Davisonovom konceptualizacijom empatije već su se ranije pokazale značajnima (Takšić, Mohorić i Munjas, 2006). Korelacije ovih konstrukta kod hrvatskih i portugalskih ispitanika pokazale su se dosta sličnima, no na neke korelacije valja obratiti pozornost odvojeno.

Iako su sve korelacije između skala emocionalne inteligencije i skala interpersonalne reaktivnosti statistički značajne, najviša pozitivna korelacija u oba uzorka dobivena je između sposobnosti emocionalne inteligencije i skale preuzimanja perspektive. Osobe koje procjenjuju sebe emocionalno kompetentnijima, odnosno sposobnijima razumjeti, izražavati i upravljati emocijama, spremnije su spontano preuzeti nečiju perspektivu, što znači da su uspješnije u razumijevanju nečijeg emocionalnog položaja uz zadržanu objektivnost. Budući da se korištena skala emocionalne inteligencije bazirala na modelu Mayera i Saloveya (1997), koji je objašnjavaju kao sposobnost preciznog i učinkovitog procesiranja emocionalnih informacija, najveća pozitivna povezanost sa kognitivnom skalom empatije logična jer se ona temelji na mentalnom procesiranju nečijeg emocionalnog konteksta. Izražavanje emocija predstavlja vrlo bazičnu mentalnu operaciju koja je lako prepoznatljiva u izrazu lica i gestikulaciji tijela. Univerzalnost ovog procesa pomaže nam da s lakoćom percipiramo i procjenjujemo tuđe emocije (Mayer, Caruso i Salovey, 2000), odnosno da jednostavnim promatranjem lakše primijetimo tuđe emocionalne informacije prilikom interakcije. Nakon što uspijemo prepoznati izražavane socijalne i emocionalne signale o potrebama drugih, prilagođavamo ih mislima, što znači da ih uspoređujemo s potencijalnim situacijama koje bi mogle biti uzrok emocionalnom iskustvu iz perspektive druge osobe, stvarajući vezu između emocije i poruke koja se prenosi. To dovodi do razumijevanja karakterističnih obrazaca prema kojima se emocije najčešće javljaju kako na vlastitom, tako i na primjeru drugih osoba (Mohorić, 2016). Na primjer, ljutnja se javlja kod nepravde, strah je posljedica prijetećih situacija, a sreća se javlja nakon doživljenog uspjeha. Poznavanje tih signala, zakonitosti i razlika omogućava nam predviđanje reakcija i ponašanja drugih, što

rezultira uspješnijim preuzimanjem tuđe perspektive. Preuzimanje perspektive povezano je i sa sposobnosti upravljanja vlastitim emocijama, koje proizlazi iz svjesnosti o vlastitim emocijama. Prilikom reagiranja na nečije iskustvo, razumijevanje nečijeg emocionalnog iskustva može u nama samima pobuditi neželjenu emociju jer ju možemo povezati s vlastitim emocionalnim iskustvima. Kako se ne bi izgubila objektivnost, sposobnost upravljanja emocijama omogućava kontrolu neprikladnih emocija u trenutku u kojem pokušavamo sagledati situaciju s tuđe perspektive (Mayer, Caruso i Salovey, 2000).

Niske značajne korelacije kognitivne sposobnosti identificiranja s imaginarnim likovima i komponenti emocionalne inteligencije pokazuju da su ispitanici emocionalno kompetentniji u procesiranju emocionalnih signala povezanih s realnim socijalnim odnosima, više nego zamišljenim situacijama, koje ne utječu na stvarno socijalno funkcioniranje.

Umjerene pozitivne korelacije dobivene između emocionalne empatije (TEQ) i svih komponenata emocionalne kompetencije u oba uzorka potvrđuju povezanost sposobnosti izražavanja, razumijevanja i upravljanja emocijama s emocionalnim odgovorom na tuđa iskustva. Ispravna percepcija i razumijevanje konteksta u kojem se emocija javila te upravljanje vlastitim emocijama koje su u kontekstu saslušavanja nečijeg emocionalnog iskustva manje bitne, omogućava nam iskazivanje poštovanja, potpunog prihvatanja te brige i suosjećanja prema osobi, a takva autentična reakcija jača iskrene socijalne odnose.

Što se tiče povezanosti ovih konstrukata sa zadovoljstvom životom, kod obje nacionalnosti, najviša pozitivna korelacija dobivena je između procijenjenog zadovoljstva životom te sposobnosti upravljanja emocijama. Sposobnost ponovne procjene načina na koji će se emocije izražavati ili na koji će se reagirati u nekoj emocionalnoj situaciji, povezano je s većim zadovoljstvom životnim postignućima i samopoštovanjem. Pennebaker (Pennebaker, Hughes, i O'Heeron, 1987) predlaže kako je izražavanje emocija kod bitnih životnih događaja ključna ljudska potreba koja poboljšava blagostanje i smanjuje nezdrave posljedice supresije. Supresija se kao nezdravi način upravljanja emocijama odnosi na promjenu načina reagiranja na emocijama izazvane događaje, prikrivajući pritom izražavanje doživljenog unutarnjeg emocionalnog stanja. Za pozitivne ishode, bolje interpersonalno funkcioniranje i veće zadovoljstvo životom potrebno je ispravno kontrolirati emocije koje mogu izazvati štetu i zadržati i izražavati one emocije koje nam pomažu u boljem funkcioniranju i postizanju ciljeva (John i Gross, 2004).

### 5.3. Razlike u afektivnoj empatiji (TEQ) između hrvatskih i portugalskih ispitanika.

Kako su Hrvatska i Portugal zemlje koje kulturalno nisu previše različite po pitanju individualizma i kolektivismu, kulturalne se razlike se nisu očekivale. Hipoteza kako se ove nacionalnosti ne razlikuju po pitanju emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom potvrđena je. Značajna je razlika dobivena samo po pitanju emocionalne empatije (TEQ). Rezultati na toj skali kod portugalskih su ispitanika viši u odnosu na hrvatske ispitanike, uz umjerenu veličinu efekta. Razliku u emocionalnom reagiranju možemo pripisati različitim sintaktičkim i fonološkim strukturama jezika zbog koje mogu nastati različite forme afektivnih iskustava (Hewstone i Stroebe, 2001; Galati, Sini, Tinti i Testa, 2008) ili kulturalno specifičnom osjećajnom stanju koje postoji kod govornika latinskih jezika, a to je *simpatía*. Odgovarajući prijevod za ovo stanje ne postoji na drugim jezicima, a odnosi se na trajnu osobinu koja se pripisuje privlačnoj, zabavnoj, opuštenoj i simpatičnoj osobi koja je spremna sudjelovati u tuđim emocijama (Real Academia Española, 1980; prema Triandis, Marin i Betancourt, 1982), koja se odnosi prema drugima sa poštovanjem i dostojanstvom i teži harmoniji u socijalnim odnosima, na primjer davanjem više komplimenata, a manje kritika (Triandis, Marin i Betancourt, 1982). Empatične se osobe u potpunosti uklapaju u ovakav opis. Budući da portugalski ispitanici spadaju u skupinu neo-latinskih jezika (Galati, Sini, Tinti i Testa, 2008) oni su upoznati sa ovim kulturno specifičnim terminom, pa je moguće da više vrednuju poštovanje i uljudnost u interpersonalnim situacijama, što može biti razlog većim rezultatima u emocionalnom reagiranju na tuđe potrebe.

### 5.4. Spolne razlike u emocionalnoj inteligenciji i empatiji

Hipoteza o većim postignutim rezultatima u emocionalnoj inteligenciji ispitanica nije potvrđena. Nepotvrđivanje razlika ide u prilog objašnjenju Golemana (1995), koji tvrdi muškarci i žene imaju različite profile jačih i slabijih strana kroz različite aspekte emocionalne inteligencije, no njihov je generalni kvocijent ujednačen. Budući da su mnoga istraživanja potvrdila postojanje spolnih razlika (Petrides i Furnham, 2000b; Mayer, Caruso i Salovey, 2000; Stys i Brown, 2004), postavlja se pitanje u kojoj su mjeri muškarci davali iskrene samoprocjene, zbog želje da se prikažu emocionalno kompetentnijima. Mogući razlog

rezultatima u kojima su dobivene spolne razlike prijašnjih istraživanja može biti i preveliki fokus na kognitivne aspekte emocionalne inteligencije, čime se zanemaruju socijalne komponente koje su istaknute kao bitne prema miješanim modelima emocionalne inteligencije (Stys i Brown, 2004), a zbog kojih bi žene možda pokazale veće rezultate.

Spolnih razlika u emocionalnoj kompetentnosti nema, no te su razlike umjerene u rezultatima afektivne empatije (TEQ) i male u rezultatima interpersonalnog indeksa (IRI). Davis (1983), autor multidimenzionalnog indeksa koji ravnomjerno mjeri kognitivne i emocionalne aspekte empatije, je potvrdio postojanje spolnih razlika prema kojima su žene postizale veće rezultate u svakoj od četiri skala empatije, što je konzistentno sa mnogim prijašnjim rezultatima mjerenja sklonosti empatiji i uklapa se u dobivene rezultate ovog istraživanja. Tendencija empatičnog odnosa društveno se najčešće pripisuje većom kod žena nego kod muškaraca. Psihološke i socijalne teorije koje se bave proučavanjem općenitog socijalnog ponašanja empatiju više pripisuju ženama u odnosu na muškarce zbog različitih društvenih uloga. Tako je muškarcima više pripisana instrumentalna uloga unutar obitelji, a žene su učene da preuzmu ekspresivnu ulogu, prema kojoj su odgovornije za održavanje interpersonalne harmonije unutar obitelji, iskazujući više suosjećanja i empatije. Često se smatra kako su za to odgovorni i biološki čimbenici koji pridonose nastanku društvenih stereotipa o tome da bi žene trebale posvećivati više pažnje emocionalnim odnosima od muškaraca (Eisenberg i Lennon, 1983). Dobivene razlike mogu biti pripisane i tendenciji ispitanica da se prikažu empatičnijima, nego što to zaista jesu, jer se od njih to očekuje.

### 5.5. Emocionalna inteligencija kao prediktor zadovoljstva životom

Provjereno je u kojoj mjeri emocionalna inteligencija doprinosi objašnjenju zadovoljstva životom, kada su kontrolirane varijable spol, dob i nacionalnost. Prediktori koji su značajno doprinijeli objašnjenju 21.8% varijance zadovoljstva životom su sposobnost razumijevanja emocija, sposobnost izražavanja emocija i sposobnost upravljanja emocijama. Razumijevanje emocija prediktor je koji u negativnom smjeru objašnjava zadovoljstvo životom. To znači da posjedovanje većeg znanja o uzrocima, zakonitostima i razlikama između emocija, odnosno veće promišljanje o emocijama može predviđati manje subjektivno zadovoljstvo životom. Razumijevanje emocija zahtjeva kognitivnu obradu, zbog čega se

povećava mogućnost introspekcije, osjećaja krivnje i tjeskobe kod susretanja s neželjenim emocijama, što može objasniti zašto ova sposobnost značajno predviđa manje zadovoljstvo životom. Što se tiče izražavanja emocija, ono može biti korisno za doživljaj katarze, koja vodi do blagostanja i smanjuje štetne posljedice potiskivanja emocija (Pennebaker, Colder i Sharp, 1990). Osobe koje su spremnije prenijeti svoje emocije okolini pokazuju manju ranjivost (Katz i Campbell, 1994), stoga se kod njih može predvidjeti veće subjektivno zadovoljstvo životom. Sposobnost upravljanja emocijama, odnosno kognitivnog moduliranja emocionalnog odgovora prije nego je on postao u potpunosti aktivan, omogućuje promjenu ponašanja i usmjeravanje pažnje željenim ciljevima, umjesto neželjenim emocijama koje mogu nastati iz straha od neuspjeha i stresora, a to potiče produktivnost i kreativnost. Pojedinci koji uspješno upravljaju emocijama, manje su skloni depresivnim stanjima, bolje prevladavaju životne nedaće i razočaranja zbog čega se kod njih može predviđati veće zadovoljstvo životom (John i Gross, 2004). Zbog toga je kontroliranje emocijama značajan prediktor koji objašnjava udio zadovoljstva životom.

## 5.6. Emocionalna inteligencija kao prediktor empatije

Hijerarhijskim regresijskim analizama provjereno je i koliko varijance različitih komponenata empatije možemo objasniti emocionalnom kompetencijom, kontrolirajući varijable spol, dob i nacionalnost. Spol je u negativnom smjeru značajan prediktor svih komponenata empatije, što znači da ženski spol predviđa veću empatiju. Ti su rezultati u skladu s dobivenim spolnim razlikama u empatiji, koje su objašnjene socijalnim ulogama prema kojima žene iskazuju više brige i suosjećanja prema drugima. U regresijskoj analizi u kojoj je kriterij bila afektivna empatija (TEQ), u prvom su koraku uz spol, prediktori dob i nacionalnost značajno objasnili 12.3% varijance kriterija. Bar-Onov (2006) model potvrđuje da su stariji pojedinci emocionalno i socijalno inteligentniji od mlađih. Starenjem i iskustvom ljudi stvaraju prisnije i kvalitetnije interpersonalne odnose do kojih im je više stalo i zbog čijih se potreba više brinu. Kako se sposobnosti suosjećanja i emocionalnog reagiranja na tuđa iskustva povećavaju s dobi, logično je da je ta varijabla značajan prediktor afektivne empatije. Nacionalnost kao prediktor emocionalne empatije i preuzimanja perspektive ide u pozitivnom smjeru, što bi značilo da portugalska nacionalnost predviđa emocionalnu reakciju na tuđa

iskustva i preuzimanje nečije perspektive, što se može priložiti objašnjenim razlikama dobivenima u dvosmjernoj analizi varijance. U drugom bloku regresijske analize u kojoj je kriterijska varijabla bila afektivna empatija, uključivanjem komponenata emocionalne inteligencije značajno je objašnjeno 30.7% varijance afektivne empatije. Uz spol, značajni su prediktori sposobnost razumijevanja emocija i sposobnost upravljanja emocijama. Slično tome, kada je kriterijska varijabla bila komponenta preuzimanje perspektive, u drugom su bloku, uz nacionalnost, značajni prediktori sposobnost razumijevanja emocija i sposobnost upravljanja emocijama, pri čemu je ukupno objašnjeno 25.8% varijance preuzimanja perspektive. Sposobnost razumijevanja emocija i sposobnost upravljanja emocijama značajno predviđaju emocionalnu reakciju na tuđa iskustva i spontano razumijevanje nečijeg emocionalnog stanja uz zadržanu objektivnost. Emocionalna se inteligencija javlja već nakon rođenja, što je vidljivo prema rasponu urođenih emocionalnih izraza koji omogućavaju djetetu stvaranje emocionalne privrženosti s majkom i okolinom zbog zadovoljenja vlastitih potreba. Do druge godine života, kod djece prevladava egocentrizam, zbog čega ne mogu razumijeti tuđe emocije, već samo svoje, iako se primjećuje uzrujanost zbog tuđih iskustava, bez mogućnosti odvajanja od nastale emocije. Učenjem jezika, razvijanjem kognitivnih sposobnosti i socijalizacijom s okolinom, djeca postaju sposobnija razumijeti vlastita i tuđa emocionalna stanja te koristiti emocije na ispravan način (Zeider, Matthews, Roberts i MacCann, 2003). Prepoznavanje konteksta javljanja emocija, razvijanje selfa, razlikovanje i uspoređivanje vlastitih emocionalnih stanja omogućava razumijevanje konteksta u kojem se emocije javljaju kod drugih, zbog čega se razvija sposobnost preuzimanja nečije perspektive (Selman, 2006), a time i sposobnost iskazivanja suosjećanja prema drugima. Upravljanje vlastitim neželjenim emocijama koje mogu smanjiti objektivnost prilikom socijalne interakcije, daje mjesta za fokus na perspektivu druge osobe, bezuvjetno i iskreno prihvaćanje, brigu te suosjećanje prema drugoj osobi.

### 5.7. Nedostaci i implikacije za sljedeća istraživanja

Kod ovakve vrste istraživanja valja naglasiti slabosti samoprocjena. Iako je samoprocjenjivanje vrlo važno, ispitanici su možda procjenjivali vlastite sposobnosti suprotno od stvarnih sposobnosti zbog iskrivljenog mišljenja o sebi ili su namjerno preuveličavali



odgovore kako bi ispali emocionalno kompetentnijima, empatičnijima i zadovoljnijima životom. Budući da su dobne skupine ispitanika, kao i stupanj obrazovanja različiti, moguće je da je došlo do smanjene koncentracije ili povećanja nivoa nervoze prilikom rješavanja velikog broja čestica, što može utjecati na procjenu emocionalnih stanja i iskustva. Isto tako, većina ispitanika možda nije naviknuo na ovakvu vrstu ispitivanja. Bitno je naglasiti i to da su ispitanici već samim pristankom na ispunjavanje upitnika iskazali empatično ponašanje, čime se isključuju potencijalni ispitanici kojima je empatija manje razvijena vještina.

Kao prijedlog za buduća istraživanja, zbog dobivene razlike u rezultatima empatije na temelju nacionalnosti ispitanika, trebalo bi dodatno provjeriti je li razlika dobivena zbog jezičnih različitosti i ispitati postoji li stvarna povezanost empatije i *simpatie*, kulturalno specifičnog osjećajnog stanja koji je prisutan kod govornika latinskih jezika, ili pronaći treći razlog dobivenoj razlici, kao na primjer različiti stupanj individualizma i kolektivismu u Hrvatskoj i u Portugalu. Bilo bi dobro ispitati predviđa li empatija varijancu zadovoljstva životom. Također, potrebno je ispitati utjecaj ostalih demografskih faktora na rezultate, jer su oni u istraživanju prikupljeni iz razloga ujednačavanja uzoraka ispitanika.

## 6. ZAKLJUČAK

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati odnos između emocionalne kompetencije, interpersonalne reaktivnosti i afektivne empatije te generalnog zadovoljstva životom kod odraslih ispitanika iz Hrvatske i Portugala.

Ispitana je povezanost empatije, emocionalne inteligencije i zadovoljstva životom na oba uzorka. Iako je, prema očekivanome, većina korelacija između mjera empatije i emocionalne inteligencije statistički značajno, najveću pozitivnu korelaciju sa razumijevanjem, izražavanjem i upravljanjem emocijama kod oba uzorka pokazala je skala preuzimanja perspektive (IRI) i emocionalna empatija (TEQ). I kod hrvatskih i kod portugalskih ispitanika, zadovoljstvo života u najvišoj je pozitivnoj korelaciji sa sposobnostima izražavanja i upravljanja emocijama.

Zatim je ispitano postojanje kulturalnih i spolnih razlika u empatiji, emocionalnoj inteligenciji i zadovoljstvu životom. Spolne su razlike dobivene samo po pitanju empatije, pri čemu su žene nisko do umjereno empatičnije od muškaraca. Iako nisu očekivane, razlike u nacionalnosti vidljive su u rezultatima afektivne empatije (TEQ), prema kojima su Portugalci postigli više rezultate.

Na kraju je ispitan doprinos emocionalne inteligencije objašnjenju zadovoljstva životom, kao i doprinos emocionalne inteligencije objašnjenju empatije. Prediktori koji značajno objašnjavaju varijancu zadovoljstva životom su sposobnost razumijevanja emocija, sposobnost izražavanja emocija i sposobnost upravljanja emocijama. Prediktori koji značajno objašnjavaju varijancu emocionalne empatije i komponente preuzimanja perspektive su sposobnost razumijevanja emocija i sposobnost upravljanja emocijama.

## 7. LITERATURA

Aronson, E., Wilson, T. D. i Akert, R. M. (2005). *Socijalna psihologija*. Zagreb: Mate.

Babić Čikeš, A. i Buško, V. (2015). Emocionalna inteligencija u ranoj adolescenciji: Korelati sposobnosti upravljanje emocijama i predikcija školskog uspjeha. *Društvena istraživanja Zagreb, 1*, 21-45.

Bar-On (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema, 18*, 13-25.

Batson, C. D. i Shaw, L. L. (1991). Evidence for Altruism: Toward a Pluralism of Prosocial Motives. *Psychological Inquiry, 2*, 107-122.

Bhullar, N., Schutte, N. S. i Malouff, J. M. (2002). Associations of Individualistic Collectivistic Orientations with Emotional Intelligence, Mental Health, and Satisfaction with Life: A Tale of Two Countries. *Individual Differences Research, 10*, 165-175.

Bond, M. H. (1988). Finding Universal Dimensions of Individual Variation in Multicultural Studies of Values: The Rokeach and Chinese Value Surveys. *Journal of Personality and Social Psychology IMS, 55*, 1009-1015.

Brdar, I. i Pokrajac-Bulian, A. (1993). Predstavlja li empatija dio socijalne kompetencije? *Godišnjak Zavoda za psihologiju, 2*, 23-29.

Cliffordson, C. (2001). Parents' Judgments and Students' Self-Judgments of Empathy: The Structure of Empathy and Agreement of Judgments Based on the Interpersonal Reactivity Index (IRI). *European Journal of Psychological Assessment, 17*, 36-47.

Conway, M. A. i Bekerian, D. A. (1987). Situational Knowledge and Emotions. *Cognition and Emotion, 1987, 1*, 145-191.

Davis, M. H. (1980). A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy. *Catalog of Selected Documents in Psychology, 10*, 3-18.

Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of personality and social psychology, 44*, 113-126.

- Decety, J. i Moriguchi, Y. (2007). The empathic brain and its dysfunction in psychiatric populations: implications for intervention across different clinical conditions. *BioPsychoSocial Medicine, 1*, 1-21.
- Diener, E. (1996). Traits are powerful, but are not enough: Lessons from subjective well-being. *Journal of Research in Personality, 30*, 389-399.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. i Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment, 49*, 71-75.
- Eisenberg, N. i Lennon, R. (1983). Sex differences in empathy and related capacities. *Psychological Bulletin, 94*, 100-131.
- Ekman, P. (1984). *Approaches to emotion*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Ekman, P. i Friesen, W. V. (1969). The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding. *Semiotica, 1*, 49-98.
- Elfenbein, H. A. i Ambady, N. (2002). On the universality and cultural specificity of emotion recognition: A meta-analysis. *Psychological Bulletin, 128*, 205-235.
- Extremera, N. i Fernandez-Berrocal, P. (2005). Perceived emotional intelligence and life satisfaction: Predictive and incremental validity using the Trait Meta-Mood Scale. *Personality and Individual Differences, 39*, 937-948.
- Faria, L. i sur. (2006). Cross-cultural Validation of the Emotional Skills and Competence Questionnaire (ESCQ). *Psihologia, 2*, 95-127.
- Fisher, A. H. i Manstead, A. S. (2008). Social Functions of Emotion. U: M. Lewis, J. M. Haviland-Jones i L. F. Barrett (Ur.), *Handbook of Emotions* (str. 457-471). New York: The Guilford Press.
- Galati, D., Sini, B., Tinti, C. i Testa, S. (2008). The lexicon of emotion in the neo-Latin languages. *SAGE Publications, 47*, 205-220.
- Gardner, H. i Hatch, T. (1989). Multiple Intelligences Go to School: Educational Implications of the Theory of Multiple Intelligences. *Educational Researcher, 18*, 4-10.

- Gerdes, K. E., Segal, E. A. i Lietz, C. A. (2010). Conceptualising and Measuring Empathy. *British Journal of Social Work*, 40, 2326–2343.
- Gignac, G. E. (2006). Self-reported emotional intelligence and life satisfaction: Testing incremental predictive validity hypotheses via structural equation modeling (SEM) in a small sample. *Personality and Individual Differences*, 40, 1569–1577.
- Goleman, D. (1995). *Emocionalna inteligencija*. Zagreb: Mozaik knjiga.
- Gottfredson, L. S. (1997). Why g matters: the complexity of everyday life. *Intelligence*, 24, 79–132.
- Halpern, D. F. (1997). Sex differences in intelligence: Implications for education. *American Psychologist*, 52, 1091-1102.
- Halpern J. (2007). Empathy and Patient-Physician Conflicts. *Society of General Internal Medicine*, 22, 696–700.
- Heise, D. R. i O'Brien, J. (1993). Emotion Expression in Groups. U: M. Lewis i J. M. Haviland (Ur.), *Handbook of Emotions* (str. 489-497). New York: Guilford.
- Hewstone, M. i Stroebe, W. (2001). *Uvod u socijalnu psihologiju*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Hofsted, G. (2017, 3. Studenog). *2017 Hofstede Insights*. Izvađeno iz <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>
- Hofstede, G. (1983). National Cultures in Four Dimensions: A ResearchBased Theory of Cultural Differences among Nations. *International Studies of Management & Organization*, 13, 46-74.
- Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33, 307–316.
- Ioannidou, F. i Konstantikaki, V. (2008). Empathy and emotional intelligence: What is it really about? *International Journal of Caring Sciences*, 1, 118-123.

- John, O. P. i Gross, J. J (2004). Healthy and Unhealthy Emotion Regulation: Personality Processes, Individual Differences, and Life Span Development. *Journal of Personality*, 72, 1302-1334 .
- Katz, I. i Campbell, J. D. (1994). Ambivalence Over Emotional Expression and Well-Being: Nomothetic and Idiographic Tests of the Stress-Buffering Hypothesis.
- Kang, S. M., Shaver, P. R., Sue, S., Min, K. H., i Jing, H. (2003). Culture-specific patterns in the prediction of life satisfaction: Roles of emotion, relationship quality, and self-esteem. *Personality and Individual Differences*, 29, 12, 1596-1608.
- Leiberg, S. i Anders, S. (2006). The multiple facets of empathy: a survey of theory and evidence. *Progress in Brain Research*, 156, 419-441.
- Limpo, T., Alves, R.A. i Catro, S. L. (2010). Media a Empatia: Adaptacao Portuguesa do Indice de Reactividade Interpessoal. *Laboratorio de Psicologia*, 8, 171-184.
- Marlowe, H. A. (1986). Social Intelligence: Evidence for Multidimensionality and Construct Independence. *Journal of Educational Psychology*, 78, 52-58.
- Martinez-Pons, M. (1997). The relation of emotional intelligence with selected areas of personal functioning. *Imagination, Cognition and Personality*, 17, 3–13.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Matsumoto, D., i Hwang, H. S. (2012). Culture and emotion: The integration of biological and cultural contributions. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 43, 91-118.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. i Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J. D. i Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? U: P. Salovey i D.J. Sluyter (Ur.), *Emotional development and emotional intelligence, educational implications* (str. 3-34). New York: BasicBooks.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D.R. i Cherkasskiy, L. (2011). *Emotional intelligence*. Cambridge: University Press.

- Oishi, S., Diener, E., Suh, E., i Lucas, R. E. (1999). Value as a moderator in subjective well-being. *Journal of Personality*, 24, 1319-1331.
- Osgood, C. E. (1969). On the whys and wherefores of E, P, and A. *Journal of Personality and Social Psychology*, 12, 194-199.
- Oyserman, D., Coon, H. M., i Kimmelmeier, M. (2002). Rethinking individualism and collectivism: Evaluation of theoretical assumptions and meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 128, 3-72.
- Palmer, B., Donaldson, C. i Stough, C. (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 33, 1091–1100.
- Penezić, Z. (2006). Zadovoljstvo životom u adolescenciji i odrasloj dobi. *Društvena istraživanja*, 15 , 84-85.
- Pennebaker, J. W., Hughes, F. i O'Heeron, R. C. (1987). The Psychophysiology of Confession: Linking Inhibitory and Psychosomatic Processes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 781-793.
- Pennebaker, J. W., Colder, M. i Sharp, L. K. (1990). Accelerating the coping process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 528-537.
- Petrides K. V i Furnham A (2000a). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320.
- Petrides, K. V., i Furnham, A. (2000b). Gender differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence. *Sex Roles: A Journal of Research*, 42, 449–461.
- Raboteg-Šarić, Z. (1993.). *Empatija, moralno rasuđivanje i različiti oblici prosocijalnog ponašanja*. Disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu.
- Ryan, R. M. i Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55, 68-78.
- Selman, R. S. (1975). Level of Social Perspective Taking and the Development of Empathy in Children: Speculations from a Social-Cognitive Viewpoint. *Journal of Moral Education*, 5, 35-43.

- Schimmack, U., Oishi, S., Furr, R. M. i Funder, D. C. (2004). Personality and Life Satisfaction: A Facet-Level Analysis. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 1062-1075.
- Schimmack, U., Diener, E. i Oishi, S. (2002). Life-Satisfaction Is a Momentary Judgment and a Stable Personality Characteristic: The Use of Chronically Accessible and Stable Sources. *Journal of Personality*, 70, 345-385.
- Shao, B. Doucet, L. i Caruso, D. R. (2015). Universality Versus Cultural Specificity of Three Emotion Domains: Some Evidence Based on the Cascading Model of Emotional Intelligence. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 46, 229–251.
- Spreng, R. N., McKinnon, M. C., Mar, R. A. i Levine, B. (2009). The Toronto Empathy Questionnaire: Scale Development and Initial Validation of a Factor-Analytic Solution to Multiple Empathy Measures. *Journal of Personality Assessment*, 91, 62-71.
- Stephan, W. A. i Finlay, K. A. (1999). The Role of Empathy in Improving Intergroup Relations. *Journal of Social Issues*, 55, 729 – 743.
- Stys, Y. i Brown, S. L. (2004). *A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections*. Research Branch Correctional Service of Canada.
- Suh, E., Diener, E., Oishi, S. i Triandis, H. C. (1998). The shifting basis of life satisfaction judgments across cultures: Emotions versus norms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 482-493.
- Takšić, V. (2002). Upitnici emocionalne inteligencije (kompetentnosti). U K. Lacković-Grgin, A. Bautović, V. Čubela i Z. Penezić (Ur.), *Zbirka psiholoških skala i upitnika* (str. 27–45). Zadar: Filozofski fakultet.
- Takšić, V., Mohorić, T. i Munjas, R. (2006). Emocionalna inteligencija: Teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost s pozitivnom psihologijom. *Društvena istraživanja Zagreb*, 4-5, 729-752.
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism and collectivism*. Boulder, CO: Westview Press.



Triandis, H. C., Marin, G. i Betancourt, H. (1982). An examination of Hispanic and general population perceptions of organizational environment: Simpatia as a cultural script of Hispanics. *Technical Report, 19*, 1-22.

Wharton, A. S. i Erickson, R. J. (1993). Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles. *The Academy of Management Review, 18*, 457-486.

Zeider, M., Matthews, G., Roberts R. D. i MacCann, C. (2003). Development of emotional intelligence: Towards a multi-level investment model. *Human development, 46*, 69-96.