

TM	Г. XXXV	Бр. 4	Стр. 1657-1675	Ниш	октобар - децембар	2011.
----	---------	-------	----------------	-----	--------------------	-------

UDK 159.942+[004.738.5:316.772.4

Стручни рад

Примљено: 20. 1. 2011.

Ирена Котарска  
Косовска Каменица  
Емилија Марковић  
Учитељски Факултет  
Лепосавић  
Јелена Минић  
Филозофски Факултет  
Косовска Митровица

## ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА КАО ЧИНИЛАЦ УТИЦАЈА САЈБЕРПРОСТОРА НА МЕЋУЉУДСКУ КОМУНИКАЦИЈУ

### Резиме

Једна од основних карактеристика савременог доба јесте развој технологије који је собом донео појаву Интернета као начина глобалног повезивања преко вербалне, аудио-визуелне и вербалне, умрежене комуникације у којој може учествовати истовремено велики број људи. Интернет такође пружа доступност огромног броја информација, широке могућности забаве, рекламирања, куповања итд. Али, он истовремено доноси и ризик зависности, манипулативног представљања идентитета, деперсонализације као и отуђености од традиционалног, физичког контакта "лицем у лице". У комуникацији у сајбер простору недостају многи сигнали невербалне природе који нам иначе пружају значајне додатне информације о саговорнику. Циљ овог рада јесте покушај расветљавања односа између емоционалне интелигенције као значајног чиниоца животног успеха и присуства у сајбер простору, као и њеног утицаја на међуљудску комуникацију у овом простору.

**Кључне речи:** сајбер простор, Интернет, реално, виртуелно, емоционална интелигенција

## УВОД

Модерно време је период све бржег напретка технологије који резултира и бржим и квалитетнијим повезивањем људи, чак и на географским раздаљинама које су некада биле незамисливе. Интернет представља револуционарно откриће које уклања баријере у протоку информација. Нуде се различите информације, преко њега се рекламирају производи, продаје се и купује, забавља се и комуницира. Та комуникација се одвија путем електронске поште (и-мејл), вођењем писаног разговора, али и сликом и тоном.

Интернет свакако има својих предности. Брзо и лако пружа информације, упућује нас на доступност ствари, омогућава нам ступање у контакт са многим људима са којима се иначе никада не бисмо срели, а који можда имају интересовања слична нашим. То је место где се срећу људи из различитих култура и размењују мишљења о различитим темама, што се назива "мрежном социјализацијом" (Ersoz 2009). Компјутерски експерти кажу (Cooke and Lehrer 1993, 61) да је велика предност глобалне мреже способност фрагментирања и поновног окупљања различитих друштава у једно виртуелно друштво. Наместо подељености границама, људи се сада срећу у сајберпростору који представља нематеријални свет између два или више повезаних компјутера, а у том свету могу се тражити пријатељи, колеге, романсе, посао итд.

Интернет, међутим, има и својих недостатака. Једно од питања које се поставља јесте његов утицај на међуљудску интеракцију, односно то да ли он удаљава људе једне од других или их спаја. Осим тога, као виртуелни свет који превазилази комуникацију "лицем у лице", он пружа значајне могућности за манипулацију властитим идентитетом. Под одређеним корисничким именом лако је пријавити лажни идентитет, а да су могућности провере, ако их има, ограничене. У сваком случају, појава Интернета мења свет у целини. Интернет и са њим повезане технологије

"промениће готово сваки аспект нашег живота – приватни, социјални, културни, економски и политички... јер он има уплива у саму суштину људског друштва... али, социјалне промене у долазећим декадама вероватно ће бити још шире и одвијаће се брже него икада у прошлости јер технологија која их води наставља да се развија огромном брзином (Manasian 2003, 4)."

## ИНТЕРНЕТ И САЈБЕР ПРОСТОР

Интернет предствља највећу компјутерску мрежу која се састоји од скупа међусобно повезаних мрежа велике брзине. Интернет је хијерархија више од пет хиљада повезаних регионалних, држав-

них, федералних и корпоративних мрежа. Фрас (Fraase 1993, 5) истичући да је Интернет више од "Мреже мрежа" и резервоара информација о њему говори као о виртуелној заједници која постоји само ефемерно у реалном свету. Наставши 1969 године као ARPANET, компјутерски мрежни пројекат Министарства одбране у Пентагону, који је имао за циљ сигуран и ефикасан пренос војних података широм света, Интернет је почетком деведесетих година користило преко тридесет милиона људи у преко четрдесет земаља света (Cooke and Lehrer 1993, 61), а већ 2002. преко шесто милиона људи имало је приступ Интернету (Manasian 2003). Некада доступан само привилегованима, Интернет је постао део свакодневне комуникације обичних људи.

Примарно социјални канали на мрежи разликују се од Интернет извора података. Ови канали служе у различите сврхе почев од образовања, маркетинга, преко бизниса до искључиво забаве. Интернет комуникације се могу поделити у две опште категорије (Stafford 1996): асинхроне и синхроне комуникације. *Асинхроне* комуникације су оне у којима се комуникација не одвија симултано. Типичан пример оваквих комуникација јесте електронска пошта (и-мејл) којим се могу слати текстови, слике или видео материјал. Али, када ће поруке бити прочитане увелико зависи од навика примаоца. Овде спадају и форуми као групе за дискусију о различитим проблемима и блоггови. *Синхроне* комуникације се одвијају у реалном времену, као временски непосредна комуникација у виду четовања, играња заједничких игрица или симултаних дискусија на неку тему. У новије време све је раширенији Скајп као аудио визуелна интернет комуникација.

Појам сајбер простора се први пут појављује код канадског култног писца научне фантастике Вилијема Гибсона (William Gibson). Сајбер простор је створен технолошким, кибернетичким средствима и представља скуп различитих друштвених и културних односа који настају онда када људи почињу да користе компјутер као и када компјутери почну да функционишу као "помоћно средство" људских активности. Сајбер простор јесте условни простор који је нематеријалан, али се ослања на оно што је материјално. Одатле и потичу проблеми везани за реалност и виртуелност. Сајбер простор не треба мешати са Интернетом, мада се та два појма у великој мери преклапају. Наиме, сајбер простор се може створити у само једном рачунару или неком другом техничком помагалу, док Интернет подразумева пре свега умрежавање и комуникацију.

Значајна карактеристика сајбер културе у односу на реалну културу јесте језик компјутерске комуникације. Основни елементи тог језика јесу скраћенице и ознаке за осећања. Скраћенице су неизоставни делови свих четова, а настају из потребе да се овај текстуални разговор по брзини што више приближи говорном. Значајна

функција ознака за осећања, као што је смајли, на пр., јесте да се спрече неспоразуми који могу настати услед недостатка невербалне комуникације у којој се по фацијалној експресији или говору тела може много тога закључити.

### УТИЦАЈ ИНТЕРНЕТА НА МЕЂУЉУДСКУ КОМУНИКАЦИЈУ

Оно што је несумњиво јесте да интернет има снажног утицаја на социјални живот и међуљудску комуникацију. Међутим, сагласност о природи тог утицаја не постоји. Док једни сматрају да Интернет комуникације представљају осиромашену и стерилну форму социјалне размене у поређењу са класичном комуникацијом "лицем у лице" која ће произвести негативне ефекте у виду ширења усамљености и депресије и ослабљивања пријатељских веза, други сматрају да Интернет представља нову путању социјалних интеракција која омогућује стварање веза међу људима који се иначе никако не би упознали, те да стога унапређује и повећава социјалну повезаност. Свако напредовање у развоју технологије у последњих двеста година од телеграфа до Интернета било је праћено сумњама да ће потенцијално ослабити међуљудске везе. Интернет је последње у серији ових открића које комбинује карактеристике свих појединачних комуникационих медија. Као телеграф и телефон, може се користити за директну комуникацију, као радио и телевизија може функционисати као мас медијум, а такође представља и највећу глобалну библиотеку.

Барц и Меккенова (Bargh and McKenna 2004) наводе три приступа који се баве ефектима Интернета на интерперсоналну интеракцију. Први *"филтер модел"* који су дефинисали Спроул и Кајслер (Sroull and Kiesler 1985) претпоставља да је Интернет комуникација осиромашена, са редукацијом социјалних знакова што резултира већим осећањем аутономности и производи понашање које је више само-усмерено и мање социјално регулисано у доносу на "лицем у лице" комуникацију. Овај редукационистички модел подразумева да ово мора имати негативног ефекта на социјалну интеракцију. Други, *инжињеријски модел из перспективе социјалних наука* изнео је Спирс (Spears, према: Bargh and McKenna 2004) и он претпоставља да циљеви индивидуа који су у комуникацији детерминишу резултате интеракције без обзира на карактеристике комуникационог канала у коме се интеракција одвија. Трећи приступ који дају Барц и Меккенова (2002) истиче да Интернет социјална комуникација има утицаја на међуљудске односе, али овај утицај увелико зависи од социјалног контекста.

Још једно значајно питање које се поставља јесте питање "Интернет културе" – да ли Интернет поседује своју властиту културу? Ла Кјуова (La Quey 1993, 109) каже:

"Ставите неколико милиона људи било где, чак и у електронски сајбер простор, и они ће развити неку врсту културе, творевину заједничких искустава, заједничких интересовања, заједничких страхова, правила понашања што им пружа осећање припадности заједници."

Говорећи о Интернет култури Кастелс (Castells 2001, 80) описује културу као скуп вредности и уверења који покреће понашање, устаљене обичаје који институције и неформалне организације чине респектабилним. То је свест као колективни и динамички конструкт. Интернет култура је повезана са технолошким развојем. Јавна дистрибуција извора дозвољава свакоме да, мењајући их, ствара нове програме и апликације и ствара моћну динамику иновација засновану на кооперацији и слободном кружењу технолошких знања. Интернет комуникација јесте интерактивна и транспарентна.

Интернет омогућава интеркултуралну комуникацију као комуникацију између припадника различитих култура. Културалне разлике могу бити узрок неспоразума у комуникацији. Перцепција, уверења и вредности могу бити препреке у комуникацији припадника различитих култура. Ерсоз (Ersoz 2009), међутим, истиче да ове препреке могу нестати у сајбер простору. Интернет спаја људе "грађанског духа" и са осећањем заједништва. Учесници у комуникацији се понашају аутономно у оквиру онога што им се нуди. Оно што олакшава комуникацију јесу заједничке жеље и потребе које спајају људе. Интернет има своја властита комуникациска правила. Када комуницирамо преко њега, ми улазимо у неки други свет који има своју културу и она је једнако важна као и изворна култура учесника у комуникацији.

Нека истраживања која су се бавила утицајем Интернет комуникације на међуљудске односе дају различите резултате. Тако, на пример, Кајслер са сарадницима (Kiesler, према: Bargh and McKenna 2004) налази да деиндивидуализујућа природа компјутерске комуникације доводи до пораста агресивности између комуникатора и до редукције уобичајених инхибиција у комуникацији са надређенима, када су у питању пословне комуникације. Међутим, Штраус (Straus, према Bargh and McKenna 2004) поредећи 36 компјутерских комуникација са 36 комуникација "лицем у лице" трочланих радних група налази да нема значајне разлике у нивоу испољавања међусобне агресивности између ова два облика комуникације. Такође, нека истраживања (Nie and Erbring 2000; Nie, 2001) показују да Интернет комуникација има негативне ефекте на индивидуалне кориснике јер доводи до пораста усамљености и депресије и урушава блиске односе. Нека друга истраживања (Kraut et al., према: Hampton 2002) насупрот показују да је већа употреба Интернет комуникације допринесила бољем повезивању пријатеља и рођака и имала позитивне психолошке и социјалне ефекте.

Једна од опасности Интернет комуникације јесте у погрешном међусобном разумевању. Ово може бити последица недостатка невербалних знакова. У комуникацији "лицем у лице" управо невербални знакови помажу да се избегне амбивалентност. Исте вербалне поруке могу имати различито значење у зависности од тона, наглашавања неких речи, фацијалне и емоционалне експресије. Деркс и Бакер (Derks and Bakker 2010) наводе да узрок неспоразума може бити у егоцентричној позицији онога ко шаље или онога ко прима поруку. Када људи процењују нечије перцепције, мисли и осећања, они то чине из властитог референтног оквира и сматрају да су њихове намере очигледније другима него што оне то заиста јесу.

Повезано са овим јесте и питање поверења између комуникатора на Интернету. Поверење се односи на осећање осигураности онда када се срећемо са несигурним или ризичним околностима (Chen et al. 2010, 540). Када укуцамо број кредитне картице, када шаљемо поверљиве поруке пријатељима или четујемо са анонимним особама, увек се поставља питање да подаци које дајемо неће бити злоупотребљени. Када гледамо рекламе за наручивање производа, такође нам је потребно поверење у истинитост датих информација. То да ли верујемо или не верујемо, у великој мери утиче на наше реаговање у односу на лимитираност информација датих преко Интернета.

Једном када некога прихватимо имамо тенденцију да тог неког идеализујемо и приписујемо му добре особине. Са друге стране, Интернет пружа, управо због лимитираности информација, могућности за преваре и манипулације. Компјутерски посредоване комуникације су погодне тле за само-презентацију и манипулацију идентитетом. Изгледа, међутим, да се ређе дешавају драстичне злоупотребе потпуног фалсификовања властитог идентитета, већ се пре дешава приказивање себе у бољем светлу. Разлика између ситуације имања и немања поверења није у Интернету, јер су његове карактеристике као комуникационог канала увек исте, већ у социјалном контексту и интерперсоналној мотивацији комуникатора.

### *ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА*

Емоционална интелигенција представља релативно нови концепт који је популарисао Данијел Големан (Daniel Goleman) 1994. године у истоименој књизи. Овај концепт насртаје као синтеза рада Хауарда Гарднера (Howard Gardner), неких проналазака неуропсихологије, теоретичара емоционалне привржености и теоретичара објектног односа.

Хауард Гарднер (Howard Gardner), претпоставља да не постоји само једна врста интелигенције, већ седам различитих врста укључујући кинестетичку, музичку, логичко-математичку, лингвистичку,

визуелно- спацијалну, социјалну или интерперсоналну и емоционалну или интраперсоналну. Неуропсихолози истичу да су емоције незаобилазне у процесу доношења одлука, тј. да су чињенице и информације које поседујемо практично бескорисне осим ако је особа свесна својих емоција и има способност да њима управља. Болби (Bowlby 1973) истиче да емоционални развој има суштинску важност за развој језика, когниције или социјални развој, а теоретичари објекталног односа истичу значај емоција у процесу сепарације детета од мајке, што има своје дугорочне последице.

Основна Големанова (Goleman 2005) идеја о емоционалној интелигенцији јесте да за успех у школи, на послу, у односима са људима, у животу уопште није довољна само интелигенција, већ је пресудна емоционална интелигенција. Она није супротна рационалној интелигенцији, већ само представља посебну способност. Сарадња ове две интелигенције јесте основа успеха у животу. Као основне карактеристике емоционалне интелигенције наводе се: способност самомотивисања; способност толеранције фрустрације и суочавања са њом; способност контроле импулса; способност контролисања непосредне графикације; способност контролисања расположења; способност емпатије; способност одржавања наде и увиђања алтернативних могућности; способност задржавања властитог мишљења (Stevens 2000).

Нека истраживања рађена са адолесцентима (Milani et al. 2009, 681) показују да проблематична-претерана употреба Интернета води осећању изолованости и усамљености, а преферирање онлајн комуникације углавном је узроковано тиме што особа у таквој комуникацији осећа већу сигурност. Ово указује на то да би емоционална интелигенција могла бити у негативној корелацији са преференцијом комуницирања преко Интернета. Са друге стране, непостојање невербалних знакова може бити и предност у регулисању емоција. Све што се напише у поруци може бити прочитано пре слања што олакшава регулисање властитих емоција (Derks and Bakker, 2010). Овде је могућа свесна контрола и избор емоција које ћемо изнети у поруци јер не постоји ризик од несвесног одавања невербалним порукама.

## МЕТОД

*Проблем* овог истраживања јесте психолошки аспект сајбер простора као и утицај који он има на међуљудску комуникацију у зависности од емоционалне интелигенције и одређених карактеристика корисника.

Истраживање је спроведено на случајном узорку који је чинило 120 испитаника који имају приступ Интернету, од којих је половина са подручја Косова и Метохије, а половина из остатка Србије,

при чему су испитаници пропорционално подељени по старосним групама и по полу, и то 60 испитаника мушког и 60 испитаника женског пола, а према старосном добу је узорак подељен тако што је прву групу чинило 60 испитаника старости од 14-30 година, а другу групу 60 испитаника старости од 30- 65 година.

За прикупљање података коришћен је упитник од 19 питања (дат у прилогу) направљен за потребе овог истраживања којим су прикупљани подаци о испитаницима везани за њихов пол, старост, пребивалиште, образовање, занимање, афинитете при коришћењу Интернета и склоности ка комуникацији путем Интернета, док је за процењивање емоционалне интелигенције коришћен тест TEIQue-SF- седмостепена скала процене Ликертовог типа, која садржи 30 тврдњи (дата у прилогу).

### РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Резултати истраживања показују да испитаници из старосне групе 18 до 30 година чешће користе Интернет од остале две групе (31-50 и преко 50 година), као и то да они чешће проводе више од два часа дневно сурфујући у односу на друге две групе.

*Табела 1. Разлике између старосних група у погледу учесталости коришћења Интернета*

Старосна група 1	Старосна група 2	ниво разлике Post hoc test	разлика између AC
18-30	31-50	0.04	0.600
18-30	+50	0.001	0.967

*Табела 2. Разлике између старосних група у погледу временаведеног у сурфовању на Интернету*

Старосна група	Старосна група 2	ниво разлике Post hoc test	разлика између AC
18-30	-18	0.03	0.600
18-30	31-50	0.001	0.867
18-30	+50	0.000	0.467

Такође, сурфовање се налази у негативној корелацији са скалом благостања-добробити на тесту емоционалне интелигенције.

По питању локације, односно средстава којима се приступа Интернету не постоји статистички значајна разлика како на нивоу целог узорка, тако и на нивоу подузорака. Велики број корисника приступа Интернету како на послу, тако и са кућног или мобилног телефона. Али, по питању сврхе у коју се Интернет користи, добије-

на је значајна разлика између старосних група и то таква да испитаници до 18 година старости, као и они од 18-30 чешће користе Интернет у забавне сврхе, слушајући или скидајући музику или учествујући у причаоницама у чет-собама, а време посвећено скидању музике је у позитивној корелацији са скалом добробити (0.205) и са скалом друштвености (0.274) на тесту емоционалне интелигенције.

*Табела 3. Разлика између старосних група у погледу сврхе коришћења Интернета*

Старосна група 1	Старосна група 2	ниво разлике Post hoc test	разлика између АС
-18	31-50	0.003	0.533
-18	+50	0.000	0.733
18-30	31-50	0.01	0.467
18-30	+50	0.000	0.667

По питању претраге Интернета у информативне сврхе добијена је статистички значајна разлика између старосних група и то таква да испитаници испод 18 година чешће претражују специјализоване форуме и научно-стручне садржаје од старијих испитаника.

*Табела 4. Разлике између старосних група у погледу претраживања веб страна у информативне сврхе*

Старосна група 1	Старосна група 2	ниво разлике Post hoc test	разлика између АС
-18	50+	0.01	0.673

На питање да ли се испитаници чешће информишу путем интернета или путем штампе и телевизије, чак 68,3% испитаника даје предност Интернету над осталим средствима информисања. Интересантно је да испитаници са Косова у већој мери одабирају Интернет као информациони медиј за шта се као чест разлог наводи недостатак штампе.

У погледу коришћења Интернета за играње игрица, пронађена је значајна разлика између испитаника од 18-30 година који чешће упражњавају ову активност од старијих група, док разлике у односу на испитаницике испод 18 година нема.

*Табела 5. Разлике између старосних група у погледу онлајн игрица*

Старосна група 1	Старосна група 2	ниво разлике Post hoc test	разлика између АС
18-30	30-50	0.004	0.467
18-30	+50	0.01	0.400

По питању посећивања сајтова са информацијама забавног карактера као што су таблоиди, хороскоп, и сл. нађена је статистички значајна разлика између свих старосних група у поређењу са групом изнад 50 година. И млади и људи средњих година чешће посећују ове сајтове од старијих, а преферирају их они који имају ниске скорове на скали добробити или позитивних осећања на тесту емоционалне интелигенције.

*Табела 6. Разлика између старосних група у погледу посећивања забавних сајтова*

Старосна група 1	Старосна група 2	ниво разлике Post hoc test	разлика између АС
-18	+50	0.000	0.667
18-30	+50	0.01	0.533
31-50	+50	0.01	0.400

У погледу коришћења Интернета ради комуникације са особама са којима су се корисници упознали у причаоницама добијена је статистички значајна разлика између испитаника испод 18 година у односу на све друге старосне групе и то у правцу да најмлађи знатно чешће посећују причаонице од осталих. Такође, испитаници од 18-30 година чешће комуницирају преко причаоница од оних изнад 50. Причаонице више посећују људи који имају ниске скорове на скали добробити (-243) и на скали самоконтроле (-0.234)

*Табела 7. Разлика између старосних група у погледу склапања пријатељстава у причаоницама*

Старосна група 1	Старосна група 2	ниво разлике Post hoc test	разлика између АС
-18	18-30	0.000	0.567
-18	31-50	0.000	0.633
-18	+50	0.000	0.167
18-30	+50	0.000	0.600

По питању броја сајбер пријатеља који се упознају у причаоницама, добијена је статистички значајна разлика између најмлађих и испитаника свих других старосних група, као и између група од 18-30 и 30-50 година у односу на испитанике старије од 50. Испитаници старији од 50 година имају значајно мање сајбер пријатеља у односу на све млађе од њих, док најмлађи испитаници до 18 година имају највећи број оваквих пријатеља. Већи број сајбер пријатеља имају они са ниским резултатима на скали позитивних осећања (-0.270) и скали самоконтроле (-0.250).

Табела 8. Разлика између старосних група у погледу броја стечених сајбер пријатеља

Старосна група 1	Старосна група 2	ниво разлике Post hoc test	разлика између АС
-18	18-30	0.003	0.533
-18	31-50	0.005	0.500
-18	+50	0.000	0.267
18-30	+50	0.000	0.733
31-50	+50	0.000	0.767

Када говоримо о броју сајбер пријатеља који се упознају и у реалном животу добијене су значајне разлике које показују да испитаници испод 18 година чешће упознају своје сајбер пријатеље од испитаника старијих од 30 година, док испитаници од 18-30 године чешће и реално склапају познанства од испитаника старијих од 50 година. Испитаници са нижом самоконтролом (-280) и они са нижом емоционалном интелигенцијом (-0.224) склонији су склапању оваквих познанстава.

Табела 9. Разлика између старосних група у погледу упознавања сајбер пријатеља у стварном животу

Старосна група 1	Старосна група 2	ниво разлике Post hoc test	разлика између АС
-18	31-50	0.01	0.400
-18	+50	0.001	0.533
18-30	+50	0.03	0.333

Анализа података који се тичу повезивања пребивалишта и сврхе коришћења Интернета, резултати показују да мушкарци из Србије чешће сурфују мрежом од мушкараца са Косова и Метохије, док мушкарци са Косова чешће скидају музику са Интернета и користе га за комуникацију јер га процењују погоднијим од осталих средстава комуникације.

Табела 10. Разлика између група по пребивалишту код припадника мушког пола у вези са сврхом коришћења Интернета

	t-тест	Степени слободе	нивои значајности
сурфовање	2.935	62	.005
музика	3.093	62	.003
разлози	2.481	46	.017

Такође је утврђено да жене из Србије чешће користе Интернет због комуникације са рођацима, чешће посећују причаонице и имају више сајбер пријатеља, док кориснице са Косова Интернет најчешће користе за играње онлајн игрица и скидање музике.

Табела 11. Разлика између група по пребивалишту код припадница женског пола у вези са сврхом коришћења Интернета

	t-тест	Степени слободе	Нивои значајности
сврха	2.239	54	.029
музика	2,183	54	.033
онлајн игрице	3.487	54	.001
рођаци	2.637	54	.011
причаонице	2.483	54	.016
сајбер пријатељи	3.385	54	.001

Разлике у коришћењу Интернета генерално нису пронађене између полова.

### ДИСКУСИЈА

У складу са наводима из литературе који о емоционално интелигентним људима говоре као о особама које су омиљене у друштву, оптимистичне, способне за успостављање складних пријатељских односа, успешне у организовању и лидерству, способне да препознају тешко опазиве сигнале итд. не изненађује закључак овог истраживања да је емоционална интелигенција у негативној корелацији са учесталošћу посећивања причаоница, склапања већег броја пријатељстава са сајбер пријатељима као и упознавањем овако стечених пријатеља у реалном животу. Емоционална интелигенција, једнако као и социјална преферира непосредне комуникације у којима се директно саосећа са другима или размењују емоционални утицаји. Наиме, сајбер простор олакшава експериментисање и манипулисање са тим ко смо, шта желимо, шта нам је у одређеном тренутку битно, који аспект личности, социјалне позиционираниости, професије и сл. желимо да истакнемо. Емоционално интелигентне особе су самосвесне, прихватају себе онаквима какве јесу, сигурне у себе, те им овај начин само-презентације није потребан, а за преношење њихове позитивности осећања и њихову друштвеност погодније тле је непосредни контакт. До сличног закључка долази и истраживање које је обавио Милани са сарадницима (Milani et al. 2009, 683), а у коме су испитивани ефекти претеране употребе интернета код адолесцената. Аутори закључују да адолесценти који показују знаке претеране употребе интернета имају и високе скорове на скали која мери тенденцију избегавања суочавања са ситуацијом и углавном користе мање адаптивне стратегије оваквог суочавања. Сем тога, оно што се показало као главни узрок претеране употребе интернета јесте низак квалитет реалних интерперсоналних односа.

И неки други резултати овог истраживања могу наћи поткрепљење у ранијим истраживањима. Тако, добијени податак да млађи

испитаници чешће користе Интернет у сврху прибављања информација и посећивања стручних форума може се повезати са резултатима истраживања Џонс (Jones 2002) која откривају да 73% студената америчких колеџа чешће користи Интернет за проналажење текстова него Универзитетску библиотеку. Такође, Милани са сарадницима (Milani et al. 2009, 682) налази да адолесценти са знаковима проблематичне, претеране употребе Интернета њега користе из социјалне мотивације, док испитаници који не показују знаке проблематичне употребе, Интернет више користе за учење или у информативне сврхе.

Резултат да млађи испитаници, као и они средње доби чешће и реално упознају сајбер пријатеље може се објаснити већом покретљивошћу и социјалном мотивацијом млађих. Истраживања које је радила Меккенове (Bargh and McKenna 2004) на узорку од 600 испитаника налази да се више од 50% учесника разних форума упознаје и у животу, а око 22% испитаника склапају и блиске односе, чак и вереничке или брачне.

С обзиром на то да су млађи корисници и генерално, најчешће присутни и најподложнији утицају Интернета, надамо се да ће овај рад подстаћи истраживања о утицају и дугорочним последицама утицаја технологије на друштво и културу, односно о друштвеним и културалним импликацијама технолошког развоја.

#### ЛИТЕРАТУРА

- Bargh, John A. and Katelyn Y. A. McKenna. 2004. The Internet and social life. *Annual Review of Psychology* 55: 573–90.
- Bowlby, John. 1973. *Attachment and Loss*, vol. 2. Separation, London, New York and Harmondsworth: Anxiety and Anger, Hogarth press, Basic books and Penguin books.
- Големан, Данијел. 2005. *Емоционална интелигенција*. Београд: Геополитика.
- Derks, Daantje, and Arnold B. Bakker. 2010. The impact of e-mail communication on organizational life. *Cyberpsychology* 4 (1). Доступно на: <http://cyberpsychology.eu/view.php?cisloclanku=2010052401&article=1>
- Ersoz, Selva. 2009. Cultures in cyberspace: Interpersonal communications in a computer-mediated environment. *Annual meeting of the summer conference on intellectual dialogue*, Maltepe University, Istanbul, Turkey, July 22, 2009.
- Jones, Steve. 2002. *The Internet goes to college*. Washington, DC: Pew Internet/American Life Proj. <http://www.pewinternet.org>.
- Kraut, Robert, Vicki Lundmark, Michael Patterson, Sara Kiesler, Tridas Mukopadhyay, and William Scherlis. 1998. Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist* 53 (9): 1017–031.
- La Quey, Tracy. 1993. *The Internet companion*. Addison-Wesley publishing company.
- Manasian, David. 2003. Digital dilemmas: A survey of the Internet society. *Economist* Jan. 25: 1–26.
- Milani, Luca, Dania Osualdella and Di Paola Blasio. 2009. Quality of interpersonal relationships and problematic internet use in adolescence. *Cyber Psychology & Behavior* 12 (6): 681–84.

- Nie, Norman and Lutz Erbring. 2000. *Internet and society: A preliminary report*. Stanford institute for the quantitative study of society, Stanford university. Retrieved May 24, 2001 ([http://www.stanford.edu/group/siqss/Press\\_Release/Preliminary\\_Report-4-21.pdf](http://www.stanford.edu/group/siqss/Press_Release/Preliminary_Report-4-21.pdf))
- Nie, Norman. 2001. Sociability, interpersonal relations, and the Internet: Reconciling conflicting findings. *American Behavioral Scientist* 45 (3): 420–35.
- Sproull, Lee and Sara Kiesler. 1985. Reducing social context cues. *Management Science* 32: 1492–512.
- Stafford, Cheryl L. 1996. *Interpersonal communication and the Internet: The cyberspace world of jnet*. Relationships <http://vrts-inter-text.syr.edu/iii1/stafford.html>, 2.12.2010.
- Stevens, Victoria. 2000. *The importance of creative thinking, emotional intelligence and the arts for education in the 21<sup>st</sup> century*. [www.drVictoriastevens.com/publications/stevens.edu](http://www.drVictoriastevens.com/publications/stevens.edu), 29.11.2010.
- Fraase, Michael. 1993. *The Mac Internet tour guide: Cruising the Internet the easy way*. Chapel hill, NC: Ventura press.
- Hampton, Keith N. 2002. Place-based and IT mediated “Community”. *Planning Theory & Practice* 3 (2): 228–31.
- Castells, Manuel. 2001. *The Internet galaxy: Reflections on the Internet, business and society*. Oxford: Oxford University press.
- Cooke, Kevin and Dan Lehrer. 1993. The whole world is talking. *The Nation* 12 July, 61–4.
- Chen, Y. H., S. H. Chien, J. J. Wu and P. Y. 2010. Impact of signals and experience on trust and trusting behavior. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking* 13 (5): 539–46.

## ПРИЛОГ I

### УПИТНИК

Ово није тест знања те не постоје тачни и нетачни одговори. Исправан је сваки одговор који изражава Ваше мишљење или говори о Вашим поступцима.

Молим Вас да искрено одговорите на питања. Сви Ваши одговори ће се користити само у сврху овог истраживања и неће се употребити у друге сврхе.

<b>Пол:</b>	М	Ж
<b>Старост:</b>	- 18 наведите: .....	
	18-30	
	30-50	
	50 +	
<b>Пребивалиште:</b>	Косово Србија	
<b>Занимање:</b>	ученик студент запослен незапослен остало	

**Образовање:**

основна школа  
 средња школа  
 виша школа  
 факултет и више

1. **Колико често користите интернет?**
  - a) 1-5 пута месечно
  - b) 5-10 пута месечно
  - c) 10-20 пута месечно
  - d) више од 20 пута месечно
2. **Када користите интернет колико времена проведете “сурфујући”?**
  - a) 1-30 минута
  - b) 30 мин-1 с
  - c) 1-2 с
  - d) више од 2 с
3. **Где користите интернет?**
  - a) код куће
  - b) интернет кафе
  - c) на послу
  - d) на мобилном телефону
  - e) остало (наведите).....
4. **У које сврхе претежно користите интернет?**
  - a) информативне (вести, научно стручни садржаји и сл.)
  - b) забавне (музика, онлајн ТВ, радио и сл.)
  - c) комуникацијске (и-мејл, месинџер, причаонице, форуми и сл.)
  - d) остало (наведите).....
5. **У информативне сврхе, интернетом најчешће претражујете:**
  - a) вести на домаћим веб странама (РТС, Б92, Блиц, Политика И сл.)
  - b) научно стручне садржаје (домаће И стране претраживаче)
  - c) специјализоване форуме
  - d) остало (наведите).....
6. **Да ли се чешће информисете о вестима путем интернета него путем штампе/телевизије?**
  - a) ДА
  - b) НЕ
7. **У вези са претходним питањем, објасните разлог:**

.....

.....

.....

8. У забавне сврхе, интернет најчешће користите за (заокружите или подвуците по један одговор за сваку опцију):
- I) онлајн игре:
    - а) не, никада б) понекад ц) да, најчешће
  - II) информације о половним аутомобилима у Европи:
    - а) не, никада б) понекад ц) да, најчешће
  - III) порнографске садржаје:
    - а) не, никада б) понекад ц) да, најчешће
  - IV) downloад музике:
    - а) не, никада б) понекад ц) да, најчешће
  - V) информације забавног карактера (таблоиди, подаци о бендовима и сл.)
    - а) не, никада б) понекад ц) да, најчешће
9. Путем интернета комуницирате са рођацима И пријатељима који нису у вашој близини:
  - а) не, никада б) понекад ц) да, најчешће
10. Због чега прибегавате овом начину комуницирања?
  - а) интернет је једини начин којим можете комуницирати са одређеним особама
  - б) јефтинији је од других видова комуникације
  - в) погоднији је од других видова комуникације
  - г) особа са којом комуницирате преферира интернет
  - д) остало (наведите).....
11. Путем интернета комуницирате са особама које сте упознали у “причаоницама”:
  - а) не, никада б) понекад ц) да, најчешће
12. Из којих разлога разговарате са другима у “причаоници” (одаберите све одговоре који Вама одговарају)?
  - а) да бисте имали прилику да budete “неко други”
  - б) из досаде
  - в) да бисте стекли пријатеље
  - г) из радозналости
  - д) да бисте упознали људе који су далеко
  - е) тражите дечка/ девојку
  - ж) да бисте се забавили
  - з) због тога што имате премало пријатеља “уживо”
  - и) остало (наведите).....
13. Колико имате “сајбер пријатеља” које сте упознали путем интернета?
  - а) ниједног б) 1-5ц) више од 5

14. Да ли упознајете ваше “сајбер пријатеље” у стварном животу?

а) не, никада б) понекад ц) да, најчешће

15. Из које су земље особе са којима се обично налазите у “причаоницама”?

.....  
.....

Хвала Вам што учествујете у овом истраживању!

## ПРИЛОГ II

### TEIQ- SF

*Упутство:* Заокружите број који најбоље показује у којој мери се слажете или не слажете са сваком наведеном тврдњом. Уколико се у потпуности не слажете са тврдњом, заокружите број 1. Уколико се у потпуности слажете са тврдњом заокружите број 7. Уколико нисте сигурни да ли се слажете или не слажете, заокружите број приближан броју 4. Радите брзо, али пажљиво. Не постоје тачни и нетачни одговори.

	Не слажем се Слажем се						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Лако ми је да о својим осећањима разговарам са другим људима							
2. Често ми је тешко да сагледам ствари са туђег гледишта							
3. Врло сам мотивисана особа							
4. Тешко ми је да контролишем своја осећања							
5. Мој живот није забаван							
6. Добро се слажем са својим колегама							
7. Често мењам мишљење							
8. Тешко ми је да тачно проценим шта осећам							
9. Задовољан сам својим изгледом							
10. Тешко ми је да се изборим за своја права							
11. Могу да утичем на то да се други осећају боље када то желим							
12. Понекад, мислим да ће ми читав живот бити очајан							
13. Понекад, други се жале да их тетирам лоше							
14. Тешко се суочавам са променама у мом животу							

15. Способан сам да се борим са стресом	1	2	3	4	5	6	7
16. Не знам како да покажем људима који су ми блиски да ми је стало до њих	1	2	3	4	5	6	7
17. Могу да “будем у туђој кожи” И осетим емоције других	1	2	3	4	5	6	7
18. Тешко ми је да одржавам своју мотивисаност	1	2	3	4	5	6	7
19. Могу да контролишем свој бес када то желим	1	2	3	4	5	6	7
20. Задовољан сам својим животом	1	2	3	4	5	6	7
21. Описао бих себе као доброг преговарача	1	2	3	4	5	6	7
22. Понекад, ангажујем се у нечему због чега касније зажалим	1	2	3	4	5	6	7
23. Доста обраћам пажњу на своје емоције	1	2	3	4	5	6	7
24. Задовољан сам собом	1	2	3	4	5	6	7
25. Тежим да се “повучем” чак И када знам да сам у праву	1	2	3	4	5	6	7
26. Нисам у стању да променим како се други осећају	1	2	3	4	5	6	7
27. Верујем да ће мој живот протећи лепо	1	2	3	4	5	6	7
28. Понекад, пожелим да имам боље односе са својим родитељима	1	2	3	4	5	6	7
29. Могу да се добро налазим у новим срединама	1	2	3	4	5	6	7
30. Покушавам да контролишем своје мисли И да не бринем превише	1	2	3	4	5	6	7

Irena Kotarska, Kosovska Kamenica, Emilija Marković, Leposavić,  
Jelena Minić, Kosovska Mitrovica

## THE EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A FACTOR OF THE EFFECTS OF CYBERSPACE ON INTERPERSONAL COMMUNICATION

### Summary

One of the main characteristics of the contemporary age is the technological development which has brought about the appearance of the Internet as the way of global connecting through verbal, audio/visual and verbal, connected communication where, at the same time, many people can participate. Internet also gives us the availability of the enormous number of information, great possibilities of entertainment, advertising, shopping etc. But, at the same time, it brings also the risk of addiction,

manipulation in presenting our identity, depersonalization and the distance from the traditional, physical contact “face to face”. In the communication in cyber space many nonverbal signals are missing and these can give us much significant information about the person we are communicating with. The purpose of this article is to highlight the relationship between the emotional intelligence as the very significant factor of life success, on the one hand, and the presence in the cyber space, on the other hand, and also to highlight its influence on the interpersonal communication in the cyber space.

**Key Words:** cyber space, Internet, real, virtual, emotional intelligence.