

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Katedra psychologie



Bakalářská práce

Sabina Tarasenko

Emoční inteligence a přístupy k jejímu poznávání a měření

Emotional intelligence and approaches to its cognition and
measurement

Praha, 2015

Vedoucí práce: PhDr. Hedvika Boukalová, Ph.D.

Ráda bych touto cestou vyjádřila poděkování PhDr. Hedvice Boukalové za její užitečné rady, vstřícné, chápavé a inspirativní vedení mé bakalářské práce.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu, a taktéž práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 4. května 2015

.....

Sabina Tarasenko

Abstrakt:

Cílem této práce je poskytnout přehled vývoje pojmu emoční inteligence, nejvýznamnějších konceptů zabývajících se tímto tématem a metod sloužících k jejímu poznávání a měření, které jsou spojené s modely. Pro dobrou orientaci v tématu je také vysvětlen a definován pojem emocí a aplikace emoční inteligence ve vybraných oborech. V empirické části je cílem vytvoření návrhu na vznik nové metody, jež by sloužila ke kulturně specifickému měření emoční inteligence. Jednalo by se o metodu, která využívá integrovaný model a kombinuje přístup sebehodnotících dotazníků s metodou FACS a MSCEIT. Výzkum by měl na velkém stratifikovaném vzorku zjistit, jestli nově vytvořená metoda měří validně úroveň emoční inteligence díky paralelní validizaci s MSCEIT. Nakonec jsou popsány možnosti využití metody a samotného výsledku, vyjádřeného emočním kvocieniem, v praxi.

Klíčová slova:

Koncept emoční inteligence, měřicí metody, emoce, modely, využití emoční inteligence, emoční kvocient.

Abstract:

The purpose of this study is to provide an overview of the development of the concept of emotional intelligence, the most important concepts dealing with this topic and the methods used for its recognition and measurement, which are associated with models. For better orientation in the topic, the concept of emotions and emotional intelligence applied in selected fields is also explained and defined. In the empirical part, the research is designed to create measurement methods of emotional intelligence, which utilizes the integrated model and combines the self-assessment questionnaires from more models with FACS and MSCEIT. Research should, on a large stratified sample, show, if the newly created method validly measures the level of emotional intelligence through parallel validation of the MSCEIT. Finally, it describes the possibilities of using the method and the actual outcome, expressed with the emotional quotient, in practice.

Keywords:

Concept of emotional intelligence, measurement methods, emotions, models, use of emotional intelligence, emotional quotient.

Obsah

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	7
ÚVOD.....	8
I. TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1. KONCEPCE EMOČNÍ INTELIGENCE.....	10
1.1 TEORIE EMOCÍ	16
1.2 VYMEZENÍ POJMU EMOČNÍ INTELIGENCE Z HLEDISKA JEHO VÝVOJE.....	16
1.3 MODELY EMOČNÍ INTELIGENCE.....	16
1.3.1 Model EI podle Mayera a Saloveye.....	17
1.3.2 Golemanův model emoční inteligence	19
1.3.3 Bar-Onův model.....	20
1.3.4 Rysový model Petridesa a Furnhama	21
1.3.5 Integrovaný model EI.....	22
2. ZPŮSOBY POZNÁVÁNÍ A MĚŘENÍ EMOČNÍ INTELIGENCE.....	27
2.1 METODA MSCEIT.....	24
2.2 METODA ESCI.....	25
2.3 EQ-I (BAR-ON)	25
2.4 DOTAZNÍK TEIQUÉ.....	26
2.5 FACS (EKMAN)	26
3. EMOČNÍ INTELIGENCE V PRAXI A VYUŽITÍ EQ.....	27
3.1 FOREZNÍ PSYCHOLOGIE	28
3.2 PEDAGOGICKÁ PSYCHOLOGIE.....	30
3.3 KLINICKÁ PSYCHOLOGIE	31
3.4 PSYCHOLOGIE PRÁCE A ORGANIZACE.....	CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.
II. EMPIRICKÁ ČÁST	34
4. NÁVRH POSTUPU PRO VYTVOŘENÍ MĚŘICÍ METODY	34
4.1 POUŽITÉ METODY A PLÁN VÝZKUMU	35
4.2 SBĚR DAT A VALIDIZACE	37
4.3 VYUŽITÍ METODY	38
DISKUZE.....	39
ZÁVĚR.....	41
ZDROJE.....	43
PŘÍLOHY	43

Seznam použitých zkratk

EI	Emoční inteligence
EQ	Emoční kvocient
EQ-i	Emotional Quotient Inventory (Bar-Onův inventář emočního kvocientu)
ESCI	Emotional and Social Competency Inventory (inventář emoční a sociální kompetence)
FACS	Facial Action Coding System (systém kódování obličejových reakcí)
IQ	Intelligenční kvocient
MEIS	Multifactor Emotional Intelligence Scale (Vícefaktorová škála emoční inteligence)
MSCEIT	Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (Mayerův-Saloveyův-Carusův test emoční inteligence)
TEIQue	Trait Emotional Intelligence Questionnaire (Dotazník rysové emoční inteligence)
ELMS	Emotional Literacy in the Middle School (Emoční gramotnost na středních školách)

ÚVOD

Téma emoční inteligence jsem si zvolila, protože mám zkušenosti s lidmi s vysoce nadprůměrnou inteligencí, kteří jsou schopní pochopit komplikované matematické úlohy, z poslechu se naučit cizí jazyky během pár měsíců, ale při komunikaci s lidmi nevědí, co mají dělat, většinou jsou jejich reakce neadekvátní situaci a jsou nervózní až úzkostní. Proto se domnívám, že techniky na měření emoční nebo sociální inteligence by měly být zpracovány stejně jako techniky měření inteligenčního kvocientu a zařazeny do testových baterií. Nejen koncept inteligence jako takové, ale i emoční inteligence je důležitým faktorem například pro výběr dalšího studia či povolání a ovlivňuje výkonnost i spokojenost.

Jistě je zajímavé, v jakém poměru je EI vrozená a v jakém naučená. Nebo nakolik je znatelná odchylka na základě zkušenosti v rodinném prostředí nebo díky větším možnostem komunikace v kolektivu. Jestli testování zachytí možnosti jednotlivce a predispozice pro rozvoj jednotlivých schopností EI.

Základním zaměřením bakalářské práce je přinést přehled významných koncepcí emoční inteligence a jejího měření z hlediska neurofyziologického, kognitivního a evolučního. Zároveň zahrnuje psychosociální podmíněnost vývoje emocí, jelikož i přes ověřenou existenci univerzálních emocí jako je štěstí, smutek, překvapení, strach, zlost a znechucení, je zřejmé, že jsou značné kulturní rozdíly ve verbální i neverbální expresi emocí.

V práci je také zachycen současný vývoj pojmu emoční inteligence a seznamuje se zahraničními trendy. Koncept emoční inteligence a jejího měření je dnes nejvíce využíván v USA, Austrálii a Kanadě. V Evropě se studiem emoční inteligence více zabývají v Itálii, Velké Británii, Švýcarsku a Nizozemí. V posledních letech se rozvíjí i v Jižní Africe. V současnosti je emoční inteligence průřezové téma a vychází mnoho publikací, které se tímto tématem zabývají. Literatura musí být pečlivě vytríděna, aby byly informace uvedené v práci relevantní a aby zahrnovala i současné názory.

V úvodu práce seznamuje s pojmem emoce, s klasickými teoriemi emocí a emoční inteligence počínaje Darwinem a pokračuje nastíněním rysů jednotlivých současných koncepcí a technik měření emoční inteligence, které jsou doposud známé. Existuje mnoho odborníků, kteří se věnují této problematice a snaží se změřit emoční kvocient

podobně jako inteligenční, proto vzniká víc možností měření. Metody jsou různé a měření je problematické, důvodem je pravděpodobně fakt, že existuje více rozličných definic pro pojem emoce. V současnosti jsou tři hlavní proudy zkoumání emoční inteligence – je to model zaměřený na schopnosti a dále smíšený a rysový.

Práce se ze základních metod věnuje EQ-i podle Bar-On, včetně jeho škály EQ. Představen je také model podle Golemana a jeho měřicí nástroj emoční kompetence ESCI. Goleman je v současnosti nejcitovanějším autorem v oblasti emoční inteligence. Následně je popsán dotazník MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test), což je zkrácená verze MEIS a TEIQue vytvořený Petridesem. Zmíněn je například Ekmanův FACS, který je v poslední době silně zpopularizovaný díky využití ve filmové produkci. A nakonec integrovaný model emoční inteligence, který kombinuje několik výše uvedených pojetí.

V rámci empirické části práce bude navržen postup vytvoření nové testové metody s pomocí kombinace již vzniklých zahraničních měřicích technik. Zároveň by metoda měla být i kulturně specifická, aby umožňovala měření emoční inteligence v České republice, i když zde existuje hodně skeptiků – pravděpodobně proto, že zde v oblasti emoční inteligence panuje nízká informovanost a často je zaměňována za empatii. Tento fakt může ztěžovat vytvoření testové metody.

Měření emoční inteligence by mohlo být aplikované v mnoha praktických oblastech, jako je klinická psychologie, pedagogika, forenzní psychologie a další.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Koncepce emoční inteligence

Před zvýšením zájmu o studium emoční a sociální inteligence se společnost převážně koncentrovala na úroveň obecné inteligence a naměřené IQ. Největší rozmach lze zaznamenat během první světové války, kdy vznikl test army alfa a beta. Úspěšnost jedince ve studiu byla spojená především s naměřeným IQ nebo jinými testy, které se soustředily hlavně na verbální a numerické schopnosti. Ve spojitosti s tímto jsou významná jména Bineta a Simona, kteří v roce 1905 sestavili škálu za účelem rozřazení dětí do normální nebo zvláštní školní docházky. Vytvořená škála obsahovala vzorec pro výpočet dnešního IQ (Ruisel, 2000).

Obecně definovat inteligenci se pokusil například Wechsler v roce 1958: *„Intelligence je globální schopnost individua účelně jednat, rozumně myslet a vypořádat se účinně se svým okolím.“* (Vágnerová, 2004, 132 s.). Tato definice zahrnuje i schopnost efektivní komunikace.

Odborná veřejnost si posléze začala klást otázku, jestli je vysoké IQ opravdu zárukou prosperity, společenského postavení a pocitů štěstí a začala se zajímat o souvislost vyššího IQ a úspěchů v životě, jako je například pracovní pozice, či rodinný život (Goleman, 1997).

Výsledky následně proběhlých výzkumů hlavně v prostředí USA, kde byli například sledováni absolventi Harvardské nebo Bostonské univerzity, byly překvapivé, jelikož se nepotvrdila hypotéza, že by vyšší obecná inteligence zaručovala úspěšnější a spokojenější život. Výstupy studie z Illinois z roku 1981 dokládají, že pouze každý čtvrtý absolvent z 81 premiantů po dokončení studia dosahoval lepších výsledků (v práci nebo rodinném životě) než vrstevníci s horším školním prospěchem (Goleman, 1997).

Na základě těchto výsledků a mnohých dalších výzkumů začaly vznikat odlišné koncepty emoční inteligence. V této kapitole uvedu několik těch významných, které jsou v poslední době rozvíjeny v souvislosti s tématem emoční inteligence, jelikož metody

měření emoční inteligence, poznávání jejích aspektů a určování kvocientu jsou následně rozvíjeny na podkladu jednotlivých koncepcí.

Nesrovnalost mezi jednotlivými náhledy na koncept emoční inteligence plyne pravděpodobně z toho, že není sjednocen ani pojem samotných emocí a jejich role v životě jedince. Téma emocí začalo být zkoumáno už dávno před vznikem oboru psychologie. Hlavními body zájmu je jednotné definování pojmu emocí, kategorizace, pochopení zákonitosti, zachycení subjektivního prožívání emocí jedince a snaha o objektivní zaznamenávání. Proto na úvod kapitoly uvádím základní přehled nejznámějších teorií emocí a definici samotných emocí, kdy jsem jednu zvolila jako výchozí pro svoji bakalářskou práci.

1.1 Teorie emocí

Emoce jsou bezpochyby jedním z klíčových témat psychologie, jelikož jsou podkladem pro subjektivní prožívání zážitků, umožňují zaujetí postojů k situacím a jejich vyhodnocení. Hrají podstatnou roli v mezilidské komunikaci. Hodně literatury uvádí, že emoce jsou vývojově nejstarší aspekt limbického systému na základě pudových impulsů, a jsou proto silné a hůře ovlivnitelné (Plháková, 2004). Ekman (2010) ve své knize „*Čtení emocí*“ tvrdí, že emoce jsou středem života, jelikož bez emocí by nebyl podnět ke změnám. Jako jeden z příkladů uvádí vztek, což je emoce, jejíž projev je ve společnosti vnímán jako nežádoucí, ale zároveň je často hnacím pohonem ke změnám v životě jedince (Ekman, 2010). Z toho vyplývá, že ani negativní emoce nemohou být zcela potlačeny a že jsou podstatné pro normální fungování jedince nejen v rámci mezilidské komunikace.

Lidské emoce se dají dělit na dvě základní skupiny – na **primární (základní)** a **komplexní (vyšší)** emoce. Ale ani dnes nepadá shoda o tom, které emoce jsou opravdu základní. Primární emoce jsou pravděpodobně vrozené a univerzální, řadí se sem nejčastěji strach, úzkost, hněv, radost, smutek, odpor a překvapení (Plháková, 2004). Ke stejnému výčtu došel i Ekman při svém mezikulturním testování, kdy v jeho výzkumech byly sledovány právě základní emoce až na úzkost (Ekman, 2010), o které se polemizuje, jestli patří mezi primární emoce, jelikož se jedná o strach na základě neznámého podnětu.

Mezi komplexní emoce můžeme například zařadit lásku, přátelství, naději, stud, pocit viny, pocit křivdy. V tomto případě se má za to, že emoční reakce jsou naučené na základě kultury a prostředí, kde jedinec vyrůstá. A na rozdíl od emocí základních jsou více variabilní ve svém projevu (Plháková, 2004).

Ekman předpokládá vrozenost základních emocí. Projevy základních emocí zkoumal v kmenech domorodců, kteří žijí izolovaně od západní společnosti – například v Papui-Nové Guinei. Ale zároveň připouští, že projev emocí je podmíněn i kulturními zvyklostmi (Ekman, 2010).

Aby potvrdil tuto hypotézu, realizoval řadu experimentů, kde byl probandům promítán film o chirurgické intervenci a nehodách, který měli sledovat, aby o tom mohli později mluvit. Při tom se podle video záznamů zjistilo, že intenzita exprese emoce se liší – když byl proband v místnosti sám, exprese emocí byla stejná u Japonců a Američanů. Když byl naopak v místnosti někdo další, byly rozdíly mezi projevy emocí poměrně velké. Japonci mnohem častěji než Američani skrývali svoje negativní emoce za smích (Ekman, 2010).

Obecná psychologie uvádí, že emoce jsou tvořeny třemi vzájemně propojenými složkami, kterými jsou **subjektivní fenomenologické (emocionální) prožitky**, **výrazové (expresivní) chování** a **tělesné (fyziologické) koreláty** (Plháková, 2004). Dělení emocí na jednotlivé složky je podstatné pro vznik a zaměření jednotlivých měřicích metod.

Definice emocí

Jednotlivé definice většinou vycházejí z teoretického základu a uchopení problematiky autorem definice. Z tohoto důvodu neexistuje jednotná definice, protože výchozí modely mají často zcela protikladné hypotézy.

Darwin považuje emoce za vrozené vzorce mimického, gestikulačního, případně zvukového chování, které usnadňuje vnitrodruhovou komunikaci (Plháková, 2004). Goleman používá slovo emoce k označení pocitů a s nimi spojených myšlenek, psychických a fyzických stavů a také řady pohnutek k určitému jednání (Goleman, 1997).

Pro lepší vymezení pojmu emoce pro tuto bakalářskou práci zde uvádím definici podle Slaměníka (2011), který je popisuje jako „*uvědomované pocity různého ladění, které vyjadřují vztah člověka k relevantním událostem vnějšího prostředí i k sobě samému a které jsou spojeny s různou mírou fyziologické aktivace, jejíž funkcí je navodit stav připravenosti k jednání. Intenzita emocí koresponduje s úrovní významnosti situace či události pro jedince. Vnitřní prožitky mohou být provázeny vnějšně pozorovatelným výrazem (mimika, gestika, hlasové změny aj.). Emoce mají – jak zdůrazňují mnohé koncepce – podstatnou roli v sociálních vztazích.*“ (Slaměník, 2011, s. 12)

Existují různé teoretické modely, které začínaly vznikat již za Hippokrata a Galéna, zde uvedu pouze tři hlavní směry a jejich nejvýznamnější zástupce. Uvedené modely zrcadlí jednotlivé směry samotného oboru psychologie a jedná se o **fyziologickou**, pak **kognitivní** a nakonec **evoluční teorii** (Plháková, 2004).

Fyziologické teorie

Nejstarším přístupem ke studiu emocí je nepochybně fyziologická teorie, která je známá již od dob Hippokrata a Galéna. Jejím východiskem byl předpoklad, že emoce vznikají na základě míchání tělesných šťáv, jako je krev, žluč, černá žluč a hlen. Následně James-Langeova teorie, na které autoři pracovali nezávisle na sobě v letech 1884 a 1887, vyšla z původní a převrátila názor, kdy míchání tělesných šťáv spustilo fyziologické změny a vytvářelo emoční projevy. James-Langeova teorie předpokládá vznik emocí až na základě fyziologické reakce (Plháková, 2004). Tzn. že když člověk zpozoruje tygra, tak se jeho srdce rozbuší, začnou se mu potit dlaně a na podkladech těchto informací mozek vyhodnotí, že má jedinec strach, a tím se vytvoří subjektivní vnímání emoce.

V roce 1962 byla navržena dvoufaktorová teorie Schachtera a Singera, která předpokládala, že fyziologická reakce je příliš nespecifická, že rozbušit srdce může několik odlišných emocí, proto až kognitivní zpracování umožňuje subjektivní zbarvení jednotlivých emocí, díky čemuž se tato teorie začíná částečně překlenovat ke kognitivním teoriím (Plháková, 2004).

Kognitivní teorie

Ke kognitivním teoriím přispěla významně Arnoldová v knize „Emotion and personality“, která vyšla v roce 1960. Podle Arnoldové se na vzniku citových prožitků podílí hlavně kognitivní zpracování podnětů ze smyslových receptorů. Na ni navázal Albert Ellis s teorií ABC, jež značí posloupnost: aktivující událost, systém postojů a přesvědčení a nakonec emočních důsledky (Plháková, 2004).

Další vlivnou teorii zformuloval Lazarus. Jeho teorie vysvětluje vznik emocí na základě subjektivního zhodnocení vnějších podnětů, jež se děje ve dvou etapách – primární (akutní), kdy dochází k vyhodnocení závažnosti situace, a sekundární (pomalejší), která je již soustředěná na řešení situace (Plháková, 2004).

Evoluční teorie

Evoluční teorie předpokládá, že emoční reakce umožňuje řešit problémy k zajištění přežití, neboli slouží k adaptabilitě. Podle Plutchika, jak uvedl v roce 1980, existuje osm vrozených základních emocí, které se vyvinuly během evoluce, umožňujících lidem se přizpůsobit. Další autorkou je například Frijdaová, která také předpokládá adaptivní funkci emocí. Při vzniku emočně vypjaté situace podle ní hraje roli individuální posouzení, což ovlivní například intenzitu emoční reakce (Plháková, 2004). Goleman zdůrazňuje důležitost uvědomění si emočních pochodů, právě z důvodu ovlivnění síly exprese emocí (Goleman, 1997).

Hlavní námitkou je fakt, že emoční prožitky často naruší duševní pohodu, koordinaci chování a spustí afektivní reakci. V těchto případech je adaptivita jedince spíš nefunkční, viz emoční labilita a některé osobnostní poruchy (Plháková, 2004).

1.2 Vymezení pojmu emoční inteligence z hlediska jeho vývoje

Základním úskalím jednotného konceptu emoční inteligence je nejednotnost definic a odlišení od sociální inteligence nebo konceptu všeobecné inteligence.

Jelikož část literatury sjednocuje emoční inteligenci a sociální inteligenci do jednoho pojmu emočně-sociální inteligence, kterou zmínil již Darwin ve své knize „Výraz emocí u člověka a zvířat“ (The expression of emotions in man and animals) z roku 1872 (Ruisel, 2000).

Další literatura rozlišuje **sociální inteligenci**, která se projevuje ve všeobecné schopnosti poradit si s lidmi, v sociotechnické zručnosti, v poznání záležitostí společnosti, v pohotovosti reagovat na podněty vycházející od jednotlivců i skupin, ve vcítění se do proměnlivých nálad i skrytých osobnostních vlastností přátel i neznámých lidí (Vernon, 1933), což zahrnuje okruh emoční inteligence. V některých publikacích je emoční inteligence považována za jeden z dílčích aspektů většího celku, v některých teoriích naopak pokrývá několik odlišných aspektů. Výsledkem je zvláště etablovaná **emoční inteligence**, která zahrnuje více komponent.

Pojem sociální inteligence byl zaveden už Thorndikem v roce 1914, ale jeho práce byla přehlížena. Vymezoval sociální inteligenci jako jeden z aspektů emoční inteligence. Definoval ji jako schopnost porozumět druhým a „jednat moudře v mezilidských vztazích“ (Goleman, 1997).

Samotné systematické studium emoční inteligence je datováno až od počátku 90. let 20. století, kdy byl termín oficiálně použit v teorii **Saloveyem** a **Mayerem** (Cherniss, 2000). Na základě předpokladu, že základní sociální dovedností je empatie, „*což je pochopení citů ostatních, schopnost vnímat situaci i perspektivy ostatních a respektovat odlišné cítění, pohled na situaci, popsali EI jako podmnožinu sociální inteligence*“ (Goleman, 1997, s. 42).

Samotnou **emoční inteligenci** pak definovali konkrétně jako schopnost vnímat a vyjadřovat emoce, schopnost jejich integrace do myšlení a jednání, chápání a schopnost jejich regulace u sebe i ostatních (Mayer, Salovey, Caruso, 2000).

Z vývojového hlediska začíná socializace jedince od narození, kdy se vytvářejí první vztahy a citová vazba, v prvních měsících se jedná zejména o neverbální emoční projevy. Krásným příkladem je sociální úsměv dítěte i na neživé předměty připomínající obličej člověka. Spitz testoval citovou vazbu mezi dítětem a matkou, kdy stanovil pojmy jako separační úzkost a zdůraznil důležitost lásky a jistoty v matce. Na což navazuje Bowlbyho teorie citové vazby neboli attachmentu, kde je vidět, nakolik je synchronní chování mezi matkou a dítětem důležité pro vývoj, kdy je schopnost matky pochopit emoce dítěte základním tématem a potřebou, protože jen díky emoční vyladěnosti

rodičů se dítě naučí nejen projevovat základní emoce, ale taky v interakci regulovat výrazy (Langmeier, Krejčířová, 1998). Značnou roli pak hraje i sociální učení, kdy rodiče podporují nebo naopak trestají projevy dítěte.

Například Piagetovy experimenty na dětech s „horou“ poukazují na to, že schopnost vnímat situaci z pohledu někoho jiného je daná vývojem. Dětský egocentrismus podrobněji studoval ruský psycholog Vygotskij. Schopnost porozumět vnitřnímu prožívání druhých lidí hodně závisí právě na předchozích zkušenostech z rodiny. Toto tvrzení bylo zkoumáno na týraných a zanedbávaných dětech, které při posuzování emocí na základě obrázků dosahovaly horších výsledků. Proto je věk, kdy je tato schopnost plně vyvinuta, individuální a objevuje se ve věku mezi 3 až 7 lety. Emoční zralost a schopnost ovládat svoje impulzy je možné mapovat pomocí testových metod před vstupem do školy, a to s pomocí zadávání úkolů (např. překreslit obrázek, poskládat kostky do konkrétního tvaru). Zjišťuje se, jestli je dítě schopno ovládnout svoje popudy a splnit úkol (Langmeier, Krejčířová, 1998).

Goleman uvádí několik příkladů systematického rozvíjení jednotlivých komponent EI u dětí. Jedná o takzvané kurzy emoční gramotnosti, které začaly v šedesátých letech a soustřeďují se na zvládání emoci jako prevenci proti nežádoucímu chování u dětí (Goleman, 1997).

Prevence je zaměřená na specifické nedostatky v emočních a sociálních dovednostech. Výsledky těchto kurzů potvrzují, že EI je možno rozvíjet, že není jen vrozená a neměnná, jak se někdy předpokládá u výše obecné inteligence měřitelné IQ (Goleman, 1997), ale i proti tomuto tvrzení existují v současnosti výhrady.

1.3 Modely emoční inteligence

Všechny modely můžeme pro přehlednost rozdělit do dvou skupin, které můžeme charakterizovat jako modely schopností a smíšené modely. Smíšené modely zahrnují širokou škálu osobnostních charakteristik a pojímají EI jako vlastnost osobnosti (Freudenthaler, Neubauer, 2007). Většinou využívají sebepopisných metod. Žádná odpověď není „dobrá“ ani „špatná“. Výsledek nám potom říká, jak jedinec subjektivně vnímá sebe ve vztahu k okolí. To znamená, že názor okolí může být zcela odlišný. Pro podchycení této proměnné se v některých metodách využívá způsob hodnocení od

někoho, kdo testovaného zná, tento způsob získávání hodnocení je označován jako metoda 360° (Bar-On, 2006).

Modely schopností jsou naopak založeny spíše na výkonových metodách měření. EI jako schopnost je zjišťována podobným způsobem jako klasická akademická inteligence. Proto jsou také rozlišené správné a špatné odpovědi. Výsledek se snaží změřit objektivní stav, jaké má člověk schopnosti (Kohn, 2007).

Gardner se jako jeden z prvních pokusil rozšířit pojetí emoční inteligence ve společnosti a diferencovat od obecné inteligence ve své knize z roku 1983 (*Frames of Mind*). Ve svém konceptu o mnohostrannosti inteligence definoval interpersonální inteligenci jako „*schopnosti rozeznávat náladu, temperament, motivaci a potřeby jiných lidí a odpovídajícím způsobem na ně pak reagovat*“ (Goleman, 1997, s. 47). Což podle jeho vlastních slov má zachytit právě emoční inteligenci, i když se ve své práci spíše zabývá kognitivní složkou inteligence.

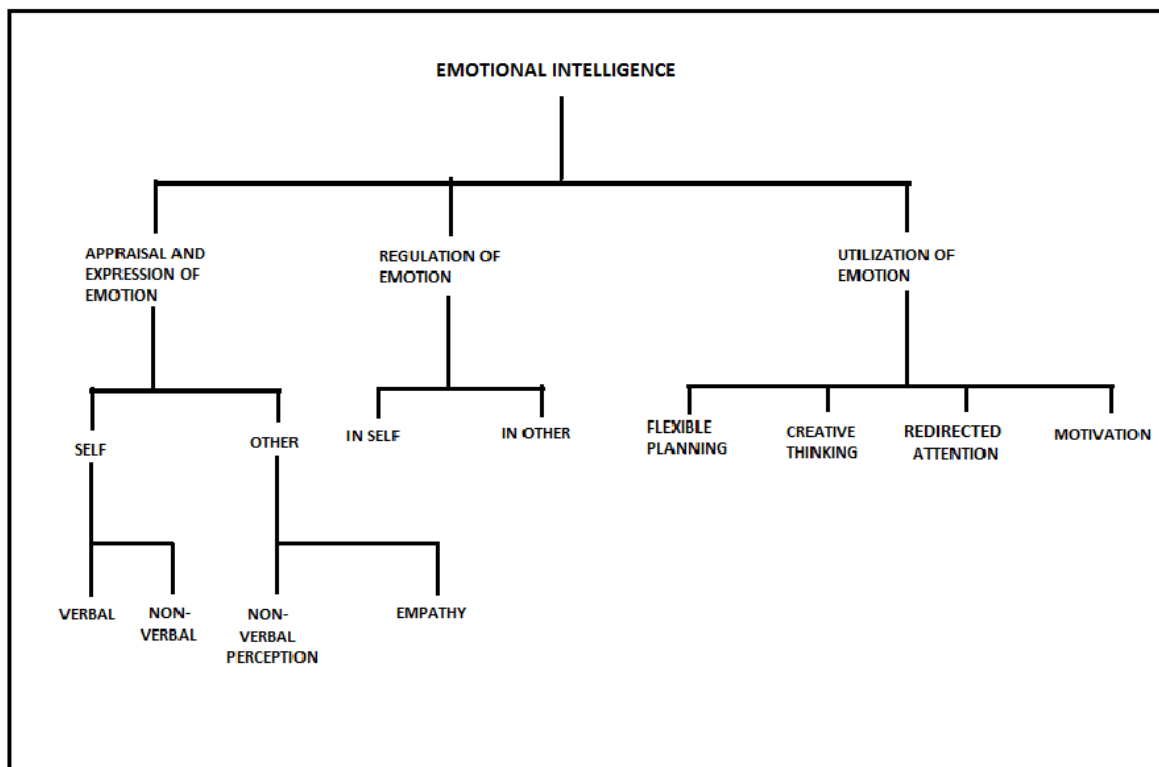
1.3.1 Model EI podle Mayera a Saloveye

Salovey a **Mayer** navazují se svým konceptem na názory Gardnera. Jejich výše zmíněná definice je jedna ze široce akceptovaných. O EI se v ní pojednává jako schopnosti (Štěpánková, 2013).

Salovey ve své definici emoční inteligence shrnuje Gardnerův předpoklad v pěti oblastech. První je *znalost vlastních emocí*, kde je hlavně důležitá schopnost sebeuvědomění vlastních emocí, což je nezbytné pro pochopení svých citů a pro správné rozhodování. Druhá oblast je *zvládnutí emocí*, tato schopnost nemůže být funkční, pokud není dostatečně rozvinutá první. Je předkladem dobrého zvládnutí stresových situací. Třetí je *schopnost motivace sama sebe*, pro tuto schopnost je nutná značná úroveň emočního sebeovládání, aby jedinec mohl odložit potěšení na později nebo setrvat u nějaké činnosti. Čtvrtá oblast se orientuje na okolí, je to schopnost *vnímat emoce jiných lidí*, což je vlastně empatie. Poslední pátá oblast je označena jako „*umění mezilidských vztahů*“, tady se jedná o schopnost s lidmi komunikovat a vytvářet uspokojivé mezilidské vztahy. Lidé s touto schopností silně rozvinutou jsou společenskými hvězdami (Goleman, 1997).

Samotný model emoční inteligence byl uveden v roce 1990 a přepracovaná verze, která už obsahovala čtyři větve, byla publikována v roce 1997. První tři větve byly *posouzení a vyjadřování emocí, regulace emocí a využití emocí adaptivním způsobem*. První větev, posouzení a vyjadřování emocí, se dělí stejně jako druhá větev, regulace emocí, na dvě odvětví: *ve vztahu k vlastní osobě a ve vztahu k ostatním*. Obě odvětví dělí ještě na verbální a neverbální oblast. Posouzení emocí u ostatních ve verbální rovině je ztotožňováno s empatií. Třetí složka, využití emocí, zahrnuje čtyři subfaktory: flexibilní plánování, kreativní myšlení, schopnost přeměřovat pozornost a motivaci (Salovey & Mayer, 1997). Toto prvotní uspořádání je zobrazeno schematicky (viz Obr. 1)

V roce 1997 autoři původní model přepracovali a vznikl nový se čtyřmi základními větvemi. První větev z původního modelu byla odstraněna, takže na první místo se posunula větev *regulace emocí pro posílení emocionálního a intelektuálního růstu*, druhou částí je *porozumění, analyzování emocí a aplikování emocionálních poznatků*, třetí komponenta je *emocionální podpora myšlení* a poslední větev je *percepce, posouzení a vyjádření emocí*. Ke každé z větví byly přiřazeny čtyři další dílčí schopnosti (Mayer, Salovey, 1997).



Obr. 1 Schéma emoční inteligence z roku 1990 (Salovey, Mayer, 1997, s. 190).

1.3.2 Golemanův model emoční inteligence

Goleman definuje EI jako soubor těchto specifických schopností – „*schopnost dokázat sám sebe motivovat a nevzdávat se tváří v tvář obtížím a frustraci, schopnost ovládat svoje pohnutky a odložit uspokojení na pozdější dobu, schopnost ovládnout svoji náladu a zabránit úzkosti a nervozitě, schopnost ovlivňovat kvalitu svého myšlení, schopnost vcítit se do situace druhého člověka a ani v těžkých chvílích neztrácet naději*“ (Goleman, 1997, s. 42). Těchto pět položek tvoří první z Golemanových publikovaných modelů.

Jeho model EI obsahuje několik dimenzí. V publikaci „Práce s emoční inteligencí“ z roku 2000, která byla ve stejném roce přeložená do českého jazyka, byl uveden model, kde jednotlivé schopnosti specifikuje následovně.

Sebeuvědomění, tedy první schopnost, se týká poznání vlastních vnitřních stavů, preferencí, zdrojů a tušení. Obsahuje tři kompetence: emoční sebeuvědomění, reálné sebehodnocení a sebedůvěru.

Druhá schopnost, *sebeovládání*, se vztahuje k řízení vlastních vnitřních stavů, impulzů a zdrojů. Obsahuje kompetence: spolehlivost, svědomitost, přizpůsobivost a schopnost inovace.

Schopnost třetí, *empatie* (vcítění), určuje, jak lidé zvládají veškeré vztahy a jak si uvědomují pocity, potřeby a obavy ostatních. Zahrnuje kompetence: pochopení, schopnost stimulovat osobnostní růst ostatních, snahu o rozvíjení a využití diverzity, orientaci na lidi a cit pro efektivní organizaci.

Schopnost *motivace k vyšším cílům* popisuje emoční tendence podporující vzestup nebo vzestupu pomáhající. Jsou v ní zahrnuty tyto kompetence: ctižádostivost, loajalita, iniciativa a optimismus.

Poslední skupina, *obratnost ve společenském styku*, označuje dovednost přimět druhé k žádoucím reakcím. Obsahuje osm kompetencí: schopnost ovlivňovat, schopnost komunikace, vůdčí schopnosti, ochotu ke změnám, schopnost zvládat konflikty, schopnost vytvářet vazby, schopnost spolupracovat a schopnost týmové práce (Goleman, 2000). Což odpovídá i dělení podle Gardnera, který koncept rovněž dělil na pět oblastí, ale liší se ve specifikaci jednotlivých oblastí.

Díky knize „*Emoční inteligence: Proč může být emoční inteligence důležitější než IQ*“ z roku (1997) je pojem EI v posledních letech značně populární. Svůj původní model

pak Goleman ještě přepracoval kvůli lepšímu definování jednotlivých složek emoční inteligence.

1.3.3 Bar-Onův model

Bar-On patří mezi autory, kteří emoční inteligenci spojují se sociální, a nazývá celý koncept emočně-sociální inteligencí, protože pokrývá celé působení. Podle něj je ESI definována jako schopnost porozumění sobě i ostatním, dovednost vycházet s ostatními lidmi a adaptovat se na náhlé změny prostředí. Přišel také s pojmem emoční kvocient. Výcvikem a terapií je podle něj možné úroveň emočně-sociální inteligence v průběhu života zvyšovat (Bar-On, 2006).

Jeho model patří do skupiny smíšených modelů, jelikož pracuje s EI jako se skupinou osobnostních charakteristik a dovedností. Model se koncentruje na lepší porozumění EI ve vztahu k psychologické základně pro pohodu a psychické zdraví a jeho teorie je založena na osobnostních attributech, které zahrnují položky, jako je vitalita a optimismus (Bar-On, 2006).

Na nejzákladnější úrovni tento přístup poskytuje odhad schopnosti člověka efektivně se vyrovnat s požadavky každodenního života. Bar-On více zdůrazňuje sociální stránku charakteristiky, proto zvolil pojem emočně-sociální inteligence. Jeho koncepce se opírá o názor, že osobnostní rysy mohou mít významný efekt na oblast emoční kompetence jedince. Například výše zmíněný optimismus může mít vliv na mezilidskou interakci.

Koncept Bar-Ona zahrnuje pět klíčových komponent. První je *schopnost rozpoznat, porozumět, vyjadřovat emoce a pocity*, druhá je *schopnost rozumět pocitům ostatních a komunikovat s nimi*, třetí je *schopnost pracovat s emocemi a sebeovládáním*, jako čtvrtá je *zařazena schopnost adaptovat se, pracovat se změnou a řešit osobní i interpersonální problémy* a poslední pátá je *schopnost vyvolat pozitivní reakci a motivovat se* (Bar-On, 2006).

1.3.4 Rysový model Petridese a Furnhama

Petrides a **Furnham** v roce 2000 představili svoje pojetí EI, přičemž ji definují jako soubor osobnostních rysů. Pozastavili se nad odlišností předchozích modelů a na základě toho navrhli dělení emoční inteligence na dva druhy, aby nebyla opomíjena ani jedna z podstatných složek EI. Proto jejich dělení vychází z přístupů měření a práce s jednotlivými druhy inteligence. EI rozdělují na schopnostní a rysovou, což jsou podle nich odlišné obecné faktory (Petrides, Furnham, 2000). Formálně byl model představen v roce 2002.

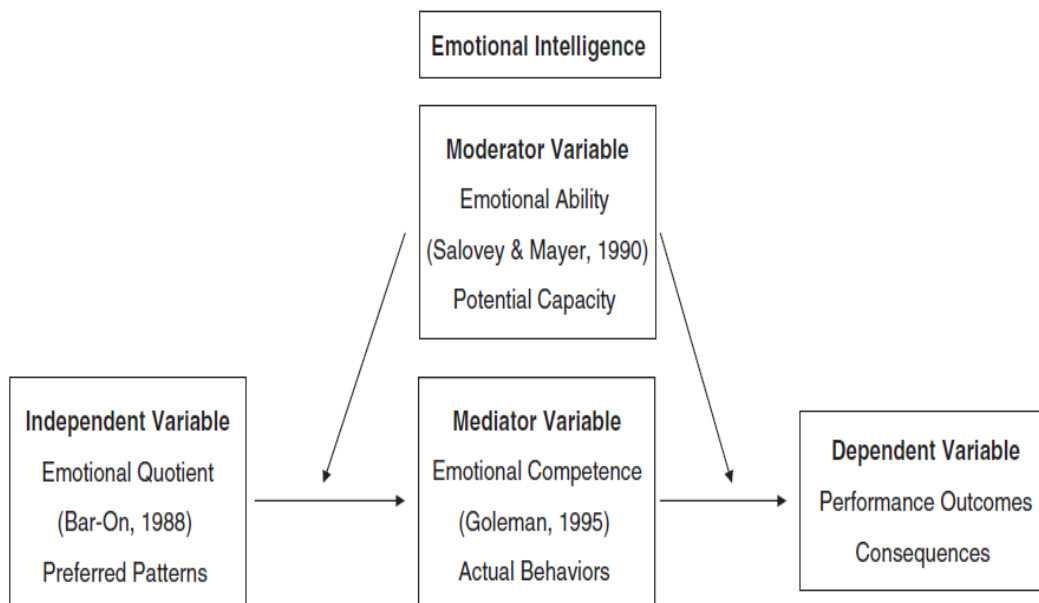
Podle autorů se jedná o dva různé konstrukty. EI jako schopnost je konstrukt, který se vztahuje především k oblasti kognitivních schopností a měl by být měřen testy maximální výkonnosti. Někdy je popisován jako emoční inteligence zpracovávání informací neboli kognitivně-emoční schopnost, zahrnuje momentální schopnost přijímat, zpracovávat a používat informace. Rysová emoční inteligence je konstrukt zahrnující sebevnímání a dispozice vztahující se k emocím. Jde v ní o stálost v chování napříč různými situacemi. Na základě toho se tento konstrukt vztahuje spíše k osobnosti jedince a nejlépe by měl být měřen sebehodnotícími dotazníky (Petrides, Furnham, 2000).

Soubor osobnostních rysů, jež tvoří model EI, obsahuje patnáct aspektů, které uvedli Schulz a Roberts ve své knize (2007). Jsou to „*adaptabilita, asertivita, emoční hodnocení sebe a druhých, vyjadřování emocí, řízení emocí druhých, emoční regulace, nízká impulzivita, vztahové dovednosti, sebeúcta, sebemotivace, sociální kompetence, řízení stresu, charakterová empatie, charakterový optimismus a charakterové štěstí*“ (Schulze, Roberts, 2007, s. 215). Faktory *sociability* jsou asertivita, řízení emocí a sociální kompetence. Kategorii *emocionality* tvoří vyjadřování emocí, vztahové dovednosti, rysová empatie a percepce emocí sebe a druhých. Nízká impulzivnost, regulace emocí a zvládání stresu jsou faktory *sebeřízení*. Mezi faktory *psychického zdraví a pohody* je řazena sebeúcta, štěstí a optimismus. Přičemž adaptabilita a sebemotivace patří mezi podpůrné faktory (Schulze, Roberts, 2007).

1.3.5 Integrační model EI

Seal a Andrews-Brown v roce 2010 ve svém článku představili model EI, který zahrnuje tři z výše uvedených konceptů. Přejímají *emoční schopnost*, což je podle Mayera a Saloveye potencionální kapacita definovaná emocionálním vnímáním, facilitací, porozuměním a řízením. Dále *emoční kompetenci*, chápanou jako aktuální možnost chování podle Golemana definovanou sebeuvědoměním, schopností řízení vztahů a ovládaní emocí. A také *EQ* podle Bar-Ona, jako hodnocení využívaných modelů chování, například intrapersonální i interpersonální schémata chování, způsob zvládnání stresu, přizpůsobivost a obecná nálada (Seal, Andrews-Brown, 2010).

Ve svém schématu předpokládají, že emoční schopnost (neboli potenciální kapacita) koreluje s EQ a aktuální emoční kompetencí a díky tomu působí na výsledný výkon. Schematické zobrazení viz níže obr. 2. Jak je patrné na schématu, je podstatné, aby měl jedinec kapacitu ve vzniklé situaci kompetentně reagovat. Autoři uvádí, že pro úspěšnost reakce musí mít dotyčný dostačující potenciál, což je důležité jak pro emoční kompetenci, tak pro následnou reakci. Díky tomu model vyjadřuje schopnost adaptivity na prostředí (Seal, Andrews-Brown, 2010).



Obr. 2 Integrační model EI z roku 2010 (Seal, Andrews-Brown, A. 2010).

2. Způsoby poznávání a měření EI

První pokusy o měření sociálně emočních kompetencí se objevují ve Wechslerově testu kognitivní inteligence z roku 1939 jako dvě složky testu, a to informovanost (konkrétně přijetí informací z kultury) a pochopení (konkrétně chápání pravidel, sociálních konvencí a výrazů), následně popsal jejich vliv na rozumové složky inteligence (Bar-On, 2006). Goleman ve své knize jako důkaz důležitosti EI uvádí všeobecně známý Stanfordský experiment s bonbóny, kdy poukazuje, nakolik motivace a schopnost sebeovládání může přispívat k intelektuálnímu potenciálu jedince v pozdějším životě. Chce tím poukázat na důležitost EI oproti měření školní inteligence jako rozhodujícímu faktoru životní úspěšnosti (Goleman, 1997).

Metody měření EI začaly vznikat již během 40. let 20. století, kdy Edgar Doll publikoval první instrument vytvořený v roce 1935 pro měření inteligentního sociálního chování u dětí (Bar-On, 2006). Ostatní metody měření vycházejí převážně z modelů, jež autor daného instrumentu uznává.

Jednotlivé metody se liší nejen ve způsobu měření, kdy záleží, jestli se měří schopnost nebo se hodnotí osobnostní rysy, protože v případě schopnosti mají instrumenty správnou a špatnou odpověď na rozdíl od osobnostních rysů. Měření může být výkonnostní, výrokové a sebehodnotící (Štěpánková, 2013).

V této kapitole uvedu jen ty nejpoužívanější metody měření a poznávání EI a to metodu MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test), Golemanovu metodu ESCI (Emotional and Social Competency Inventory), Bar-Onovu metodu z roku 1997 EQ-i (Emotional Quotient Inventory), rysový model Petridese a Furnhama TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire) publikovaný v roce 2009 a Ekmanův systém FACS (Facial Action Coding System), který byl zveřejněn v roce 1978.

2.1 Metoda MSCEIT

Test emoční inteligence podle Mayera, Saloveye a Carusa je jedním z nejuznávanějších. Má skutečně měřit úroveň emoční inteligence a splňuje klasická kritéria výkonové inteligence, neboť má strukturu, která obsahuje několik složek. Čtyři zmíněné schopnosti jsou zároveň propojeny s dalšími mentálními schopnostmi, například s verbální inteligencí (Brackett, Salovey, 2006).

Testují se v něm čtyři základní oblasti práce s emocemi, a to již dříve popsané čtyři větve modelu emoční inteligence podle Mayera, Saloveye a Carusa. Čtyři oblasti výkonu pokrývají schopnost vnímat emoce, využívat emoce k podpoře myšlení, porozumět složitým emocím a přechodům mezi stádii emocí a integrovat údaje a emoce k vypracování strategie řešení problémů (Brackett, Salovey, 2006).

Nejprve byl představen test MEIS, Multifactor Emotional Intelligence Test. Ten byl přepracován a zdokonalen v MSCEIT, Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test. V testu je 141 položek, rozdělených do osmi kategorií úkolů, kdy jednu větev modelu vždy zastupují dvě kategorie (Brackett, Salovey, 2006).

V rámci první větve testu jsou jedinci předloženy obrázky krajin, uměleckých děl a fotografie lidských obličejů. Úkolem testované osoby je z pěti možností určit, jaká emoce a v jaké intenzitě se podle něj odráží na daném obrázku či fotografii.

Druhá větev modelu je testována dvěma subtesty, kdy první zkoumá schopnost popsat emoční citění jazykem barev, teplot, chuti a podobně, druhý test od testované osoby požaduje, aby se rozhodla, jaké emoce mohou být potřebné v určitých situacích při řešení konkrétních problémů.

Třetí větve také zastupují dva testy, kdy první spočívá v analýze komplexu emocí a druhý v hledání změny v emočních reakcích.

Čtvrtá větev obsahuje také dva subtesty, první je test schopnosti sociálního managementu, tedy jak člověk dokáže pracovat s emocemi okolí. Poslední je test emočního managementu, který zjišťuje, jak ovládá vlastní emoce (Brackett, Salovey, 2006).

Objektivita MSCEIT je zaručena díky podvojnému způsobu vyhodnocování při vytvoření testové metody. Díky pětitisícovému normativnímu vzorku z více částí světa a posouzení expertů EI z International Society Research of Emotions. Reliabilita testů je díky tomu velmi vysoká $r = 0,86$, test je zároveň validní (Brackett, Salovey, 2006).

2.2 Metoda ESCI

Na základě Golemanova modelu vzniklo více měřících technik, ale ESCI je metoda vytvořená konkrétně jím. ECI je starší verze, zaměřuje se na emoční kompetenci a má dvě formy, a to sebestopisnou a 360°, což je způsob měření, který částečně vychází z měřícího nástroje Boyatzise z roku 1994, což je také sebehodnotící metoda. 360° je způsob měření, kdy je testovaný hodnocen lidmi, kteří ho znají, na základě seznamu dvaceti kompetencí, které určil Goleman jako podstatné. Goleman tím chtěl zajistit objektivitu testu.

Existuje verze se 110 položkami a sedmibodovou Likertovou škálou a verze se 73 položkami a šestibodovou Likertovou škálou. 20 dimenzí, tedy kompetencí, je v nich uspořádáno do čtyř skupin: sebeuvědomění, sebeřízení, sociální uvědomění, sociální dovednosti (Schulze, Roberts, 2007).

ESCI je později vylepšená verze ECI, která obsahuje 72 položek rozdělených do čtyř základních okruhů kompetencí. Jsou to sebeuvědomění, sebeřízení, sociální uvědomění a řízení vztahů, což strukturou připomíná uspořádání Bar-Onova měřícího nástroje EQ-i (Wolff, 2005). Od původní verze se nová liší jen posledním okruhem, kdy jsou sociální dovednosti zaměněny za řízení vztahů, což je konkrétnější kompetence.

2.3 EQ-i (Bar-On)

V Bar-Onově testu se hodnotí pět oblastí. Konkrétně to je obecná nálada, interpersonální dovednosti, intrapersonální dovednosti, přizpůsobivost a zvládání stresu. Tyto složky EI jsou hodnoceny prostřednictvím sebehodnotící metody. V rámci testování se používá i hodnocení metodou 360° stejně jako u ESCI (Bar-On, 1997).

EQ-i existuje ve třech variantách, a to klasický test pro šestnáctileté a starší, verze pro mladistvé od sedmi do osmnácti let a rozvojová verze, která je poměrně krátká.

Klasická verze obsahuje 133 položek, druhá verze pro mladší testované pouze 60 a krátká verze jen 51 položek. Respondenti odpovídají ve všech verzích na pětibodové Likretově škále a hodnotí výroky jako velmi pravdivé až naprosto nepravdivé.

Výstupem z testu je hodnota EQ, která má standardní odchylku 15 stejně jako IQ a má vyjadřovat EI jedince ve vztahu k populaci.

Validitu testu argumentuje Bar-On studiiemi na 22 971 jedincích ze sedmi zemí světa. Dle autora je EQ-i vhodnou měřicí metodou při předpovídání úspěchu člověka při sociálních interakcích, ve škole i v práci. Dále pak, jde dle autora o validní metodu, která umožňuje i určování subjektivního pocitu psychického a fyzického zdraví i schopnosti při seberealizaci (Bar-On, 1997).

2.4 Dotazník TEIQue

Sebepopisný rysový dotazník dílem autorů Petridesa a Furnhama. Metoda byla pojmenována Trait Emotional Intelligence Questionnaire zkráceně TEIQue (Petrides, Furnham, 2001).

Test má celkově 153 položek, které testovaný hodnotí na sedmibodové škále. Patnáct aspektů podle modelu EI bylo podrobena faktorové analýze a na základě jejich výsledků rozděleno na čtyři faktory (Mikolajczak, 2006).

Dosažení vysokého skóre ve vyjadřování emocí podle autorů znamená, že člověk je schopen plynně vyjadřovat emoce ve vztahu s ostatními. Naopak dosažení nízkého skóre znamená, že lidé v oblasti vyjadřování emocí mají problém s vyjadřováním svých pocitů v kontaktu s okolím. Lidé, kteří jsou úspěšní v konverzaci s ostatními, umí reagovat na potřeby druhých, pravděpodobně dosáhnou vysokého skóre v oblasti empatie. Na druhou stranu lidé s nízkým výsledkem jsou charakteristicky zatvrzelí ve svých názorech, hádají a často mohou působit až sebestředně. V případě projevu schopnosti efektivní komunikace s ostatními vyústí pravděpodobně v lepší pracovní i studijní výsledky (Petrides, Furnham, 2001).

2.5 FACS (Ekman)

Ekmanův nástroj zde uvádím z toho důvodu, že metoda je v posledních letech velmi diskutovaná – hlavně díky tomu, že v USA byla využita při vzniku některých slavných filmových snímků např. v seriálu „Lie to me“, který byl inspirován Facial Action Coding Systémem, zkráceně FACS.

V rámci svých výzkumů se Ekman soustředil na projev univerzálních emocí. V atlasu výrazů se svým týmem definoval a popsal přes 10 000 mikrovýrazů. V tomto ohledu je test inspirovaný ESCI, kde byly posuzovány fotografie a pojmenovávány emoce na nich. Rozdíl je v tom, že podle Ekmana se během testování emoce promítá jen na několik vteřin a postupně se čas prodlužuje, což ulehčuje rozpoznávání (Ekman, 2010). V ESCI není fotografie promítána.

Samotný měřicí nástroj z roku 1978 je užitečný pro měření rozpoznání emocí, autorem je kromě Ekmana i Friesen. Na rozdíl od všech předchozích uvedených metod není navržen přímo na měření schopnosti, ale spíš jako sebevzdělávací metoda. Samotná metoda probíhá tak, že je vytvořena sada krátkých videí, kde jsou zaznamenány mimické projevy emocí, takzvané mikrovýrazy popsané a definované autorem. V první části jsou jednotlivé výrazy promítány na 0,2 vteřiny, což je podle Golemana nejkratší možný časový úsek, který může jedinec zaznamenat a identifikovat mikrovýraz. Po promítnutí jednotlivých výrazů má testovaný na záznamový arch vyznačit, o kterou ze základních emocí se jednalo. V druhé fázi, po několika minutové pauze, je stejný soubor puštěn ve vteřinových intervalech. Vyhodnocené emoce jsou znovu zaznamenány na jiný arch. V knize „*Čtení emocí*“ je uveden soubor 14 výrazů jako ukázkový test (Ekman, 2010).

3. Emoční inteligence v praxi a využití EQ

Emoční inteligence se díky většímu nátlaku na lidskou psychiku při modernizaci života stává podstatným tématem. I při výběru uchazečů do škol a na velké množství pracovních míst se často setkáváme s otázkami, jak dobře dotyční lidé spolupracují v kolektivu či na jejich způsob zvládnání stresu. Některá přijímací řízení již kromě výkonnostních a schopnostních testů vyžadují i vyplnění některých psychologických metod, jako jsou například osobnostní dotazníky či projektivní metody.

V této kapitole bych chtěla uvést vybrané odborné oblasti, kde může být role EI podstatná. A uvést příklady, jak by mohla být emoční gramotnost nebo samotný EQ využitelný v praxi.

Goleman (1997) tvrdí, že problémy vznikající na základě nedostatečné schopnosti efektivně komunikovat a ovládat se a následný důraz na emoční inteligenci, nejsou způsobené tím, že by emoční inteligence populačně klesala, ale tím, že společenský tlak je menší. S volnějši výchovou přichází větší odpovědnost jedince za sebe sama i svoje emoce (Goleman, 1997).

Na základě toho je Goleman zastáncem tvrzení, že životní úspěšnost jedince je důležitější EI než IQ. Protože bez emoční inteligence lidský intelekt není schopen využít všech svých potenciálů. Živým důkazem tohoto tvrzení jsou pacienti s alexithymií, kdy je hlavním projevem nemoci (definované roku 1972) právě neschopnost emočně vyhodnotit situaci i při dosažení vysokých výsledků v měření všeobecné inteligence. Přitom nejde o to, že by lidi trpící touto nemocí necítili emoce, jen nejsou schopní mezi svými emocemi nijak rozlišovat (Goleman, 1997).

3.1 Forenzní psychologie

Ve forenzní psychologii se můžeme s nutností rozeznávat a vyjadřovat emoce setkat skoro v každé oblasti. Během vyšetřování trestného činu je potřeba pochopit emoce pachatele, vyšetřovatelé musí použít správné vyjednávací techniky, znalci musí objektivně posoudit jednání zúčastněných.

Při výslechu je možné využít emocionálního napětí, to ale klade vysoké nároky na vyšetřovatele, který vede výslech, protože musí sledovat emoční odpověď, která doprovází výroky. V případě výslechu dítěte musí vyslychající zamezit sekundární viktimizaci nebo přílišnému nátlaku i v případě, že se jedná o pachatele trestného činu (Gillernová, Boukalová, 2006). To naznačuje, že EI vyslychajícího by mohla hrát podstatnou roli z hlediska efektivity výslechu.

Pro zlepšení zaznamenání neverbální komunikace vyslychaného je možné použít videozáznam, který umožňuje opakovaně pozorovat detaily a jednotlivé projevy v reakci na kladené otázky. Emoční projev při lživé výpovědi může být velmi variabilní (Gillernová, Boukalová, 2006).

Ekman uvádí, že v případě mikrovýrazů, které trvají pětinu sekundy, se mohou projevit skrývané emoce. Konkrétně se pak ve své práci věnuje odhalování lži podle výrazů, díky tomu je jeho práce využívána soudci, advokáty či policií. Přednášel a také

částečně spolupracoval s FBI, CAI a ATF, což mu umožnilo setkat se s lidmi, jako jsou špioni, teroristé, podvodníci a vrazi. Studie vycházející z těchto zkušeností jsou k dohledání v knize „*Telling lies*“ (Ekman, 1992). DePaulo zpochybňuje ve své studii Ekmanův přístup při detekci lži jen na základě neverbálního projevu, jeho hlavním protiargumentem je nejednotnost emocí, které vyslýchaný může prožívat a tím i různorodost neverbálního projevu (DePaulo, 2003).

Komplikací při odhalování lži a posouzení pachatele během vyšetřování trestného činu může být neadekvátnost emoční reakce na patologickém základu. Transparentním příkladem jsou poruchy osobnosti, kdy mezi projevy často figurují charakteristiky, jako je anetičnost, neschopnost empatie, asociálnost.

Podle mezinárodní klasifikace emocí jsou poruchy osobnosti definované: *„Specifické poruchy osobnosti (F60.–), smíšené a jiné poruchy osobnosti (F61.–) a trvalé změny osobnosti (F62.–) jsou hluboce zakořeněné a trvalé vzorce chování, ukazující neměnnou odpověď na širokou škálu osobních a sociálních situací. Reprezentují extrémní nebo významné odchylky od způsobů, kterými průměrný člověk v dané kultuře vnímá, myslí, cítí a zvláště má vztahy k druhým. Takové vzorce chování mají tendenci být stabilní a zahrnovat různé oblasti chování a psychologického fungování. Jsou často, i když ne vždycky, sdruženy s různým stupněm subjektivní tísně a narušení sociálního výkonu.“* (MKN 10, 2014, s. 232). Co se týče konkrétně anetičnosti, ta souvisí zejména s asociální a schizoidní poruchou osobnosti, ty jsou diagnostikovány u pachatelů trestné činnosti nejčastěji.

V otázce emoční exprese pachatelů s výše zmíněnou specifickou poruchou osobnosti narazíme na otázku, jestli je pachatel schopen vcítit se do následků svého činu a nakolik se může vyšetřovatel nebo soudní znalec spolehnout na adekvátnost emoční reakce. V případě testování pachatele s diagnózou antisociální poruchy osobnosti je vhodné využít metody, která by nebyla zcela sebezposuzovací, aby se zabránila obviněnému ve stylizaci.

3.2 Pedagogická psychologie

Emoce řídí pozornost, která ovlivňuje schopnost učení, paměť a chování. Schopnost regulovat emoce může tedy studentům pomoci například s udržením pozornosti při vyučování a se zvládnutím stresu při psaní testů.

Výzkumy prokázaly, že sociální a emoční schopnosti jsou spojené s úspěchem například v případě efektivního vyučování žáků, samotném procesu učení studentů a akademických výkonů. Navíc nejnovější analýza více než třiceti studií ukázala, že programy na podporu sociálního a emočního učení zvýšily sociální a emoční kompetence studentů, stejně jako akademickou úspěšnost (Goleman, 1997).

Dalo by se uvažovat o začlenění programů sociálního a emočního učení, které by byly součástí školního vzdělávacího programu, musel by však být sestaven komplexní způsob výuky, který by pokrýval širokou škálu emoční inteligence, a zároveň zbytečně nezatěžoval studenty. Integrace těchto programů do škol by měla zahrnovat i výcvik sociálních a emočních schopností učitelů a alespoň minimální podporu u všech zaměstnanců školy, tedy i u ředitele (Štěpánková, 2013). Protože i když ředitel většinou nemá těsný kontakt s kolektivem třídy, měl by být i přesto schopný do problematiky proniknout, aby pomohl k řešení z pozice autority a umožnil potřebné kroky, například v rozbití kolektivu s pokročilými stádii šikany.

Podle Golemana (1997) by škola měla dětem pomáhat kompenzovat nedostatky v sociální a citové oblasti. Je zastáncem reformované školy, kde by měl být začleněn takzvaný koncept emoční gramotnosti. V něm by měly být obsaženy jednotlivé aspekty EI, jako je emoční sebeuvědomění, zvládnutí emocí, empatie, orientace v mezilidských vztazích a také tvořivé uplatnění emocí (Goleman, 1997).

Například MSCEIT byl použit v pedagogické praxi, hlavně ve spojení s adaptabilitou, vůdcovstvím a studijními výsledky. Mezi negativní pohnutky měřené metodou založenou na modelu schopností patřily problémy s agresí, úzkostností, hyperaktivitou, problémy s učením a pozorností. Jako příklady programů uvádím roční program ELMS (Emotional Literacy in the Middle School), který začleňuje sociální a emoční výukové předměty do existujících osnov. Existuje i jednodenní workshop určený k výcviku učitelů pracujících s ELMS. Program byl i s hodnotícími osnovami zaveden v USA (Štěpánková, 2013).

3.3 Klinická psychologie

V rámci klinické psychologie můžeme na problematiku emoční inteligence narazit ve dvou sférách. Jedna je z hlediska schopností lékařského personálu, jejich přístupu k pacientům, zvládnání jejich vlastních emocí. A druhá sféra spočívá v pochopení emocí u jednotlivých nemocí nejen somatických, ale také v rámci psychopatologie – jak jedinec prožívá emoce a v případě psychických poruch jde i o patologické změny v emočním vnímání.

Ve vztahu k emocím v klinickém prostředí vyvstává i otázka psychosomatiky. Negativní emoce a stres způsobují zdravotní problémy. Škodlivé důsledky stresu na zdraví jsou zevrubně studovány, proto se začínají v klinickém prostředí používat relaxační techniky a autogenní trénink (Goleman, 1997).

Otázka emocí a jejich exprese je podstatou některých psychických nemocí. Z již zmíněných je to alexithymie, můžeme sem zařadit i poruchy definované v MKN-10, jako jsou afektivní poruchy (F30-F39) a poruchy chování a emocí (F90-F98) (MKN 10, 2014). Protože v těchto případech je emoční reakce i exprese emocí narušena a personál, nejen psychoterapeut a psychiatr, by měl být s jednotlivými specifiky obeznámen a umět s nimi specificky pro vykonávanou úlohu pracovat. Zároveň EI u jednotlivých úzkostných poruch může být pro každého jednotlivce specifická a na základě změřeného EQ by mohl být přístup i léčba individuální na základě jednotlivých charakteristik pro úroveň EQ.

Ve zdravotnictví by se jednalo hlavně o školicí program pro personál, který by se opíral o charakteristické problémy jednotlivých nemocí a poskytoval přehled všeobecné emoční gramotnosti. Například by v rámci školení byli informováni, že škodlivost trvalého citového rozrušení je srovnatelná s kouřením cigaret a že uspokojování psychických potřeb pacienta má také pozitivní vliv na imunitní systém v důsledku přímého spojení, které vede z emočních mozkových center. Zařazení školicího programu do zdravotnictví by mělo zdravotnickému personálu pomoci vyrovnat se s negativními emocemi doprovázejícími nemoci a během léčby nezanedbávat psychické aspekty pacienta. Znamenalo by to nejen humánnější přístup ve zdravotnictví, ale podle některých výzkumů také kratší léčbu, z čehož vyplývají i ekonomické výhody (Goleman, 1997).

V oblasti zdravotnictví by emoční inteligence neměla být opomíjena ani z hlediska prožívání emocí samotným personálem. Hlavně v otázce syndromu vyhoření a zvládání vlastních emocí. Ale také je důležitá schopnost pochopení emocí pacienta, který například nemůže vyjádřit potřeby sám – malé děti nebo pacienti, u nichž jsou problémy s emocemi součástí diagnózy.

U malých dětí jsou základní emoce díky vrozenosti vyvinuté hned od narození, ale nemocniční personál by měl být schopný emoční projevy potřeb pochopit. V této komunikaci může pomoci matka, pokud je emočně dobře naladěna na své dítě, ale v případě, že matka není přítomna, by personál měl být obeznámen s projevy separační úzkosti, aby rozpoznal její projevy. V případě, že se u dítěte předpokládá porucha autistického spektra, měli by vědět, že exprese emoce neodpovídá normálnímu vývoji.

3.4 Psychologie práce a organizace

Efektivní komunikace a schopnost chápat emoce ostatních, umění ovládat svoje emoce a nemalý podíl schopnosti ovlivnit emoce ostatních jsou nepopíratelně podstatné v pracovním prostředí, v marketingu i v samotném prodeji služeb a produktů.

Reklamní průmysl se věnuje výzkumu, jak a jaké emoce u potenciačních zákazníků vyvolat. Proto vzniklo i samostatné zaměření psychologie – reklamní.

Goleman tvrdí, že úroveň EI jedince významně koreluje s jeho úspěšností ve společnosti a také s prosperitou samotné společnosti. Jako nejsilnější argument pro ekonomickou výhodu rozvíjení EI uvádí Goleman příklad Fitz-Enze ze Saratoga Institutu. Od roku 1986 sesbíral institut údaje skoro 600 podniků z 20 oborů, kdy byla hodnocena politika podniku a praxe. Společnost podstoupila kompletní analýzu, která zkoumala ziskovost a objem výroby. Institut identifikoval základní postupy v nakládání s lidskými zdroji ve společnosti, které měly podniky společné. Výsledky podle seznamu zkoumaných aspektů vykazují souvislost mezi praxí úspěšné firmy s emočními schopnostmi, charakteristickými pro úspěšné lidi. Emoční schopnost je měřena jako poslední aspekt a konkrétně se soustředí na ctížádost a vytrvalost na cestě k cíli. Tak jako schopnosti jednotlivců, i schopnosti organizace je tedy možné rozdělit na

schopnosti čistě kognitivní, odbornou zdatnost a řízení zdrojů, k čemuž jsou potřeba společenské a emoční dovednosti (Goleman, 2000).

Jedna z prvních známých studií, v rámci níž byl zkoumán vztah mezi emočně-sociální inteligencí a pracovní výkonností, srovnávala a vyhodnocovala výsledky 1 171 náborářů amerického vojenského letectva. Podle výsledků byli náboráři rozděleni na vysoce výkonné, jejichž úspěšnost byla více než osmdesát procent ročních kvót, a na méně výkonné, v jejichž případě to bylo méně než osmdesát procent kvót. Na základě analýzy bylo prokázáno, že výsledky EQ-i vysoce korelovaly s výkonnostními výsledky náborářů, tedy že EQ-i bylo schopné určit, který zaměstnanec dosáhl jakého výkonu (Bar-On, 2006). Je to hezká ukázka toho, jak je s pomocí výsledného EQ možno zhodnotit předpoklady zaměstnance ve firmě.

Díky použití metody MSCEIT v rámci výzkumu v organizacích bylo možno zjistit jistou spojitost emoční inteligence s pracovní výkonností. Studie se účastnili muži i ženy, v jedné studii bylo 40 skupin. Jejich hodnocení probíhalo ze strany kolegů, kteří pracovali na stejných projektech po dobu deseti týdnů. Bylo zjištěno, že jedinci s vyšším skóre v MSCEIT dokázali lépe a srozumitelněji formulovat vize a následně je prosadit v kolektivu.

Jiný test byl zaměřený na absolventy zaměstnané v nedávné minulosti a na absolventy právě zaměstnané, konkrétně prověřoval 176 osob. Jejich pracovní výkon měli na požádání zhodnotit jejich zaměstnavatelé. Došlo 78 vyplněných dotazníků, které ukázaly, že celkový výsledek v MSCEIT významně předpověděl ocenění pracovního výkonu zaměstnanců jejich vedoucími (Brackett, Salovey, 2006). I v těchto dvou případech se potvrdila hypotéza, která zkoumala emoční inteligenci a její projevy v praxi.

Interpretace výsledků při použití metody TEIQue je, že pokud testovaný prokazuje schopnost efektivní komunikace, bývá v tomto ohledu v sociálních interakcích úspěšnější, což se odráží na jeho pracovních i studijních výsledcích (Petrides, Furnham, 2001).

Proto by aplikace metod – nejen MSCEIT a TEIQue, ale taky jiných testů, které zaznamenávají úroveň emoční inteligence, mohla být prospěšná při výběrových řízeních a finančně výhodná pro zaměstnavatele, jelikož EI má podle výše uvedených výzkumu pravděpodobně souvislost mezi EI zaměstnanců a jejich pracovními úspěchy.

II. EMPIRICKÁ ČÁST

4. Návrh postupu pro vytvoření měřicí metody

V této části bakalářské práce je popsán návrh výzkumu, který by měl umožnit vytvoření a standardizaci nástroje pro měření EI, jež vychází z integrovaného modelu EI popsaného výše. Nástroj by zaznamenával jak aktuální emoční kompetenci a kapacitu, tak i celkové emoční ladění testovaného.

Metoda by měla kombinovat několik různých způsobů měření. Je to z toho důvodu, že většina výše uvedených metod používá sebehodnotící způsob měření. Jednoduchým způsobem, jak zvýšit reliabilitu testové metody, může být měření EI sebehodnotící technikou a zároveň technikou, která by měřila spíše výkon člověka a nebyla snadno ovlivnitelná. Zamezilo by se tím stylizování testovaného podle výběru odpovědí a při opakovaném testování by odpovědi nebyly naučené. To by mohla umožnit metoda, měřící schopnost lidí odhadnout emoce podle fotografií výrazů, jak je to používané v jedné větvi metody MSCEIT, nebo s využitím promítání mikrovýrazů podle Ekmana. Protože v případě promítání výrazů s pomocí videozáznamu se testová situace více blíží realitě a zároveň měří aktuální schopnost zaznamenat a dekodovat promítané emoce.

Z toho vyplývá předpoklad, že kombinace sebesuzovací techniky testování a určování emocí na základě videozáznamu validně určí úroveň emoční inteligence u jedince. S minimální možností vědomého ovlivnění výsledků.

Postup by měl také zahrnout intervenci proměnné kulturních rozdílů, které ovlivňují rozdílnost ve vyjadřování emocí a jejich vyhodnocování. Tato proměnná by měla být podchycená standardizací metody na území Česká republiky a výběrem účastníků, kteří vyrůstali nejen na tomto území, ale také v prostředí české mentality. Důležitou součástí by byla pilotáž položek dotazníku nejen u vzorku obecné populace, ale také u odborníků v oblasti emocí, v rámci delfské metody.

Test by měl pokrývat všech pět definovaných centrálních schopností EI, které jako první definoval Gardner ve své typologii personální inteligence, jak je využívají ve svém modelu Mayer a Salovey.

Goleman tyto oblasti přepracoval ve svém novějším modelu, kde je označil konkrétnějšími pojmy:

- Sebeuvědomění – jako schopnost poznání vlastních emocí
- Sebeovládání – jako schopnost kontroly vlastních emocí
- Sebemotivace – jako schopnost motivace k vyšším cílům
- Poznání emocí druhých – jako schopnost vcítění a pochopení
- Sociální dovednosti – jako schopnost obratného zvládnání sociálních vztahů a obratnost

(Goleman, 1997)

4.1 Použité metody a plán výzkumu

Položky by musely vzniknout na základě hodnocení focus group. Bylo by dobré nechat vyhodnotit jednotlivé vybrané položky od odborníků. Následně nechat dotazník vyplnit od vzorku obecné populace se zpětnou vazbou pro provedení položkové analýzy, aby vznikl adekvátně dlouhý dotazník, ale zároveň co nejpřesněji měřit jednotlivé okruhy. Následně by proběhl sběr dat na reprezentativním vzorku.

Samotný test by byl rozdělen na osm samostatných částí, jež tvoří dva subtesty, které by se mezi sebou střídaly.

Kdy první subtest, sestávající ze čtyř částí, testuje čtyři základní okruhy kompetencí podle metody ESCI s využitím pětibodové Likretovy škály, kdy má testovaný odpovědět nakolik souhlasí s výrokem. Konkrétně se jedná o okruhy: sebeuvědomění, sebeovládání dohromady s motivací, sociální uvědomění a řízení vztahů.

V rámci *sebeuvědomění* by se test měl také zahrnovat aspekty štěstí, optimismu a sebeúcty podle metody TEIQue. Při testování *sebeovládání* by měl okruh obsáhnout i aspekt nízké impulzivnosti a pak sebemotivací. Okruh *řízení vztahů* by měl otestovat i aspekt adaptability, ale zároveň emoční řízení druhých. Část testující *sociální uvědomění* by měla pokrýt schopnost emočního pochopení ostatních. Poslední dvě části by měly obsahovat položky, které by více měřily sociabilitu jedince podle smíšených modelů, jako je ten Golemanův a Bar-Onův.

Druhý subtest by byl tvořen promítáním videí podle Ekmanovy metody FACS a fotografické části s výrazy inspirované metodou MSCEIT. V tomto subtestu by měl

testovaný na základě promítaného podkladu vybrat jednu z šesti vyjmenovaných základních emocí: *zlost, strach, znechucení, smutek, radost a překvapení*. V této části by byla odpověď hodnocena binomicky jako správná nebo špatná.

Nahrávky jednotlivých výrazů by měly proběhnout na základě charakteristik, které zaznamenal Ekman, a s využitím jeho atlasů emocí. Následně by subtest měl projít pilotáží, aby se zjistilo, jestli probandi odhadnou promítané emoce správně. V sadě by měly být zastoupeny všechny základní emoce a některé i v odlišné intenzitě exprese nebo kombinaci.

Čas promítání jednotlivých výrazů by měl být v první části pětinu sekundy, v druhé části jedna sekunda a v třetí fázi by se k dalšímu videu mělo přejít až po označení zvolené odpovědi, to znamená, že v třetím případě má testovaný možnost se dívat na záznam emoce opakovaně a podle toho se rozhodnout. Čtvrtá část by měla být sestavená ze statických fotografií výrazů.

V souhrnu by procedura měla vypadat následovně: Testovaný by se měl posadit k počítači, na kterém bude promítaná metoda. Předtím se musí testující ujistit, jestli proband nemá žádná zraková omezení a jestli je dostatečně odpočatý, protože metoda je náročná na oční aparát a pozornost.

Testující by měl vysvětlit, jak bude test vypadat a jak se budou střídat jednotlivé části, následně by testovaný měl potvrdit zahájení testu, po čemž by se zobrazila instrukce, že má vybrat jednu možnost na škále od „zcela souhlasím“ po „zcela nesouhlasím“, a spustí se první část. Po splnění první části by se spustila část s videozáznamy na pětinu sekundy. A takhle by to mělo pokračovat až do poslední osmé části.

Po dokončení testu by měl proband ještě splnit také samostatnou metodu MSCEIT umožnění paralelního odhadu reliability. Celkové testování by nemělo přesáhnout 120 min. Dotazník MSCEIT má časový limit 30–45 min a návrh dotazníku by měl trvat také maximálně 45 min.

Samotná testová situace by měla, z důvodu využití videozáznamů, probíhat s pomocí počítačové techniky tzn. zcela elektronický záznam výsledků, což sice ulehčí následné vyhodnocování, ale zároveň je náročnější na podmínky testovacího prostředí. Testovaný by měl mít klid na testování a vzhledem k časové náročnosti zároveň vše musí být pohodlné.

Pro vyhodnocení výsledků by mělo být využito škálování navržené Bar-Onem, kdy výsledná hodnota byla vyjádřena v EQ se standardní odchylkou 15 a střední hodnotou 100. Může být využita McCallova plošná normalizace, za předpokladu normálního rozložení EI ve společnosti, jelikož odchylky od normálního rozložení budou způsobeny spíše charakteristikami testu než dané vlastnosti.

4.2 Sběr dat a validizace

Pro vytvoření reprezentativního vzorku by bylo vhodné zvolit stratifikovaný náhodný výběr, kdy budou jednotlivé vrstvy tvořeny jedinci s různě zaměřeným povoláním a studenty středních a vysokých škol, jelikož při využití metod se zjistila vysoká korelace mezi úspěšností povolání a vysokým skórováním v testech EI (viz aplikace EI v praxi).

Zároveň by měl vzorek zahrnovat populaci od 14 do 70 let z důvodu předpokladu, že EI se během života vyvíjí a mění se na základě zkušenosti jedince.

Adekvátní by byl vzorek kolem $N = 1000$, kde by byly rovnoměrně rozložené věkové kategorie a pohlaví subjektů. Vzorek musí být takto velký z důvodu pokrytí velké věkové i kriteriální diferenciace. Díky tomu by měly být podchyceny proměnné v rozdílech EI mezi pohlavím a věkem. Účastníci by měli být výhradně občané české republiky nebo převážně vyrůstající v českém prostředí, aby do výsledku nezasahovala proměnná zahrnující rozdílnosti mezi kulturní výchovou.

Podstatné je také ovlivnění délky promítaných mikrovýrazů, protože by mělo umožnit zaznamenat reálnou schopnost testovaného odhadnout emoce jiných lidí i přes snahu potlačení emocí, což by eliminovalo proměnou ovlivnění výsledků nestandardní testovou situací. V jedné sadě by mělo být promítáno 15 výrazů, vycházím při tomto počtu z modelového testu podle Ekmana uvedeného v jeho knize „*Čtení emocí*“ z roku 2010. Délka by měla být poměrně krátká, aby nezačala klesat pozornost z důvodu únavy zrakového aparátu.

Reliabilita testové metody by měla být zajištěná paralelním porovnáním s výsledky MSCEIT. Díky tomu, že metoda Mayera a Saloveye má vysokou nejen reliabilitu, ale také validitu (Brackett, Salovey, 2006), by využití této metody při standardizaci nového dotazníku zároveň plnilo roli souběžné validizace.

4.3 Využití metody

Dotazník by měl vyjádřit EI jedince v EQ, takže díky normálnímu rozložení by byl výsledek aplikovatelný na celou českou populaci, a umožňoval by tak všeobecnou orientaci v předpokladech jedince v emoční stabilitě, životní úspěšnosti a efektivitě v mezilidských vztazích. V kombinaci s IQ by oba výsledky mohly poskytnout objektivní náhled na jedince.

Metoda by mohla být také využita při výběrových řízeních na pozice vyžadující vysokou IE, jako jsou pozice ve forenzní oblasti působení – například soudní znalec či policejní vyšetřovatel.

Dotazník by mohl poskytnout užitečná data i při testování studentů nebo pacientů, u nichž se předpokládá, že jejich diagnóza by mohla mít vliv na některou z oblastí emočního vnímání. Nebo neadekvátnost chování jedince ve společnosti by mohla mít podklad v některé oblasti EI.

V případě, že platí hypotéza podle Golemana (1997), že je EI v životní úspěšnosti důležitější než školní inteligence (Goleman, 1997), by využití této metody mohlo poskytnout relevantnější data než měření IQ, které je časově mnohem náročnější.

Diskuze

Nejproblematictější úlohou při vzniku metody by byl výběr adekvátních otázek. Jak už je výše zmíněno, mohly by se adekvátní položky vymyslet s využitím focus group a následně být prokonzultovány v rámci delfské metody. Potom by, v rámci pilotáže, měla proběhnout položková analýza jednotlivých otázek testu.

Díky tomu, že se v testu využívají položky inspirované existujícími dotazníky, je to dobrý opěrný bod pro vznik relevantních otázek. Jenže z nově vytvořených položek musí být vybrány ty, které by rovnoměrně pokrývaly oblasti EI a měřily přesně požadované dimenze.

Bylo by ideální, aby v testu bylo minimum návodných položek, i když se i tak domnívám, že reliabilita testů může klesat, protože v rámci sebeposuzovacích položek může testovaný odpovídat neadekvátně k realitě, protože sám sebe považuje za velmi emočně stabilního. Jedná se bohužel o intervenující proměnou, která se dá podchytit jen s pomocí hodnocení metodou 360°, jejíž použití by velmi zkomplikovalo testovou situaci a vyžadovalo by postup pro výběr adekvátního a objektivního jedince, jenž by mohl posoudit testovaného.

Výraznou intervenující proměnnou může být aktuální nálada a úroveň pozornosti. Protože pokud testovaný bude podstupovat test s výrazně vychýlenou náladou od normálu, tak se to projeví v odpovědích hodnotících optimismus a sebepojetí. V případě únavy nebo stresu může být úroveň pozornosti snižena a proband nepostřehne promítané emoce nebo je vyhodnotí chybně, což by ovlivnilo přesnost měření

Využití metody FACS podle Ekmana mi přijde pro metodu výhodné nejen z hlediska, že podle mě dobře simuluje reálnou expresi emocí, ale také se jedná o metodu, která je univerzální a teoreticky by se mohla aplikovat na celou populaci, nevyžaduje ani složitější odborný překlad, jelikož základními pojmy v metodě jsou primární emoce, které jsou jazykově jasně pojmenovány.

Problém by mohl být, že díky využití metody podle FACS mohl převážit aspekt odhadování emocí ostatních a ovlivnit tím výsledek. Přitom by výsledek nevypovídal o celkové EI, hlavně o schopnosti odhadnout emoce. Tuto proměnnou by mohla vyloučit faktorová analýza, aby jednotlivé složky EI byly v testové metodě zastoupené rovnoměrně.

Kritickými body, při standardizaci metody, by mohla být stabilita v čase, protože při provádění semilongitudinálního výzkumu může docházet ke značným změnám ve schopnosti rozeznávání emocí, nebo nepostižení některých relevantních oblastí při výběru vzorku z důvodu nedostupnosti. Problémem může být nesrozumitelnost položek pro některé skupiny i přes pilotáž. Taktéž vytvoření obrazového materiálu s autentických projevů emocí je problematické, protože musí být reálný. Jak je uváděno výše, tak pro využitelnost na území České republiky by měl výběr vynechat cizince, tím pádem by metoda pravděpodobně nebyla využitelná pro menšiny na našem území.

Je dost pravděpodobné, že při samotném provádění výzkumu a standardizaci testu by na povrch vyplynuly další proměnné.

Závěr

Emoční inteligence je bezpochyby velmi širokým a zajímavým tématem. Podobně jako studium nevědomí v hlubinné psychologii se dotýká pohnutek, které nejsou zcela jasné. Z toho důvodu může vyvolávat pochybnosti, jestli je její studium dostatečně objektivní a zda umožňuje systematické zkoumání a vytvoření jednotného měření jako IQ. Zároveň je nepopíratelné, že oblasti, které emoční inteligence pokrývá, jsou důležité pro normální fungování jedince ve společnosti. Tento předpoklad je potvrzen četnými příklady, kdy je při poruchách osobnosti třeba i jenom jedna dimenze EI narušena. Proto by bylo užitečné, kdyby se více pozornosti soustředilo na rozvíjení emoční inteligence jako schopnosti.

Pokud budeme v otázce dědičnosti EI vycházet z výzkumu, že primární emoce jsou vrozené, tak by se toto mohlo vztahovat i na EI – výzkum by mohl probíhat s pomocí longitudinálních studií. Muselo by se testovat na specifickém vzorku jedinců od narození, například v sirotčincích, aby bylo homogenní prostředí a probandi měli podobné podmínky a možnosti získávání zkušenosti ze sociálních interakcí. Nebo by se dalo inspirovat výzkumy dvojčat vychovávaných zvlášť. Problém by v obou případech byl se získáním dostatečně velkého vzorku. Ale zároveň by mohlo být problematické, že by se jednalo o vzorek populace, která není reprezentativní. Takže použití výsledku na celou populaci by bylo diskutabilní.

Stálo by určitě za to věnovat odbornou pozornost Golemanovu předpokladu, o důležitosti emoční inteligence v životě jedince. Protože z toho by vycházel rozsah, kde by mohla být metoda měření EI použitelná. I toto testování by vyžadovalo samostatný výzkum, nejlépe by bylo využitelné takzvané průřezové sledování, které by se několikrát opakovalo, kdy by se zaznamenávala nejen hodnota EQ u jedince, ale také subjektivní vnímání úspěšnosti v životě nebo objektivní hodnocení dosahovaných cílů během života. V potaz by se musela vzít i hodnota IQ.

Závěrem bych chtěla uvést, že by bylo dobré podrobněji prozkoumat aplikovatelnost FASC v na území České republiky, protože díky využití videozáznamu a ovlivňování délky promítaných výrazu by se mohlo zkoumat, jaké jsou individuální rozdíly mezi rychlosti vnímání neverbálních projevů jedincem. Po získání dat by se dalo

prozkoumat, čím jsou výsledné rozdíly způsobené. Například jestli zanedbávané děti mají výrazně nižší EI, nebo naopak děti vyrůstající v prostředí domácího násilí mají natrénovaný odhad ke změnám nálad.

V práci jsou uvedeny pouze některé koncepty EI a také pojednává jen o některých vybraných metodách měření a poznávání EI. Oblasti. Nakonec práce obsahuje jen návrh výzkumu a vytvoření metody, tak je těžké posoudit, jestli by navržená metoda validně měřila EI, ale pokusila jsem se inspirovat instrumenty, které už byly otestované. A tím se otvírá prostor pro provedení výzkumu, který by to ověřil.

Zdroje:

- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)*. (18, 13–25).
- Brackett, M., & Salovey, P. (2006). *Measuring Emotional Intelligence With The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. (18, 34–41).
- DePaulo, B. M., Lindsay, J. J., Malone, B. E., Muhlenbruck, L., Charlton, K., & Cooper, H. (2003). *Cues to deception*. *Psychological bulletin*, (129(1), 74).
- Ekman, P. (2010). *Gefühle lesen: wie Sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren*. (2. Aufl) Heidelberg: Spektrum, Akad. Verl.
- Ekman, P. (1992). *Telling lies: clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage*. (366 s.) New York: W.W. Norton.
- Freudenthaler, & H. H., Neubauer, A. C. (2007). Modely emoční inteligence. V R. Schulze, & Roberts, R. D. (Eds.), *Emoční inteligence: přehled základních přístupů a aplikací* (53–72). Praha: Portál.
- Gillernová, I., & Boukalová, H. (2006). *Vybrané kapitoly z kriminalistické psychologie*. (280 s.) Praha: Karolinum.
- Goleman, D. (1997). *Emoční inteligence: Proč může být emoční inteligence důležitější než IQ*. (348 s.) Praha: Columbus.
- Goleman, D. (2000). *Práce s emoční inteligencí: jak odstartovat úspěšnou kariéru*. (366 s.) Praha: Columbus.
- Cherniss, C. (2010). *Emotional Intelligence: Toward Clarification of a Concept*. *Industrial and Organizational Psychology* (3, 110–126).
- Kohn, C. (2007). *Emotional intelligence, personality, emotion regulation, and coping*. Jensen, S., Kohn, C., Rilea, S., Hannon, R., Howells, G. *Emotional intelligence a literature review*. Stockton: University of the Pacific.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). *Models of emotional intelligence*. v Sternberg R. (Eds.), *Handbook of intelligence* (2, 396–420). New York: Cambridge University Press.

Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů: MKN-10 : desátá revize: aktualizovaná verze k 1. 1. 2009. (2008). (2., aktualiz. vyd., 860 s.) Praha: Bomton Agency.

Mikolajczak, M., Luminet, O., Leroy, C., & Roy, E. (2006). *Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire*. *Journal of personality assessment*, (88(3), 338-353).

Langmeier, J., & Krejčířová, D. (1998). *Vývojová psychologie*. (3. vyd., 343 s.) Praha: Grada.

Petrides, K., & Furnham, A. (2001). *Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies*. *European journal of personality* (15, 425–448). New York: John Wiley & Sons

Plháková, A. (2004). *Učebnice obecné psychologie*. (472 s.) Praha: Academia.

Ruisel, I. (2000). *Základy psychologie inteligence*. (183 s.) Praha: Portál.

Salovey, P., & Sluyter, D. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: educational implications*. (288 p.) New York: Basic Books

Seal, C., Andrews-Brown, A. (2010). *An integrative model of emotional intelligence: emotional ability as a moderator of the mediated relationship of emotional quotient and emotional competence*. *Organization Management Journal*, (7(2), 143–152).

Slaměník, I. (2011). *Emoce a interpersonální vztahy*. (208 s.) Praha: Grada.

Schulze, R., & Roberts, R. (2007). *Emoční inteligence: přehled základních přístupů a aplikací*. (367 s.) Praha: Portál.

Štěpánková, M. (2013). *Emoční inteligence a její měření (Bakalářská práce)*. Praha: Univerzita Karlova v Praze. Dostupné z: is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/104997

Vágnerová, M. (2004). *Základy psychologie*. (356 s.) Praha: Karolinum.

Vernon, P. E. (1933). *Some characteristics of the good judge of personality*. Journal of Social Psychology, (4, 42–57).

Wolff, S. (2005). *Emotional Competence Inventory (ECI): Technical Manual*. Boston: Hay Group. Dostupné z: http://www.eiconsortium.org/pdf/ECI_2_0_Technical_Manual_v2.pdf

Přílohy:

Ukázkové položky sebehodnotícího testu:

Sebeuvědomění:

Mý přátelé o mně říkají, že jsem pozitivní.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

Při spolupráci ve skupině mám vždy nejvíc práce.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

Často se stává, že mám pocit křivdy ze strany ostatních.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

Sebeovládání:

Když mám vztek, tak ho umím udržet pod kontrolou.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

Přátelé o mně říkají, že jsem občas výbušný.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

I když mám hodně věcí na práci, vím, že relaxace má přednost.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

Sociální uvědomění:

Okolí se o mně vyjadřuje, že jsem přátelský/á.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

Na pracovišti mám hodně dobré vztahy.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

Vím o sobě, že umím dobře vycházet s lidmi.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

Řízení vztahů:

Umím bez problému řešit konfliktní situace.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

Zřídka se dostávám do konfliktních situací.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**

Moji přátelé by o mně řekli, že jsem chápavý/á.

zcela souhlasím **zcela nesouhlasím**