

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií Brno

Práce s emoční inteligencí v interpersonálních vztazích

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

Doc. PhDr. František Vízdal, CSc.

Vypracovala:

Lenka Tichá

Brno 2012

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně. Veškerá literatura a další prameny, ze kterých jsem v práci čerpala, jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Elektronická a tištěná verze bakalářské práce je totožná.

V Brně, dne 8.4. 2012

Poděkování

Děkuji vedoucímu mé bakalářské práce, panu Doc. Phdr. Františku Vízdalovi, CSc, za cenné rady, připomínky, čas a ochotu a odborné vedení. Své rodině děkuji za morální podporu a pomoc.

Lenka Tichá

Motto:

*Nejdéle nežil ten, kdo se dožil největšího počtu let, nýbrž ten,
kdo život nejvíc procítil*

Rousseau

OBSAH

OBSAH	5
1 Úvod, cíl práce a metodika	6
2 Základní terminologie	7
2.1 Emoce	7
2.2 Emoční inteligence	11
2.2.1 Měření emoční inteligence	12
2.3 Emotivita	13
2.4 Teorie emoční inteligence	15
2.5 Projevy emocí v chování	21
3 Ontogeneze emocí	23
3.1 Kde emoce vznikají	26
3.2 Sled událostí při vzniku pocitu	29
3.3 Některé fyziologické projevy emocí	29
3.4 Regulace emocí	32
4 Emoční inteligence v mezilidských vztazích	33
4.1 Emoční a sociální inteligence jako prevence	34

Praktická část

Výsledky průzkumu	38
Závěr	46
Resumé	47
Anotace	49
Klíčová slova	49
Annotation	49
Keywords	49
Seznam použité literatury	50
Seznam příloh	501

1 Úvod, cíl práce a metodika

Tato bakalářská práce je věnována tématu „Emoční inteligence v interpersonálních vztazích“.

Důvodem pro volbu tohoto tématu je, že jsem přesvědčena, že emoční inteligence je dnes alfou i omegou celého našeho života. Chtěla jsem si urovnat, prohloubit a utřídit svoje dosavadní znalosti i životní zkušenosti s emoční inteligencí, vlastní i cizí.

Emoce ovlivňují naše vztahy, chování, jednání, uvažování i momentální náladu a rozpoložení od narození po celý život. Vliv emocí zná každý především na svém chování, na chování svých partnerů, členů rodiny, přátel, kolegů i nadřízených.

Emoční inteligence jako schopnost poznat, chápat, vyjadřovat a usměrňovat emoce své i druhých má v dnešní době velký vliv na psychické i fyzické zdraví, na životní spokojenost, úspěchy v soukromých i pracovních vztazích.

Sama jsem celý život velká trémistka, zajímalo mě, kde se vlastně tyto emoce berou a jestli se jim dá nějakým způsobem čelit. Výraz „emoční inteligence“ (EI), jsem dlouho vnímala jaksi podprahově, na rozdíl od výrazu akademické inteligence (IQ). Zpočátku většina lidí v mém okolí na mou otázku, co chápou pod pojmem emoční inteligence, jen krčila rameny, nebo měli jen nejasnou představu.

Dá se emoční inteligence nějak změřit, ovlivnit, prohloubit, nebo s ní vědomě pracovat? S určitými inteligenčními schopnostmi už přicházíme na svět, jak je to s emoční inteligencí?

Cíle mé bakalářské práce lze shrnout do těchto bodů:

V teoretické části

- Vysvětlit pojem emoční inteligence, jak se projevuje v chování lidí
- Pojednat o jednotlivých emocích
- Vysvětlit úlohu sociálního prostředí při utváření emoční inteligence

V praktické části

- Zjistit zda a do jaké míry chápe běžná populace pojmy emoční inteligence a sociální inteligence, co konkrétně si pod těmito pojmy představují zkoumané osoby
- Shromáždit a utřídit získaná data

Metoda zpracování:

Práce s textem, pozorování, dotazník, rozhovor, analýza získaných dat.

2 Základní terminologie

2.1 Emoce

Patří mezi základní psychické fenomény, jsou to vlastně emocionální psychické procesy.

Podle Huberta jsou city neboli emoce souhrnným jevem našeho života, přičemž hrají úlohu fyziologické, psychologické, postojové, výrazové (mimika, gesta), jakož i mezilidské a kulturní dimenze.

Fenomenologie rozlišuje city, afekty, nálady a vášně. Emoce se také dělí na vyšší (např. soucit) a nižší (např. agresivita), dále na etické, estetické, intelektuální, astenické, stenické a jiné. Emoce může být definována jako širší pojem, než je cit. Je to subjektivní zážitek libosti, či nelibosti, doprovázený fyziologickými změnami, tělesnými projevy, jako jsou gestikulace, mimika, stav větší či menší pohotovosti a zaměřenosti, jako strach, hněv, láska, nenávisť...

Definice pro emoce můžeme najít celou řadu:

- „*Emoce jsou spontánní reakce na určité vnitřní a vnější podněty, které aktuálně působí, ale mohou je vyvolávat také očekávání spojená s určitými představami. Nelze je navodit úmyslně, ale lze je předstírat buď slovy, nebo záměrně nasazeným výrazem.*“ (Nakonečný, M. Základy psychologie, Praha: Academia 1998, str. 431)

- Emoce jsou velmi komplexní jevy, jejich charakteristickým rysem je velká citlivost a proměnlivost (Stuchlíková, I. Základy psychologie emocí, Praha: Portál 2002, str. 11)
- V psychologii pod pojmem emoce rozumíme přechodnou, víceméně intenzivní citovou reakci, projevující se v chování a na fyziologické úrovni (Arrivé, J. Umění prožívat emoce. Praha: Portál, 2004)

- Emoce vymezujeme 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 doprovázeny vnějšně pozorovatelným výrazem (mimika, gestika, hlasové změny aj.). Emoce mají- jak zdůrazňují mnohé koncepce – podstatnou roli v sociálních vztazích. (Slaměník, I. Emoce a interpersonální vztahy, 2011, str. 12)

Obecně mají emoce několik společných jmenovatelů :

- Emoce jsou užitečné a k životu neodmyslitelně patří
- Emoce bývají „nakažlivé“
- Emoce je prvním a spontánním citovým vyjádřením našeho vztahu ke světu
- Jsou univerzální - každý proces může být spojen s emočním zážitkem
- Emocionální signály a spouštěcí mechanismy jsou u všech lidí stejné
- Spuštění emoce je rychlé a její trvání krátké
- Každý z nás cítí a vyjadřuje emoce jiným způsobem, podle své osobnosti, vzdělání, kultury, výchovy a situace, ve které se nachází
- Emoce nelžou, víceméně se vymykají volní kontrole – nemůžeme zabránit, abychom se netřáslí, nezčervenali nebo se nepotili, a tyto příznaky prozradí naše emoce
- Emoce je základem komunikace
- Všechny emoce jsou ve své podstatě popudy k jednání
- Emoce jsou projevem, výrazem toho, co se v nás děje
- Sdílení emocí je základní dimenzí komunikace a rovněž schopnosti empatie jsou podmínkou úspěšné komunikace s druhými lidmi

Emoce bychom neměli potlačovat, ale přijmout, pochopit, prožít. Pokud jsme schopni je rozpoznat, můžeme je lépe zvládat a kultivovat. Umění ovládat svoje emoce, jako např.: strach, trému nebo nervozitu se může hodit každému studujícímu, zvláště před

zkouškami. Umět vyjadřovat své emoce transparentním způsobem pro ostatní a zároveň umět dobře dešifrovat emoce druhých, je základním předpokladem ale i obrovskou výhodou nejen u dobrých pedagogů, manažerů, ale především rodičů. Ti především jsou vzorem emočního chování pro své děti. Emoční klima rodiny je základem pro porozumění emocím a schopnosti je regulovat už v raném dětství.

Většina psychologů se shoduje, že existují 4 základní emoce, nazývané primární, a celá řada sekundárních, odvozených.

HNĚV – je reakcí na frustraci, agresi, pocit ohrožení, nespravedlnosti, za projevy hněvu se skrývá vyjádření nějaké potřeby, očekávání, či přání, prudce vystupňovaný hněv prožíváme jako vztek, zlost až zuřivost. Když jsou hněv nebo zlost vázány na určitou osobu nebo věc, dá se mluvit také o nenávisti. Hněv pramení z nenaplnění očekávání ohledně ideálů a chování ostatních. Hněv nemusí být jen špatná emoce, pokud je používán přiměřeným a vhodným způsobem, je také silným motivujícím nástrojem. Intenzita hněvu může růst od pouhé rozlady, popuzenosti, rozhořčení, podrážděnosti až po hrubost, zuřivost, vztek až k násilí.

STRACH – reakce na skutečné či předpokládané nebezpečí, na nové, neznámé věci. Funkcí strachu je usnadňovat vyhýbání se nebezpečí. Je užitečný, když nás učí předvídat, připravit se, chránit se. Strach je v našem životě všudypřítomný a ovlivňuje naše chování a vztahy s druhými lidmi. Strach můžeme zažívat jako úzkost, nervozitu, obavy až k pocitům hrůzy, děsu nebo fobie a paniky. Strachem můžeme být zcela paralyzováni. Tolerance na strach je u každého jiná, někdo ke zvládnutí strachu používá různé „berličky“, jako je alkohol, tabák, drogy, léky. Rozpoznat své nejsilnější obavy je prvním krokem k lepšímu zvládnutí svých emocí.

SMUTEK – objevuje se v okamžicích zklamání, ztráty, neúspěchu, odmítnutí, nedostatku lásky nebo citů. Smutek můžeme prožívat jako sklíčenost, zármutek, osamělost, truchlení. Může sklouzávat k depresi, melancholii. Depresivní epizody bývají vyvolány konkrétní událostí a mají časově omezené trvání. Chronická (psychotická deprese, či patologický smutek) je psychické onemocnění a vyžaduje farmakologickou léčbu.

RADOST – vnímána spíše pozitivně, vědci se o radost zajímají méně, protože její projevy nemají pro člověka a jeho vztahy s okolím negativní dopady. Je reakcí na uspokojivé mezilidské kontakty, komunikaci, seberealizaci, zdrojem pohody a dobré nálady, spokojenosti. Šťěstí vnímáme jako delší dobu přetrvávající subjektivní pocit (radost, pohoda, spokojenost) a krátkodobou emoci intenzivního štěstí jako reakci na pozitivní bezprostřední událost. O pocitu štěstí se ví, že podporuje tvořivost. (Schulze, R., Roberts, R. D.(eds) Emoční inteligence. Praha: Portál, str. 79)

V mezilidských vztazích hrají důležitou roli, tzv. sociální emoce: Bývají označovány jako biologicky nepodmíněné, vznikají převážně jako reakce na srovnávání chování a jednání vůči druhým lidem. Zásadní roli při uvědomování si těchto emocí má socializace a osvojení si pravidel chování a zvyků v dané společnosti.

STUD – je výrazem citlivosti jedince ke kritice, objevuje se zpravidla, když jedinec reaguje neadekvátně ve vztahu k sociálnímu očekávání, pravidlům, porušuje konvence nebo i vlastní morální zásady. Stud potřebuje publikum, stydíme se před někým. Stud se často spojuje s rozpaky, strachem, depresí, úzkostí. Objevuje se zrudnutí, uhýbání očima, klopení hlavy.

VINA – pocit vyvolaný vlastním vyhodnocením chování nebo jednání, jako špatného. Vinnými se cítíme při ublížení, poškození, selhání. Oproti studu je prožívání viny směřováno spíše k druhým, nejvíce se projevuje v blízkých vztazích.

ŽÁRLIVOST – vzniká z pocitu ohrožení, ztráty stability, možnosti ztráty pro člověka důležitého vztahu, vazby. Žárlivost nemusí vzniknout jen v partnerských

nebo mileneckých vztazích, ale i mezi sourozenci, u dětí vůči rodičům, u přátel.

ZÁVIST – touha nebo potřeba získat, co nemám. (Sociální status, majetek, peníze, úspěch...) Spojována s hněvem, závistí, nepřátelstvím.

LÁSKA – pozitivní silná emoce, naplňuje potřebu intimity a těsného vztahu. Může také motivovat k lepším výkonům, kladení si vyšších cílů. Naplněná přináší uspokojení, štěstí, radost, vřelost, důvěru, přijetí, laskavost, nenaplněná zklamání, smutek, zoufalství i nenávisť.

2.2 Emoční inteligence

V současné době hodně diskutovaným tématem hlavně v oblasti psychologie a personalistiky. Emoční inteligence výrazně ovlivňuje náš životní styl, prožívání úspěchu v soukromých i pracovních vztazích. Emoční inteligence má velký vliv na subjektivní pocit štěstí a spokojenosti.

Názory na definici pojmu se často liší, často záleží na „úhlu pohledu“. Je to schopnost pochopit své emoce a ovládat je, vnímat emoce druhých lidí a schopnost ovládat své vztahy s ostatními.

- Emocionální inteligence je schopnost určit, používat a zvládat emoce a také jim rozumět. (Stuchlíková, I. Základy psychologie emocí. Praha: Portál, 2002)
- Emoční inteligence je způsob chápání vlastních pocitů a pocitů druhých lidí a ovládání svých pocitů tak, že vědomě volíme svá slova a činy, abychom dosáhli požadovaného výsledku. (Wilding, Ch. Emoční inteligence. Praha: Grada Publishing, 2010)

- Emocionální inteligence má pět vzájemně se ovlivňujících složek. Jsou to sebeuvědomění, seberegulace, sebemotivace, sociální uvědomění a sociální dovednosti. (www.vedeme.cz)
- Emoční inteligence je produktem dvou hlavních dovedností: osobních a sociálních schopností. (Bradberry, T., Greavesová, J. Emoční inteligence praxi, Praha: Columbus 2006, str. 43)

Emočně inteligentní osoby dokážou sladit pocity a myšlení. To znamená, že v jednotlivých situacích vnímají a vyjadřují vlastní pocity různě a na základě toho přizpůsobují své myšlení a rozhodování. (Kanitz, A. Jak rozvíjet svou emoční inteligenci, Praha: Grada Publishing 2008, str. 30)

Emoční inteligence je určitý potenciál mozkových procesů, ale ne prostý souhrn rysů osobnosti.

Emoční inteligence z hlediska osobních schopností se dá chápat jako to, co cítím (sebeuvědomění) a to, co dělám, jak se chovám (sebeovládání).

Z hlediska sociálních schopností lze emoční inteligenci chápat jako to, co cítím ve vztazích k ostatním (sociální uvědomění) a jak jedním, co dělám (mezilidské, pracovní, partnerské vztahy).

Snad nejdůležitější složkou emoční inteligence a potažmo sociální inteligence je empatie, schopnost rozeznávat náladu, motivaci a potřeby jiných a vhodným způsobem na ně reagovat, umění vcítit se do druhých.

Emocionální inteligence není protikladem běžné inteligence a neznamena převahu „hlavy nad srdcem“, nýbrž je jedinečným průsečíkem obou. Ukázalo se totiž, že mysl, emoce a tělo nepracují odděleně, ale působením biologických procesů jsou naopak úzce propojeny. (Goleman, 1997)

V ideálním případě může člověk vynikat jak v kognitivních, tak v emocionálních a sociálních dovednostech.

2.2.1 Měření emoční inteligence

Při hledání a uspořádávání podkladů k této bakalářské práci jsem přirozeně narazila i na množství testů, kterými se snad dá emoční inteligence měřit. Většina testů vám má

prozradit, jak na tom z hlediska emoční inteligence jste. Dozvíte se, které dovednosti jsou vaší silnou stránkou a kde je třeba se ještě zlepšit. Poskytne hodnocení v dovednostech emoční inteligence: sebeuvědomění, sebeovládání, sociální uvědomění a řízení vztahů. Testové otázky spočívají v popisu vašeho chování v různých situacích, máte vybrat takový popis, který by se k vašemu chování hodil, nebo se mu alespoň přiblížil. (zpravidla 3 – 4 nabídnuté možnosti).

Osobně nejsem přesvědčena, že takovéto testy emoční inteligenci skutečně měří. Předně se domnívám, že není možná jednoznačná odpověď, jak se v té které situaci zachovám. Jinak se budu chovat například pod určitým tlakem, pod vlivem určité nálady, nebo situace. A hlavně si myslím, že převážná většina lidí bude odpovídat tak, jak by se odpovídat *mělo, jak je to společensky žádoucí*.

Jak vůbec spolehlivě změřit laskavost, empatii, sebevědomí, motivaci, spolehlivost, úctu?

Z mého pohledu tedy testy měří spíše jen sklon k určitému chování či jednání. Jsou převážně sebepopisné, tudíž nemusí být vždy přesné, jinak se vidíme my sami, jinak nás může vnímat okolí. Udělat si test emoční inteligence můžete na stránkách www.eiquickbook.com. Nebo také v literatuře, např. Anja von Kanitz Jak rozvíjet svou emoční inteligenci, Praha: Grada Publishing, 2008., str. 63., či Wood, R., Tolley, H. Testy emoční inteligence, Brno: Computer Press, 2003.

2.3 Emotivita

Běžně říkáme, že se někdo chová „emotivně“, když u něj můžeme pozorovat i bouřlivé emocionální projevy, za které se sám mnohdy stydí.

Pojem emotivita v užším smyslu vyjadřuje „nadměrnou emocionální vzrušivost“. (Nakonečný, M. Základy psychologie, Praha: Academia 1998, str. 529). Přičemž základnu pro formální znaky emocionality tvoří temperament, osobnostní dynamika, citová, emoční zralost, sebeovládání. Mezi kontrolou chování a kontrolou emocí je rozdíl.

Často se stává, že se hodně emotivní lidé ze strachu, že okolí odhalí jejich emoce, snaží skrývat, co prožívají. Někdy nahrazují prožívanou emoci „fasádovou“ emoci, např. strach se může maskovat hněvem. Někdy připustíme, aby nás události

emočně rozhodily tak, že pozbudeme schopnost racionálního jednání a rozhodování a necháme se pohltit nevhodnými emocemi.

Intenzita emocí a jejich ladění má souvislost se subjektivním hodnocením jedincem. Situace, které jsou ve shodě se záměry a cíli jedince, působí emočně neutrálně nebo mírně pozitivně. Naopak situace, které nejsou v souladu s cíli jedince, vyvolávají negativní emoce. Následné aktivity směřují k úniku z těchto situací nebo k jejich rychlému řešení. (Slaměník)

„Myslet si, že emoce jsou špatné, je chyba! Emoce jsou pro nás životně důležité. Jsou to důležité signály. Lidé se slabými emocemi vedou omezený život a jejich mezilidská komunikace je na velmi nízké úrovni. Usilujeme o vhodné emoce – o emoce, jež nás povedou k dobrým výsledkům, spíše než o emoce, které dobrý výsledek ohrozí.“
(Wilding, Ch., Emoční inteligence, 2010)

Každý z nás má odlišnou schopnost v osobnostní dovednosti, jiné emoční sebeuvědomění. Vždycky se můžeme stát emočně inteligentnější a rozvíjet a posunovat své osobní dovednosti. K tomu je potřebné rozeznat a pojmenovat své emoce ještě předtím, než nás zaplaví, ovládnou a ztratíme nad nimi kontrolu. Znamená to nad nimi přemýšlet a sám sobě nabídnout volby, jak reagovat, místo automatické reakce. Pokud se naučíme přesně označit své emoce, můžeme se také naučit se rozhodnout, zda tyto emoce jsou nebo nejsou vhodné pro danou situaci. Budeme tak rozvíjet svůj osobní růst, sebeuvědomění a sebeovládání.

Všichni máme osobní zkušenost, že když převládnu emoce, inteligence už toho mnoho nezmůže. Pokud necháme své emoce, aby ovládly naše jednání a chování, racionální mysl ustoupí stranou.

„Když řeknu „ovládat emoce“, mám na mysli pouze emoce opravdového utrpení, takové, které nás zcela pohlcují. Pociťování emocí náš život obohacuje. Každý potřebuje svou vášně.“ (Goleman, 1997)

Nelze tedy tvrdit, že jednání pod vlivem silné emoce (namísto rozumu) je vždy špatné a nežádoucí.

Prožívání emocí vyrovnaným způsobem je součástí dobré funkce osobnosti, naopak, pokud se necháme emocemi příliš zaplavovat, může nás to destabilizovat, narušovat náš život a ubírat energii.

Pokud se zcela „odřízneme“ od svých emocí, budeme je potlačovat a maskovat za jiné, rozhodně svůj život ochudíme.

2.4 Teorie emoční inteligence

Základním poznatkem o emocionální inteligenci je tvrzení, že se skládá z několika složek.

V 70. letech americký psycholog Howard Gardner představil svou teorii o mnohostranné inteligenci, která má více složek:

- Jazyková inteligence
- Logicko-matematická inteligence
- Schopnost prostorového vnímání (prostorová orientace, tvoření tvarů, imaginárních a mentálních obrazů)
- Hudební inteligence (vnímání a vytváření akustických tónových nebo zvukových vzorů)
- Tělesně-motorická inteligence (schopnosti týkající se pohybu a koordinace, např. při tanci nebo sportu)
- Intrapsychická inteligence (chápaní vlastních citů, vlastní osobnosti a vědomí vlastní identity)
- Interpersonální inteligence (chápaní druhých, jejich citových stavů a způsobů chování)

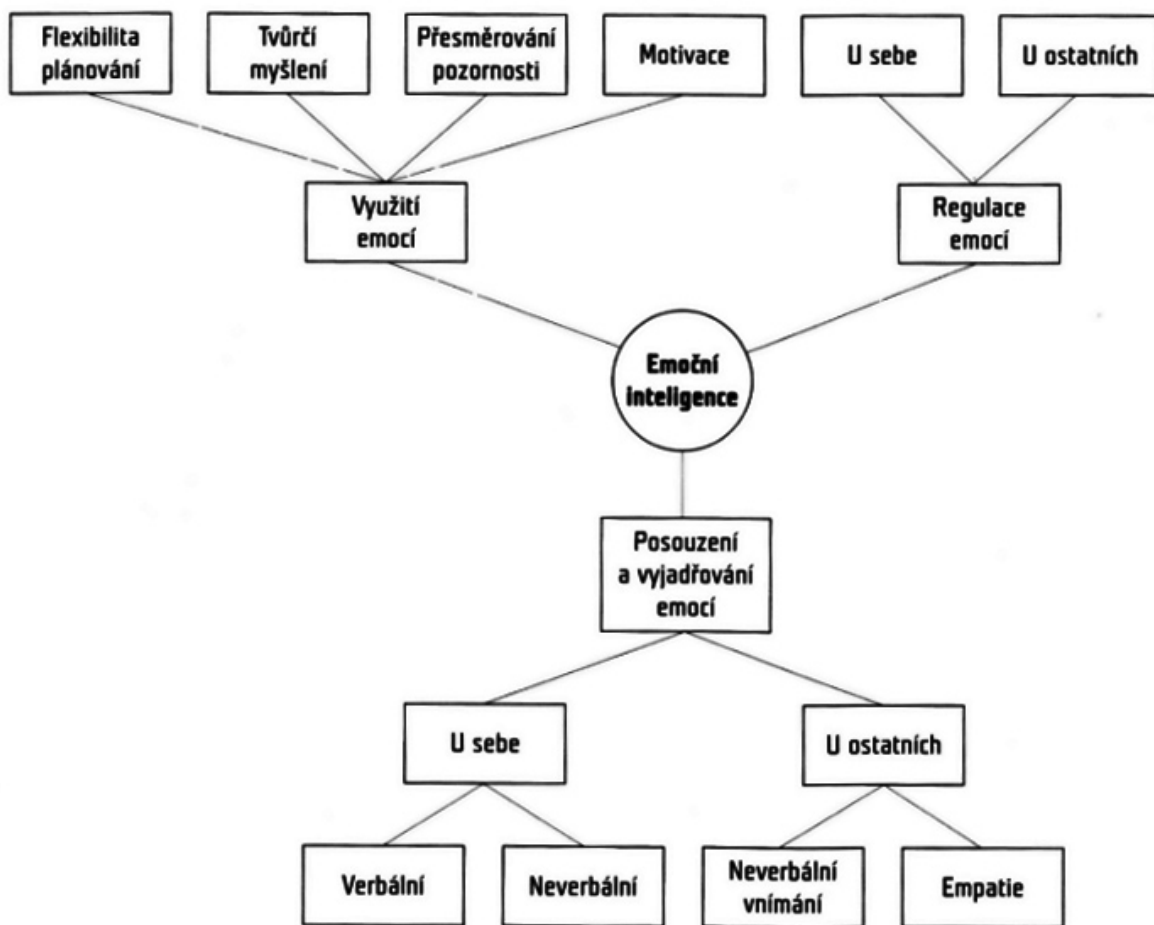
Gardner tvrdil, že každý druh inteligence je u každého zastoupen v různě vysoké míře. Zaměřil svá pozorování na osoby a jejich role, které zastávají, a došel k závěru, že každý jedinec musí disponovat množstvím duševních schopností. Podle něj v každé kultuře či profesi je za inteligentního považován člověk s jinými vlastnostmi, tzn. každý je inteligentní jinak.

Jako první vymezili znaky emoční inteligence J. D. Mayer a P. Salovey. Rozčlenili Gardnerovu teorii osobní a společenské inteligence do pěti částí. Jejich model tvoří několik schopností, které tvoří podstatu emoční inteligence:

1. Schopnost poznat vlastní emoce.
2. Schopnost regulovat své vlastní emoce
3. Schopnost aktivizovat emoce k sebemotivaci
4. Schopnost empatie, tj. schopnost vžít se do citů, emocí, prožívání druhých
5. Schopnost navazovat a udržovat mezilidské vztahy na základě vnímání emočního vyladění druhých

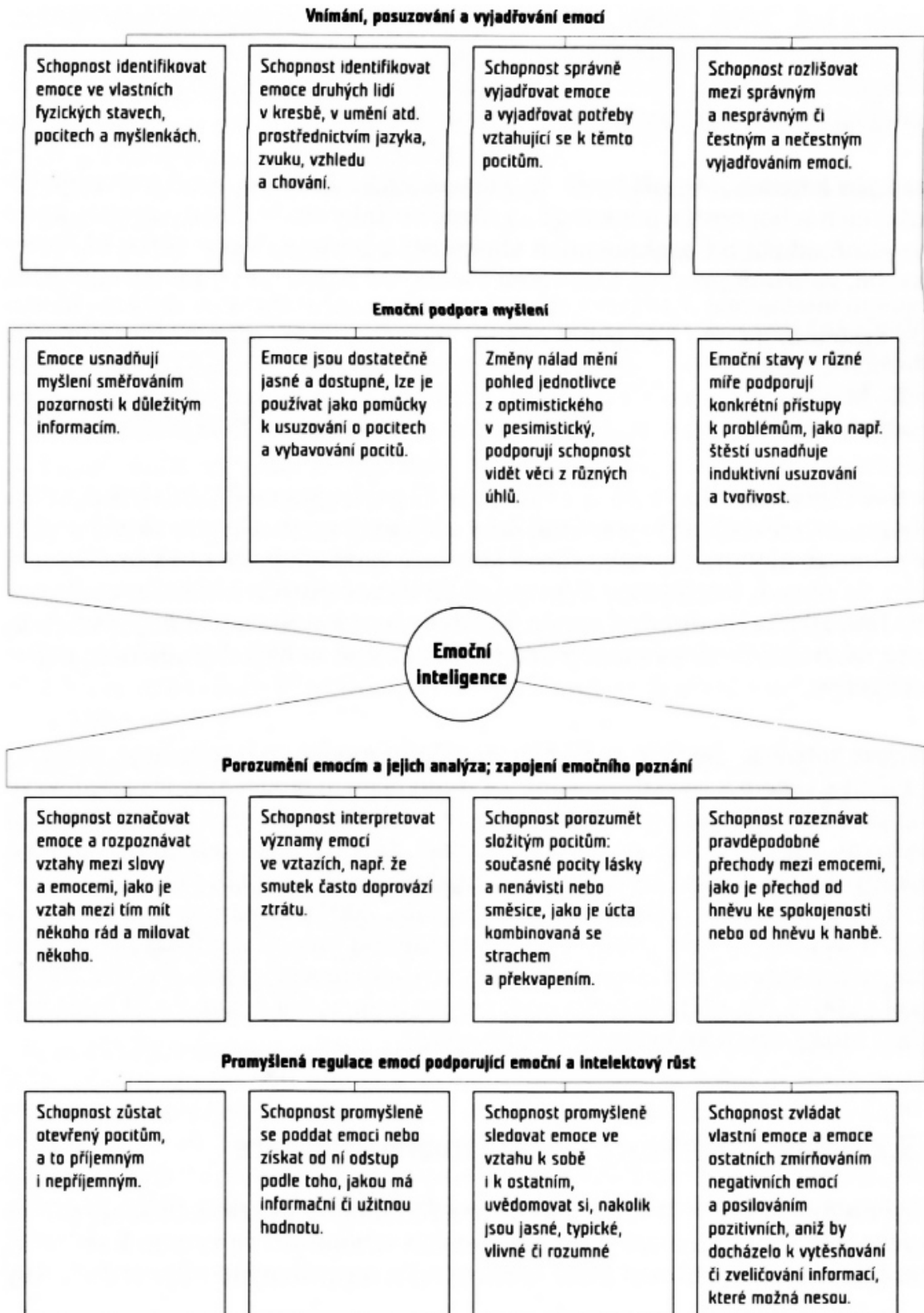
Mayer a kol., uvádějí, že emoční inteligence popisuje soubor složek duševních schopností, mezi nimiž existuje poměrně úzký vzájemný vztah a které mírně korelují s dalšími druhy inteligence. Dále tvrdí, že bychom emoční inteligenci neměli brát jako souhrn sociálně kýžených osobnostních vlastností a nadání, ale jako inteligenci, která obohacuje zpracování určitého druhu informací. (Shultze, Emoční inteligence, 2007) Předpokládá se, že EI se mění s věkem a zkušenostmi. Je tak souborem získaných dovedností, které se rozvíjejí zkušeností a sociálními interakcemi. Původní model EI Mayera a Saloveye z roku 1990 lze graficky znázornit takto:

Obr. 1 podle Schulze, R., Roberts, R. D. (eds) Emoční inteligence, 2007, str. 56



V roce 1997 představili Mayer a Salovey přepracovaný a vylepšený model emoční inteligence

Obr. 2 podle Schulze „Emoční inteligence“



Emoční inteligenci propracoval a zpopularizoval D. Goleman, vycházel z teorií Mayera a Saloveye. Ve své knize „ Emoční inteligence“ (1995) shrnul závěry mnoha psychologických výzkumů. Z těchto šetření vyplývá, že úspěch lidí, ať už v životě nebo v práci, závisí z velké části na jejich emocionální inteligenci, než na jejich IQ.

„Zjistil jsem, že pro všechny typy profesí byly emoční schopnosti dvakrát významnější než technické dovednosti a čistě kognitivní schopnosti dohromady. Obecně platí, že čím vyšší pozice v organizaci, tím důležitější je emoční inteligence: u pracovníků na vedoucích pozicích spadalo 85% schopností a dovedností do oblasti emoční inteligence. (Daniel Goleman, Emoční inteligence, 1995)

Emoční inteligence není dána dědičností, i když se rodíme s určitými emočními predispozicemi. Muži jsou z hlediska emoční inteligence obecně sebevědomější a optimističtější, snáze se přizpůsobují změněným podmínkám, lépe zvládají stres. Ženy jsou vnímavější ke svým pocitům, mají větší schopnost empatie, více se řídí intuicí a jsou společensky přizpůsobivější. Na rozdíl od IQ, která se po dosažení dospělosti výrazně nemění, se emoční inteligence s věkem vyvíjí.

Emoční inteligence má podle Golemana 5 vzájemně se ovlivňujících složek.

Jsou to:

1. Sebevědomění
2. Seberegulace
3. Sebemotivace
4. Sociální uvědomění
5. Sociální dovednosti

Sebevědomění je schopnost orientovat se ve vlastních duševních pochodech a stavech, znalost vlastních možností, hranic, schopnost využití intuice. Cit pro vlastní emoce, reálné hodnocení jejich vlivu a dopadu. Uvědomění si vlastních kladů a záporů. Sebejistota, vědomí vlastní hodnoty, možností a schopností.

Sebeovládání (seberegulace) je umění zvládat okamžité impulsy a emoce. Být spolehlivý, umět dodržovat základní pravidla slušnosti a mít smysl pro fair play. Být svědomitý, nést odpovědnost za vlastní chování i za svůj pracovní výkon. Zároveň být schopen přizpůsobovat se změnám, přijímat nové nápady, postupy. Mít vůli, sebekázeň.

Motivace – ctižádostivost, snaha o zlepšení. Být iniciativní, pohotově se chopit příležitosti, s optimismem vytrvale pokračovat k cíli, schopnost překonávat překážky. Schopnost odložit uspokojení na pozdější dobu. Abychom dosáhli vysoké úrovně motivace, musíme být schopni zvládat vlastní duševní rozpoložení, zapojit své pocity a usměrnit je tak, aby nám pomohly dosáhnout našeho cíle. (Wilding, Ch. Emoční inteligence, 2010)

Sociální uvědomění je schopnost uvědomování si pocitů, potřeb a zájmů ostatních. Umění správně odhadnout pocity a nálady druhých, na tomto základě k nim přihlížet a umět je ovlivňovat. Schopnost umět ostatní vhodně povzbudit, podpořit. Být empatický.

Sociální dovednosti – flexibilita, schopnost docílit žádoucí reakce ze strany ostatních bez manipulace, obratnost ve společenském styku. Schopnost účinné, jasné komunikace, umění naslouchat, mít schopnost ostatní nadchnout pro nějaký cíl, umět se postavit do čela a vést, být schopen týmové práce, umět zvládat konflikty, urovnávat spory, mít cit pro „politiku“ skupiny. To předpokládá vysokou míru empatie, schopnosti nebo umění vcítit se do pocitů, nálad druhých. Můžeme tedy říci, že ti, kdo takovéto vlastnosti mají, jsou *sociálně inteligentní*. Jsou vstřícní, srdeční, ochotní, zdvořilí, přívětiví, ohleduplní, jednoduše mají osobní charisma, takt a šarm. Naopak ti, kdo sociálně inteligentní nejsou, bývají arogantní, dotěrní, nezdvořilí, ostatní urážejí, ponižují a jen využívají. Svému okolí připadají „nesympatičtí“.

Z výše uvedeného vyplývá, že pojmy emoční a sociální inteligence jsou téměř totožné, v mnoha ohledech se podobají a navzájem spolu souvisejí.

Podle Vízdala (2010) lze sociální inteligenci, nebo také sociální kompetenci považovat za soubor schopností umožňujících lidem správně se orientovat v mezilidských vztazích na základě porozumění reakcím, prožitkům a emocím, případně motivům chování jiných lidí, s nimiž jsou v interakci, a přiměřeně na ně reagovat.

Gardner ve spolupráci s Hatchem rozčlenil sociální (intrapersonální) inteligenci do čtyř dimenzí, k nimž patří

- Schopnost organizovat skupinu (nezbytné pro každého vedoucího)
- Dojednávat řešení a závěry při interpersonálních konfliktech

- Navazovat osobní vztahy, zejména přátelské
- Provádět sociální analýzu, tedy chápat a rozlišovat lidské city, motivaci, starosti a zájmy (Goleman, 1997, s. 118-119).

2.5 Projevy emocí v chování

Typy, klasifikace emocí

Historie zkoumání emocí nevedla k obecně platnému vymezení emocí, ale ani ke shodě, co vlastně tento pojem obsahuje.

Kdykoliv hovoříme o emocích a citech, je to často určitá abstrakce. Většinou lze rozlišit prožívání příjemnosti nebo nepříjemnosti, libosti nebo nelibosti (Švancara, J. Emoce, motivace, volní procesy. Psychologický ústav FF MU v Brně, 2003).

Tradičně se emoce rozdělují na nižší, kam se řadí jednoduché (základní) emoce, afekty a nálady, a na vyšší emoce.

Jednoduché emoce zpravidla vyplývají z aktuální situace, trvají krátkodobě. Nálady jsou déletrvající, mohou fungovat jako emocionální „pozadí“, během delšího období (hodiny až dny), nebo jako složka temperamentu (po celý život). Afekty jsou silné až bouřlivé emoční reakce doprovázené výraznými fyziologickými změnami s často negativním dopadem na sociální okolí.

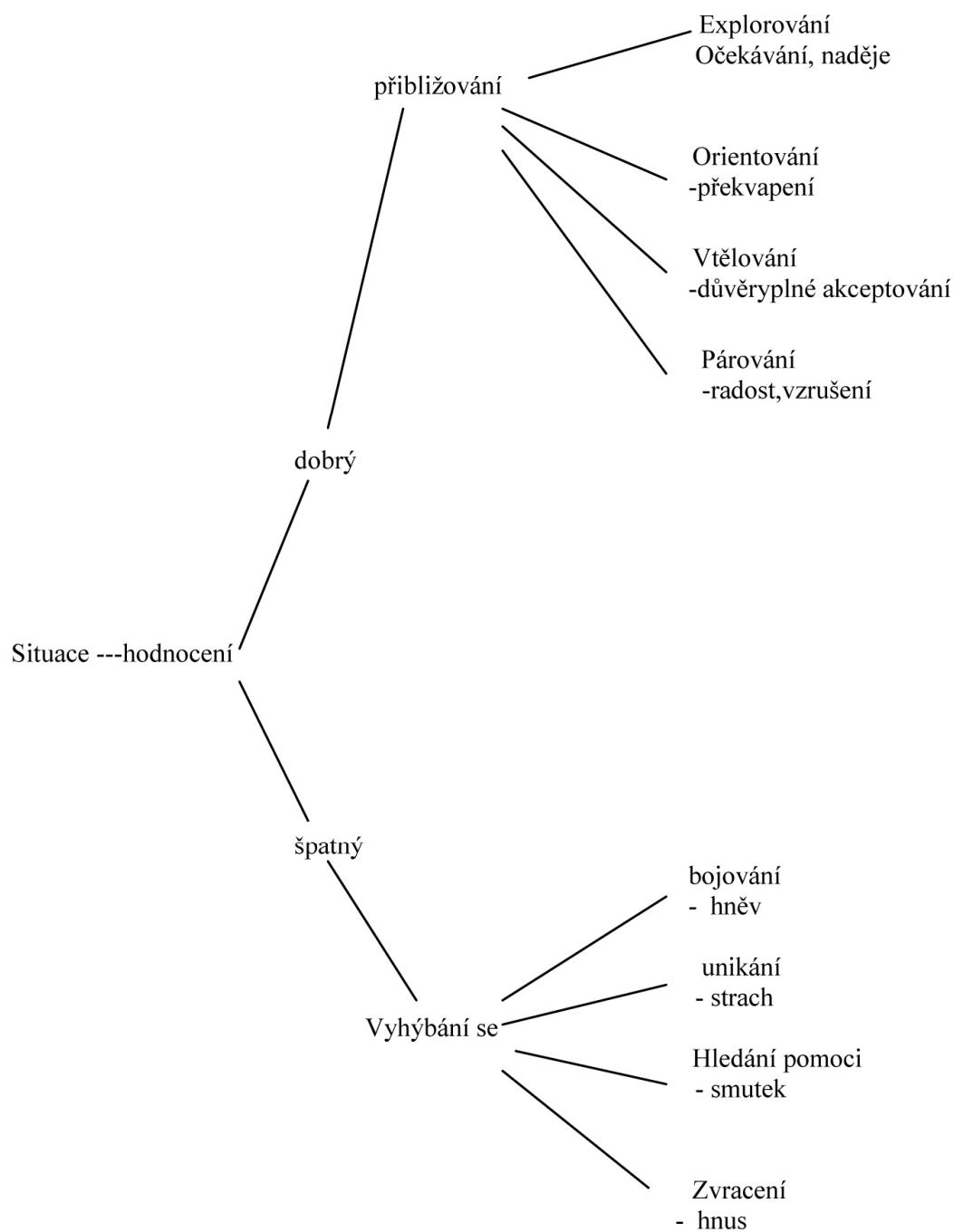
Podle Huberta se na prožívání emocí podílí pět úrovní:

- Fyziologická aktivace, jako např. tělesný neklid či vzrušení (běhá mi mráz po zádech, třesu se vzteky)
- Kognitivní hodnocení a citově doprovázené myšlení (tato nehoráznost mě rozčiluje)
- Motorický (mimický) výraz emoce (smích, krčení nosu)
- Subjektivní, vědomě prožívaný citový stav (jsem naštvaný, je mi skvěle)
- Připravenost jednat nebo bezděčné impulsivní jednání (padnout někomu kolem krku, chtít dát někomu facku atd.)

Mnozí autoři zastávají názor, že základní emoce jsou vrozené a univerzální napříč kulturami.

Různí badatelé se pokoušeli emoce rozřídít a systematizovat, podle různých třídících kritérií. Nejznámější je model R. Plutchika (1975).

Obr. 3: model R. Plutchika



3 Ontogeneze emocí

Kojenecký věk - na začátku života mají emoce dominantní postavení, slouží k signalizaci základních biologických potřeb. V 1. polovině roku dochází k přesunu od převážně nelibých k libým emocím, výrazem emoce je motorika celého těla. Postupně se diferencují afekty a nálady. Novorozenec disponuje mimickými a hlasovými výrazy základních emocí (spokojenost, radost, smutek, strach, vztek, překvapení, nechut') a signalizuje tak své potřeby, touhy a případnou nepohodu pečujícím osobám. Takové chování zvyšuje pravděpodobnost přežití.

Podle Slaměnka má dítě vrozené vzorce mimického výrazu, které se však v dalším vývoji mění, zejména vlivem sociálního prostředí. Interakce dítěte s dospělými je zdůrazňovaná jako základní činitel rozvoje emočního života. Emoce pečující osoby se přenáší na dítě prostřednictvím jejího zacházení s dítětem, vlivem mimiky i hlasových projevů. Emoce a jejich výraz jsou pro novorozence komunikačním prostředkem, kterým svému okolí sděluje své tělesné potřeby a vyjadřuje svůj psychický stav.

V druhé polovině roku je utvořeno citové přilnutí (připoutání, vazba, attachment) na pečující osobu. Podle Bowlbyho a Ainsworthové hovoříme o jisté, nebo nejisté a ambivalentní vazbě. Tato vazba začíná tvořit budoucí emoční inteligenci, jistota emočního připoutání je určující pro emoční a sociální vývoj dítěte. Jistě připoutané děti bývají vytrvalejší v hledání řešení, lépe regulují emoce, aktivně se pouštějí do činnosti, vyhledávají více sociální kontakt, bývají oblíbenější. (Stuchlíková, 2005)

Je zřejmé, že vyjadřování emocí dospělého poskytuje dítěti vodítko ohledně prostředí a vhodného chování v tomto prostředí.

Batolecí věk – labilita emocí, afektivní výbuchy nepatrného trvání a hloubky. Rozšíření prožívání vztahu k druhým o zážitky související s uvědomováním svého „já“. Přibližně do dvou let se u batolete rozvinou všechny jednoduché emoce, následně narůstá řečová komunikace. Dítě se postupně učí ovládat své emoce a přizpůsobovat je sociálnímu kontextu. Také se v interakci se svým okolím učí, že výraz tváře, ale i hlasová intonace mají určitý význam. Emoce ani v tomto období neztrácejí svou důležitou komunikační funkci.

Mnozí autoři batolecí věk považují za důležitý z hlediska rozvoje empatie a prosociálního chování. Děti vnímají a rozeznávají emoční výrazy druhých a dokáží „soucítit“. V batolecím období se začínají objevovat složitější emoce, někteří autoři je souhrnně označují jako emoce sebeuvědomění – k nim patří stud, vina, žárlivost, hrdost, rozpaky, ostýchavost, pýcha. V batolecím období se dítě od pečujících osob učí, co je dobré a co špatné chování (respektive které projevy emocí jsou žádoucí a které ne). Podle svých a společenských norem dávají rodiče nebo pečující osoby dítěti verbálně i neverbálně najevo, jaké chování je vhodné a jaké ne.

Předškolní věk – rozvíjení emočního prožívání hlavně při podnětné hře, vývoj soucítění, živé emoční zpracovávání pohádek. Podle Slaměníka jsou děti ke konci předškolního období schopny docela dobře skrývat projevy alespoň některých emocí. To vyplývá především z toho, že si uvědomují vztahy mezi emocemi a jejich příčinami, že jsou schopny posoudit adekvátnost emočního projevu k dané situaci a že jsou si vědomy případných reakcí okolí na jejich emoční chování. Dítě se učí mluvit o svých emocích, sdělovat je ostatním, ale už se také orientuje v emocích druhých lidí, dovede si jich všimnout a najít pro ně vysvětlení. V tomto období ubývá silných emočních výbuchů. Vyrůstá důležitost vrstevnických, případně sourozeneckých kontaktů, ve kterých se buduje sociální inteligence (empatie, soucit, pomoc).

Školní věk – rozvoj citů sociálních, růst sebevědomí, rozvoj mravních citů.

Schopnost ovládat a kontrolovat emoce se poměrně rychle rozvíjí, hlavně se zřetelem na sociální okolí. „Původní expresivní emoční reakce malého dítěte měly v podstatě automatický charakter, ale ve školním věku je dítě schopno podle potřeby vlastní vůlí své city potlačit nebo naopak zřetelně vyjádřit“ (Slaměník, 2011, s. 73). V období mladšího školního věku se rozšiřuje porozumění emocím, schopnost předvídat vlastní emoční stavy i emoční stavy jiných. V tomto období už dítěte velmi dobře rozlišuje mezi sebou a ostatními, má zkušenosti se sociálními vztahy a vyzkoušelo si při hře různé role. Dokáže odhadnout záměry a motivaci druhých lidí. S nástupem do školy mohou nabývat na intenzitě emoce jako stud, strach, žárlivost nebo závist.

Pubescence – tendence k rozladám, zvýšená dráždivost, labilita sebecitu, změny sebehodnocení, prohloubení citů, horování a nadšení pro osoby a ideály, zároveň

odmítání všeho, co se vnucuje. V pubertě dochází k silným proměnám emočního života. Pubescenti hledají pochopení u svých vrstevníků, protože v této době dochází v jejich vztahu k rodičům často k ostrým konfliktům. Jestliže v předchozím období dítě už docela dobře kontroluje své emoce, v pubertě nastává období emoční labilita, ve které dochází ke střídavým a špatně ovládaným výbuchům emocí. Puberta je podle Golemana rozhodující dobou pro získávání určitých emočních a sociálních dovedností. Je to období dozrávání, formování vlastní identity, což má naprosto zásadní význam.

Adolescence – dynamické, bouřlivé prožívání, silné přátelské vztahy, erotické city, usilování o emoční nezávislost na rodičích. Zklamání z rozporu mezi představami, ideálem a skutečností. Změny v intenzitě prožívání emocí i jejich kvalitě, často stoupají negativní emoce v souvislosti se sníženým sebehodnocením. Na druhé straně naopak přehnaná sebedůvěra, přeceňování svých schopností. Emoce jsou „základními stavebními kameny“ při utváření osobnosti. (Stuchlíková, I. Základy psychologie emocí, 2002)

V souvislosti s pohlavním dospíváním vznikají erotické emoce, projevující se zájmem o dosud přehlížené druhé pohlaví. Přátelské vztahy bývají intenzivně prožívané. V adolescenci postupně dochází ke zklidnění emočního života.

Mladá dospělost - tendence po uplatnění v povolání, sportu, získání sociální prestiže u mužů, u žen rozvoj mateřských citů, intenzivní prožívání partnerských vztahů. Do období dospělosti mladí lidé vstupují s ustálenými představami o sobě samých. V této etapě života se většina populace stává rodiči a vzorem pro potomky, jak emoce projevovat a jak je regulovat. Vědci zdůrazňují, že člověk se neustále vyvíjí a může svou autonomii a integritu své osobnosti prohlubovat.

Střední dospělost - stabilizace prožívání a jednání, u žen v době klimakteria zvýšená emoční labilita, snižování sexuální aktivity může přinášet více záporných emocí spíše mužům.

Presenium - vyrovnávání tendencí k dráždivým nebo těžkomyslným náladám, zmírnění afektivních projevů.

Podle Stuchlíkové se ukazuje, že starší lidé oproti mladším vykazují rostoucí komplexnost svých mentálních reprezentací, vykazují také lepší emoční regulaci a lépe propracované systémy emoční exprese. Starší lidé oproti mladším jsou také relativně šťastnější a spokojenější se svým životem.

Stáří – změna životního stylu, snížení zážitkového okruhu, udržování dosavadních, ale obtížné navazování nových citových vztahů, tendence k depresivním náladám, melancholie a smutek při ztrátě životního partnera, přátel. „Starší lidé zažívají pozitivní emoce stejně často jako mladší dospělí, a do věku přibližně 60- ti let pociťují dokonce méně negativních emocí ve svém každodenním životě. Důležitým zjištěním je fakt, že věk nesnižuje subjektivní intenzitu pozitivních nebo negativních emocí. (Stuchlíková, 2002)

Ve fungujících rodinách mají prarodiče nezastupitelnou roli při výchově vnoučat, a v těchto vztazích se velmi citově (emočně) ovlivňují navzájem.

3.1 Kde emoce vznikají

Emoce mají tři úrovně, nebo aspekty:

- * Neurální
- * Prožitkové
- * Expresivní

Fyzická cesta emocí začíná v mozku u míchy, tudy vstupují naše primární signály ze smyslů. Nejdříve procházejí limbickým systémem (talamus a amygdala) a vytvářejí emocionální reakce, které pak zpracovává neokortex (mozková kůra). Jako biochemické přenašeče emocí fungují aminokyseliny, nazývané neuropeptidy. Při emoční reakci vysílá mozek tyto chemické látky do systému čidel, které jsou rozmístěny po celém těle a způsobují takové pocity, jako sucho v ústech, horko v obličeji, nebo stažený žaludek. (podle Shapira, Emoční inteligence dítěte, Portál, Praha 1998)

Neuropeptidy jsou uloženy v emoční části mozku, a když pociťujeme nějakou emoci, jsou vysílány do celého těla, aby mu sdělily, jak má reagovat. (L. E. Shapiro, Emoční inteligence dítěte, Portál, Praha 1998, str. 22)

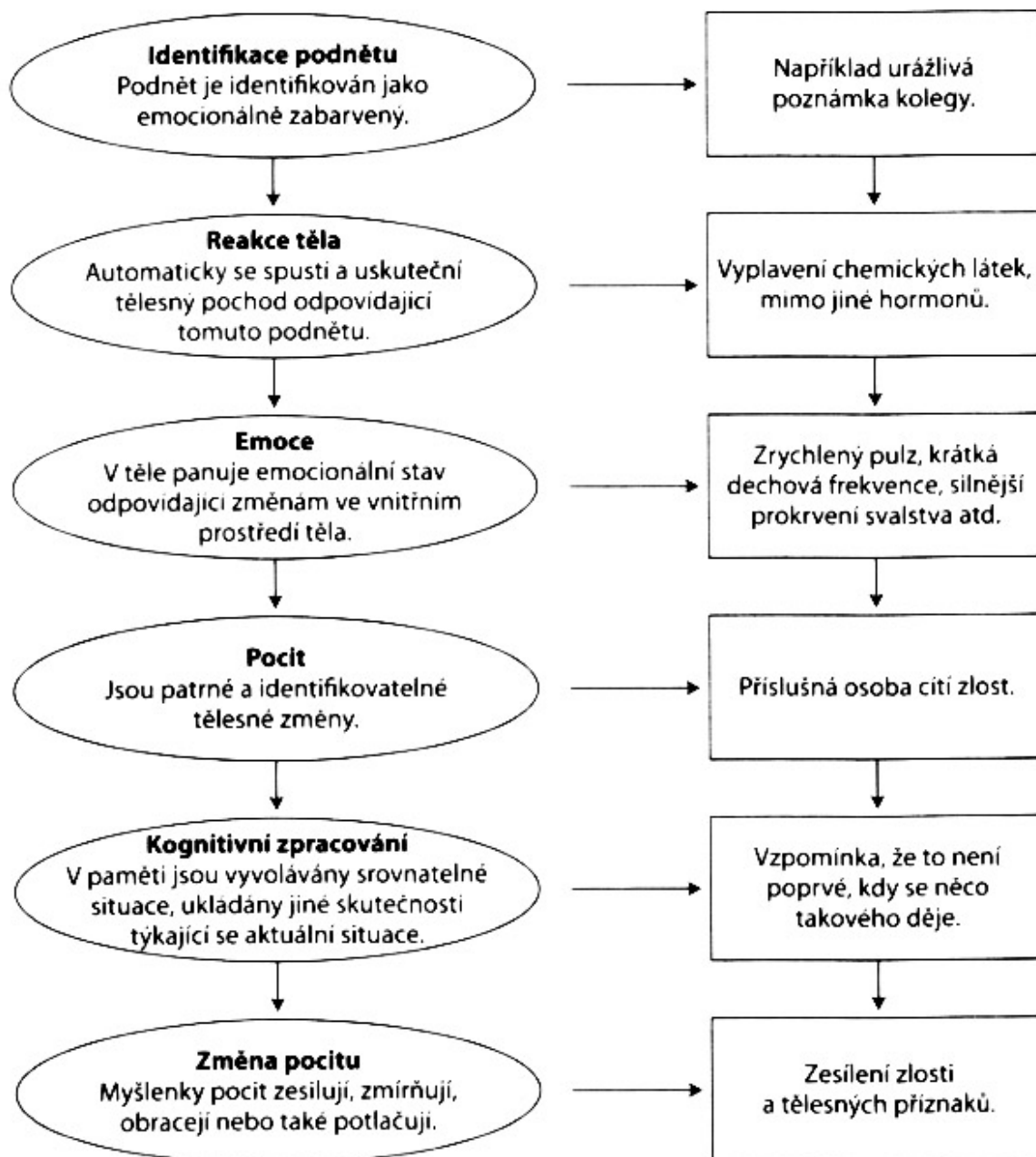
Mozková kůra je myslící část mozku a pomáhá nám ovládat naše emoce v souvislosti s řešením problémů, řečí, obrazností a dalšími rozumovými procesy. Mozková kůra nám umožňuje *pocítovat naše pocity*. Způsobuje, že můžeme porozumět a analyzovat, proč něco cítíme určitým způsobem, a pak s tím něco udělat. Limbický systém je pokládán za emoční část mozku, je uložen hluboko v mozkových polokoulích a je primárně zodpovědný za ovládání našich emocí a pudů. Zahrnuje talamus, hippocampus a amygdalu. Talamus řídí činnost endokrinního systému a předává zprávy mozkové kůře, kde se také uskutečňuje emoční učení. Hippocampus souvisí s pamětí a chápáním našich vjemů, amygdala je řídicím centrem emocí, má schopnost uchovávat emočně zabarvené prožitky. Amygdala sleduje a kontroluje všechny signály pocházející ze smyslových orgánů a v případě, že tyto signály vyhodnotí jako něco, co je nám nebezpečné, nebo nepříjemné, reaguje rychlostí blesku a vysílá do všech částí mozku poplašné signály. Spustí sekreci stresových hormonů, mobilizuje mozková centra, aktivizuje kardiovaskulární systém, svalovou koordinaci a sťeva. Zvyšuje se krevní tlak, zrychluje puls, zvětšuje se prokrvení svalů, tělo se připravuje na boj, nebo útěk.

Podle Golemana umožňuje rozsáhlá síť nervových spojení amygdale převzít velení nad většinou mozku – včetně našeho racionálního myšlení. Většina informací pocházejících ze smyslových vjemů je vedena do šedé mozkové kůry, kde proběhne posouzení jejich významu a rozhodnutí, jak bude tělo reagovat, i o případné emoční reakci, do amygdaly je vyslán impuls k aktivaci emočních center. Ale zároveň je určitá část původního impulsu vedena z talamu rovnou do amygdaly, což umožňuje rychlejší (někdy zbrklou), méně přesnou reakci. Díky tomuto jevu dokáže amygdala v tíšňových situacích započít emoční reakci rychleji, než korové centrum pochopí, co se děje. Z hlediska evoluce je to životně důležité, protože tím šetříme čas v opravdu nebezpečných situacích, kdy je třeba reagovat okamžitě.

Současně dochází i k zapojení paměťových systémů, abychom si dokázali uvědomit dosavadní znalosti a zkušenosti, které mají nějakou souvislost s touto situací.

Emoční a logické části mozku mají při volbě našeho chování různé funkce, ale přesto spolu vzájemně úzce souvisejí.

obr. 4: Schéma – jak vzniká emoce (Anja Von Kanitz "Jak rozvíjet svou emoční inteligenci)



3.2 Sled událostí při vzniku pocitu

Podle R. Plutchika

Podnět	Zhodnocení	Pocit	Jednání	Důsledek
Ohrožení	„Nebezpečí“	Strach, hrůza	Útěk	Ochrana
Překážka	„Nepřítel“	Hněv, vztek	Kousat, strkat	Zničení
Možný partner	„Vlastnictví“	Radost, extáze	Ucházet se	Rozmnožování
Ztráta blízké osoby	Žal, smutek	„Izolace“	Volání o pomoc	Reintegrace
Člen skupiny	„Přítel“	Důvěra, přijetí	Starat se, pečovat	Navázání spol.kontaktu
Odporný předmět	„Jed“	Odpor, hnus	Zvracet, odvrhnout	Odmítnutí
Nové prostředí	„Co se tu děje?“	Předběžné uznání	Zkoumat, vyzvědět	Explorace
Náhlý nový předmět	„Co je to?“	Překvapení	Zastavit, zbystřit	Orientace

Jak je znázorněno, vzniká emoce jako jakási řetězová reakce: z podnětu následuje poznání umožňující subjektivní ohodnocení podnětu, což zase vyvolává pocit připravující určitá jednání. (Převzato od Andree Huberta Emocionální inteligence, 2005, str. 10.)

3.3 Některé fyziologické projevy emocí

Hněv je emoce zaslepená, vyhnaná až do krajnosti, směřovaná úzce k tomu, co nás rozčílilo. Do této kategorie emocí patří agresivita, zuřivost, zloba, nepřátelství, jízlivost, arogance, sarkasmus, nenávisť, vztahovačnost... Hněv nahání krev směrem do rukou.

Masivní sekrece adrenalinu uvolňuje velké množství energie, která umožňuje přejít v akci. Objevuje se zrudnutí, zvláště na obličeji. Dech se zrychluje a zvedá se krevní tlak.

Strach žene krev především do svalů, které řídí pohyby těla. Tím se vysvětluje nápadná bledost obličeje. Sekrece zvláštních hormonů naše tělo uvádí do stavu pohotovosti.

Ruce se třesou, ztrácí schopnost jemné svalové koordinace, tělo se potí, vyzařuje nervózní neklid. Jedinec má snahu se vzdálit od podnětu nebo situace, která strach vyvolala. Projev strachu může někdy začínat úlekem, kdy celé tělo jakoby ochrne, nohy „vrostou“ do země a nejsme schopni pohybu, smysluplné akce.

Radost nebo štěstí vyjadřujeme spontánním úsměvem, oči vyzařují nadšení. Úsměv, který rozzáří celý obličej, je neskutečně zvláštním jevem. Vděčíme za něj kombinované kontrakci vnější části svalu obklopujícího oční bulvu (kruhový sval) a hlavního lícního svalu (Bäumlová, 2006, str. 20). Radost, pohoda, blaženost, dobrá nálada, humor, vytváření stavu spokojenosti, dobré myslí. Radost je emoce plná energie, ale energie uvolněné, bezstarostné, všezahrnující.

Smutek je emoce pasivní, při kterém dochází k ochabování reakcí celého těla, i zpomalování metabolismu. Při smutku je nám do pláče, zažíváme pocity beznaděje, rezignace, sebelítosti. Zpravidla při neúspěchu nebo takové události, kdy máme pocit, že se nic nedá zvrátit, nebo odčinit (např.: nemoc, úmrtí, ztráta někoho, něčeho pro nás důležitého). Smutek je patrný především ve výrazu obličeje. Obočí je zachmuřené. Zaznamenáváme poklesnutí koutků úst. Dotyčná osoba je celkově skleslá, její gesta jsou zpomalená. (Arrivé, J., Praha: Portál, 2004)

Stuchlíková popisuje smutek jako specifický výraz obličeje, kdy je střed obočí povytažen nahoru a vnější okraje jsou pokleslé, stejný tvar kopírují víčka, koutky úst, svěšená ramena, pomalá a tichá dikce řeči.

Na **rozpak** nebo **stud** usuzujeme, jestliže jedinec otáčí hlavu na stranu, klopí oči, kontroluje úsměv, červená se. Stud je specificky lidský pocit, je spojen s chováním, které nezapadá do pravidel, jež se ustanovila ve společnosti. Pokud se vůči těmto pravidlům proviníme, dostaví se pocit nepatřičnosti, rozpaků, studu. Tyto pocity jsou nám nepříjemné a napříště se jim budeme snažit vyhnout.

Emoce můžeme identifikovat podle navenek projevovaných jevů a změn v chování, např.: zblednutí, zrudnutí, pocení, třes, svalové pohyby v obličeji, pohyby končetin i celého těla, změna hlasového projevu (síla, výška, intonace, plynulost, rychlost), změna frekvence dechu, tepu.

Podle Stuchlíkové je emoce sada procesů, která může, ale nemusí vést k pozorovatelnému výrazu – nicméně vždy vede k jedinečnému, vědomému prožívání.

Pro identifikaci určité emoce je důležitý hlavně obličejový výraz a „řeč těla“, neverbální komunikace. Pravidla pro vyjadřování vyšších emocí si jedinec osvojuje během socializace. V současnosti většina psychologů souhlasí s názorem, že naše emoce jsou do určité míry ovlivňovány tím, jaký máme výraz v obličeji. Také že výraz tváře v převážné většině koresponduje s emocí a může ji vyvolat. Výraz tváře má důležitou komunikační funkci, jedinec svou tváří může vyjádřit svůj souhlas, nesouhlas, radost, nudu, rozpaky, strach a svému okolí tak dává najevo svou ochotu či neochotu pokračovat či nepokračovat v interakci nebo situaci. Vyjadřování emocí výrazem je pravdivější, než vyjadřování slovem, ne vždy jsme schopni slovy dostatečně přesně vyjádřit, co cítíme.

Už Darwin považoval tvář za indikátor vnitřního stavu, problém je ale v tom, že člověk nemusí odhalit svůj spontánní vnitřní stav (třeba z důvodu sociálního maskování) a navenek vyjadřovaný stav nemusí odpovídat skutečným vnitřním prožitkům. Nedokážeme spolehlivě určit, zda emoce vychází ze spontánně projeveného prožitku, nebo převládá sociálně požadovaný výraz tváře.

Někteří psychologové dokonce tvrdí, že obličejové výrazy emocí jsou součástí pomíjivé sociální role, či komunikačního záměru. Výraz tváře nemusí být vyjádřením emočního pocitu, ale je záměrem jedince zapůsobit na okolí v souladu se zastávanou rolí. Strach nebo i láska jsou naučené role. (např. Fridlund, Averill, Solomon, podle Slaměníka). Jiní autoři se s tímto názorem úplně neztotožňují, protože ne všechny emoce musí směřovat vždy k sociálnímu okolí. Smutek, radost, vztek můžeme prožívat sami v sobě, aniž jsme někým pozorováni a výraz těchto emocí je totožný.

Přes uvedená sporná tvrzení se mnoho badatelů domnívá, že výraz tváře je součástí emocí a u základních emocí je jejich typický výraz vrozený. Existuje tedy přímá souvislost mezi emocí a výrazem tváře. Např. u dětí od narození slepých a hluchých se běžně vyskytují identifikovatelné výrazy tváře základních emocí. Je-li výraz základních emocí vrozený, pak lze usuzovat, že je mezikulturně srovnatelný. To znamená, že musí být stejný bez ohledu na věk, rasu, kulturu, pohlaví a vzdělání. Ve všech kulturách je například úsměv ukazatelem štěstí. Ale v různých kulturách ho můžou vyvolávat jiné situace.

Také Russell ve svém modelu základních emocí a jejich obličejového výrazu zdůrazňuje roli kontextu. Výraz podle něj nevyjadřuje specifickou emoci, ale jen informaci pro pozorovatele o tom, co pozorovaný dělá, s jakou zaujatostí, spokojeností a stupněm aktivace. (Slaměník, 2011)

3.4 Regulace emocí

Emoční regulace se může provádět různými způsoby, které mají odlišné dopady na samu emoci i na další psychické procesy. Jak píše Stuchlíková, existují dvě hlavní strategie: první je zaměřená na předcházení emoce a druhá na změnu, respektive potlačení už probíhající emoce a jejího vyjádření.

K ovlivňování emocí lze využít několik možných způsobů (kognitivní, fyziologické a behaviorální), které zahrnují řadu dílčích technik.

Z hlediska efektivity je důležité rozhodnutí, kde, kdy a jak emoci regulovat. Emoce lze v zásadě regulovat čtyřmi způsoby:

1. **Vyhýbáním**, nebo naopak vystavováním se situací, která ji vyvolává
2. **Modifikací** situace – např. věnování pozornosti jen některým aspektům
3. **Kognitivní změnou** – přehodnocením situace z hlediska osobního významu
4. **Modulací odpovědi** – pokud se emoce rozvine, lze ovlivnit její projev – nejčastěji potlačením nebo zesílením exprese (Stuchlíková, 2005, s. 32)

Lidé obvykle získávají kontrolu nad emocemi

- Habituačí - zvyknutím si (např. téma z prvního vystoupení je jiná, než u desátého)

- Překrytím, předstíráním, zamaskováním emoce chováním, které odpovídá projevům jiné emoce
- Vyhýbáním se situacím, které emoce vzbuzují
- Potlačováním, skrýváním pocitů
- Zlehčováním, humorem, odvedením pozornosti jinam, alkoholem, drogami
- Sdílení svých emocí s někým blízkým
- Pozitivním myšlením
- Hlubokým dýcháním, relaxací, meditací
- schopností nadhledu, vnitřním monologem
- Asertivním přístupem

První podmínkou pro úspěšné zvládnutí negativních emocí je schopnost si je včas uvědomit. Umět emoce regulovat hraje důležitou roli v našem psychickém i fyzickém zdraví. Je všeobecně známá vazba prožívání vzteku a hněvu na krevní tlak, nebo strachu a úzkostí na fobie, či smutku na deprese.

Lidé používají pro změnu svého rozpoložení různé metody „přeladování“. Pro někoho může být zdrojem radosti a pohody relaxační hudba, pěkný film či kniha, pro dalšího sportovní aktivita. Sport navozuje duševní rovnováhu, vyplavuje hormony štěstí (endorfiny), uvolňuje napětí, podporuje látkovou výměnu, činnost mozku. Obecně představuje sport nejúčinnější prostředek v boji proti negativním emocím. Sport pozitivně ovlivňuje celý organismus.

4 Emoční inteligence v mezilidských vztazích

Emoce se velkou měrou podílejí na navazování, trvání i rozpadu interpersonálních vztahů. Vyjádření emocí vyvolává zpětnou reakci druhé osoby. Přičemž tato reakce závisí na povaze vztahu s osobou, vůči které jsou emoce proječovány.

Podle Slaměníka zpravidla platí, že v těsnějších vztazích jsou emoce více vyjadřovány, a to jak pozitivní, tak negativní, zatímco v méně těsných vztazích jsou negativní emoce spíše potlačovány. V těsných vztazích máme potřebu své emoce sdílet. Při sdílení emocí si lépe rozumíme, cítíme solidaritu, jsme více spokojeni. Při vyjádření emocí očekáváme pochopení, porozumění, povzbuzení, souhlas, soucit, podporu, radu,

popřípadě vyjádření podobných emocí. Pokud se nám této reakce nedostane, cítíme se zklamání, nepochopení a může to vést až k narušení těsnosti vztahu. V civilizované společnosti je adekvátní a žádoucí emoční chování oceňováno, nepřiměřené chování vyvolává odmítavé reakce a to je podnětem k regulaci emocí. Podmínkou pro rozpoznání emočního stavu druhých je **empatie**.

Jak píše Vágnerová, je to vnímavost k emocím jiných lidí a je podmíněna schopností adekvátní orientace ve vlastních pocitech. Ten, kdo se neorientuje ve vlastním emočním prožívání, těžko může chápat pocity jiného. Pro empatické poznávání je nezbytné určité emoční vyladění. Předpokladem empatie (nebo také vcítění) je dobrá schopnost komunikace, jak verbální, tak také neverbální. Prostřednictvím empatie můžeme druhé lépe poznat a zvolit adekvátní způsob jednání.

Na navázání a udržení interpersonálních vztahů má rovněž velký vliv pocit sympatie a antipatie. Můžeme říci, že je to vlastně první dojem, který vzniká při setkání s nám neznámým člověkem. Tento dojem vyjadřuje především pozitivní nebo negativní emoce, které v nás dotyčný vzbuzuje. Sympatie je chápána jako pozitivní, citová náklonnost, má blízko k fyzické a osobní atraktivitě a je spojována s prosociálním chováním. Sdílení emocí je pravděpodobnější v případě, že se protějšek chová vstřícně, ohleduplně, tolerantně, přátelsky a má příjemné vystupování. Na takového člověka chceme být rovněž milí a projevujeme zájem prodloužit, případně zopakovat setkání. U antipatie převládají nepříjemné pocity, nedůvěra, nelibost, averze a nechuť k dalšímu setkání.

4.1 Emoční a sociální inteligence jako prevence

Dnešní složitá a uspěchaná doba klade na všechny vysoké nároky. To sebou pochopitelně nese i společenská negativa, jako neúplná rodina, vysoká rozvodovost, agrese v mezilidských vztazích, úpadek morálky, alkohol, drogy, šikana, brutalita, sebevraždy... Také pocity úzkosti, strachu, nejistoty, deprese, stresu.

Zkušenosti z dětství hrají obrovskou roli v naší schopnosti rozvíjet, zažívat a vyjadřovat emoce. Je-li dítě vychováno v milující, emočně otevřené rodině, také v dospělosti dokáže snadno vyjadřovat emoce. Mnoho dětí bohužel vyrůstá ve špatně

fungujících rodinách, kde nikdo nevyjadřuje emoce, nebo kde se dítě naučí emoce blokovat, aby potlačily, co cítí. Takoví lidé pak žijí životem víceméně bez emocí (Wilding, Ch., Emoční inteligence, 2010, str. 43). Základní potřebou každého je dostávat lásku, péči a uznání a být druhými přijímán. Soužití lidí ve společnosti vyžaduje, aby se každý naučil přizpůsobit své chování potřebám, normám svého okolí a našel tak určitou rovnováhu mezi svými potřebami a pravidly společnosti. Součástí tohoto procesu je zacházení s emocemi, předpokládá to tyto pocity umět vyjádřit. Vědomí „toho, že“, ještě neznamená umět „jak“. Jako každou dovednost je třeba umění vyjadřování emocí trénovat. Naše kompetence v této oblasti závisejí na našich schopnostech se učit.

První, kdo děti učí chápat a regulovat emoce, jsou samozřejmě rodiče. Ti jsou také vzorem a předobrazem, jak emoce vyjadřovat. Přestože je emoční systém každému daný, zacházení s ním se učíme. Malé děti své emoce silně prožívají, aniž přesně vědí, co to znamená. Reakce jejich blízkých jim pomáhají to, co se s nimi děje, vysvětlit. (Wilding, 2010).

Rodiče by měli naučit děti uvědomit si, co vyvolalo jejich emoce, umět o nich hovořit a pomoci jim emoce zvládnout. S tím úzce souvisí i pěstování citlivosti k názorům, problémům, náladám druhých, dále správná komunikace, ať už verbální či neverbální. Podle Grubera je žádoucí co nejdříve naučit děti zařadit emoci do správné kategorie, zpočátku stačí rozdělení na dobrá a špatná emoce. Později je dobré rozčlenit negativní emoce na strachy, smutky, vztek a stále trénovat postupy zvládnání, redukovat intenzitu a délku trvání negativních emocí a dávat více prostoru pozitivním emocím. Smyslem je vyrovnané prožívání, nikoli potlačování. Zážitky z raného dětství nejen celoživotně nastavují způsob zvládnání emocí, ale také způsob navazování a udržování vztahů.

Jak píše Shapiro, v rodinách, kde se pocity vyjadřují a otevřeně se o nich mluví, si děti vytvářejí slovník, s jehož pomocí mohou o svých pocitech uvažovat a sdělovat je. V rodinách, kde se pocity potlačují a kde se emoční komunikaci vyhýbají, je větší pravděpodobnost, že děti budou emočně němé, negramotné. I když platí, že lidé se mohou emoční kompetenci naučit v kterémkoli věku, nejlépe ji zvládnou ti, kteří ji praktikovali už v dětství.

Poznat a sdělovat emoce je důležitou součástí komunikace, ale stejně důležitou dovedností je umět vnímat pocity druhých. Znamená to účinně naslouchat, vnímat nejen verbální obsah sdělení, ale i emoční zabarvení a neverbální komunikaci (gesta, mimiku, řeč těla, výraz obličeje...) a hlavně investovat čas.

Podle Slaměníka je adekvátní emoční chování v sociální situaci jinými oceňováno, nepřiměřené chování vyvolává odmítavé reakce a je podnětem k přehodnocení regulace emocí.

Od rodičů děti přejímají i metody regulace emocí a způsoby vyrovnávání se s nimi. Učí se to nejčastěji nápodobou, ale obvyklé je i sociální učení odměnami a tresty, identifikací se svými modely, rozhovorem. Učíme-li děti správně se vyrovnávat s životními těžkostmi, budou přizpůsobivější, pohotovější. Je nutné stanovit pravidla, hranice, ale i případné sankce. Předcházíme tak sociálně patologickému chování. Rozvíjení emoční inteligence je běh na dlouhou trať, vyžaduje trpělivost a poctivost v přístupu k vlastním i cizím emocím.

Další institucí, která by měla pokračovat v rozvíjení emoční a sociální inteligence dětí, je samozřejmě škola, ať už mateřská, nebo základní. Plní funkci nejen vzdělávací, ale také socializační, vždyť v ní dítě stráví více jak polovinu svého denního času. Ve škole přibývají jiné prožitky, jiné situace, v interakci s ostatními se děti učí i slovně vyjadřovat svoje emoce a vnímat emoce druhých, je to další impulz k poznávání a zacházení s emocemi. Bohužel stále více dětí zažívá pocity osamělosti ve vlastní rodině a neuspokojivou komunikaci s nejbližším okolím. Řada konfliktních situací ve třídě ukazuje na neschopnost dětí orientovat se ve vlastních emocích, na malou dovednost zpracovávat vlastní negativní pocity, které prožívají ve škole. (Stuchlíková, 2005). Rozvíjením kvalitních mezilidských vztahů a učením sociálním dovednostem škola mnohdy supluje rodinu. Mnoho škol se cíleně zaměřuje na rozvoj emoční a sociální inteligence svých žáků. Některé školy ve výchovném procesu pracují podle programů zaměřených na formování sociálně – emočních kompetencí, např. Národní škola, Obecná škola, Začít spolu, Zdravá škola... (podle Gajdošové, 2006).

Tytéž dovednosti, které dnes dítěti pomohou být vnímáno jako bystrý a nadšený žák, nebo spolehlivý a oblíbený kamarád, mu zcela jistě v budoucnu pomohou v jeho povolání nebo v partnerských a přátelských vztazích. Užívání emoční inteligence v praxi může pozitivním způsobem ovlivňovat sociální chování. Emocionální gramotnost je nejlepší dědictví, které můžeme našim potomkům předat.

Praktická část

Výsledky průzkumu

Cílem praktické části této bakalářské práce je odpovědět na otázku, jak běžná populace chápe pojem emoční a sociální inteligence.

Pro tyto účely jsem vytvořila krátký dotazník, kde jsem formulovala dotazy:

1. Co si představujete pod pojmem emoční inteligence?
2. Co si představujete pod pojmem sociální inteligence?
3. Domníváte se, že je emoční inteligence vrozená?
4. Domníváte se, že se dá emoční inteligence zvyšovat?
5. Co považujete za emočně inteligentní chování? Uveďte příklady:
6. Co považujete za sociálně inteligentní chování? Uveďte příklady:

Celý dotazník přikládám jako přílohu č. 1.

Dotazník jsem rozdala 90- ti náhodným respondentům z mého okruhu známých, spolupracovníků a přátel, případně jejich rodinným příslušníkům, zpět jsem obdržela 73 vyplněných dotazníků.

Část dotazníků jsem rozesílala elektronicky, část jsem administrovala osobně, tím se vlastně dotazník částečně změnil na rozhovor. Musím říci, že pro většinu respondentů bylo toto téma složité, jen velmi těžce hledali slova, jak emoční i sociální inteligenci popsat, i když zpravidla tušili, o co asi jde.

Ze 73 dotazníků 36 vyplnili muži, 37 ženy.

Věkové složení respondentů:

0-19	1
20-29	15
30-39	22
40-49	21
50 a více	14

Dosažené vzdělání respondentů:

Základní	5
Střední	43
Vysokoškolské	25

Na otázku, jestli se domnívají, zda je emoční inteligence vrozená, odpovědělo 51 respondentů, že ano, 20 osob uvedlo, že ne, 2 respondenti odpověděli, že neví.

O tom, že se dá emoční inteligence zvyšovat, bylo přesvědčeno 66 respondentů, naopak jen 5 bylo přesvědčeno, že ne, 2 odpověděli, že neví.

Otázka „Co si představujete pod pojmem emoční inteligence?“ přinesla rozmanité odpovědi. Např.:

- schopnost empatie, znát své emoce a umět je ovládat, předvídat;
- schopnost přebírat různé role, nebýt determinován vlastním emočním typem, umění vystupovat s různým důrazem, poměrem extro a introverze;
- že člověk dokáže vnímat dění ve svém okolí a projevovat své city;
- umět si i v emočně vypjatých situacích udržet „zdravý rozum“;
- schopnost vnímat a rozlišovat vlastní emoce, nenechat se ovládat vlastními emocemi
- schopnost sebeovládání, empatie, odhadu osobnosti druhých, schopnost zaujmout, přesvědčit;
- schopnost pracovat se svými emocemi;
- je to způsob přemýšlení při vypjatých situacích;
- ovládat své pocity, komunikovat s okolím bez omezení sebe a druhých;
- emoční inteligence je vlastnost člověka analyzovat a ovládat své vnitřní pocity a jejich vnější projevy;
- schopnost (respektive hranice vnímání) vcítění se do druhých lidí a jejich názorů a nálad, je vnímána směrem k jednotlivci;
- zda se dotyčný dokáže ovládat, nebo nechává svým emocím volný průběh, čím vyšší inteligence, tím lepší sebeovládání a zvládání emočních projevů;

- umění ovládat své emoce přiměřeně k situaci, která je vyvolala, dovednost vedoucí k emoční vyrovnanosti;
- schopnost člověka reagovat na životní situace správnou emocí – smutek, radost, zlost...ale přiměřeně, schopnost emoce částečně ovládat;
- je to inteligence spojená s emocemi, například kondolence na pohřbu;
- je to inteligence ovlivněná emocemi- zážitky či podněty z okolí. I byť inteligentní člověk se pod vlivem emocí nemusí chovat „normálně“;
- uvědomělý projev v emočně vypjatých situacích, uvědomění si svého jednání a zohlednění EI ve svém projevu, přiměřená reakce na situaci – nelhostejnost a nepřehnanost;
- je to schopnost vnímat city a prožívat své pocity, vnímat emočně sám sebe, ale i jak mě vnímá okolí, jaký jsem;
- empatie, tolerance, etika v chování a rozhodování, intuice, citová vyrovnanost;
- citové vybavení jedince, nebo spíš jeho úroveň;
- pocity člověka při vyjadřování a jednání s ostatními lidmi, gestikulace, ovládání hlasu, řeči těla, schopnost reagovat na podněty z okolí;
- schopnost používat city adekvátně a úměrně k dané životní, společenské, pracovní situaci;
- schopnost rozumět a využívat emoce, své i druhých, podobně jako jiné druhy inteligence, samozřejmě ve svůj prospěch;

Na otázku „Co si představujete pod pojmem sociální inteligence?“ byly takovéto odpovědi:

- Schopnost jedince vnímat své okolí, začlenit se do něj a schopnost spolupracovat s ostatními;
- schopnost vyznat se, správně reagovat, rozhodovat se v každodenním shonu života, zvládat sociální role, týmovou práci, komunikaci;
- působit na okolí pozitivně, spolupracovat s ostatními, komunikovat;
- nekonfliktní vztahy a spolupráce s lidmi, příznivé působení na své okolí; mezilidské vztahy;
- míra přizpůsobivosti chování, jednání a zevnějšku (gest, způsobů sdělení) situaci, skupině, či místu;

- schopnost vnímat své postavení ve společnosti + vztahy + odhadnutí, ohodnocení druhého v porovnání s vlastní osobou, jeho zařazení a jaký stupeň zaujímá v lidské hierarchii (podobně jako u zvířat);
- rozumně sociálně komunikovat, spolupracovat a mít nekonfliktní vztahy;
- schopnost jednat s lidmi;
- nekonfliktní chování mezi lidmi z různých společenských vrstev na základě životních zkušeností;
- rozvinutá schopnost empatie neboli vcítění se do pocitů a prožívání jiných lidí, která se projeví schopností rozvíjení především pozitivních sociálních vztahů mezi lidmi;
- vnímání okolí, řešení mezilidských vztahů, schopnost komunikace a vzájemné spolupráce, umění řešit rasové a menšinové problémy;
- je to výše společenského chápání;
- vnímání potřeb lidí, být vstřícný, pomáhat, komunikovat bez záporných emocí;
- je to společenské vybavení jedince a následně schopnost fungování ve společnosti;
- působení na své okolí, při vysoké sociální inteligenci člověk zvládá dobře „kočkovat“ své okolí, předvídat hádky a urovnávat je (předpoklad manažerských funkcí);
- je to kultivovaný vztah k okolí;
- tolerovat všechny vrstvy obyvatelstva bez rozdílu movitosti;
- schopnost působit na své okolí, vnímat druhé, umět se přizpůsobit k určité specifické skupině lidí a zároveň přenášet do skupiny svoje názory a postoje;
- jak se dovedu začlenit do kolektivu, do dané situace;
- je to způsob chování jednotlivce v určité skupině lidí;
- že se někdo umí chovat vůči druhým lidem správně;
- dokázat chápat potřeby jiných, tolerance k rasám;
- chování ve společnosti, v mezilidských vztazích;
- schopnost uvědomit si svoji sociální situaci – žít jen na tolik, na co mám;
- nedostávat se zbytečně do dluhů, snažit se sehnat práci;
- schopnost pohybovat se ve společnosti lidí a reagovat na různé problémy různých lidí a komunikovat s nimi;
- umět týmově spolupracovat a řešit sociální konflikty;

- je to míra schopnosti začlenění do společnosti, jako asociálové se mi to těžko posuzuje, protože jsem nespolečenské individuum;
- pod pojmem sociální inteligence si představuji lepší budoucnost;
- je to schopnost navazovat přátelství;
- empatické chování, schopnost vycítit co je a není vhodné, co si k druhé osobě můžeme nebo nemůžeme dovolit, abychom se jí nedotkli;
- představuje vzájemné vnímání lidských vztahů, je vnímána z pohledu kolektivu;
- vcítění se do pocitů druhých lidí (smutek, vztek, veselí) a přizpůsobení svého chování konkrétní situaci;
- bez větších potíží žít a vycházet s okolím, se společností;
- optimální komunikace a smysl pro spolupráci;
- je to úroveň sociálního citění;
- umět pozitivně působit na své okolí;
- je to úroveň vědomostí určité vrstvy s možností komunikace;

Příklady emočně inteligentního chování, jak je uváděli respondenti:

- umění ovládat své pocity, jako radost, vztek, rozhořčení, zklamání aj., ve vztahu k okolí, usměrnění těchto pocitů tak, aby neovlivňovaly naše reakce a chování, být „diplomat“;
- rozplakání se, když zemře blízká osoba, neagresivní chování, pokud někdo člověku sedne na oblíbené místo v autobuse, lítost, ale ne hysterie při rozbití člověku oblíbené věci;
- správné vyjadřování citů k dané situaci, schopnost ovládat vztek, zlost, (po fotbalovém utkání, kdy klub prohraje, zvládnout své city a na svůj klub nezanevřít..., při rozchodu zvládnout své city a neztropit scénu);
- vyjádření oblíbenosti, vstřícnosti v jednání, zachování rozvážného rozhovoru i ve vypjatých situacích;
- přiměřená gestikulace, asertivita;
- utišit pláč dítěte, neurážet druhého, zahnat zbytečný strach, pomoci, když si někdo není jistý, nevyvolávat konflikty, krotit vlastní vztek;
- je to například schopnost nenásilného a úspěšného vyjednávání – extrémní příklad- policejní vyjednávač;

- sebeovládání, vytrvalost, schopnost vyvinout úsilí a motivovat se...;
- jakýkoliv předem ovládaný verbální č neverbální projev chování, který bere ohled na osoby, se kterými komunikujete;
- emočně inteligentní chování má asi jedinec všeobecně oblíbený ve skupině přátel (např. společná cyklistika, lyžování hospůdka), protože je jim s ním dobře a není to ono, když tam není;
- vážít si sám sebe i ostatních, umění ovládat své jednání, sebeovládání, asertivita, svým přístupem k dané věci umění strhnout i ostatní (práce, sport, zábava);
- sebeovládání v konfliktu, empatie vůči druhému, schopnost řešit problémy;
- reagovat přiměřeně jak na radostné události (ne přespříliš hlasitý chechot, výskot a jásot) tak i na smutné až tragické příhody (ne hroucení se, omdlévání, kvílení, rvaní si vlasů). Při partnerské hádce nerozbíjet předměty a nehulákat jako blbec a už vůbec ne facky!;
- mám chuť podřízeného „ poslat někam“, ale „rozdýchám to“ a rozeberu s ním situaci a v klidu ukážu, kde chyboval, řediteli neřeknu na rovinu, že si má pamatovat, co řekl včera a „nekecat“, ale taktně ho upozorním na to, že tohle to jsme projednávali včera a dospěli jsme k trochu jinému závěru. Když dnes trvá na jiném řešení, budeme muset věc přehodnotit. Je přece ředitel a má tudíž poslední slovo a právo rozhodnout. Snažím se potlačit vztek, zkrátka ovládat se;
- rozvážnost, přemýšlivost, neagresivnost, soudnost, spravedlnost;
- ovládání se např. v případě slovního napadení vlastní osoby nebo osob blízkých, řešení přestupků a pracovních nedostatků klidnou cestou;
- emočně inteligentní chování je, když vás někdo vyslechne a pomůže;
- jsou to základní pravidla slušnosti;
- reakce na okamžitou událost – rozvaha při nehodě, reakce na nečekanou událost;
- když mě naštvě šéf, nepošlu ho rovnou někam, ale snažím se situaci řešit asertivně;
- udržet se na uzdě, nenadávat, nemlátit děti a manželku;
- přiměřeně reagovat emocí na vzniklou situaci – projev soustrastí bez hysterických výlevů, projev zlosti bez výbuchů, spíš asertivně;

- nával vzteku neřešit inzultací, spíš důraznou domluvou, radost, smutek snažit se projevovat adekvátně k situaci;
- prosadit svou vůli pozitivním způsobem;
- na pohřbu mě (ne zcela známého a vcelku lhostejného nebožtíka) v duchu napadají komické scény z nedávno mnou viděné komedie, kdy v obdobné situaci vdova upadla do hrobu, nebo se mrtvola probírala. Potlačím tyto úsměvné myšlenky a tvářím se smutečně s ohledem na hoře pozůstalých. Smát se začnu, až mne nikdo nevidí;
- jsem naštvaný jednáním kolegy nebo podřízeného, dovedu situaci přesto vyřešit s nadhledem. Jsem-li introvert, dovedu přesto zastávat role vyžadující extrovertní chování;

Na otázku „co považujete za sociálně inteligentní chování“ odpovídali respondenti takto:

- schopnost vycházet na pracovišti se všemi spolupracovníky, být oblíbený, být schopen je motivovat a přizpůsobit se jejich chování tak, aby nedocházelo ke střetům;
- přizpůsobit se v dané společnosti;
- vztahy v rodině, vztahy mezi nadřízenými a podřízenými při řešení problémů, delegování úkolů;
- bezkonfliktní spolupráci ve skupině/týmu (zaměstnání, zájmy, cestování);
- umění řešit konflikty;
- vciťování;
- vedení nebo zaujmutí kolektivů, skupin a tříd ve společnosti;
- empatii, takt;
- tolerance ke zlovykům druhých, úcta ke starším lidem + trpělivost, neponižovat nikoho především veřejně;
- vžítí se do rolí různých vrstev společnosti;
- orientovat se v sociálním okolí – umět číst mezi řádky a spojovat si souvislosti, na základě toho pak reagovat pohotově na nastalé situace;
- chovat se a vystupovat přiměřeně k lidem, v jejichž společnosti jste, např. v dámské společnosti bez vulgarit, ve společnosti chudých nemluvit o luxusní

dovolené, ve společnosti tělesně postižených nemluvit o tom, jak je krásné se pohybovat...;

- nebýt egoista, dokázat se chovat „účastně“;
- chovat se ve společnosti, dávání přednosti ženám, uvolnění místa v MHD;
- smysl pro charitu;
- nebýt xenofobní, neodsuzovat sociálně slabší, nevyvyšovat se nad ostatní, akceptovat různé kulturní rozdíly;
- sociální chování, chovat se stejně vůči všem lidem bez rozdílu majetku, postavení, vzdělání;
- nutkání nevyčnívat z řady, z uznávaných pravidel, norem;
- výchova dětí – každodenní způsob komunikace, přístup ke starším lidem i k ostatním jako celku;
- vedení zaměstnanců nadřízeným, postoje vůdce skupiny vůči ostatním;
- nepovýšenost, solidárnost spojenou s možnou charitou, empatičnost;
- ochota jakýmkoliv způsobem pomáhat a spolupracovat, nezveřejňovaná charita;
- schopnost zařadit se a fungovat ve společnosti v rámci slušného, morálního a rozumového chování;
- získat si lidi, jejich pozornost, umět je upoutat, přesvědčit;
- takový projev verbálního či neverbálního chování, po kterém se osoba/y v dané sociální skupině nebudou cítit nepříjemně;
- že když mě někdo štve, že s ním ještě dokážu „pokecat“;
- schopnost vcítit se a rozeznat, odhadnout situaci a osobní potřeby druhých, schopnost pomoci, zařadil bych tam i uvědomění si své vlastní situace a duševních i hmotných potřeb a hlavně umění nalézt řešení na problémy tohoto druhu;
- je to míra schopnosti začlenění do společnosti, jako asociálovi se mi to těžce posuzuje, protože jsem nespolečenské individuum;

Závěr

Ze 73 dotazovaných 13 respondentů (což představuje téměř osmnáct procent) odpovědělo, že neví vůbec, co je to emoční nebo sociální inteligence, a rovněž nevedli ani příklady emočního a sociálního chování. (Z těchto třinácti respondentů měli 3 základní vzdělání, z čehož se dá odvodit, že se asi s těmito termíny skutečně nesetkali, 7 respondentů mělo středoškolské vzdělání a 3 vysokoškolské). Kdybych k těmto číslům přičetla ještě dalších sedmnáct dotazníků, které mi respondenti nechťeli nebo odmítli vyplnit, dostala bych se k plné třetině osob, pro které jsou tyto pojmy, když ne cizí, tak alespoň obtížně popsateľné. Podstatným faktem je, že převážná většina respondentů měla spíše technické vzdělání. Někteří se přiznali k tomu, že si tyto pojmy nejprve našli na internetu a pak se je pokoušeli popsat vlastními slovy.

Závěrem se domnívám, že provedený průzkum rozhodně nic nevypovídá o tom, zda jsou respondenti emočně nebo sociálně inteligentní, spíše jen to, nakolik jsou schopni tyto pojmy verbálně vyjádřit. Pozitivní vidím v tom, že jsem je snad svým průzkumem motivovala k tomu, aby nad těmito pojmy přemýšleli.

Resumé

Tato bakalářská práce se zabývá tématem emoční inteligence v interpersonálních vztazích.

V první souhrnné části jsem se snažila vysvětlit, co jsou to emoce, jejich jednoduché rozdělení, protože jsou vlastně „stavebními kameny“ emoční inteligence. City neboli emoce jsou souhrnným jevem, který nás provází celým naším životem, sdílení emocí je základní dimenzí komunikace a rovněž schopnosti empatie jsou podmínkou úspěšné komunikace s druhými.

V další části se věnuji objasnění pojmu emoční inteligence, jejím jednotlivým částem, a teoriím, či koncepcím, které postupně vymezili různí autoři, od Mayera a Saloveye, Gardnera, až ke Golemanovi, který emoční inteligenci zpopularizoval.

V druhé části jsem se věnovala projevům emocí v chování a zejména ontogenezi, tedy jak se emoce vyvíjí během životních etap. Rovněž jsem se snažila popsat, kde vlastně emoce fyzicky vznikají a jak lze rozpoznat fyziologicky různé emoce, od hněvu, strachu, smutku přes stud a rozpaky až k radosti a pocitům štěstí. Popisuji i možnosti regulace emocí, protože schopnost regulovat a kontrolovat emoce hraje důležitou roli v našem psychickém i fyzickém zdraví. Lidé jako sociální bytosti používají emoce jako komunikační neverbální prostředek. Emoce jsou základem chování ve vztazích, do kterých náležíme, provázejí veškeré sociální situace, konflikty, osobní i pracovní život, jsou součástí postojů, identity, osobnosti. V mezilidských vztazích dochází ke sdílení emocí, jejímž základem je empatie, pochopení druhých.

Poslední kapitola v této teoretické části je věnována emoční a sociální inteligenci jako prevenci. Základní potřebou každého je dostávat lásku, péči a uznání a být druhými přijímán. Soužití lidí ve společnosti vyžaduje, aby se každý naučil přizpůsobit své chování potřebám, normám svého okolí a našel tak určitou rovnováhu mezi svými potřebami a pravidly společnosti. Součástí tohoto procesu je zacházení s emocemi, předpokládá to tyto pocity umět vyjádřit a kontrolovat. Užívání emoční inteligence v praxi může pozitivním způsobem ovlivňovat sociální chování. Emocionální gramotnost je nejlepší dědictví, které můžeme našim potomkům předat.

V praktické části práce jsem se snažila odpovědět na otázku, jak běžná populace chápe pojem emoční a sociální inteligence.

Pro tyto účely jsem vytvořila krátký dotazník, kde jsem formulovala dotazy:

1. Co si představujete pod pojmem emoční inteligence?
2. Co si představujete pod pojmem sociální inteligence?
3. Domníváte se, že je emoční inteligence vrozená?
4. Domníváte se, že se dá emoční inteligence zvyšovat?
5. Co považujete za emočně inteligentní chování? Uveďte příklady:
6. Co považujete za sociálně inteligentní chování? Uveďte příklady:

Většina respondentů považovala toto téma za složité, jen velmi těžce hledali slova, jak emoční i sociální inteligenci popsat, i když zpravidla tušili, o co asi jde.

Provedený průzkum rozhodně nic nevypovídá o tom, zda jsou respondenti emočně nebo sociálně inteligentní, spíše jen to, nakolik jsou schopni tyto pojmy verbálně vyjádřit.

Anotace

Lenka Tichá. Práce s emoční inteligencí v interpersonálních vztazích. Brno. (Bakalářská práce). Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. Institut mezioborových studií. Brno 2012. 50 stran. Tato práce se zabývá emoční inteligencí v interpersonálních vztazích. Cílem práce je pojednání o emocích, emoční a sociální inteligenci a jejich projevech.

Klíčová slova

Emoce, emoční inteligence, sociální inteligence, sociální dovednosti, intelekt, city

Annotation

Lenka Tichá. Working with emotional intelligence in interpersonal relations. (Thesis). Tomas Bata University in Zlín. Faculty of Humanitis, Institute of Interdisciplinary Studies Brno. Brno 2012. 50 Pages. This work deals with emotional intelligence in relations. The aim of the work is treatise on emotions, emotional, and social intelligence of its manifestations.

keywords

Emotional intelligence, social skills, measurement of social skills, intellect, feelings.

Seznam použité literatury

- ARRIVÉ, J. *Umění prožívat emoce*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-828-7
- BÄUMLOVÁ, B. *Tajemství lidského úsměvu*, Praha: Triton, 2006.
ISBN 80-7254-781-X
- BRADBERRY, T.; GREAVESOVÁ, J. *Emoční inteligence v praxi*. Praha: Columbus, 2007. ISBN 978-80-7249-220-6
- BLATNÝ, M.; PLHÁKOVÁ, A. *Temperament, inteligence, sebepojetí*. Psychologický ústav Akademie věd ČR, Brno, 2003. ISBN 80-86620-05-0
- GARDNER, H. *Dimenze myšlení*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-279-3
- GAJDOŠOVÁ, E.; HERÉNIOVÁ, G. *Rozvíjení emoční inteligence žáků*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-115-8
- GOLEMAN, D. *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 978-80-7359-334-6
- GOLEMAN, D. *Práce s emoční inteligencí*. Praha: Columbus, 2000.
ISBN 80-7249-017-6
- GRUBER, D. *Jak rozvíjet inteligenci svého dítěte*. Praha: Grada Publishing, 2005.
ISBN 80-247-0971-6
- HARTL; HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X
- HUBERT, A. *Emocionální inteligence*. Praha: ZEMS, 2005. ISBN 80-903305-6-8
- KANITZ, A. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*. Praha: Grada Publishing, 2008.
ISBN 978-80-247-2582-6
- NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80-200-0689-3
- SHAPIRO, L. E. *Emoční inteligence dítěte a její rozvoj*. Praha: Portál, 2007.
ISBN 978-80-7367-648-3
- SCHULZE, R.; ROBERTS, R. D.(eds.) *Emoční inteligence*. Praha: Portál, 2007.
ISBN 978-80-7367-229-4
- SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, Praha: Grada Publishing, 2011.
ISBN 978-80-247-3311-1
- STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2002.
ISBN 978-80-7367-282-9
- STUHLÍKOVÁ, I. (ed.) *Zvládání emočních problémů školáků*. Praha: Portál, 2005.
ISBN 80-7178-534-2

- ŠVANCARA, J. *Emoce, motivace, volní procesy*. Psychologický ústav FF MU v Brně, 2003. ISBN 80-86633-11-X
- VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2007.
ISBN 978-80-246-0841-9
- VÍZDAL, F. *Sociální psychologie*. IMS Brno, 2010.
- VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. (Eds). *Sociální psychologie*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-3311-1
- WILDING, Ch. *Emoční inteligence*. Praha: Grada Publishing, 2010.
ISBN 978-80-247-2754-7
- WOOD, R.; TOLLEY, H. *Testy emoční inteligence*. Brno: Computer Press, 2003.
ISBN 80-7226-898-8

Internetové zdroje:

[http:// www.vedeme.cz](http://www.vedeme.cz)

[http:// www.eiquickbook.com](http://www.eiquickbook.com).

[http:// www.veva.cz](http://www.veva.cz)

Seznam příloh

1. Dotazník

Příloha č. 1: Dotazník

Jste muž žena

Kolik roků Vám bylo při posledních narozeninách?

- 0 - 19
- 20- 29
- 30- 39
- 39- 49
- 50 a více

Vaše dosažené vzdělání

- Základní
- Střední
- Vysokoškolské

Co si představujete pod pojmem emoční inteligence (EI)?

Co si představujete pod pojmem sociální inteligence?

Domníváte se, že je emoční inteligence vrozená ? ano ne

Domníváte se, že se dá emoční inteligence zvyšovat ? ano ne

Co považujete za emočně inteligentní chování? Uveďte příklady:

Co považujete za sociálně inteligentní chování? Uveďte příklady: