



EMOČNÍ INTELIGENCE

Uživatelský manuál

11/2020

info@tcconline.cz

www.tcconline.cz



Obsah

ÚVOD.....	4
TEORIE EMOČNÍ INTELIGENCE.....	5
Salovey & Mayer	5
Mayer, Salovey a Caruso	5
Goleman	6
Baron.....	7
Ekman.....	7
CHARAKTERISTIKY TESTU EMOČNÍ INTELIGENCE	9
POPIS ŠKÁL EMOČNÍ INTELIGENCE	10
Rozpoznání emocí.....	10
Kontrola situace	11
Asertivita.....	11
Budování vztahů	12
Sebeuvědomění	12
MOŽNOSTI VYUŽITÍ EMOČNÍ INTELIGENCE V PERSONÁLNÍ PRAXI	14
ADMINISTRACE TESTU EMOČNÍ INTELIGENCE	15
Vhodné skupiny obyvatel	15
Jazykové mutace	15
Administrace testu Emoční inteligence	15
INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	19
POPIS VZORKU	22
NORMY	24

ZPRACOVÁNÍ DAT A POUŽITÉ METODY	26
Psychometrické charakteristiky – obecné vysvětlení	26
Položková analýza	26
Reliabilita	27
Konkrétní psychometrické charakteristiky produktu Emoční inteligence	28
Reliabilita	31
ZÁVĚR.....	32
ZDROJE	33

ÚVOD

Ve dvacátém století byl na poli lidských zdrojů a psychologie práce kladen důraz především na obecnou inteligenci. Jako předpoklad pro úspěšné zvládnání náročných požadavků z prostředí bylo považováno právě vysoké IQ. Nicméně v posledních letech se stále častěji setkáváme s tím, že lidé s velmi vysokým IQ mnohdy nevykazují až takový úspěch, jaký bychom na základě zmiňovaného předpokladu očekávali. Naproti tomu se však lidé, kteří v IQ testech nedosahují úplně toho nejvyššího percentilu, jeví být poměrně úspěšní při zvládnání požadavků i života obecně a současně se jim daří udržovat si duševní pohodu – well-being (BarOn, 2004). V posledních letech tak koncept emoční inteligence vyvolává stále větší zájem společnosti. Jedním z důvodů je rovněž narůstající potřeba porozumět svým emocím, schopnost odložit uspokojení a vcítit se do prožitků druhých lidí.

TEORIE EMOČNÍ INTELIGENCE

Salovey & Mayer

S termínem emoční inteligence poprvé přišla dvojice vědců Salovey a Mayer, kteří upozorňovali na rozdílné individuální schopnosti využívat emoce při řešení problémů. Důsledkem pozitivního ladění je pak podle nich schopnost vytvářet různé alternativy řešení problémů, tedy schopnost tzv. flexibilního plánování.

Současně pak pozitivní emoce mohou ovlivnit i pamětní organizaci dat, čímž je usnadněna nejen jejich integrace, ale i produkce nových nápadů. Salovey a Mayer tak spojují pozitivní emoční ladění s kreativním myšlením.

Pro lidi s rozvinutou emoční inteligencí je rovněž podle této teorie snazší dočasně přesměrovat pozornost od závažných citových problémů k méně naléhavým, v důsledku čehož je zmírněn rušivý vliv na soustředěnost a myšlení daného jedince. Díky tomu jsou pak jednotlivci schopni uspořádat si požadavky, které jsou na ně z okolí kladeny, a to na základě jejich priority. Současně jsou však schopni využít působení kladných i záporných emocí jako zdroj motivace při zvládání životních výzev (Salovey & Mayer, 1990).

Mayer, Salovey a Caruso

Salovey a Mayer se věnovali konstruktům emoční inteligence i v následujících letech spolu s kolegou Davidem Carusou, přičemž po osmi letech definici emoční inteligence dále rozvinuli:

„Emoční inteligence je schopnost vnímat emoce; vybírat a navozovat si emoce tak, aby pomáhaly myšlení, porozumět emocím a emočním sdělením a reflektivně emoce regulovat tak, aby podporovaly emoční a intelektuální růst“ (Mayer, Salovey, & Caruso in Sternberg, 2000).

Autoři vyvinuli k měření emoční inteligence test MSCEIT. Ten je vyvinut takovým způsobem, aby respondent mohl po vyplnění testu zjistit celkové skóre emoční inteligence. Toto vyhodnocování by však měl vždy provádět jen psycholog, eventuálně osoba s patřičnými odbornými kompetencemi.

Dle pojetí tohoto testu sestává emoční inteligence ze čtyř základních větví:

1. percepce emocí;
2. užívání emocí, které pomáhá usnadnit myšlení;
3. chápání emocí;
4. řízení emocí.

Humpolíček a Slezáčková (2012) vyzdvihují jako největší výhodu tohoto testu možnost testovat lidi ve věku již od 16 let. Ve výsledné analýze testu jsou pak zobrazeny dvě klíčové oblasti, a to emoční prožívání a emoční usuzování. Současně test vyhodnocuje aktuální úroveň ve všech čtyřech složkách emoční inteligence uváděných výše. Test má dobrou validitu a k účelu standardizace a výpočtu norem bylo využito 5000 osob. Další předností testu je jeho relativně nenáročná administrace, jednoduché vyhodnocování, a tedy i rychlý výstup.

Goleman

Goleman rovněž navazuje na MSC model Mayera, Saloveyho a Carusa, který přepracoval na základě svých poznatků. V důsledku toho byl pak v roce 1995 termín emoční inteligence zpopularizován, a to především na základě jeho knihy *Emoční inteligence – Proč může být emoční inteligence důležitější než IQ*. Goleman ve svých publikacích upozorňuje na fakt, že úspěch v praktickém životě a well-being téměř vůbec nesouvisí s inteligenčním kvocientem (IQ). Klíčové jsou teprve určité emocionální dispozice a vlastnosti osobnosti, které mají vliv na kvalitu interpersonálních vztahů (Goleman, 2011).

Svůj koncept představil v uváděné knize, ve které emoční inteligenci člení do několika oblastí:

1. znalost vlastních emocí;
2. zvládání emocí;
3. schopnost sám sebe motivovat;
4. vnímavost k emocím jiných lidí;
5. umění mezilidských vztahů.

Goleman však za tento koncept sklídl i kritiku, a to především kvůli tomu, že je podle odborníků model až příliš komercializován a soustředěn výlučně na oblast pracovního

prostředí (Hein, 2005). Goleman totiž kompetence sestavil tak, aby primárně pasovaly na potřeby jeho firmy, konkrétně pro komerční schůzky s obchodními firmami a korporacemi. Hein (2005) upozorňuje na tuto komerčnost a uvádí, že Goleman v důsledku této své publikace a koncepce vydělal vysoký obnos, především však od soukromých subjektů, čímž ale potlačil vědeckou odbornost.

Baron

Jedním z teoretiků rozebírajících emoční inteligenci je i BarOn popisující ji jako pole nekognitivních schopností, dovedností a kompetencí, které podporují celkovou úspěšnost člověka. Právě emoční inteligence je podle BarOna tím, co ovlivňuje způsobilost daného jedince vyrovnat se s útrapami a nátlakem okolního prostředí. Tyto dovednosti pak člení na pět hlavních kategorií, a to:

1. intrapersonální dovednosti (zahrnující sebeúctu, vědomí vlastních emocí, asertivitu a sebeaktualizaci);
2. interpersonální dovednosti (zahrnující empatii, společenskou zodpovědnost a mezilidské vztahy);
3. adaptabilitu (představující především testování reality, řešení problémů a flexibilitu);
4. zvládání stresu (vyznačující se tolerancí vůči zátěži, ovládnutím impulsů);
5. obecné pozitivní ladění (zahrnující optimismus a pocit životní spokojenosti) (BarOn, 2004).

BarOn rovněž vyvinul nástroj pro měření emoční inteligence, a to sebehodnotící dotazník EQ-i (Emotional Quotient Inventory) (Ben-Sasson & Carter, 2009; Šalenová, 2007; Lund 2012). Tento dotazník však neměří kognitivní schopnosti, ale je zaměřen na posouzení pěti faktorů a současně na schopnost, jakou se respondent dovede vyrovnat s tlaky a nároky.

Ekman

Paul Ekman patří mezi další z významných teoretiků zabývajícím se výzkumem emocí. Během své činnosti vedl několikaleté empirické výzkumy po celém světě. Na základě svých studií a poznatků následně stanovil šest základních emocí, a to:

1. štěstí;
2. smutek;
3. překvapení;
4. strach;
5. vztek;
6. znechucení.

V letech 1967 a 1968 vycestoval do Jihovýchodní Vysočiny Papui-Nové Guiney, kde se intenzivně věnoval pozorování nonverbálního chování tamějších domorodců. Součástí této studie bylo prezentování různých fotografií zachycujících emoce zdejšími domorodci, jejichž úkolem bylo tyto prezentované emoce identifikovat. Dospěl k závěru, že lidé vybírají stejné emoce pro stejnou tvář nezávisle na kultuře, ze které pocházejí. Jedinou výjimku však tvořily emoce strach a překvapení, které byly domorodci zaměňovány. Svými výsledky tak potvrdil názory Charlese Darwina (Ekman, 2006).

Ve své činnosti se rovněž zabýval odhalováním lží a podvodu. Spolu s americkým psychologem Wallaceem V. Friesenem zkoumal filmové záběry pacientů a definovali tzv. mikrovýrazy, které pacienti využívali ke skrývání svých emocí. Na základě svých poznatků pak současně provedl test, jenž sestával ze vzorku 20 tisíc různých lidí, přičemž pouze 50 lidí bylo schopno odhalit lež či ono skrývání emocí. Přesto Ekman poukazuje na to, že skutečně existují způsoby, jak lidé mohou svou schopnost emoční inteligence zdokonalit (Ekman & Friesen, 1971).

CHARAKTERISTIKY TESTU EMOČNÍ INTELIGENCE

Při tvorbě testu Emoční inteligence jsme vycházeli ze zmíněných teorií. Na základě dlouholetých zkušeností v oblasti psychologie práce a organizace jsme se však rozhodli v našem provedení zaměřit se na to podstatné napříč jednotlivými teoriemi, a rozšířit navíc i o to, co v obdobných řešeních naopak postrádáme pro využití v personální praxi. Pokusili jsme se tak vytvořit metodu, která bude komplexnější a bude zahrnovat veškeré klíčové oblasti emoční inteligence.

Test Emoční inteligence je specifický svou snadnou interpretovatelností a uživatelskou přívětivostí. Kombinace fotografií a příběhů z pracovního prostředí rovněž vytváří zábavnou a netradiční formu diagnostiky. Naše metoda vychází z předpokladu, že při kontaktu s jiným člověkem si každý z nás nějakým způsobem interpretuje jeho neverbální projevy (mimické výrazy, gesta, postoj atd.) a stejně tak i veškeré další informace týkající se emocí. Úroveň emoční inteligence daného jedince pak vypovídá o tom, do jaké míry je schopen tyto informace o druhých správně rozpoznat a adekvátně na ně reagovat.

Test Emoční inteligence sestává ze dvou metodologicky odlišných částí, a to části testové a dotazníkové. Jeho podstatně větší část je vedena formou testu. Stručná dotazníková část v závěru umožňuje rozšířit respondentovi jeho aktuální pohled na svoje schopnosti a dovednosti v této oblasti. Jelikož ale pracujeme převážně s testovými otázkami se správnými a špatnými odpověďmi, používáme pro název našeho řešení pojem test. Celý test je tvořen 59 položkami, které odpovídají určitým aspektům emoční inteligence. U prvních 49 položek se pracuje s testovou formou, ke každé položce tedy připadá pouze jedna správná odpověď. Zbýlých 10 výroků představuje závěrečnou dotazníkovou část.

V testové části je potřeba označit vždy jednu možnost, která podle probandova úsudku představuje nejlepší možnou variantu. Nejprve se probandi setkají s částí, ve které jsou prezentovány obličejové výrazy vyjadřující určitou emoci. Následující subtest je uzpůsoben tak, aby se proband pokusil vcítit do konkrétních situací na pracovišti a z nabízených možností vybral podle něj tu nejlepší reakci.

Administrace dotazníku trvá přibližně 25 minut.

POPIS ŠKÁL EMOČNÍ INTELIGENCE

Jak již bylo uvedeno, test Emoční inteligence sestává z testové a dotazníkové části. Testová část je zastoupena čtyřmi škálami:

1. rozpoznání emocí;
2. kontrola situace;
3. asertivita;
4. budování vztahů.

Dotazníková část je zastoupena škálou sebeuvědomění.

Rozpoznání emocí

Škála Rozpoznání emocí vypovídá o tom, do jaké míry je jedinec schopen správně rozpoznat výrazy druhých lidí. Jedná se o kognitivní složku empatie, která neoddělitelně souvisí se složkou afektivní. Rozpoznání pocitů druhých je totiž základním předpokladem pro empatii – vcítění se do druhých a nahlížení na situaci z jejich perspektivy. Díky optimální úrovni schopnosti rozpoznání emocí je daný jedinec schopen jednat ohleduplně vůči ostatním, vhodně opečovávat druhé a navazovat blízké a harmonické vztahy.

Nízké zastoupení škály se projevuje neschopností správně rozpoznat emoce druhých, popřípadě nevšímavostí vůči výrazům tváře, gest a řeči těla druhých. V běžném životě může nízké zastoupení vést k nepochopení druhým či dokonce ke konfliktům.

Umění vcítit se do druhých hraje důležitou roli v mnoha oblastech pracovního prostředí, ať už se jedná o týmovou práci, vedení lidí, či práci s klienty. Projevování empatie a schopnost správně rozpoznat emoce druhých je v pracovním prostředí důležitým tmelícím faktorem. Dáváme tak ostatním najevo, že nám na nich záleží. Umožňuje nám budovat důvěrné vztahy, přesvědčovat či podpořit druhé a zajistit, aby se s námi druzí cítili příjemně. Správné rozpoznání emocí druhých pro nás může být také užitečnou zpětnou vazbou, díky které můžeme své jednání upravovat tak, aby bylo v souladu s našimi společnými záměry a cíli.

Při tomto subtestu je probandovi střídavě zobrazen mužský a ženský obličej s určitým výrazem. Probandi následně mají odhadnout, která konkrétní emoce je na fotce podle

jejich názoru vyjádřena. U každého výrazu jsou nabízeny čtyři různé emoce, přičemž správná je pouze jedna odpověď.

Kontrola situace

Kontrola situace ukazuje, jakým způsobem člověk zvládá stresové situace a jak se chová pod tlakem. Lidé skórující vysoko na této škále ve stresu zachovávají chladnou hlavu, zůstávají klidní a soustředění. To jim umožňuje náročnou situaci řešit racionálně. Jsou schopni zvážit různé možnosti, aktivně plánují konkrétní kroky vedoucí ke zvládnutí situace, své emoce mají pod kontrolou. Naopak nízká míra kontroly se obvykle projevuje výraznými emocemi (panika, strach, obava, rozčilení, vztek...), které brání na danou situaci efektivně reagovat.

Lidé řešící stresové situace efektivně v zaměstnání pociťují vyšší míru pohody a pracovní spokojenosti, lépe se soustředí, jsou nadšenější a odhodlanější, díky čemuž odvádí lepší pracovní výkon. Pokud se setkají s problémy, soustředí se na možné řešení a aktivně jednají. Dostatečná míra schopnosti zvládat stres pracovníkům umožňuje lépe čelit náročným situacím a odolávat tlaku. Náročné situace pro ně dokonce mohou být stimulující a jejich zvládnutí posiluje jejich sebevědomí a schopnost čelit dalším náročnějším situacím. Kromě toho dobré zvládnutí stresu vede k nižší fluktuaci zaměstnanců, menší chybovosti a nehodovosti a menšímu absentérství.

Jak již bylo uvedeno, v rámci střední části jsou respondentům prezentovány jednotlivé příběhy z pracovního prostředí nabízející tři možné reakce. Probandovým úkolem je následně vybrat jednu odpověď/reakci, která se mu jeví jako nejlepší pro danou situaci.

Asertivita

Škála asertivity mapuje schopnost konstruktivně vyjadřovat své emoce, názory a přesvědčení a obhajovat si své vlastní zájmy. Asertivní lidé k sobě samým pociťují respekt a důvěřují si. Na druhé působí sebevědomě. Vědí, že jejich zájmy jsou opodstatněné a že na ně mají právo. Díky efektivnímu sdílení svých potřeb a pohnutek asertivní lidé předcházejí možným nedorozuměním. Asertivní lidé jsou lépe schopni se prosadit a stát si za svým. Nebojí se hájit své názory, neustupují z nich pod tlakem a nenechávají se manipulovat.

V pracovním prostředí asertivita vede k lepší komunikaci s kolegy, podřízenými i nadřízenými. Přispívá k lepší týmové práci a k efektivnějšímu řešení konfliktů. Díky asertivitě jsou lidé snáze schopni sdílet své názory a myšlenky, prosazovat je a neváhají

je hájit před oponenty. Asertivní lidé neustupují pod nátlakem nebo jen z důvodu formálně vyšší autority druhých. Nestydí se své názory a požadavky vysvětlit, a tím výrazně zvyšují pravděpodobnost, že budou přijaty a akceptovány. Díky tomu jsou asertivní lidé obecně v zaměstnání spokojenější a v povoláních vyžadujících jednání s druhými (obchodníci, manažeři) jsou i úspěšnější.

Budování vztahů

Škála budování vztahů mapuje schopnost spolupracovat na řešení situace s druhými a vtáhnout je do řešení tak, aby i oni byli s výsledkem více spokojeni a měli jej možnost ovlivnit. Nabídka partnerství v řešení zároveň pomáhá rozvíjet a prohlubovat stávající vztahy. Budování vztahů zahrnuje práci s konstruktivní zpětnou vazbou vůči druhým. Lidé skórující vysoko na této škále řeší případné neshody s druhými pomocí konstruktivní zpětné vazby. Naopak nízké zastoupení se projevuje tendencí řešit věci jednostranně, pouze ze vlastního úhlu pohledu.

Budování vztahů hraje v rámci pracovního prostředí významnou roli. Rozvíjet a udržovat dobré vztahy má zásadní dopad na schopnost ovlivňovat dění kolem sebe a budovat si síť podporovatelů a blízkých kontaktů. Stejně tak je i klíčová schopnost případné neshody a nesoulad řešit bezprostředně pomocí konstruktivní zpětné vazby a společné diskuse o možném řešení. Fungující vztahy také zásadním způsobem pomáhají tam, kde např. nejsou dokonale definované procesy či pravidla, a je tedy výhodné se umět dohodnout. Lidé, kteří těmito dovednostmi nedisponují, mohou buď působit na druhé uzavřeně až nepřátelsky, nebo naopak mohou podceňovat zpětnou vazbu a řešení problémů. Tyto charakteristiky mohou vést k vyšší vnitřní nespokojenosti a tenzi. Mohou se cítit nevyslyšeni a přístup ostatních vnímat jako příkoří.

Sebeuvědomění

Škála emočního sebeuvědomění reprezentuje, do jaké míry je jedinec schopen uvědomovat si vlastní emoce, potřeby a zájmy. Osoby skórující vysoko na této škále obvykle dokáží jimi prožívané emoce správně identifikovat, popsat a zpracovávat. Díky tomu je také mají lépe pod kontrolou a jednají efektivněji, jelikož emoce v takové míře neovlivňují jejich jednání v náročných situacích.

Sebeuvědomění přitom neznamená potlačení, ale porozumění a zpracování. Lidé s vysokým sebeuvědoměním dokážou dokonce své emoce aktivně a konstruktivně využít, resp. prožít.

Dostatečná míra emočního sebeuvědomění a sebebřijetí usnadňuje práci s vlastními emocemi a stejně tak umožňuje snadnější přijímání emocí ostatních, což vede ke kvalitnějšímu interakcím s kolegy. Lidé s dobrou mírou sebeuvědomění nepřenáší své negativní emoce na partnery (vztek, strach, frustrace) a naopak pozitivní emoce umí ve spolupráci využít (nadchnout, inspirovat, potěšit). Tato schopnost prospívá našemu psychickému zdraví a pozitivně ovlivňuje náhled na život, což vede k vyšší pracovní spokojenosti, a tedy i k nižší fluktuaci a nižšímu absentérství.

MOŽNOSTI VYUŽITÍ EMOČNÍ INTELIGENCE V PERSONÁLNÍ PRAXI

Test Emoční inteligence má široké využití zejména v personální praxi. Díky tomu, že shrnuje názory z více než jedné teorie, představuje komplexní metodu k měření emoční inteligence.

Test Emoční inteligence umožňuje spolehlivě ohodnotit silné a slabé stránky pracovníků v kontextu emoční inteligence. Společně se specifickými výstupy obohacenými o doporučení rovněž umožňuje lépe zacílený rozvoj pracovníků nebo umístění pracovníků na pozice, které více odpovídají jejich předpokladům.

Na základě výstupu Emoční inteligence je možné rovněž identifikovat týmy s možným rizikem negativní atmosféry, přítomností negativních jevů, jako je například šikana či mobbing.

Test Emoční inteligence se tak svým pojetím snaží vést k prevenci různých psychických a psychosomatických onemocnění, a tudíž i k prevenci exkluze takto nemocných jedinců z pracovního i společenského života. Vedlejším přínosem je rovněž snížení fluktuace na pracovních pozicích.

Přehledná a výstižná výstupní zpráva poskytuje informace nejen o úrovni emoční inteligence u jednotlivých škál, ale současně také obsahuje doporučení k rozvoji.

Vzhledem ke své časové nenáročnosti a rychlé administraci nalezne tento diagnostický nástroj uplatnění jako doplňková metoda při výběru kandidátu. Test Emoční inteligence by však měl být kombinován s dalšími metodami.

ADMINISTRACE TESTU EMOČNÍ INTELIGENCE

Vhodné skupiny obyvatel

Test Emoční inteligence je určen zejména pro užití v personalistice. Je proto nejvhodnější k testování pracující populace ve věku 20-55 let, na které byl rovněž standardizován.

Položky celého testu i dotazníkové části mají nehodnotící, neútočný a nevtravý charakter. Test neobsahuje žádné položky zasahující nepřiměřeně do soukromí jedince – to se týká sexuálních preferencí, náboženství, rasových a etnických postojů apod. Test Emoční inteligence není určen k diagnostice duševních poruch.

Předpokladem k vyplnění je základní gramotnost (jazyková i počítačová) umožňující porozumění instrukcím a vyplnění jednotlivých položek. Tyto předpoklady lze v případě nutnosti naplnit, pokud má respondent osobního asistenta, který ho procesem provede. Základem k úspěšnému a validnímu vyplnění je intelektová úroveň dovolující pochopení obsahu otázek.

Jazykové mutace

Test Emoční inteligence je možné administrovat standardně v českém jazyce včetně lokalizovaných instrukcí a výstupní zprávy. Normy jsou zatím dostupné rovněž pouze pro českou populaci.

Administrace testu Emoční inteligence

Test Emoční inteligence je určen pro individuální nebo hromadnou administraci. Administrace i vyhodnocení probíhají online.

Poté, co je respondentovi zaslán odkaz s přístupem k testu, je již respondent sám proveden celým procesem. Takto standardizovaný proces dotazování zajišťuje pro všechny probandy stejné podmínky a větší přesnost výsledků.

Na úvodní obrazovce respondent vyplní údaje o pohlaví, věku, vzdělání a dalších sociodemografických charakteristikách pro přesnější výsledky a výzkumné účely. Zároveň odsouhlasí zpracování výstupu.

Pro zkvalitnění služeb a možnost pracovat se specifickými normami Vás prosíme o vyplnění následujících údajů (nepovinné):

Věk
do 29 ▼

Pohlaví
žena ▼

Nejvyšší dosažené vzdělání
vysokoškolské ▼

Pozice
nemám podřízené ▼

Obchod
nejsem v přímém kontaktu s klienty ▼

Neodpovídat Odeslat

Následně jsou respondenti zobrazeni základní informace k této metodě.

Informace k dotazníku

Čeština

Test Emoční inteligence

Naše emoce jsou cenným zdrojem informací. Lidské jednání je emocemi mnohdy ovlivněno. Pozitivně laděný kolega může být důvodem, proč se těšíme do práce. Za agresivním chováním na pracovišti, které se může projevovat např. přehnaným kritizováním druhých, může stát vlastní strach a nejistota. Špatná nálada může snižovat pracovní výkon. Sebezpozorování týkající se emocí je důležité jak pro osobnostní rozvoj, tak pro budování zdravých sociálních vztahů. Díky emocím se dozvídáme, kdo jsme a co chceme.

Test Emoční inteligence sestává ze 3 částí.

V první části bude Vaším úkolem správně identifikovat výrazy osob na fotografiích.

V druhé části budou popsány realistické situace především z pracovního prostředí. Vaším úkolem bude označit řešení, které se Vám v dané situaci jeví jako nejvhodnější.

Ve třetí části bude Vaším úkolem hodnotit výroky podle toho, do jaké míry Vás vystihují. V této části, na rozdíl od předchozích, neexistuje správná nebo špatná odpověď.

Pokračovat

Poté již respondent přistoupí k samotnému vyplňování. V první části jsou probandovi krátce prezentovány různé fotografie zachycující mužské i ženské obličejové výrazy, přičemž úkolem respondenta je následně identifikovat konkrétní vyjadřovanou emoci ze čtyř nabízených možností. Nejprve má proband možnost seznámit se se způsobem vyplňování na dvou cvičných příkladech. Poté následuje informace o „ostrém“ pokusu, ve kterém je prezentováno dalších 32 fotografií.

Test Emoční inteligence - část A:

Následně uvidíte dalších celkem 32 fotografií.

Vaším úkolem bude, stejně jako ve zkušebním vyplnění, správně přiřadit prožívanou emoci k jejich výrazům.

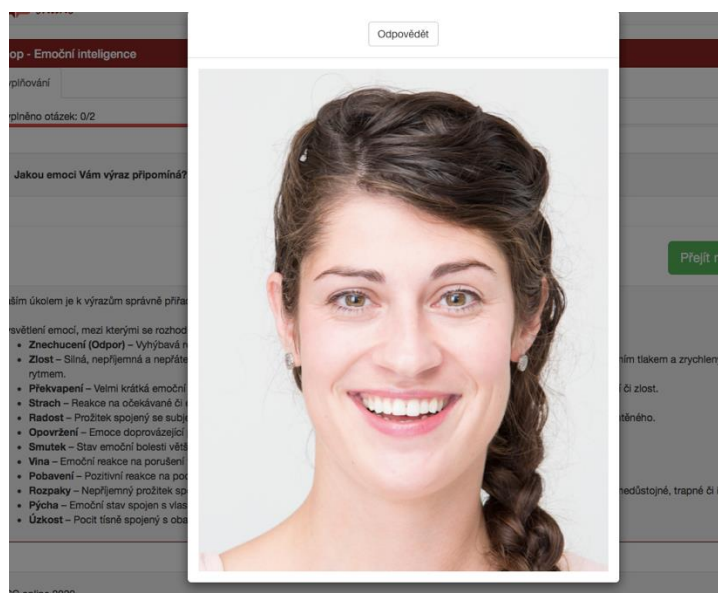
Na výběr máte ze 4 možností, přičemž zvolit je možné vždy pouze jednu možnost.

Jednotlivé fotografie budou viditelné 5 vteřin, poté se automaticky uzavřou. Pokud emoci rozpoznáte rychleji a budete chtít fotografii uzavřít dřív, provedete to pomocí tlačítka 'Odpovědět'. Jakmile je fotografie uzavřena, není již možné ji znovu zobrazit. Čas na vyplnění odpovědi není limitován.

Předpokládaná doba vyplňování je 5-10 minut.

Pokračovat

Zde je uvedena názorná ukázka položky z první testové části:



Jakou emoci Vám výraz připomíná?

Překvapení

Vina

Radost

Opovržení

Přejít na další úlohu

Ve druhé testové části je probandovi prezentováno celkem 18 příběhů představujících různé typické zátěžové situace, se kterými se zaměstnanci a zaměstnavatelé v rámci svojí práce mohou setkávat. Úkolem respondenta je vybrat jednu ze tří nabízených možností, která pro něj představuje nejvhodnější možnou reakci.

Test Emoční inteligence - část B:

V druhé části budete odpovídat celkem na 18 úloh, ve kterých jsou popsány realistické situace především z pracovního prostředí.

Úlohy popisují příběhy osob, které se dostaly do nejrůznějších situací. Vaším úkolem bude určit řešení, které se Vám v dané situaci jeví jako nejvhodnější.

Na výběr máte 3 možnosti.

Předpokládaná doba vyplňování je 15 minut.

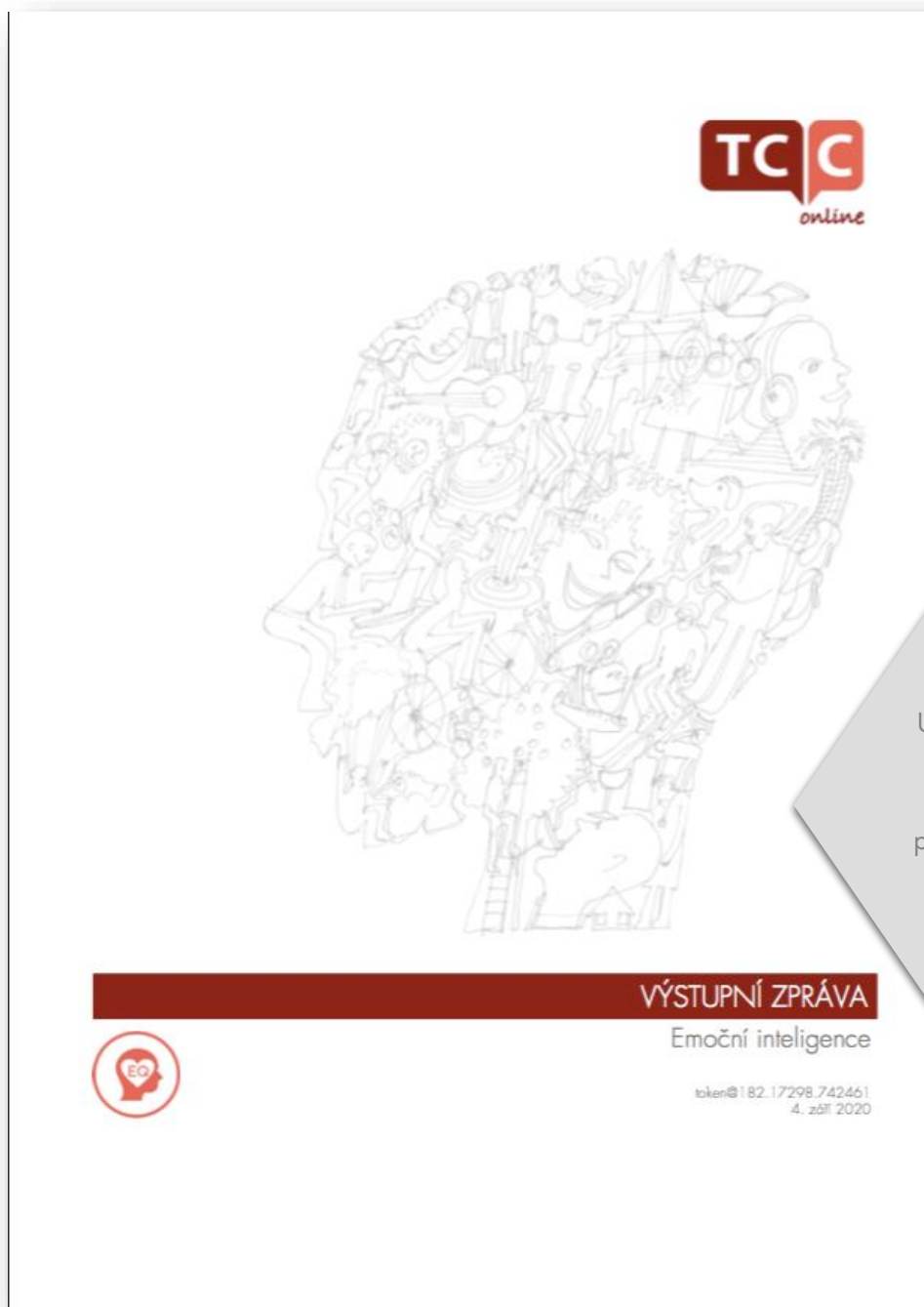
[Pokračovat](#)

Závěrečná třetí část, kterou nazýváme Sebeuvědomění, je ve formě dotazníku, respondent zde tedy hodnotí na škále sám sebe, do jaké míry se s daným výrokem ztotožňuje. Vzhledem k dotazníkové formě zde nejsou špatné odpovědi. Tato část je sestavena celkem z deseti výroků.

Po vyplnění systém automaticky vygeneruje výstupní zprávu s celkovým výsledkem a jednotlivými interpretacemi a doporučeními.

INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Výstupní zpráva se skládá celkově z 6 stran.



Úvodní strana obsahuje základní údaje testovaného: jméno, příjmení a e-mail (pokud byly uvedeny).

Na druhé straně je graf shrnující celkový výsledek v rámci celého testu a současně i rozložení v jednotlivých škálách.



Jádro metody –
grafický souhrn
celkového výsledku
včetně dílčích výsledků.

Na následujících stranách výstupní zprávy pak naleznete podrobné interpretace výsledků v rámci jednotlivých škál.

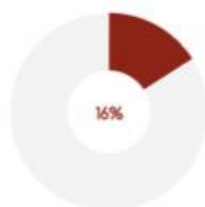
Texty uvedené v interpretaci představují kromě jednotlivých doporučení k rozvoji i důvod, proč vlastně je výhodné se v dané oblasti rozvíjet. Níže můžete vidět názornou ukázkou dvou ze škál:

token@182.17298.742461

důvěrně

BUDOVÁNÍ VZTAHŮ

Dosáhl/a jste 16. percentilu, výsledek v této škále je v pásmu spíše nižší úrovně.



DOPORUČENÍ K ROZVOJI

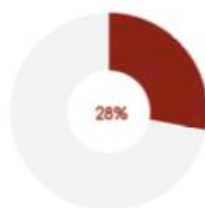
- Pokud s něčím jste nebo nejste spokojeni, řekněte to. Pokud to pojmenujete, výrazně tím zvyšujete pravděpodobnost, že to, co se Vám líbí, bude fungovat i přišší, a naopak že se změní to, s čím spokojení nejste.
- Pokud něco ve spolupráci s druhými lidmi nefunguje dle Vašich představ, hledejte řešení společně s nimi. Jen tak se Vám povede spolupráci nastavit k oboustranné spokojenosti.
- Mějte na paměti, že věci, na kterých se druzí mohli podílet, vnímají více jako své. Zkuste tedy druhé vtáhnout do návrhů místo pasivity nebo jednostranného kladení požadavků.

PROČ JE PRO VÁS DOBRÉ SE DÁLE ROZVÍJET?

Díky schopnosti budovat a rozvíjet své vztahy můžete výrazně zvýšit svou úspěšnost. Lidé obvykle lépe reagují na požadavky a prosby těch, s nimiž mají osobní vazbu. Jsou ochotni pro ně udělat víc, rychleji. Stejně tak Vám mohou osobní vazby pomoci snáze šířit své myšlenky či ovlivnit druhé. Díky osobním vztahům Vás druzí mohou oslovit s novými nabídkami na spolupráci či zajímavými příležitostmi. Zpětnou vazbou zase zvyšujete šanci na upevnění toho, co Vám vyhovuje, a naopak na Vámi požadovanou změnu tam, kde spokojení nejste.

ASERTIVITA

Dosáhl/a jste 28. percentilu, výsledek v této škále je v pásmu spíše nižší úrovně.



DOPORUČENÍ K ROZVOJI

- Nebojte se druhým sdělit své myšlenky, přání a potřeby, a to i opakovaně. To, že je doposud nevyslyšeli, nemusí znamenat, že nechcují nebo je nerespektují. Možná jen díky nesmělé formě sdělení z Vaší strany neví, jak důležité to pro Vás je.
- Nebojte se jasně vymezit hranice, za které už nechcete jít. Čím dříve to uděláte, tím jednodušší to je. Později už druhá strana bude vycházet z toho, že vám to dříve nevyadilo.
- Seznamte se se základními technikami asertivní komunikace (kurz, literatura, videa) a hlavně si je zkuste nacvičit. Zkoušejte si je v běžném životě a vyhodnocujte, co právě vám funguje. Jen opakovaný trénink vede k tomu, že je budete umět přirozeně použít.

PROČ JE PRO VÁS DOBRÉ SE DÁLE ROZVÍJET?

Díky vyšší asertivitě můžete výrazně zvýšit svou spokojenost a pravděpodobnost, že dosáhnete svých cílů a vizí, pokliže jejich realizace vyžaduje souhlas a přijetí okolí. Díky vyšší asertivitě budete schopni snáze a dříve komunikovat své přání a potřeby bez zbytečných pocitů studu nebo nepatřičnosti a tím zvýšíte i svou přesvědčivost při jejich sdělení. Současně díky lepší asertivitě můžete zlepšit své vztahy s okolím, neboť své potřeby pak nemusíte prosazovat silou a na úkor druhých (agresivně a emotivně).

POPIS VZORKU

Aktuálně používané normy a dále uvedené psychometrické charakteristiky byly získány na vzorku 123 členů dospělé populace ČR. Veškerá data byla sbírána elektronicky během pilotní studie inventáře. Vzorek je demograficky členěn dle pohlaví, věku, vzdělání, pozice („mám podřízené“ – „nemám podřízené“) a kontaktu s klienty („jsem v přímém kontaktu s klienty“ – „nejsem v přímém kontaktu s klienty“).

Pohlaví		Věk	
✓ 64 % ženy	N=78	✓ 45 % do 29	N=55
✓ 24 % muži	N=30	✓ 36 % 30-44 let	N=45
✓ 12 % nevyplněno	N=15	✓ 7 % nad 45 let	N=8
		✓ 12 % nevyplněno	N=15

Členění dle věku bylo stanoveno na základě diskuse s HR manažery a odborníky na vzdělávání a rozvoj. Věkové hranice odpovídají „životnímu cyklu“ zaměstnance. Do cca 30 let jsou zaměstnanci vnímáni jako „talenti“, učící se, s potenciálem pro rychlý růst dovedností a znalostí.

Druhá kategorie, tj. 30 až 45 je skupina, ve které nejčastěji probíhá kariérový růst, ukotvení dovedností a znalostí, stabilizace a dozrání, a to i v osobní rovině (většina lidí v tomto věku má již rodinu, děti, je pro ně významnější než dříve vyváženost osobního a pracovního života). Skupina nad 45 let je pak vnímána jako zkušená, zralá, těžící ze svých znalostí a praxe, s potenciálem předávat je dál. Zároveň rozdělení odpovídá věkovému rozpětí lidí, se kterými se setkáváme v rámci pracovní diagnostiky. Kategorie také respektují nejčastější dělení zaměstnanců v rámci různých firemních průzkumů.

Vzdělání		Pozice	
✓ 1 % základní	N=1	✓ 16 % mám podřízené	N=19
✓ 11 % střední odborné	N=14	✓ 64 % nemám podřízené	N=79
✓ 13 % středoškolské	N=16	✓ 20 % nevyplnilo	N=25
✓ 55 % vysokoškolské	N=67		
✓ 7 % postgraduální	N=9		
✓ 13 % nevyplnilo	N=16		
Kontakt s klienty		N	
✓ 49 % jsem v přímém kontaktu s klienty	N=60		
✓ 30 % nejsem v přímém kontaktu s klienty	N=49		
✓ 21 % nevyplněno	N=21		

NORMY

Rozpoznání emocí	
HS	Percentil
7	1,6
8	1,6
9	1,6
10	2
11	2,8
12	3,6
13	5,7
14	11,8
15	20,4
16	28,2
17	36
18	45,4
19	56,9
20	66,8
21	73,3
22	81,1
23	88,9
24	93,4
25	96,3
26	98,3
27	99,1
28	99,5

Kontrola situace	
HS	Percentil
1	0,4
2	0,6
3	2
4	4
5	6,5
6	12,7
7	23,3
8	38,1
9	54,9
10	69,2
11	84
12	96,3

Asertivita	
HS	Percentil
1	0,4
2	2
3	4,5
4	10,6
5	21,7
6	35,6
7	50
8	63,5
9	79,5
10	93
11	98,7
12	99,3

Budování vztahů	
HS	Percentil
1	0,4
2	0,6
3	1,2
4	3,2
5	6,9
6	13,5
7	22,5
8	34,8
9	53,6
10	74,1
11	89,7
12	97,9

Sebeuvědomění	
HS	Percentil
8	0,4
9	1,6
10	3,2
11	4,5
12	6,1
13	10,2
14	17,2
15	23,7
16	29,9
17	39,3
18	51,6
19	62,7
20	72,1
21	80,7
22	88,9
23	93,8
24	95,9
25	98,3
26	98,6
27	98,9
28	99,5

ZPRACOVÁNÍ DAT A POUŽITÉ METODY

Psychometrické charakteristiky – obecné vysvětlení

Psychometrické charakteristiky jsou rozhodující vlastností každého účinného psychodiagnostického nástroje. Kvalita psychometrie určuje kvalitu nástroje a rozlišuje odborné a fungující nástroje od nefunkčních populárních dotazníků a „testů“ zaštiťujících se neprávem pojmy „psychometrické“ či „psychodiagnostické“.

Fungující test, dotazník či osobnostní inventář stojí vždy na třech základních pilířích, jejichž zevrubný popis si vypůjčíme od Urbánka, Denglerové a Širůčka (2011):

Položková analýza

Účelem položkové analýzy je ověření, zda položky jsou skutečně relevantní k tomu, co se snažíme zjistit. V tomto případě jsme tedy zjišťovali, zda použité položky odpovídají svou popularitou a korelací s hrubým skórem potřebám inventáře.

Popularita. Jedná se o zjištění podílu osob, které na danou položku odpověděly kladně. Účelem tohoto indexu je zjistit, zda a nakolik daná položka má rozlišovací schopnost. Pokud by všichni probandi odpověděli na položku kladně nebo naopak záporně, tak je její přítomnost v inventáři zcela zbytečná.

Z inventáře vyřazujeme položky, které mají příliš nízkou či vysokou popularitu, protože na takové položky odpovídá převážná většina lidí stejně a nepřináší tedy v inventáři žádné nové informace. Může nabývat hodnot 0–1, dle odborného konsenzu přijatelné hodnoty leží mezi 0,1–0,9.

Korelace s hrubým skórem. Jedná se o vyřazení položek, u kterých nalézáme jen velmi slabý vztah s výsledky ostatních položek měřících stejný atribut.

Tímto způsobem se opět zbavíme neefektivních položek, jejichž výsledky vychází silně jinak než výsledky ostatních položek a lze tedy předpokládat, že tyto položky neměří stejný psychologický konstrukt jako zbytek položek nebo ho měří nepřesně.

Může nabývat hodnot 0–1, dle odborného konsenzu je přijatelná hodnota od 0,2 výše.

Reliabilita

Definice reliability říká, že reliabilita je podíl variability pravých skóre k celkové variabilitě (Urbánek, Denglerová, & Širuček, 2011). Jedná se o odolnost testu vůči náhodným chybám. Reliabilní testy, dotazníky a inventáře dávají v čase konzistentní výsledky, protože jsou zkonstruovány tak, aby při jejich vyplňování vznikalo minimum náhodných chyb.

Rozlišujeme několik typů reliability, zde však uvádíme jen tu, která se týká konkrétního inventáře:

Cronbachovo alfa. Jedná se o statistický koeficient vyjadřující míru vnitřní konzistence testu. Vychází z předpokladu, že položky dotazníku by měly do dostatečně vysoké míry korelovat se svými faktory či s dotazníkem jako celkem. Probandi by měli mít tendenci na tyto položky odpovídat podobně. Velmi zjednodušeně řečeno nám udává, do jaké míry měří položky dotazníku stejný konstrukt.

Konkrétní psychometrické charakteristiky produktu Emoční inteligence

Položková analýza

Při všeobecně uznávaném kritériu obtížnosti 0,1–0,9 obstály všechny položky produktu Emoční inteligence, vyjma třech, a to však velmi těsně. Průměrná obtížnost položek dosahuje hodnoty 0,62.

Rozpoznání emocí						
E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7
0,48	0,27	0,27	0,38	0,65	0,58	0,19
E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14
0,49	0,52	0,65	0,60	0,37	0,90	0,45
E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21
0,85	0,62	0,76	0,65	0,32	0,73	0,93
E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28
0,75	0,94	0,73	0,46	0,45	0,73	0,85
E29	E30	E31				
0,46	0,56	0,75				

Kontrola situace, asertivita, budování vztahů						
E32	E33	E34	E35	E36	E37	E38
0,56	0,90	0,36	0,73	0,90	0,65	0,92
E39	E40	E41	E42	E43	E44	E45
0,64	0,70	0,73	0,28	0,58	0,60	0,85
E46	E47	E48	E49			
0,90	0,70	0,77	0,65			

Sebeuvědomění						
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
0,63	0,59	0,62	0,63	0,70	0,54	0,71

U8	U9	U10
0,47	0,50	0,52

Korelace s hrubým skóre

Vzhledem k rozdělení tohoto inventáře na faktory, které jsou na sobě relativně nezávislé, jsme použili korelace položek s hrubými skóre jednotlivých faktorů místo celkového hrubého skóre. Všechny položky daného faktoru by s ním měly korelovat se silou 0,2 a vyšší.

Níže vidíme, že v této části položkové analýzy obstály téměř všechny položky:

Rozpoznání emocí						
E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7
0,26	0,38	0,27	0,39	0,29	0,34	0,10

E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14
0,37	0,19	0,17	0,34	0,48	0,19	0,35

E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21
0,19	0,37	0,29	0,35	0,29	0,15	0,16

E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28
0,23	0,16	0,35	0,52	0,10	0,14	0,23

E29	E30	E31
0,38	0,14	0,26

Kontrola situace						
E34	E35	E36	E37	E38	E40	E42
0,42	0,38	0,46	0,34	0,49	0,45	0,44

E45	E46	E47	E48	E50
0,56	0,41	0,38	0,38	0,59

Asertivita						
E33	E35	E36	E38	E39	E41	E43
0,35	0,45	0,50	0,40	0,28	0,57	0,28

E44	E45	E47	E49	E50
0,56	0,52	0,36	0,39	0,57

Budování vztahů						
E33	E34	E37	E39	E40	E41	E42
0,33	0,48	0,37	0,39	0,38	0,55	0,36

E43	E44	E46	E48	E49
0,34	0,54	0,48	0,45	0,44

Sebeuvědomění						
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
0,24	0,71	0,45	0,65	0,29	0,65	0,40

U8	U9	U10
0,32	0,72	0,46

Reliabilita

Cronbachovo alfa

- ✓ U inventářů by tato hodnota měla být celkově 0,6 a výše, v rámci jednotlivých faktorů jsou přípustné i odchylky směrem k nižším hodnotám.
- ✓ U výkonových testů by tato hodnota měla být celkově 0,7 a výše.
- ✓ Níže uvádíme hodnoty reliability pro jednotlivé škály.

Rozpoznání emocí	Kontrola situace/asertivita/budování vztahů	Sebeuvědomění
0,6	0,7	0,66

ZÁVĚR

Test Emoční inteligence si klade za cíl komplexně zmapovat schopnost respondenta správně zpracovávat informace týkající se emocí. Tyto informace nám napomáhají efektivně se rozhodovat, řešit mezilidské problémy a přispívají k našemu osobnostnímu rozvoji.

Test nám poskytuje relevantní informace o respondentovi, které nám mohou do určité míry pomoci predikovat jeho úspěšnost na konkrétní pracovní pozici.

Jedná se o metodu s kvalitními psychometrickými charakteristikami, která byla standardizována na české populaci. Její uživatelská přívětivost, administrace online a automatické vyhodnocení umožňuje její využití laickou veřejností, což většinou není možné u klasických testů. Současně se na trhu nevyskytuje obdobné řešení, které měří emoční inteligenci testovou formou v kombinaci s dotazníkovou.

Přejeme Vám mnoho úspěchů a doufáme, že Vám produkt Emoční inteligence pomůže k tomu, abyste měli čas na to nejdůležitější – na práci s lidmi.

ZDROJE

- Bar-On, R. (2004). BarOn Emotional Quotient Inventory: A Measure of Emotional Intelligence: Administrator's Guide. MHS.
- Ben-Sasson, A., Carter, A. S., & Briggs-Gowan, M. J. (2009). Sensory over-responsivity in elementary school: prevalence and social-emotional correlates. *Journal of abnormal child psychology*, 37(5), 705-716.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 99(6), 343-362.
- Ekman, P. (Ed.). (2006). Darwin and facial expression: A century of research in review. Ishk.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1971). Constants across cultures in the face and emotion. *Journal of personality and social psychology*, 17(2), 124.
- Goleman, D. (2011). *The brain and emotional intelligence*. More than sound. Hein, S. (2005). Steve's Short Definition of Emotional Intelligence, Potential EI vs. Actual EI Skills. Steve Hein's Emotional Intelligence Home Page.
- Humpolíček P., Slezáčková, A. (2012). 1. Konference pozitivní psychologie v ČR – CPPC 2012.
- Lund, R. (2012). Researching crisis—recognizing the unsettling experience of emotions. *Emotion, Space and Society*, 5(2), 94-102
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. *R/ Sternberg (ed.)*.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1989-1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Šalenová, E. (2007). *Intelligence* (Doctoral dissertation, Masarykova univerzita, Filozofická fakulta).
- Urbánek, T., Denglerová, D., & Širůček, J. (2011). Psychometrika: měření v psychologii. Praha: Portál
- UŽIVATELSKÝ MANUÁL | Emoční inteligence

