

Emoce V.

emoce mají složku biologickou, psychologickou a společenskou

Definice emoce dle neurologa



Antonio R. Damasio
(*1944)

- „Emoce, například štěstí, smutek, znepokojení či pýcha, jsou uspořádaný soubor chemických a neuronálních odpovědí mozku na emočně kompetentní podnět – například na objekt nebo situaci. Zpracování podnětu může, ale nemusí být vědomé, neboť emoční odpovědi jsou automatické. Emoční odpovědi jsou ty druhy odpovědí mozku, které evoluce připravila jako odpovědi na některé typy objektů a událostí společně s jistým rejstříkem akcí. Mozek nakonec asociuje další objekty a události, které jsou součástí individuální zkušenosti, s oněmi objekty a událostmi, které jsou příčinou emocí z vrozených důvodů. Tím vzniká další množina emočně kompetentních podnětů.“

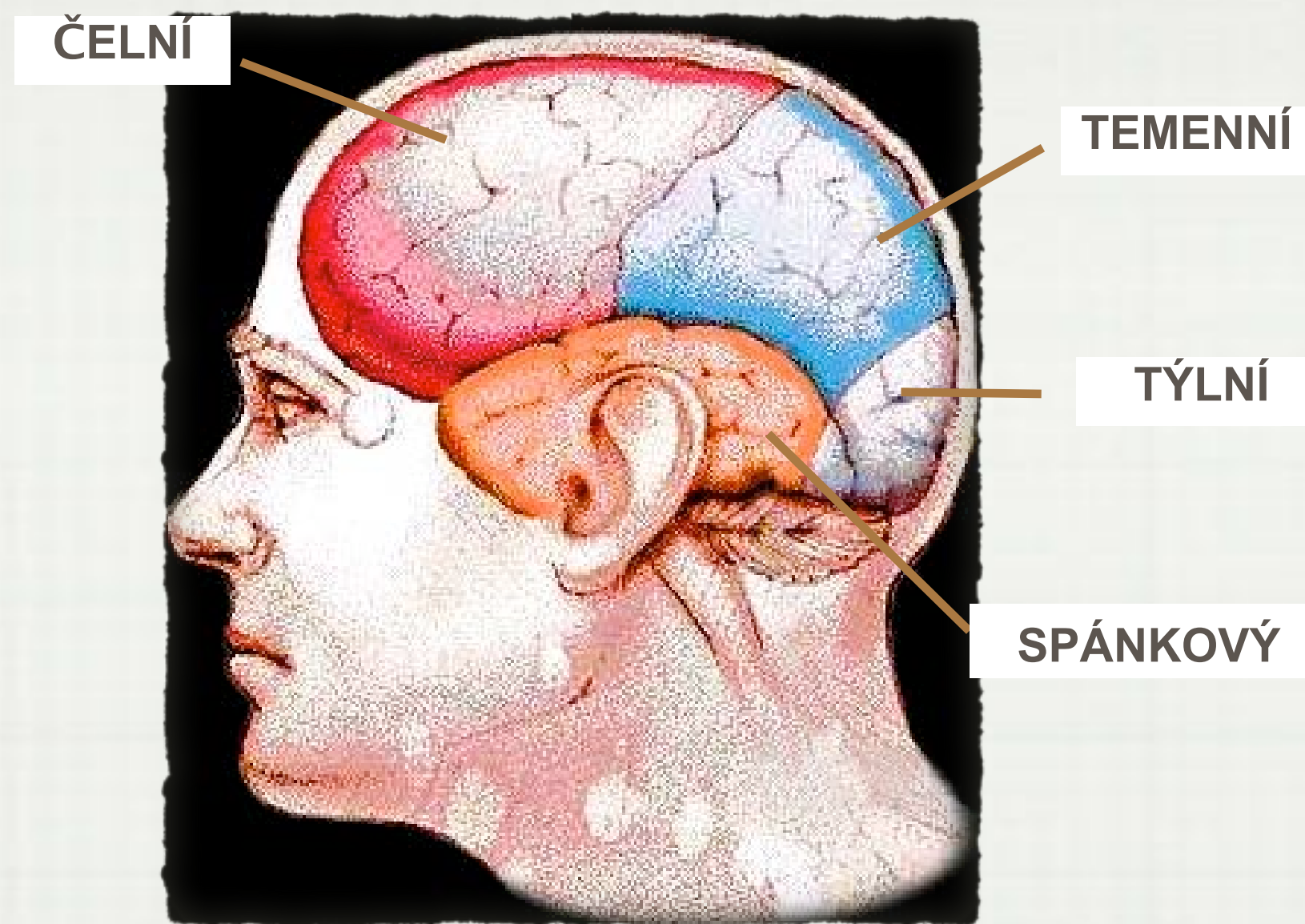
prof. Antonio R. Damasio

Definice citu dle neurologa

- „City jsou mentální reprezentace fyziologických změn charakterizujících emoce. Na rozdíl od emocí, které jsou vědecky zjevné, jsou pocity skutečně jevem soukromým, byť nikoli subjektivnějším, než jsou jakékoli jiné aspekty vědomí, jejichž příkladem je mé plánování této věty, nebo mentální řešení aritmetického problému. City jsou za předpokladu použití přiměřené metody vědecky analyzovatelné stejně jako jakékoli jiné kognitivní jevy. A nadto: protože jsou pocity přímým důsledkem emocí, vysvětlení neurobiologie emocí otevírá cestu k vysvětlení neurobiologie pocitů. Jestliže emoce zajišťují okamžitou odpověď na jisté výzvy a příležitosti, jimž organismus čelí, pocit těchto emocí organismu oznamuje vědomý poplach. City zesilují vliv dané situace, zvyšují míru učení, zvyšují pravděpodobnost, že bude možné podobnou situaci předvídat.“

prof. Antonio R. Damasio

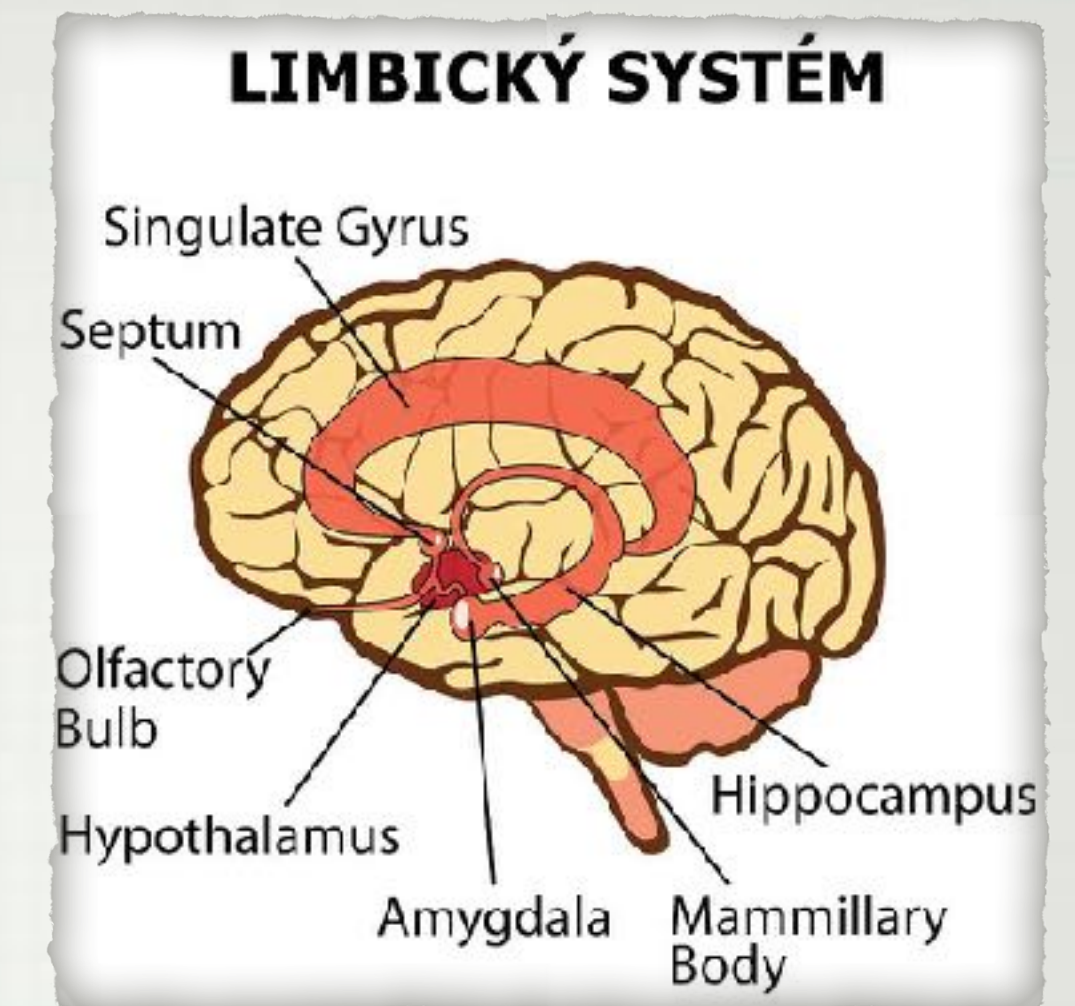
FYZIOLOGIE EMOCÍ



● ČELNÍ LALOKY

- OVLIVŇUJÍ VĚDOMÝ PROŽITEK EMOCE A UMOŽŇUJÍ PLÁNOVAT A ŘÍDIT CHOVÁNÍ ZALOŽENÉ NA EMOCÍCH
- V LEVÉM LALOKU DOCHÁZÍ SPÍŠE KE ZPRACOVÁNÍ POZITIVNÍCH EMOCÍ, V PRAVÉM NEGATIVNÍCH
- LIDÉ S POŠKOZENOU PRAVOU PŮLKOU MOZKU ČASTO FLEGMATIČTÍ A BEZSTAROSTNÍ – NEVHODNÉ VTÍPKY, NEPŘIMĚŘENÉ ZÁCHVATY SMÍCHU; NAOPAK PŘI POŠKOZENÍ VLEVO AKUTNÍ DEPRESE A NEKONTROLOVATELNÝ PLÁČ

FYZIOLOGIE EMOCÍ



LIMBICKÝ PŘEDNÍ MOZEK (SYSTÉM)

- JDE PŘEDEVŠÍM O AMYGDALU, HYPOTHALAMUS A LIMBICKÝ SYSTÉM
- PROBÍHÁ TAM HODNOCENÍ VÝZNAMU PODNĚTU A VYVOLÁNÍ EMOČNÍ ODEZVY (PŘEDEVŠÍM STRACH, ZUŘIVOST A AGRESIVNÍ PROJEVY)
- VYVOLÁVÁ SEKRECI HORMONŮ A REAKCE AUTONOMNÍHO SYSTÉMU

FYZIOLOGIE EMOCÍ



bojuj nebo uteč		odpočívej a zažívej
Sympatikus (aktivace)		Parasympatikus (uklidnění)
Roztáhnou se	ZORNICE	Zmenší se
Snížená čin.	SLINNÉ ŽLÁZY	Zvýšená čin.
Sekrece potu	KŮŽE	Suchá
Rychlé	DÝCHÁNÍ	Pomalé
Rychlý	TEP	Pomalý
Zpomalené	TRÁVENÍ	Aktivované
Vylučuje stresové hormony	ČINNOST NADLEDVINEK	Snížené vylučování



CHEMIE EMOCÍ

ZÁKLADNÍ PŘEHLED HORMONŮ SOUVISEJÍCÍCH S EMOCEMI

Glutamin – Podporuje stavy bdělosti, podílí se na tvorbě nálad.

GABA- kyselina gama-aminomáselná, snižuje aktivitu limbického systému, potlačuje pocity stresu, paniky, úzkosti a strachu.

Adrenalin a noradrenalin - vznikají v dřeni nadledvinek. Působí hlavně při emocích stresu, podílejí se na rozšíření cév a zornic.

Serotonin (5HT) – 5 hydroxytryptofan je součástí krevních destiček, buněk gastrointestinálního traktu a nervového systému. Jeho specifické receptory v limbickém systému označované jako 5H receptory, mají vliv na emoce i verbální paměť. Ovlivnění LS tímto hormonem má souvislost se vznikem depresivních emočních stavů.




Dopamin – jeho aktivita v prefrontálním kortexu sehrává roli v kognitivních procesech emocí. Má za následek zvyšování motivačních faktorů při emocích – odměna/slást.

DR JOSÉ MANUEL RODRIGUEZ DELGADO






FYZIOLOGIE EMOCÍ

LIMBICKÝ PŘEDNÍ MOZEK (SYSTÉM)

-  POŠKOZENÍ AMYGDALY VEDE K NESCHOPNOSTI ROZPOZNAT VÝRAZ STRACHU VE TVÁŘI A HLASU; ZVÍŘATA ZTRÁCEJÍ SCHOPNOST STRACHU
-  UKÁZAL TO EXPERIMENTÁLNÍ VÝZKUM NA ZVÍŘATECH, KTERÝM BYL ODEBRÁN KUS MOZKU NEBO URČITÉ ČÁSTI STIMULOVÁNY
-  NAPŘ. U KOČEK DRÁŽDĚNÍ ČÁSTI HYPOTHALAMU VYVOLALO AKTIVACI SYMPATIKU A PROJEVY ZUŘIVOSTI

FYZIOLOGIE EMOCÍ

LIMBICKÝ PŘEDNÍ MOZEK (SYSTÉM)

-  NAOPAK ODEBRÁNÍ ČÁSTI AMYGDALY VEDE K OCHOČENÍ ZVÍŘAT
-  TAKÉ U LIDÍ MOHOU BÝT NEOBVYKLÉ EMOCIONÁLNÍ PROJEVY DOPROVÁZENY POŠKOZENÍM URČITÝCH OBLASTÍ LIMBICKÉHO SYSTÉMU (VRAH CHARLES WHITMAN – 38 LIDÍ – NÁDOR NA AMYGDALĚ)
-  “HIPOKAMPUS POTŘEBUJEŠ K TOMU, ABYS ROZEZNAL, ŽE TVÁŘ, KTEROU MÁŠ PŘED SEBOU, PATŘÍ TVOJÍ SESTŘENICI. ALE JE TO AMYGDALA, KTERÁ TI PŘIPOMENE, ŽE JI NEMÁŠ RÁD.” *GOLEMAN*

LIMBICKÝ PŘEDNÍ MOZEK

Klíčové struktury patřící do tohoto systému zahrnují:

Část mozkové kůry

Orbitofrontální oblast

Gyrus cinguli

Hippocampus

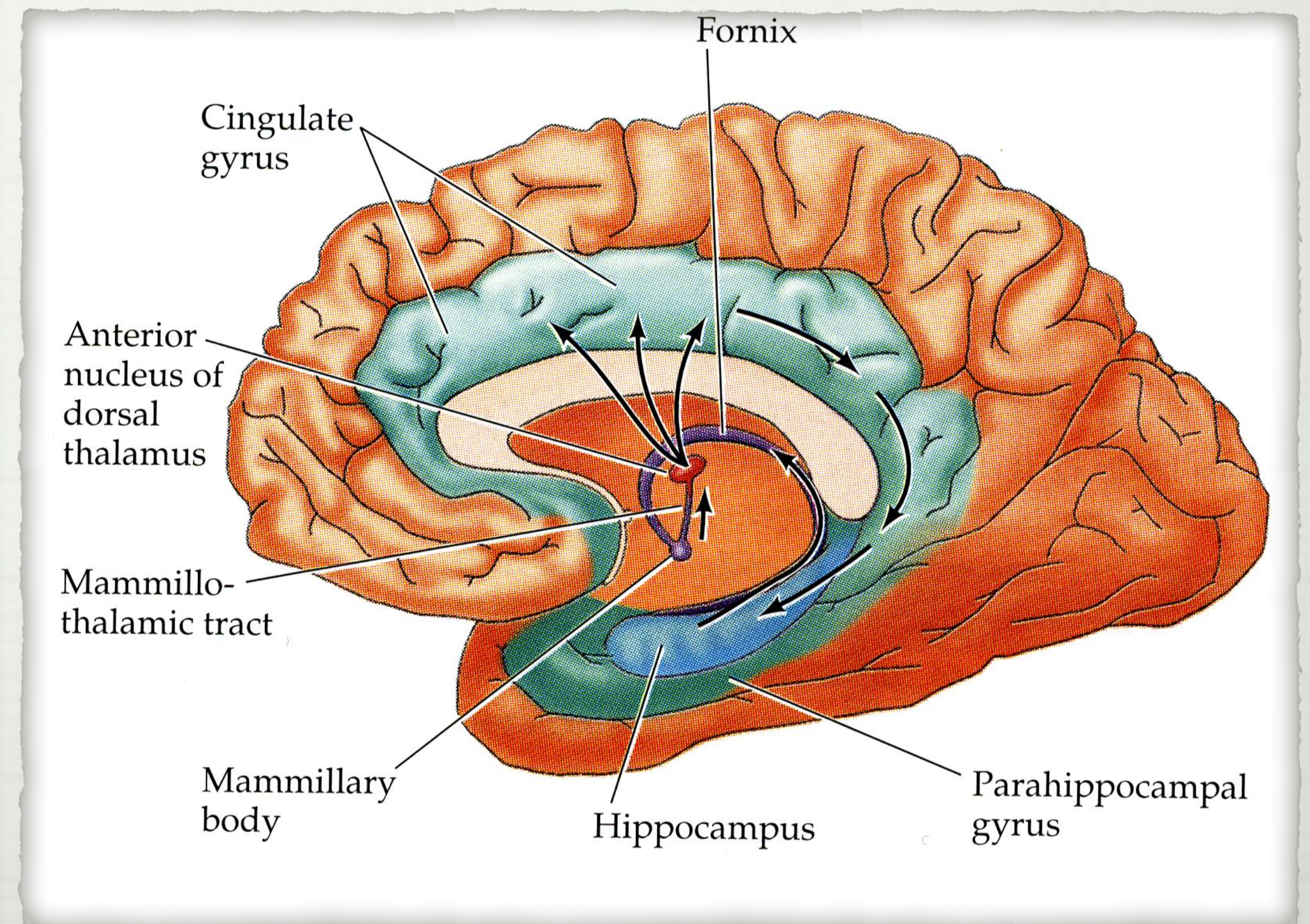
Gyrus parahippocampalis

Některé podkorové oblasti

Hypothalamická jádra

Septum

Amygdala



AMYGDALA

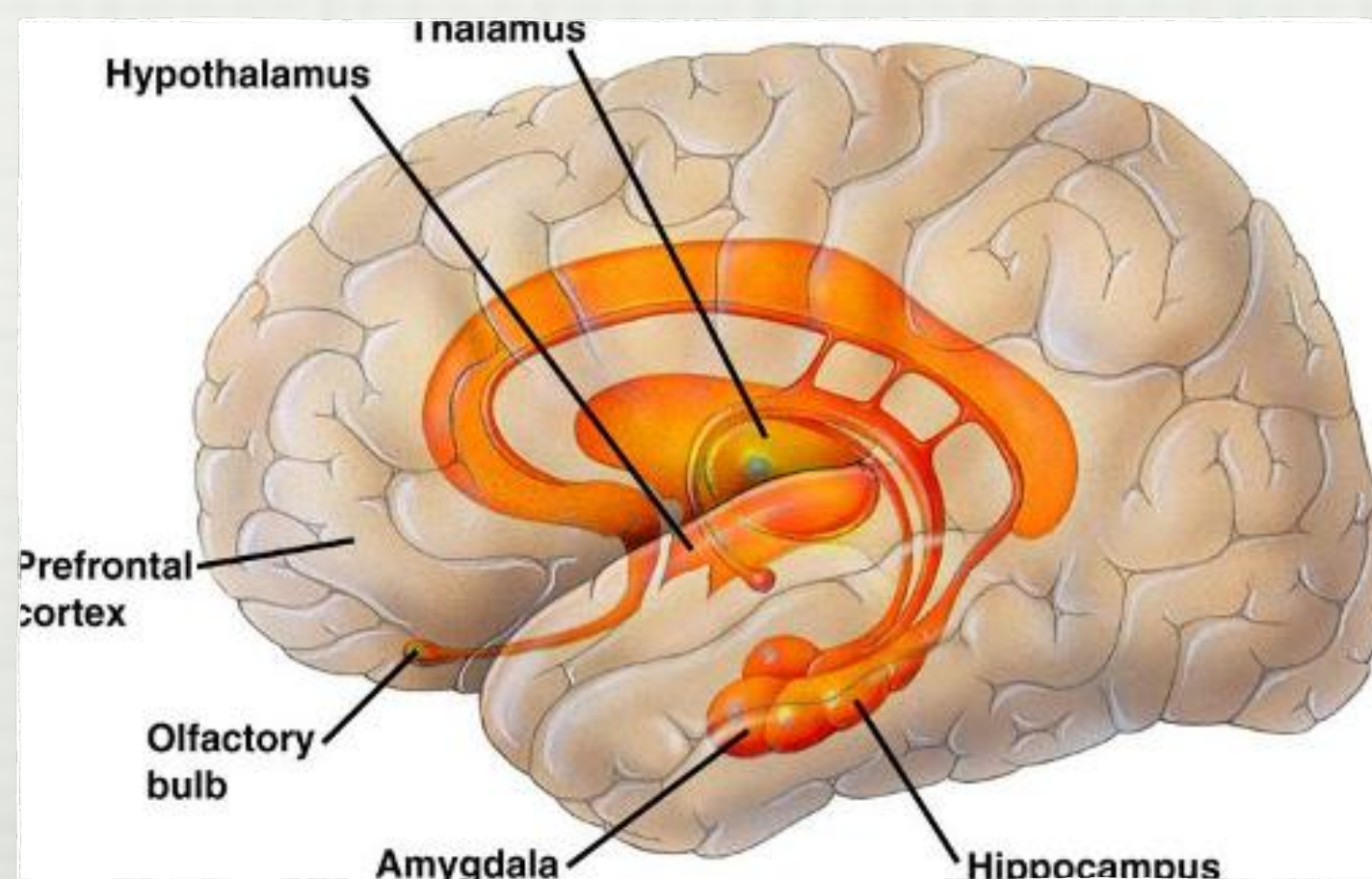
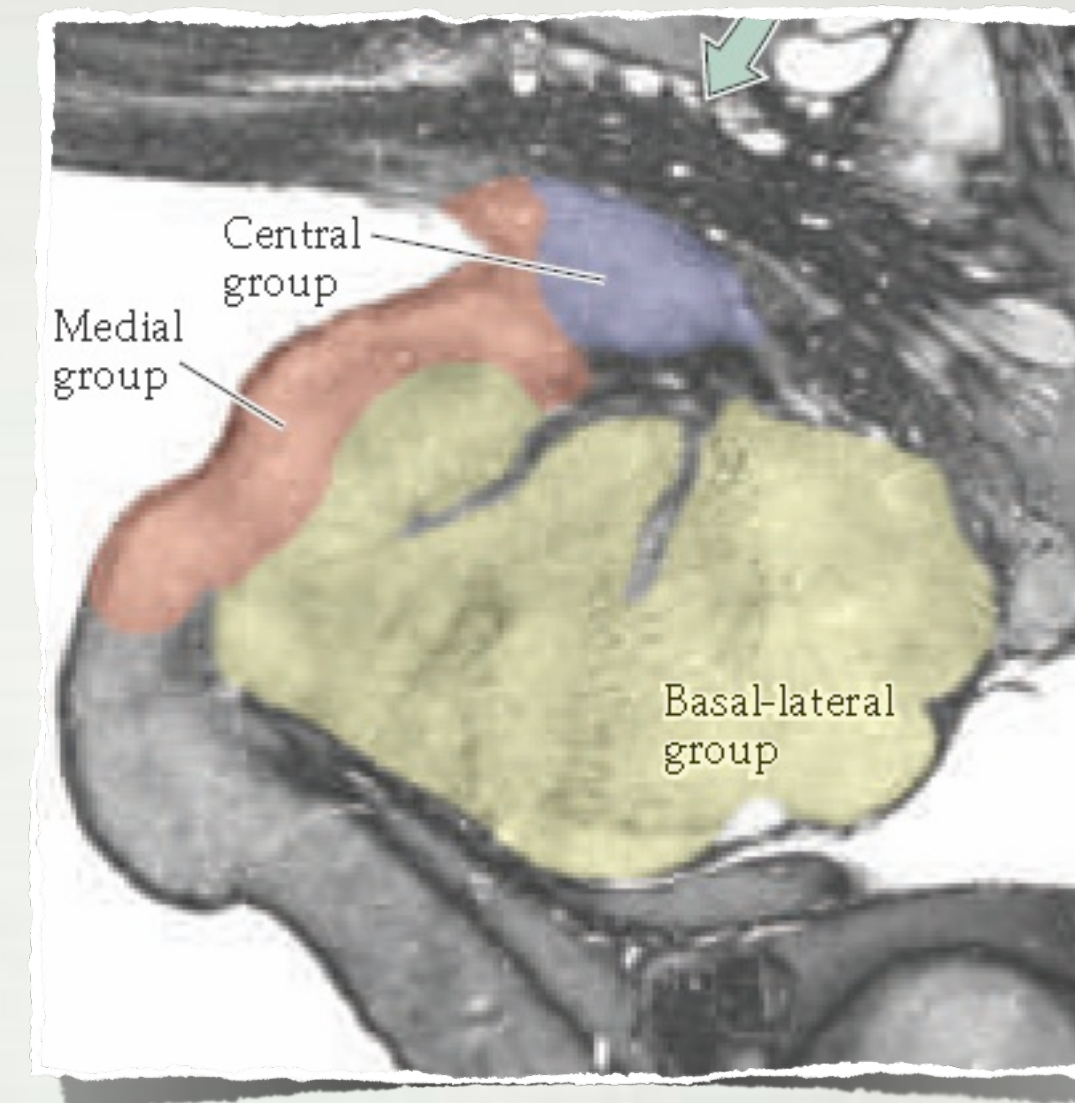
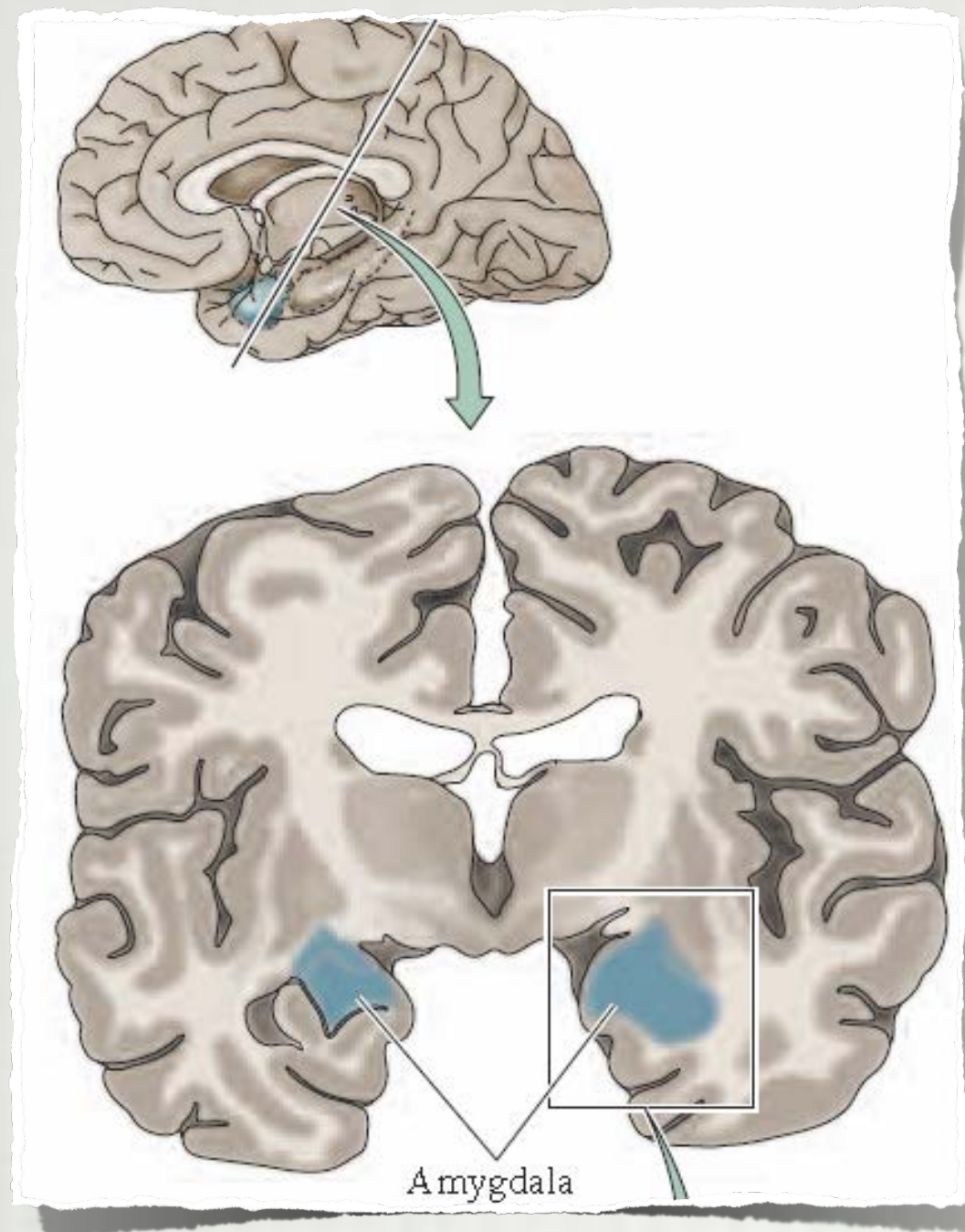
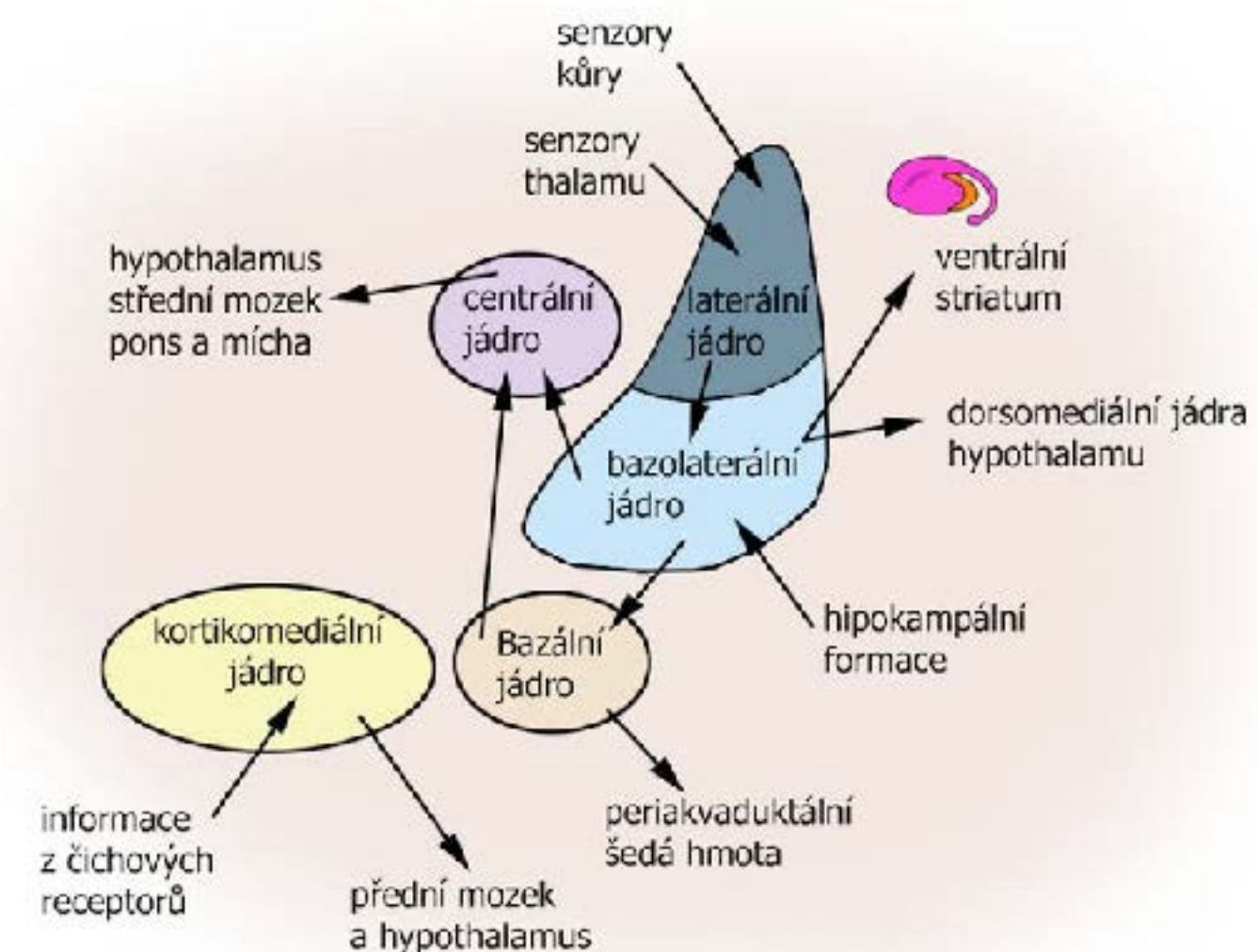
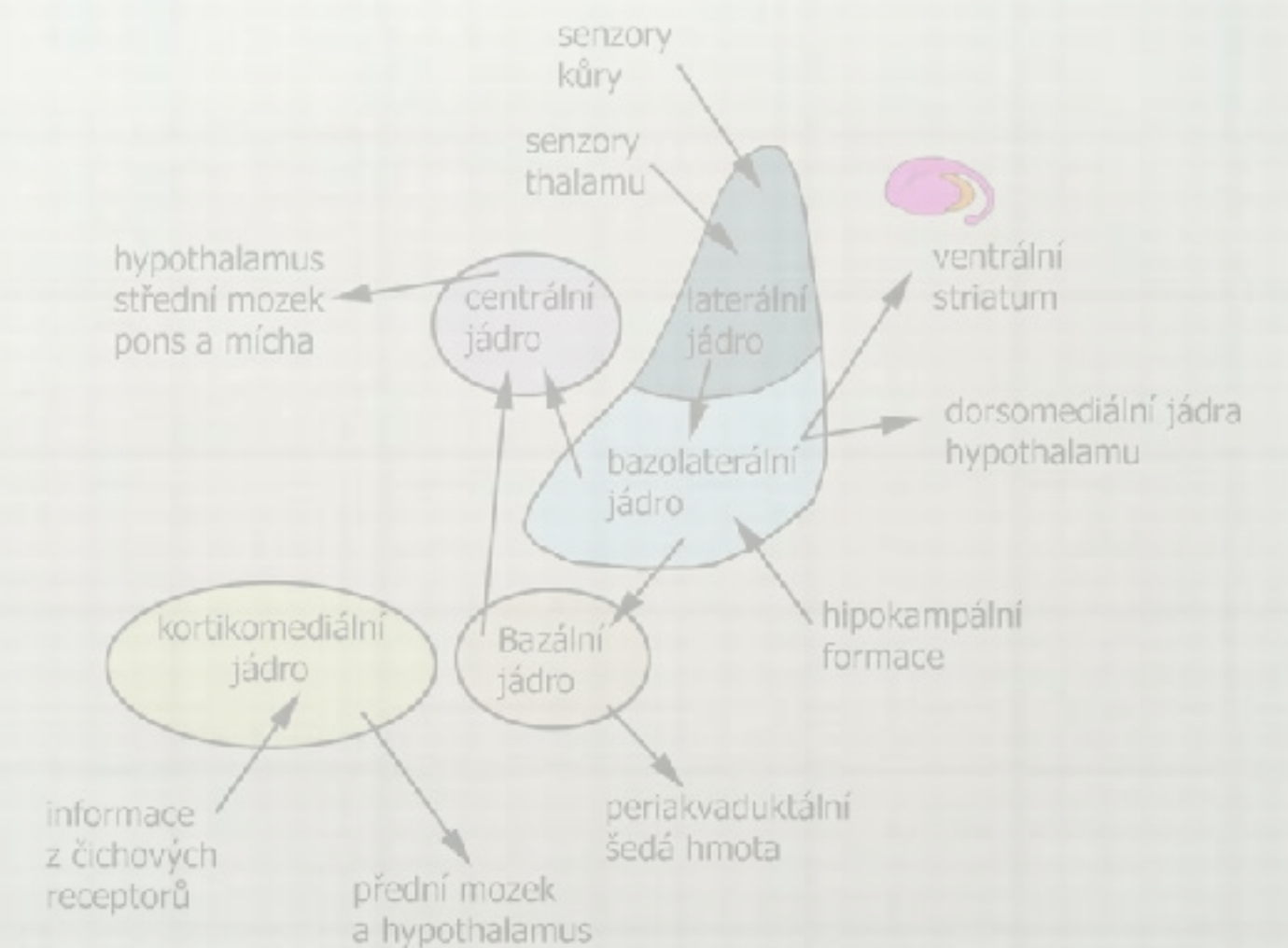


SCHÉMA HLAVNÍCH ČÁSTÍ AMYGDALY A JEJICH PROPOJENÍ



- STUDIE UKAZUJÍ, ŽE JEDINCI S PORUCHOU OSOBNOSTI MAJÍ VÝRAZNĚ VYŠŠÍ AKTIVITU LEVÉ AMYGDALY NEŽ JE OBVYKLÉ. NĚKTEŘÍ MĚLI DOKONCE POTÍŽE S ROZLIŠENÍM NEUTRÁLNÍ TVÁŘE A VYHODNOTILI JI JAKO OHROŽUJÍCÍ.
- PACIENTI S TĚŽKOU SOCIÁLNÍ FOBII MĚLI ZVÝŠENOU CITLIVOST AMYGDALY. STEJNĚ TAK I PACIENTI S DEPRESÍ.
- DALŠÍ STUDIE ZJISTILA, ŽE PACIENTI S MENŠÍM OBJEMEM AMYGDALY A HIPOKAMPU TRPÍ BIPOLÁRNÍ PORUCHOU.
- STEJNĚ TAK EXISTUJE PROPOJENÍ MEZI AMYGDALOU A AUTISMEM ČI SCHIZOFRENIÍ. (U PACIENTŮ SE SCHIZOFRENIÍ BYLA PRAVÁ AMYGDALA PODSTATNĚ VĚTŠÍ NEŽ LEVÁ.)

SCHÉMA HLAVNÍCH ČÁSTÍ AMYGDALY A JEJICH PROPOJENÍ



HIPOKAMPUS



hipokampus

Funkce:

1. Paměťové
2. Orientační - orientace organismu v prostoru
3. Inhibiční - potlačování stresových faktorů

Nejdůležitější funkce LS

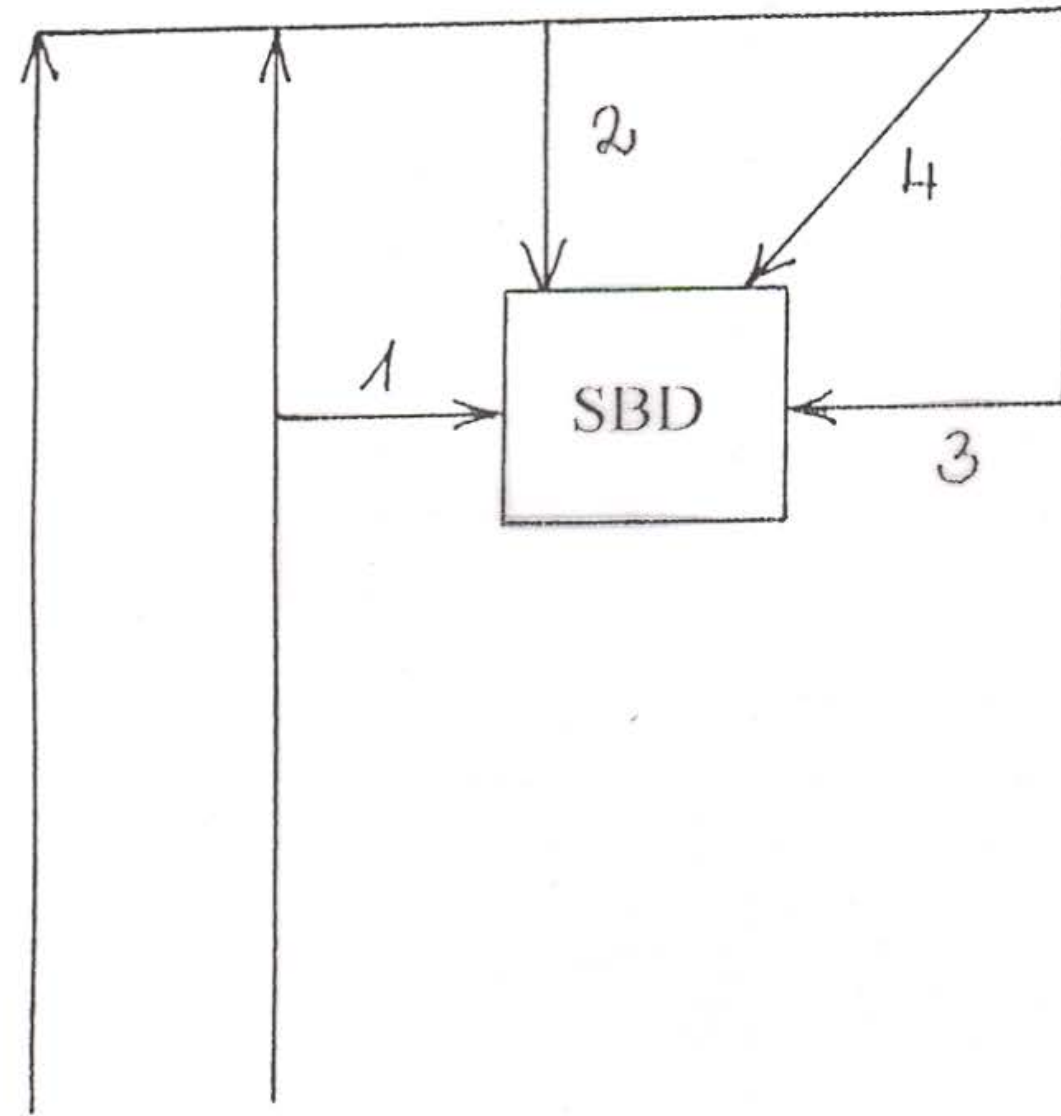
- Veškeré chování, které řeší vztah k okolí a je podmíněno limbickým systémem, členíme na:
 - **apetitivní** (přibližovací) chování - jedinec vyhledává to, co má kladnou biologickou hodnotu (jídlo, partner ...)
 - **averzivní** (únikové) chování - snaha vyhnout se biologicky negativním událostem (nebezpečí, stresu)
- Limbický systém má vztah k řízení sexuálních funkcí. Při stimulaci amygdaly a hipokampu je aktivováno sexuální chování.
- Funkce limbického systému jsou následující:
 - řízení somatovegetativních regulací
 - integraci funkčních změn při emoci
 - reakce spojené se zachováním jedince a rodu
 - tvorba a vybavení paměťových stop, včetně orientace v prostoru

STRES

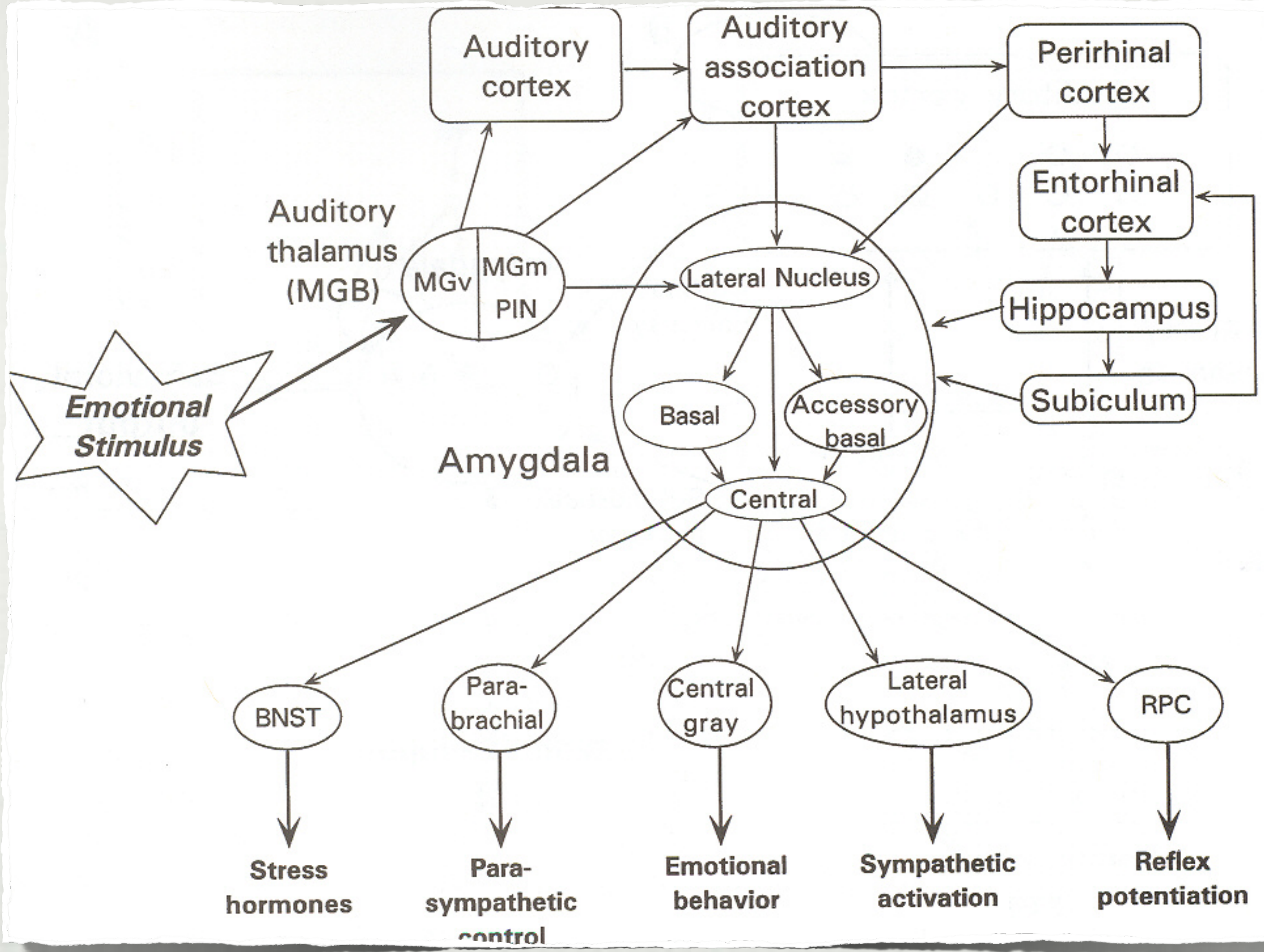
“Vzorec negativních fyziologických stavů a psychologických reakcí objevujících se v situacích, kdy člověk pocítuje ohrožení své pohody, jenž možná nedokáže zvládnout.”

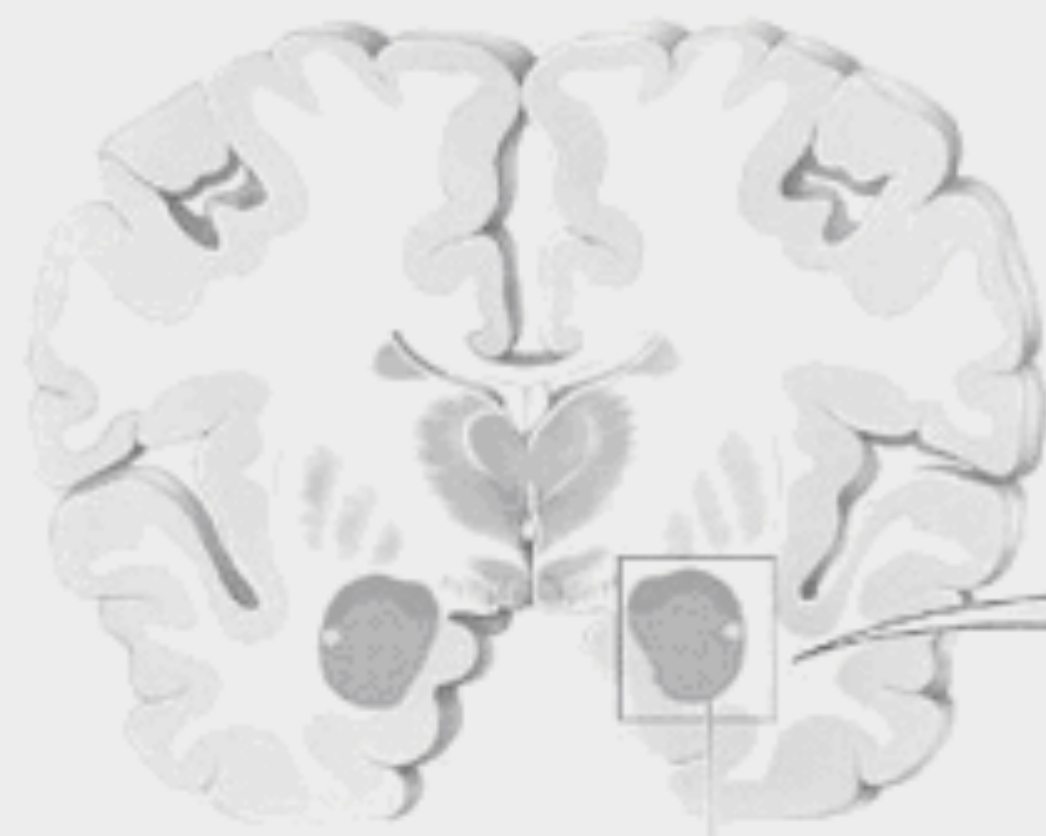
(Lazarus a Folkman)

Centrální systém emocí a stresu (systém behaviorální obrany) - senzorní vstupy:



- 1 - bez korové analýzy
- 2 - korové zpracování
- 3 - s hodnocením kontextu
- 4 - vstupy nejvyššího řádu





Amygdala

Sensorická informace

Amygdala

Nucleus amygdalaris basalis

Hypothalamus

Periaquedukální šedá hmota

Difusní modulační systémy

Nucleus amygdalaris centralis

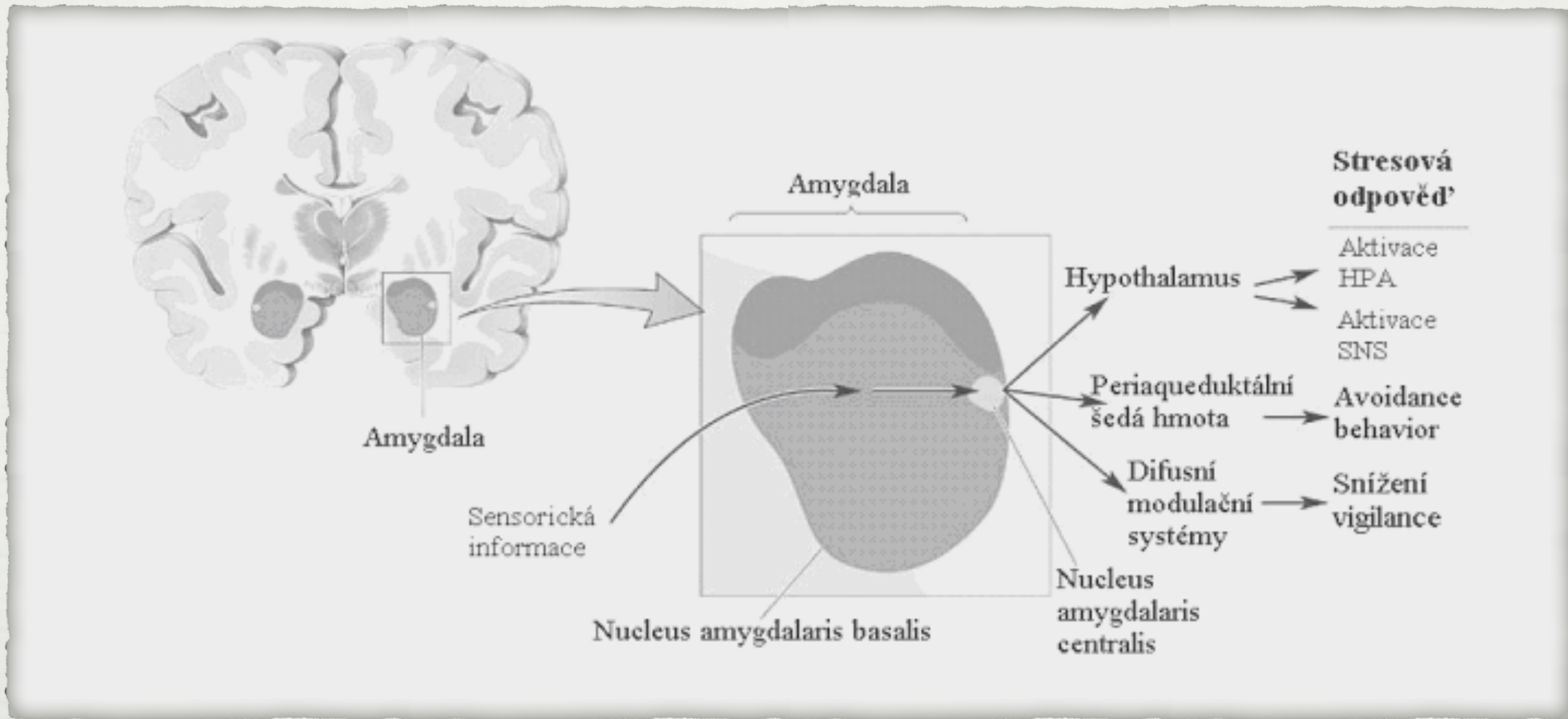
Stresová odpověď

Aktivace HPA

Aktivace SNS

Avoidance behavior

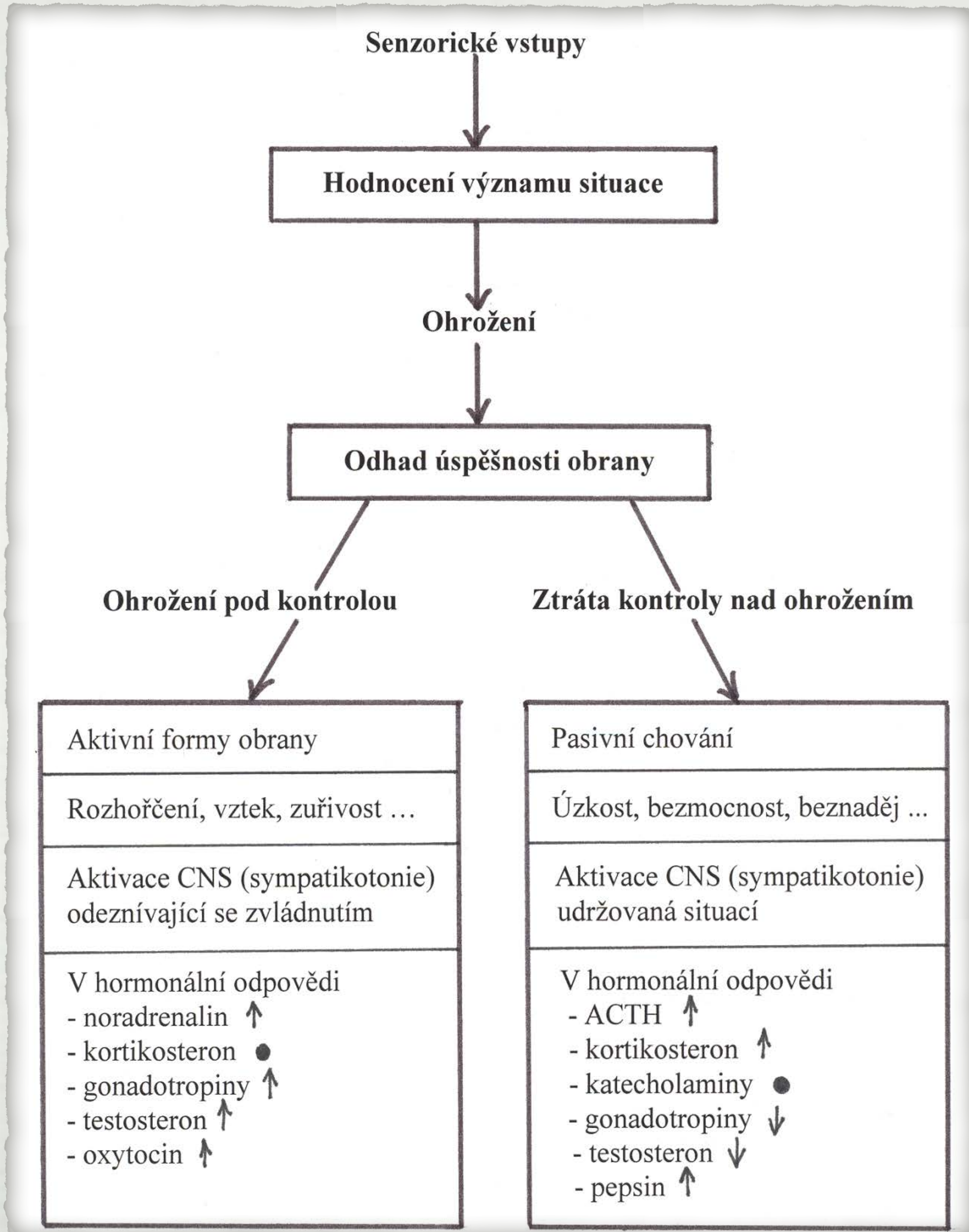
Snížení vigilance



PARALELNÍ ZPRACOVÁNÍ INFORMACÍ MÁ TŘI VÝHODY:

- RYCHLÁ DETEKCE A ODPOVĚĎ NA NEBEZPEČÍ
- RYCHLÁ DETEKCE A PŘÍPRAVA NA NEBEZPEČÍ,
KTERÁ VŠAK MŮŽE BÝT MODIFIKOVÁNA
PARALELNÍM ZPRACOVÁNÍM PODNĚTŮ V KOROVÝCH
ASOCIAČNÍCH OBLASTECH
- AMYGDALO-KORTIKÁLNÍ PROJEKCE MOHOU SLOUŽIT
JAKO DISTRAKTOR POZORNOSTI, KTERÁ V DANOU
CHVÍLI NENÍ ORIENTOVÁNA NA PŘÍPADNÉ NEBEZPEČÍ
V PROSTŘEDÍ

REAKCE NA STRES



Senzorické vstupy

Hodnocení významu situace

Ohrožení

Odhad úspěšnosti obrany

Ohrožení pod kontrolou

Ztráta kontroly nad ohrožením

Aktivní formy obrany

Rozhořčení, vztek, zuřivost ...

Aktivace CNS (sympatikotonie) odeznívající se zvládnutím

V hormonální odpovědi

- noradrenalin ↑
- kortikosteron ●
- gonadotropiny ↑
- testosteron ↑
- oxytocin ↑

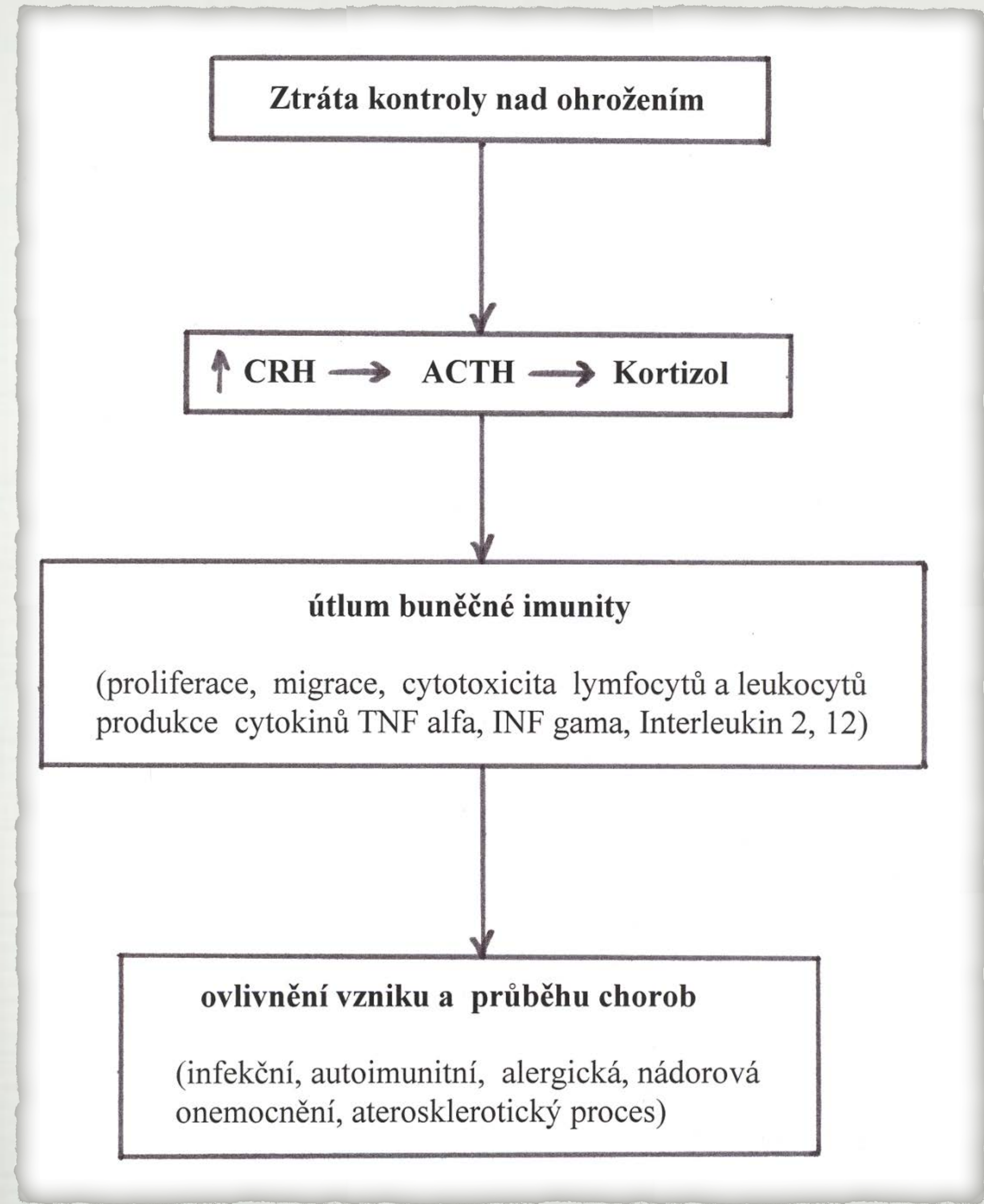
Pasivní chování

Úzkost, bezmocnost, beznaděj ...

Aktivace CNS (sympatikotonie) udržovaná situací

V hormonální odpovědi

- ACTH ↑
- kortikosteron ↑
- katecholaminy ●
- gonadotropiny ↓
- testosteron ↓
- pepsin ↑



Lidé v chronickém stresu vykazují širokou škálu symptomů:

- Bezdůvodný (nevhodný, nepřiléhavý) pláč
- Iritovanost
- Podrážděnost
- Vztek
- Slabost
- Izolovanost
- Obecné pocity neštěstí a neuspokojení
- Pocity ztráty smyslu života
- Někdy cynismus a apatie
- Pocity prázdnoty
- Bezcílnost

Lidé v chronickém stresu často popisují kognitivní potíže, jako:

- Mlhavé myšlení
- Zapomnětlivost
- Nesoustředěnost
- Často popisují pocity neustálého znepokojení.
- Někteří popisují ztrátu tvořivosti a smyslu pro humor.

Tito lidé mívají také často vztahové potíže:

- Bývají panovační a velmi kritičtí k sobě i ke druhým.
- Mohou začít pít, více kouřit, jíst – až kompulzivně.
- Partneři stresovaných popisují skřípání zubů ze spaní.
- Snížení sexuálního apetitu.
- Přestanou mluvit, tedy oproti své normě.
- Jsou nevrlí na ostatní a mají tendence se izolovat.

Dále popisují příznaky:

- Bolesti hlavy
- Únava
- Neklidný spánek
- Neklid
- Bolesti v zádech
- Bolestivé napětí ve svalech
- Gastrointestinální potíže
- Může se vyskytnout i zvýšený krevní tlak a tepová frekvence.

FYZIOLOGIE EMOCÍ

POLYGRAPH

● POLYGRAPH

- PŘÍSTROJ POUŽÍVANÝ JAKO DETEKTOR LŽI
- MĚŘÍ FYZIOLOGICKÉ PROJEVY DOPROVÁZEJÍCÍ EMOCE
 - KOŽNÍ ODPOR, KOŽNĚ-GALVANICKÁ REAKCE
 - TEP
 - KREVNÍ TLAK
 - ZMĚNY DÝCHÁNÍ



MODERNÍ SESTAVA POLYGRAFU



VYŠETŘENÍ NA POLYGRAFU

● KONTROLNÍ OTÁZKY

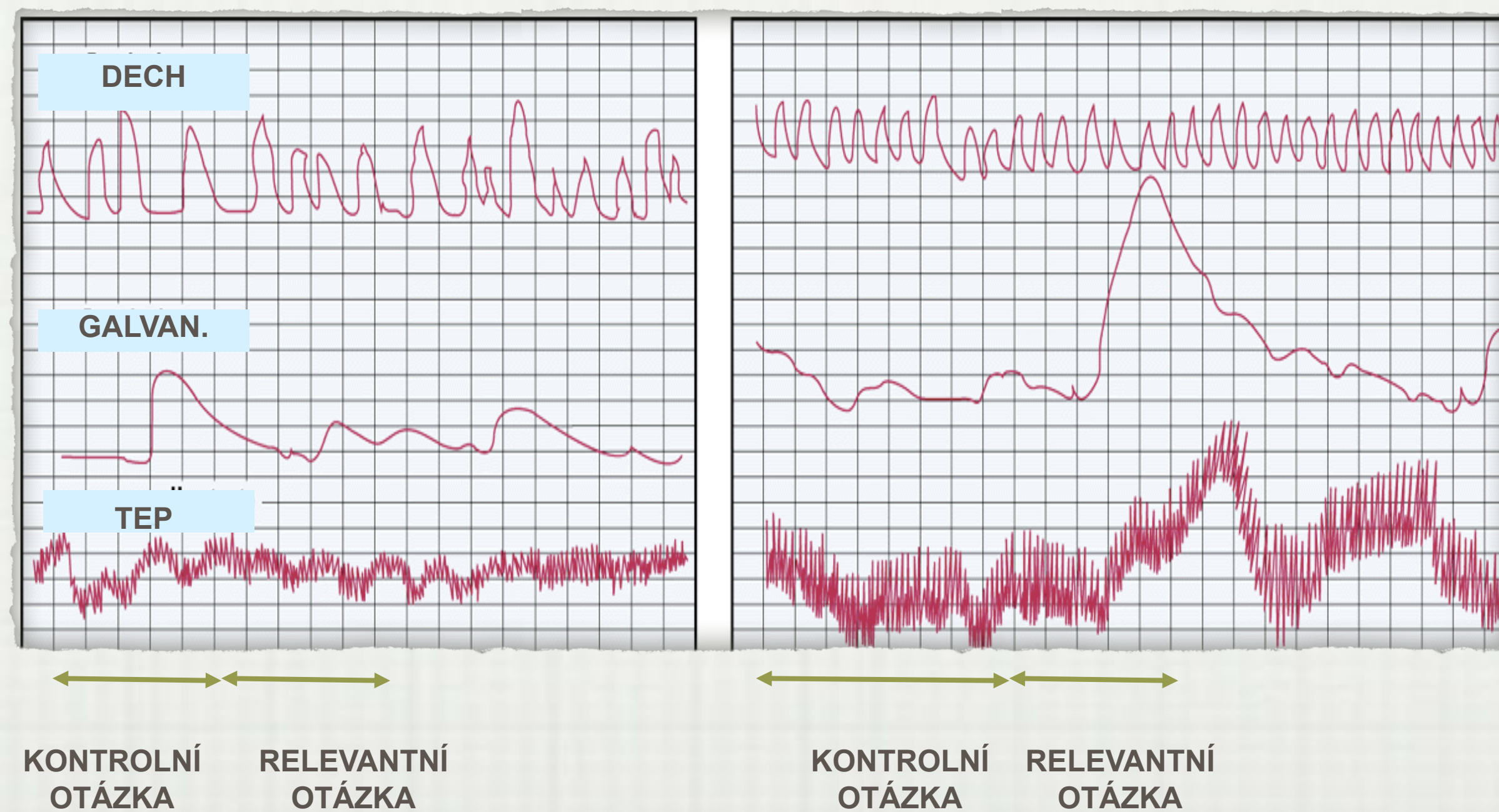
● PO STŘEDĚ NÁSLEDUJE ČTVRTEK, JE TO TAK?

● RELEVANTNÍ OTÁZKY

● BYL JSTE VE ČTVRTEK NA MÍSTĚ ČINU?




● RELEVANTNÍ > KONTROLNÍ --> LEŽ

VYŠETŘENÍ NA POLYGRAFU

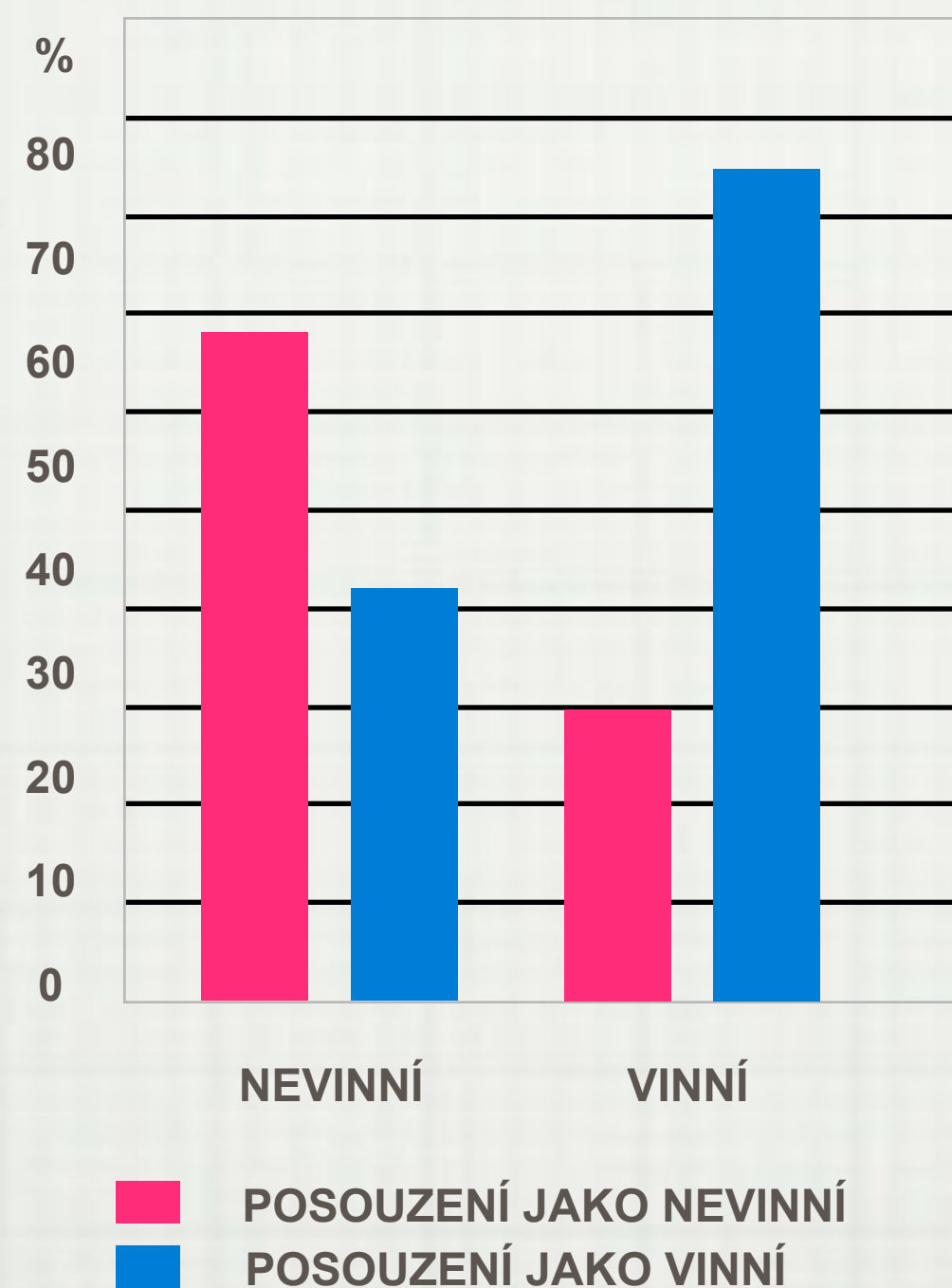


VYŠETŘENÍ NA POLYGRAFU

PROBLÉMY:

-  OBTÍŽNÉ ROZHODNOUT, ZDA JE REAKCE NAD KONTROLNÍ ÚROVNÍ
-  NEVINNÝ ČLOVĚK MŮŽE BÝT NERVÓZNÍ I ZE SAMOTNÉHO VYŠETŘENÍ
-  A NAOPAK VINÍK MŮŽE BÝT ZVYKLÝ LHÁT BEZ FYZIOLOGICKÉHO DOPROVODU

VYŠETŘENÍ NA POLYGRAFU



● 50 NEVINNÝCH

● 50 ZLODĚJŮ

● 1/3 NEVINNÝCH SHLEDÁNA VINNÝMI

● 1/4 VINNÝCH SHLEDÁNA NEVINNÝMI

(PODLE KLEINMUNTZ & SZUCKO, 1984)

VYŠETŘENÍ NA POLYGRAFU

- POLYGRAF NENÍ V USA PŘÍPUSTNÝ JAKO DŮKAZ U VOJENSKÉHO SOUDU, JE NEJČASTĚJI POUŽÍVÁN U VYŠETŘOVÁNÍ (STUDIE PŘESNOSTI – 64-98%)
- NEJVÍCE SE POUŽÍVÁ V PRŮMYSLU, ZAMĚSTNANCI A UCHAZEČI – I KDYŽ NEMUSÍ BÝT VALIDNÍ (ŠPATNÉ POUŽÍVÁNÍ, ŠIROCE POKLÁDANÉ KRITICKÉ OTÁZKY, ŠPATNÁ MOTIVACE)

„CO JEN VINÍK MŮŽE ZNÁT“

- ALTERNATIVA KE KLASICKÉMU VYŠETŘENÍ
 - PODEZŘELÉMU JSOU KLADENY OTÁZKY S VÝBĚREM Z NĚKOLIKA ODPOVĚDÍ; JEDNA Z NICH JE SPRÁVNÁ – A MŮŽE O NÍ VĚDĚT POUZE VINÍK
 - NAPŘ. „VRAH NA MÍSTĚ ČINU ZTRATIL KLOBOUK“
 - POKUD VYŠETŘOVANÝ SOUSTAVNĚ VYKAZUJE NEJSILNĚJŠÍ REAKCI NA SPRÁVNÉ ODPOVĚDI, DÁ SE PODEZŘENÍ POVAŽOVAT ZA DŮVODNÉ
 - NEJLEPŠÍ JE DVOJITĚ SLEPÝ POKUS

PROŽÍVÁNÍ EMOCÍ

- **SUBJEKTIVNÍ WELL-BEING (POCIT POHODY)**
 - JAK SAMI VNÍMÁME, ZDA JSME SPOKOJENÍ SE ŽIVOTEM, ŠŤASTNÍ
 - POUŽÍVÁNO SPOLEČNĚ S OBJEKTIVNÍMI MĚŘÍTKY

PROŽÍVÁNÍ EMOCÍ

● SUBJEKTIVNÍ WELL-BEING (POCIT POHODY)

● DOTAZNÍK NA SUBJEKTIVNÍ WELL-BEING A ŽIVOTNÍ SPOKOJENOST

● AUTOR E.F. DIENER

● 5 POLOŽEK, 5-TI BODOVÁ STUPNICE

● 1 – VŮBEC NESOUHLASÍM

● 2 – SPÍŠE NESOUHLASÍM

● 3 – NEMOHU SE ROZHODNOUT






● 4 – SPÍŠE SOUHLASÍM

● 5 – ZCELA SOUHLASÍM

PROŽÍVÁNÍ EMOCÍ

SUBJEKTIVNÍ WELL-BEING (POCIT POHODY)

1. TÉMĚŘ VE VŠECH OHLEDECH SE MŮJ ŽIVOT BLÍŽÍ MÉMU IDEÁLU.
2. PODMÍNKY MÉHO ŽIVOTA JSOU USPOKOJIVÉ.
3. SE SVÝM ŽIVOTEM JSEM SPOKOJENÝ.
4. AŽ DOSUD JSEM V ŽIVOTĚ ZÍSKAL DŮLEŽITÉ VĚCI, KTERÉ JSEM CHTĚL.
5. KDYBYCH MOHL ŽÍT SVŮJ ŽIVOT ZNOVU, TÉMĚŘ NIC BYCH NEZMĚNIL.

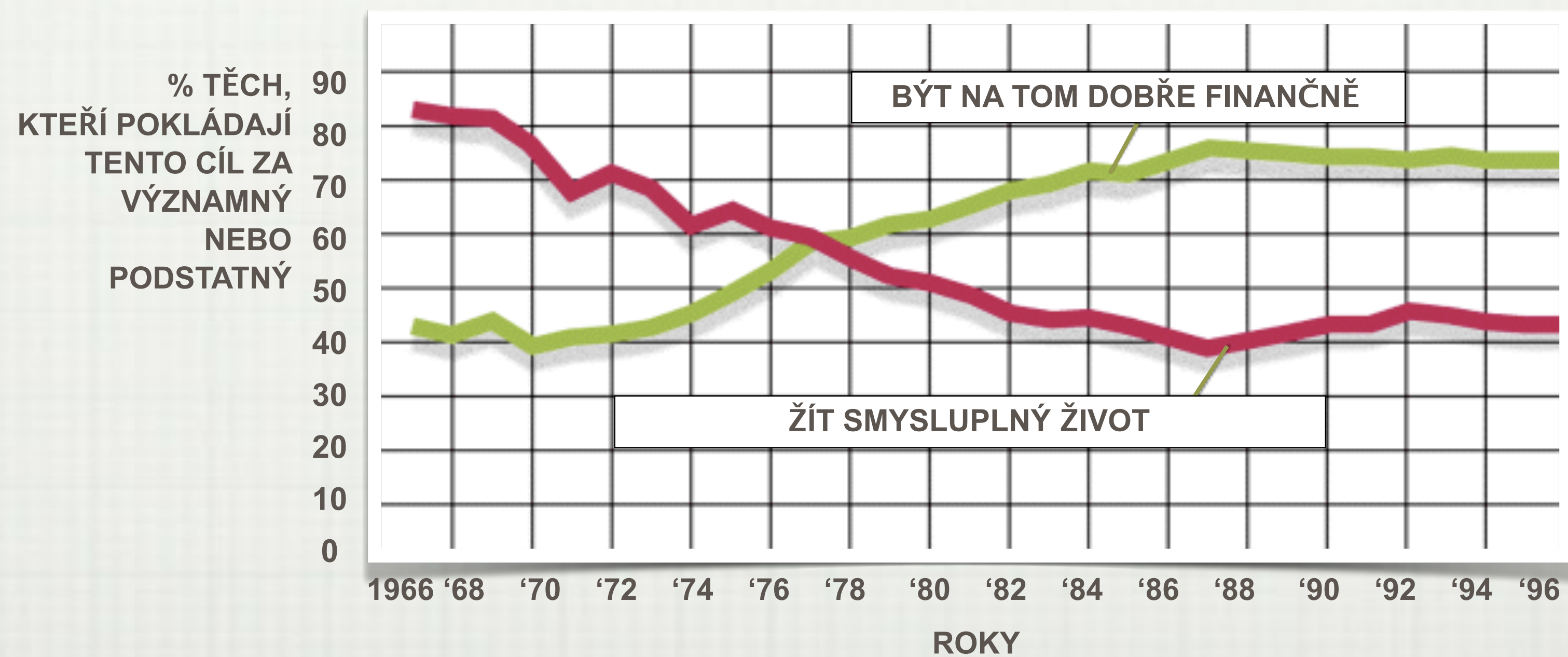
-  1 - VŮBEC NESOUHLASÍM
-  2 - SPÍŠE NESOUHLASÍM
-  3 - NEMOHU SE ROZHODNOUT
-  4 - SPÍŠE SOUHLASÍM
-  5 - ZCELA SOUHLASÍM

PROŽÍVÁNÍ EMOCÍ

- **SUBJEKTIVNÍ WELL-BEING (POCIT POHODY)**
 - VYHODNOCENÍ – SOUČET BODŮ ZE VŠECH 5 ŠKÁL
 - SROVNÁNÍ S BRNĚNSKÝMI VŠ (PRŮMĚRNÝ VĚK 22 LET)
 - 25% NEJMÉNĚ SPOKOJENÝCH MÁ DO 15 BODŮ
 - 50% DO 18 BODŮ
 - 25% NEJSPOKOJENĚJŠÍCH NAD 21 BODŮ

PROŽÍVÁNÍ EMOCÍ

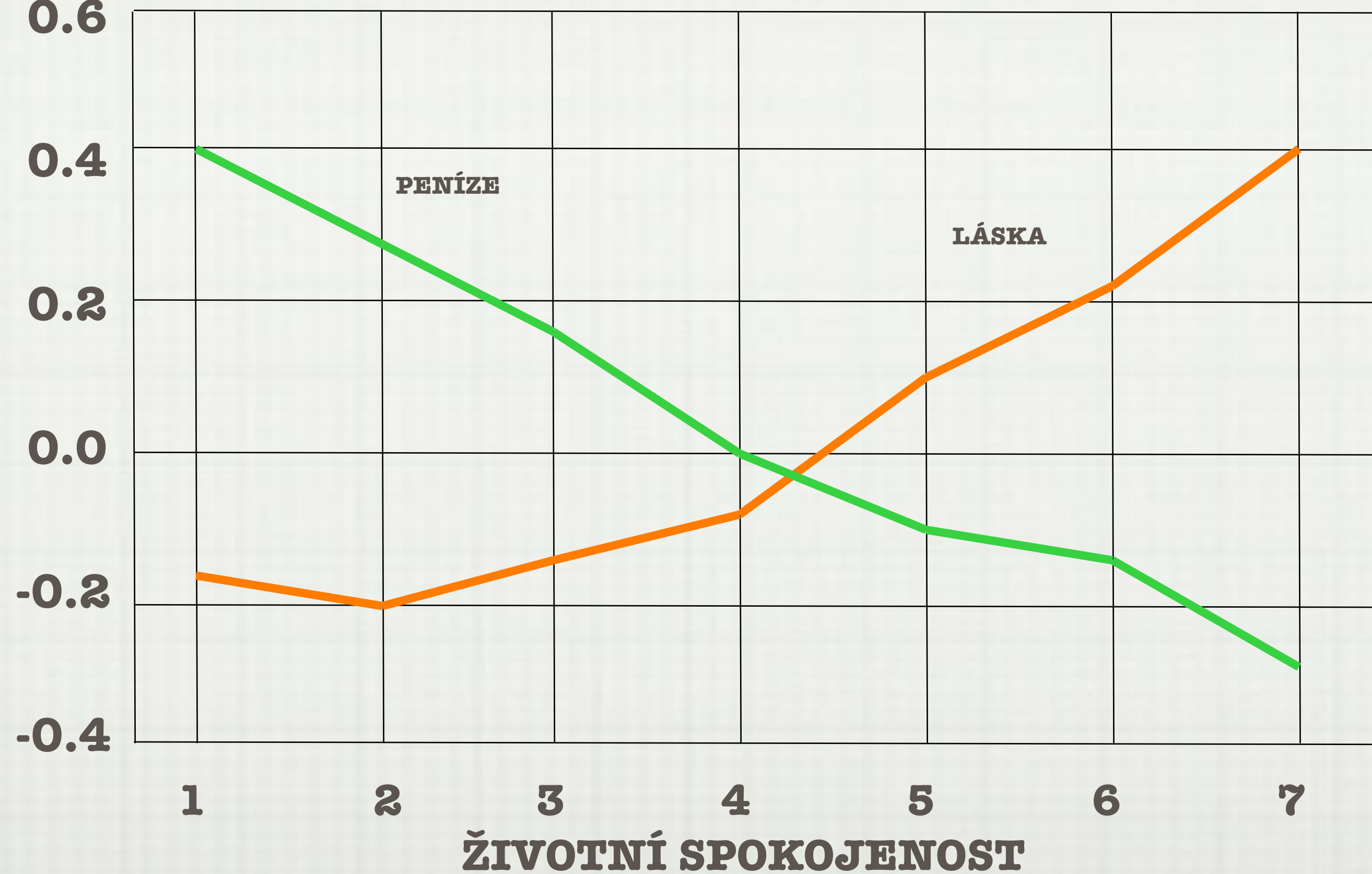
JSOU DNEŠNÍ (AMERIČTÍ) VYSOKOŠKOLÁCI MATERIALISTÉ?



PROŽÍVÁNÍ EMOCÍ

● HODNOTY A ŽIVOTNÍ SPOKOJENOST

DŮLEŽITOST 0.6



Štěstí je...

- Krejčí (1999) se domnívá, že definice štěstí by měla mít tyto znaky:
 - jde o optimální prožitek, jenž je založen na činnosti uspokojující duši člověka
 - je déletrvající a znamená zdokonalování člověka
 - není dílem náhody, ale výsledkem lidské cílevědomosti, tvořivosti a vůle ke smysluplnosti
 - představuje jistý přesah světa, při němž jakoby člověk vystupoval sám ze sebe a přesahoval tak do transcendentna
 - vnějším projevem štěstí je déletrvající dobrá nálada (pohoda) člověka a celkové optimistické zaměření jeho osobnosti

Emoční inteligence

- vychází z výzkumu emocí i ze studia inteligence
- pojem se objevil poměrně nedávno v souvislosti s Gardnerovým pojetím mnohočetných inteligencí

- ▶ Logical-mathematical
- ▶ Spatial
- ▶ Linguistic
- ▶ Bodily-kinesthetic
- ▶ Musical
- ▶ Interpersonal
- ▶ Intrapersonal
- ▶ Naturalistic
- ▶ Existential



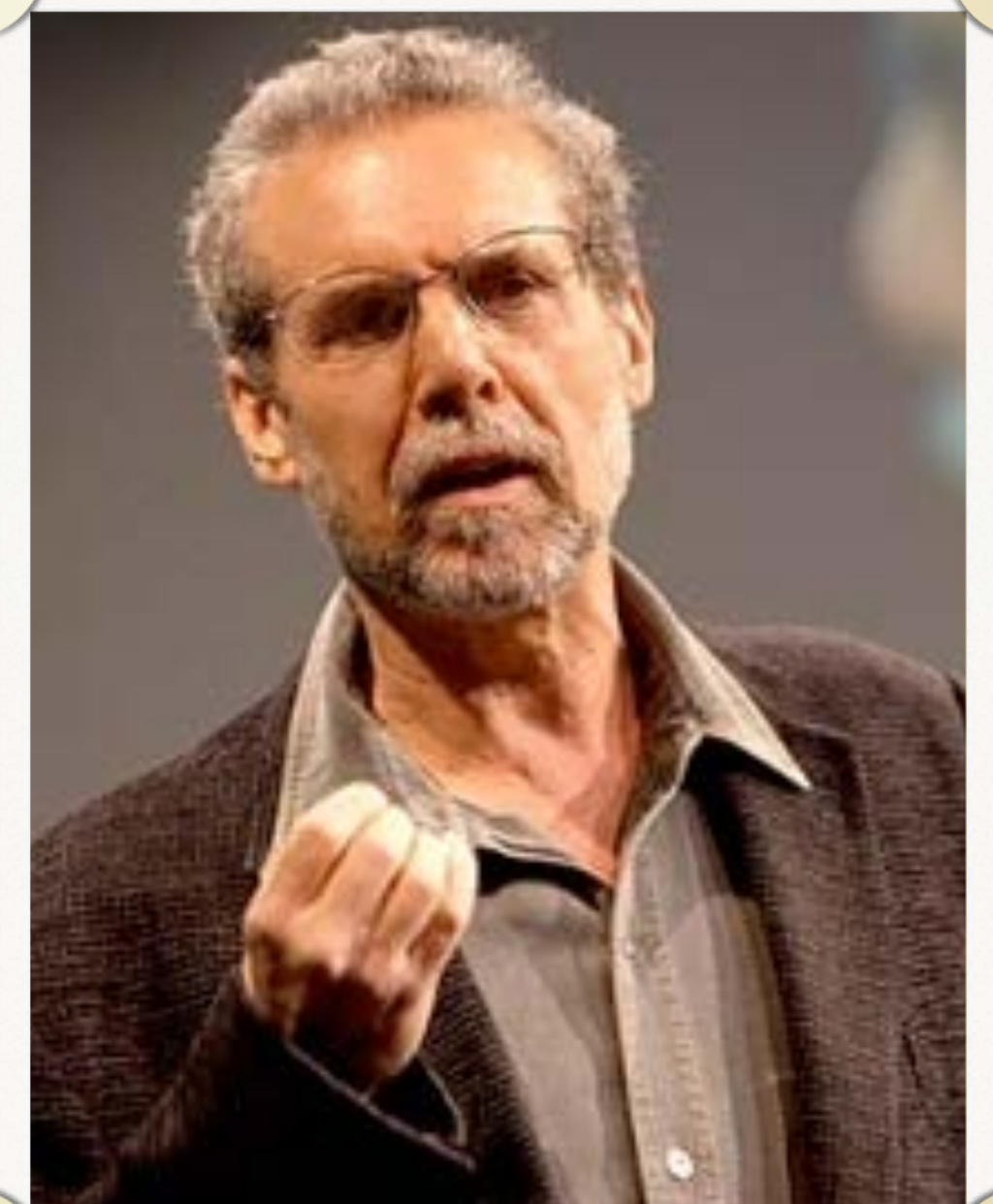
Howard Earl Gardner
(* 11. července 1943 Scranton)

Emoční inteligence

- pojem, který sdružuje dva zdánlivě protichůdné pojmy
- v naší společnosti máme sklon výrazně přeceňovat racionální složku naší osobnosti

Emoční inteligence

- D. Goleman (1995) označil základní typy schopností emoční inteligence:
 - **Sebeuvědomění** (Self-awareness): Schopnost rozpoznat a porozumět svým vlastním emocím, silným stránkám a slabostem.
 - **Sebeovládání** (Self-regulation): Schopnost řídit a regulovat své vlastní emoce, impulsy a chování tak, aby bylo odpovídající a efektivní v dané situaci.
 - **Motivace** (Motivation): Schopnost nastavit si cíle a vytrvat v jejich dosahování i přes překážky. Zahrnuje i schopnost hledat radost a spokojenost v práci a životě obecně.
 - **Empatie** (Empathy): Schopnost porozumět emocím, potřebám a perspektivám ostatních lidí. Empatie zahrnuje schopnost vcítění se do situace druhých a reagování s ohledem na jejich pocity.
 - **Sociální dovednosti** (Social skills): Schopnost budovat a udržovat zdravé mezilidské vztahy, komunikovat efektivně, spolupracovat s ostatními a řešit konflikty s ohledem na pocity všech zúčastněných stran.



Daniel Jay Goleman
(* 7. března 1946, Stockton)

Emoční inteligence

● symptomy problémů v oblasti emoční inteligence

● slepá ctižádost

● honba za nereálnými cíli

● přehnaná houževnatost

● přehnané nároky na podřízené

● touha po moci

● nenasytná touha po uznání a zviditelnění se

● přehnaná péče o zevnějšek

● touha jevit se dokonalým

Emoční inteligence - test

➤ 1. Letíte letadlem, které se náhle dostane do extrémně silné turbulence a začne se kymáčet ze strany na stranu. Co uděláte?

1. Budu si dál číst svou knihu nebo časopis nebo sledovat film a budu se snažit nevěnovat turbulenci mnoho pozornosti. **10**
2. Budu pozorný a bdělý, budu bedlivě sledovat letušky a přečtu si leták s bezpečnostními instrukcemi. **10**
3. Tak trochu obojí (a i b) **10**
4. Nejsem si jistý. **0**

Emoční inteligence - test

➤ 1. Letíte letadlem, které se náhle dostane do extrémně silné turbulence a začne se kymáčet ze strany na stranu. Co uděláte?

1. Budu si dál číst svou knihu nebo časopis nebo sledovat film a budu se snažit nevěnovat turbulenci mnoho pozornosti. **10**
2. Budu pozorný a bdělý, budu bedlivě sledovat letušky a přečtu si leták s bezpečnostními instrukcemi. **10**
3. Tak trochu obojí (a i b) **10**
4. Nejsem si jistý. **0**

Emoční inteligence - test

- ☞ odpověď *nejsem si jistý* ukazuje, že si nejsme vědomi, jak obvykle reagujeme ve stresu
- ☞ zdravější je být si vědom svého stresu a aktivně hledat způsoby, jak ho zvládnout a jak se uklidnit

Emoční inteligence - test

➤ 2. Jste na schůzi a kolega si při svém referátu přisvojuje výsledky vaší vlastní práce. Co uděláte?



1. Okamžitě a veřejně kolegu konfrontuji a hájím si vlastnictví těchto výsledků.
2. Po skončení schůze si vezmu kolegu stranou a sdělím mu, že v budoucnu bych ocenil, kdyby při prezentaci výsledků mé práce zmínil, kdo je jejich autorem.
3. Neudělám nic; nepřipadá mi vhodné kolegu veřejně uvádět do rozpaků.
4. Poté, co kolega domluví, si vezmu slovo a poděkuji mu za prezentaci svých výsledků. Pak se zmíním o některých specifických detailech této práce.

Emoční inteligence - test

➤ 2. Jste na schůzi a kolega si při svém referátu přisvojuje výsledky vaší vlastní práce. Co uděláte?

1. Okamžitě a veřejně kolegu konfrontuji a hájím si vlastnictví těchto výsledků. 0

2. Po skončení schůze si vezmu kolegu stranou a sdělím mu, že v budoucnu bych ocenil, kdyby při prezentaci výsledků mé práce zmínil, kdo je jejich autorem. 5

3. Neudělám nic; nepřipadá mi vhodné kolegu veřejně uvádět do rozpaků. 0

4. Poté, co kolega domluví, si vezmu slovo a poděkuji mu za prezentaci svých výsledků. Pak se zmíním o některých specifických detailech této práce. 10

Emoční inteligence - test

- nejinteligentnější je poslední reakce – ukazuje na schopnost zvládnout své emoce, veřejně se přihlásit ke svým zásluhám relativně neohrožujícím způsobem; zároveň by asi byla nejlépe přijata nadřízenými i kolegy
- soukromý pohovor s kolegou není tak efektivní, protože nepomůže naší pověsti
- veřejná konfrontace zostudí kolegu a nás postaví také do nepříznivého světla – a podobně, pokud neuděláme nic

Emoční inteligence - test

- 3. Pracujete v oddělení styku se zákazníky a právě telefonujete s velmi rozzlobeným klientem. Jak se zachováte?
1. Zavěším. Neplatí mi za to, abych si nechal nadávat.
 2. Naslouchám mu pozorně a poté se pokusím shrnout a vyjádřit jeho pocity.
 3. Vysvětlím klientovi, že je ke mně nespravedlivý, že já pouze dělám svoji práci a že bych ocenil, kdyby mi v tom nebránil.
 4. Řeknete mu, že chápete, jak pro něj musí být celá záležitost frustrující a nabídnete určitou věc, kterou můžete udělat pro vyřešení jeho problému.

Emoční inteligence - test

➤ 3. Pracujete v oddělení styku se zákazníky a právě telefonujete s velmi rozzlobeným klientem. Jak se zachováte?

1. Zavěším. Neplatí mi za to, abych si nechal nadávat. 0

2. Naslouchám mu pozorně a poté se pokusím shrnout a vyjádřit jeho pocity. 5

3. Vysvětlím klientovi, že je ke mně nespravedlivý, že já pouze dělám svoji práci a že bych ocenil, kdyby mi v tom nebránil. 0

4. Řeknete mu, že chápete, jak pro něj musí být celá záležitost frustrující a nabídnete určitou věc, kterou můžete udělat pro vyřešení jeho problému. 10

Emoční inteligence - test

- ✎• inteligentní jsou reakce, kdy vyjádříme svou empatii s klientem; a ještě lépe, když se poté soustředíme na řešení problému
- ✎• zavěsit nebo ohradit se nejsou dobrá řešení, protože většinu klientů jen ještě více rozzlobí

Emoční inteligence - test

➤ 4. Jste student VŠ a píšete průběžný test. Doufáte, že dostanete jedničku – protože jde o předmět, který může být důležitý pro vaši profesní kariéru. Právě jste ale zjistil, že jste z tohoto testu v polovině semestru dostal trojku. Jak se zachováte?

1. Sestavíte si podrobný plán, jak si známku zlepšit a jste pevně odhodlán předmět úspěšně dokončit.
2. Dojdete k přesvědčení, že pro zvolenou kariéru nemáte dostatečné předpoklady.
3. Řeknete si, že na známce z tohoto předmětu zase tak moc nesejde a soustředíte se místo toho na jiné předměty, ve kterých máte lepší výsledky.
4. Zajdete za vyučujícím a pokusíte se ho přemluvit, aby vám dal lepší známku.

Emoční inteligence - test

➤ 4. Jste student VŠ a píšete průběžný test. Doufáte, že dostanete jedničku – protože jde o předmět, který může být důležitý pro vaši profesní kariéru. Právě jste ale zjistil, že jste z tohoto testu v polovině semestru dostal trojku. Jak se zachováte?

1. Sestavíte si podrobný plán, jak si známku zlepšit a jste pevně odhodlán předmět úspěšně dokončit. 10

2. Dojdete k přesvědčení, že pro zvolenou kariéru nemáte dostatečné předpoklady. 0

3. Řeknete si, že na známce z tohoto předmětu zase tak moc nesejde a soustředíte se místo toho na jiné předměty, ve kterých máte lepší výsledky. 5

4. Zajdete za vyučujícím a pokusíte se ho přemluvit, aby vám dal lepší známku. 0

Emoční inteligence - test

- nejinteligentnější je první odpověď – naznačuje dostatečnou schopnost sebemotivace, schopnost plánovat a překonávat překážky při dosahování dlouhodobých cílů
- někdy může být produktivní i modifikace cíle (soustředit se na jiné kurzy)

Emoční inteligence - test

- 5. Jste vedoucím pracovníkem ve firmě a mimo jiné se snažíte, aby pracovníci chovali respekt k osobám jiných ras a etnik. Zaslýchnete, jak někdo vypráví rasistický vtip. Co uděláte?
1. Nevšímáte si toho – nejlepší způsob, jak se s těmito věcmi vypořádat je nereagovat na ně.
 2. Zavoláte si dotyčnou osobu do své kanceláře a vysvětlíte jí, že takové chování je nevhodné a pokud by se opakovalo, mohlo by to pro ni mít nepříjemné důsledky.
 3. Okamžitě se ozvete a prohlásíte, že takové vtipy jsou nevhodné a v této firmě nebudou tolerovány.
 4. Navrhnete osobě vyprávějící tento vtip, aby se zúčastnila speciálního programu zaměřeného na výchovu k toleranci a snášenlivosti.

Emoční inteligence - test

➤ 5. Jste vedoucím pracovníkem ve firmě a mimo jiné se snažíte, aby pracovníci chovali respekt k osobám jiných ras a etnik. Zaslechnete, jak někdo vypráví rasistický vtip. Co uděláte?

1. Nevšímáte si toho – nejlepší způsob, jak se s těmito věcmi vypořádat je nereagovat na ně. **0**
2. Zavoláte si dotyčnou osobu do své kanceláře a vysvětlíte jí, že takové chování je nevhodné a pokud by se opakovalo, mohlo by to pro ni mít nepříjemné důsledky. **5**
3. Okamžitě se ozvete a prohlásíte, že takové vtipy jsou nevhodné a v této firmě nebudou tolerovány. **10**
4. Navrhnete osobě vyprávějící tento vtip, aby se zúčastnila speciálního programu zaměřeného na výchovu k toleranci a snášenlivosti. **5**

Emoční inteligence - test

- nejinteligentnější reakce je veřejně objasnit sociální normy platné ve firmě – soukromý pohovor nebude mít takový účinek na ostatní
- změnit předsudky je velmi náročný úkol – snadnější je potlačit jejich projevy

Emoční inteligence - test

➤ 6. Jste pojišťovací agentem a obvoláváte potenciální klienty. Posledních 15 hovorů bylo však úplně neúspěšných. Jak se zachováte?

1. Řeknete si, že asi nemáte svůj den a vyrazíte domů ještě před začátkem dopravní špičky.
2. V příštím hovoru zkusíte něco nového a budete se snažit dál.
3. Vypíšete si své silné a slabé stránky a pokusíte se zjistit, co by mohlo podryvat vaši schopnost prodat pojištění.
4. Rozhodnete se změnit zaměstnání.

Emoční inteligence - test

➤ 6. Jste pojišťovací agentem a obvoláváte potenciální klienty. Posledních 15 hovorů bylo však úplně neúspěšných. Jak se zachováte?

1. Řeknete si, že asi nemáte svůj den a vyrazíte domů ještě před začátkem dopravní špičky. 0
2. V příštím hovoru zkusíte něco nového a budete se snažit dál. 10
3. Vypíšete si své silné a slabé stránky a pokusíte se zjistit, co by mohlo podryvat vaši schopnost prodat pojištění. 5
4. Rozhodnete se změnit zaměstnání. 0

Emoční inteligence - test

- nejinteligentnější je reakce, ve které se projevuje optimismus a vytrvalost, schopnost zkoušet nové přístupy a nevzdávat se, neobviňovat se a nenechat se zdeptat neúspěchem

Emoční inteligence - test

- 7. Snažíte se uklidnit kolegyni, která se cestou do práce rozzuřila, protože řidič jiného auta přejel z jiného pruhu nebezpečně těsně před jejím autem.
1. Řeknete jí, ať se na to vykašle – nikomu se nic nestalo, takže zase o tolik nejde.
 2. Dáte do přehrávače její oblíbené CD a snažíte se ji rozptýlit.
 3. Přidáte se k ní a nadáváte na bezohledného řidiče.
 4. Vyprávíte jí o podobné příhodě, která se vám kdysi stala a jak jste tehdy taky zuřili, ale jen do chvíle, kdy jste zjistili, že vás vlastně předjela sanitka spěchající do nemocnice.

Emoční inteligence - test

➤ 7. Snažíte se uklidnit kolegyni, která se cestou do práce rozzuřila, protože řidič jiného auta přešel z jiného pruhu nebezpečně těsně před jejím autem.

1. Řeknete jí, ať se na to vykašle – nikomu se nic nestalo, takže zase o tolik nejde. 0

2. Dáte do přehrávače její oblíbené CD a snažíte se ji rozptýlit. 5

3. Přidáte se k ní a nadáváte na bezohledného řidiče. 0

4. Vyprávíte jí o podobné příhodě, která se vám kdysi stala a jak jste tehdy taky zuřili, ale jen do chvíle, kdy jste zjistili, že vás vlastně předjela sanitka spěchající do nemocnice. 10

Emoční inteligence - test

- nejinteligentnější odpověď obsahuje projev empatie, který se ale zároveň snaží kolegyni odvést od stupňování její zlosti
- rozptýlení také může pomoci zklidnit emoce a nastolit rozumné uvažování

Emoční inteligence - test

➤ 8. Původně klidná diskuse mezi vámi a partnerem postupně přerostla do divoké hádky. Oba jste rozzlobení a začínáte partnera urážet a říkat věci, které vlastně ani nemyslíte vážně. Co je v této chvíli nejlepší udělat?

1. Dohodnout se na dvacetiminutové přestávce a pak pokračovat v diskusi.
2. Mlčet a neodpovídat, ať partner říká cokoli.
3. Omluvit se partnerovi a požádat ho, aby se rovněž omluvil.
4. Na chvíli se zastavit, posbírat myšlenky a vyjádřit znovu co nejpřesněji a nejvýstižněji svoje stanovisko.

Emoční inteligence - test

➤ 8. Původně klidná diskuse mezi vámi a partnerem postupně přerostla do divoké hádky. Oba jste rozzlobení a začínáte partnera urážet a říkat věci, které vlastně ani nemyslíte vážně. Co je v této chvíli nejlepší udělat?

1. Dohodnout se na dvacetiminutové přestávce a pak pokračovat v diskusi. 10
2. Mlčet a neodpovídat, ať partner říká cokoli. 0
3. Omluvit se partnerovi a požádat ho, aby se rovněž omluvil. 0
4. Na chvíli se zastavit, posbírat myšlenky a vyjádřit znovu co nejpřesněji a nejvýstižněji svoje stanovisko. 0

Emoční inteligence - test

- nejinteligentnější je dát si přestávku – většina výzkumů prokázala, že zlost a vztek snižuje naši schopnost uvažovat a trvá nejméně 20 minut, než se fyziologické reakce vrátí k normálu
- cokoli jiného nejspíš hádku jen vystupňuje

Emoční inteligence - test

- 9. Dostal jste za úkol vést tým, který měl v poslední době potíže přijít s tvůrčím řešením důležitého problému. Co bude první věc, kterou uděláte?
1. Sestavíte podrobný program jednání, svoláte schůzi a vyčleníte určité množství času pro diskusi o každém bodu programu.
 2. Uspořádáte setkání týmu mimo pracoviště, jehož cílem bude především povzbudit členy týmu, aby se navzájem lépe poznali.
 3. Začnete individuálními pohovory se členy týmu, kde se jich zeptáte na jejich návrhy řešení problému.
 4. Zahájíte shromážděním týmu, jehož účelem bude “brainstorming” – požádáte členy týmu, aby každý z nich navrhl cokoli, co mu přijde na mysl, ať to vypadá na první pohled i nesmyslně.

Emoční inteligence - test

➤ 9. Dostal jste za úkol vést tým, který měl v poslední době potíže přijít s tvůrčím řešením důležitého problému. Co bude první věc, kterou uděláte?

1. Sestavíte podrobný program jednání, svoláte schůzi a vyčleníte určité množství času pro diskusi o každém bodu programu. 0
2. Uspořádáte setkání týmu mimo pracoviště, jehož cílem bude především povzbudit členy týmu, aby se navzájem lépe poznali. 10
3. Začnete individuálními pohovory se členy týmu, kde se jich zeptáte na jejich návrhy řešení problému. 0
4. Zahájíte shromážděním týmu, jehož účelem bude “brainstorming” – požádáte členy týmu, aby každý z nich navrhl cokoli, co mu přijde na mysl, ať to vypadá na první pohled i nesmyslně. 5

Emoční inteligence - test

- úspěch týmu v kreativních profesích často závisí na atmosféře v něm – formální vztahy a pevná struktura kreativitu spíše potlačují

Emoční inteligence - test

➤ 10. Nedávno byl do jednoho oddělení firmy, kde pracujete, jmenován nový, mladý vedoucí. Všiml jste si, že to vypadá, že není schopen udělat sebemenší rozhodnutí bez porady s vámi. Co uděláte?

1. Smíříte se s tím, že “na to asi nemá” a požádáte ostatní v oddělení, aby se také podíleli na jeho úkolech.
2. Zajdete za personálním ředitelem firmy a promluvíte s ním o tom, kde vidí budoucnost tohoto mladého vedoucího.
3. Schválně mu zadáváte úkoly vyžadující obtížné rozhodování, aby si zvykl a získal sebevědomí.
4. Naplánujete pro něj sérii náročných, ale zvládnutelných úkolů a nabídnete mu svou poradu, pokud bude třeba.

Emoční inteligence - test

➤ 10. Nedávno byl do jednoho oddělení firmy, kde pracujete, jmenován nový, mladý vedoucí. Všiml jste si, že to vypadá, že není schopen udělat sebemenší rozhodnutí bez porady s vámi. Co uděláte?

1. Smíříte se s tím, že “na to asi nemá” a požádáte ostatní v oddělení, aby se také podíleli na jeho úkolech. 0
2. Zajdete za personálním ředitelem firmy a promluvíte s ním o tom, kde vidí budoucnost tohoto mladého vedoucího. 5
3. Schválně mu zadáváte úkoly vyžadující obtížné rozhodování, aby si zvykl a získal sebevědomí. 0
4. Naplánujete pro něj sérii náročných, ale zvládnutelných úkolů a nabídnete mu svou poradu, pokud bude třeba. 10

Emoční inteligence - test

- nejinteligentnější je pokusit se identifikovat individuální potřeby podřízeného a nabízet pomoc a zpětnou vazbu a tak zvyšovat jeho sebevědomí a dovednosti