

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

Bakalářské kombinované studium

2009 - 2012

Mediální a komunikační studia

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Dana Dlouhá

Úloha emocionální inteligence v komunikaci

Praha 2012

Vedoucí bakalářské práce:

Prof. PhDr. Miloslav Kodým CSc.

JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE

Bachelor Combinec Studies

2009 - 2012

BACHELOR THESIS

Dana Dlouhá

The role of emotional intelligenc in communication

Prague 2012

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Prof. PhDr. Miloslav Kodým CSc.

Prohlášení:

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroj, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

Vdne Jméno autorky

vlastnoruční podpis

Poděkování

Chtěla bych poděkovat panu profesorovi PhDr. Miloslavu Kodýmovi, CSc, za vstřícnou pomoc a porozumění, kterými mě v této bakalářské práci podpořil.

Anotace:

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou vlivem emoční inteligence v komunikaci v různých životních projevech. V této bakalářské práci je popsán vliv disfunkční komunikace, která prokazatelně ovlivňuje zdravotní stav jedince. Jako protiklad je popsán vliv vděčnosti a kladný přístup k životu na dlouhověkost člověka.

Klíčové pojmy:

Abstraktní myšlení, asymetrická komunikace, dekodování, denotace, didaktika, distanční pásma, emocionální inteligence, expanze vývojového druhu, fyziologické šumy, fyziologický defekt, genealogická skupina jazyků, gesta, gestikulace, haptika, identifikátor, interakce, introvertní typ, kineze, komunikace, komunikační kanál, komunikant, komunikátor, lingvistika, mimický výraz, mimika, nonverbální komunikace, paralingvistické jevy, pásma sociálně poradní, pásmo intimní, pásmo osobní neformální, pedagogika, pozitivní komunikace, preference, primární emoce, printová média, proxemika, příjemci, receptor bolesti, receptor chladu, receptor tlaku, receptor vibrací, rétorika, řeč dialogová, řeč monologová, sangvinistický typ, sekundární emoce, sémantické vlivy, sémiotika, slangové zkratky, sociální interakce, sociální pozice, sociální role, sociální skupina, sofistikované nástroje, soustava umělých signálů, spontánní komunikace, symetrická komunikace, verbální komunikace, veřejná pásma.

Annotation:

The bachelor thesis deals with the use of positive communication and emotional intelligence in a person's life. The work considers types of intelligence which significantly influence a person's life and assesses the influence of positive communication on a person's life and partnership.

Key notions:

Abstract thinking, asymmetrical communication, communicant, communication, communication of groups, communicator, could receptor, degenerated communication, denotation, dialogue speech, didactics, expansion of evolutionary kinds, familiar spheres, genealogical language groups, gesture, haptics, channels of communication, identifiers, informal and personal spheres, interaction, interpersonal communication, intimate, introvert types, kinesis, linguistics, mass communication, mimic expression, mimicry decoding, monologue speech, nonverbal communication, pain receptor, paralinguistic phenomena, pedagogy, phonological defects, physiological signals and sounds, positive communication, preference, pressure receptor, primary emotions, printed media, proximity, public spheres, recipients, rhetoric, sanguineous types, secondary emotions, semantic influence, semiotics, set of artificial signals, slang abbreviations.

OBSAH

ÚVOD	9
TEORETICKÁ ČÁST	
1. Komunikace	10
1.1 Řeč jako nástroj komunikace	12
1.2 Složky komunikace	13
1.2.1 Verbální komunikace	13
1.2.2 Nonverbální komunikace	14
1.2.3 Komunikace asymetrická	19
1.2.4 Ranný vývoj verbální komunikace	22
1.2.5 Komunikace s vývojem nových technologií.....	23
1.2.6 Znevýhodnění v oblasti komunikace	24
1.2.7 Efektivní komunikace	25
1.2.8 Komunikace v náročných životních situacích	26
1.2.9 Disfunkční komunikace	28
2. Intelligence	31
2.1 Co je to intelligence	31
2.2 Rozumová intelligence	31
2.3 Sociální intelligence (SI).....	34
2.4 Emoční intelligence (EI) a její složky	36
3. Komunikace a intelligence v různých životních projevech	40
3.1 Socializace	41

3.2 Empatie	43
3.3 Emoce štěstí a spokojenost	44
3.4. Moudrost	45
3.5 Charisma	48
3.6. Vděčnost	49
3.7 Dlouhověkost	54
ZÁVĚR	55
SEZNAM POUŽITÉ ČESKÉ LITERATURY A PRAMENŮ	56
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	59

1. Úvod

Schopnost správně komunikovat má vliv na úspěšnost jedince v profesním a partnerském životě. Téma emocionální inteligence je v posledních letech velmi diskutovaným tématem. Dochází k názorovému sjednocení, že nejenom rozumová inteligence, ale i emocionální inteligence má velký vliv na život jedince.

Cílem této bakalářské práce je demonstrovat, jakým způsobem ovlivňují pozitivní emoce a pozitivní přístup k životu dlouhověkost a spokojenost člověka v porovnání s vlivem dysfunkční komunikace na zdraví jedince. Přínosem bakalářské práce je široký pohled na význam komunikace z hlediska sociální interakce v oblasti pečovatelských, v oblasti znevýhodněných dětí z různých společenských skupin, v oblasti pocitů štěstí a z mnoha dalších úhlů pohledu.

Britský profesor Robert Lynn se pokusil porovnat inteligenci lidí z jednotlivých evropských zemí. Ve své studii uvádí, že lidé žijící v drsnějších klimatických podmínkách v severní části zeměkoule mají vyšší inteligenci a pevnější charakterové vlastnosti. Je to pravděpodobně způsobeno tím, že se museli s těmito horšími klimatickými podmínkami vyrovnávat.

Komunikace je velmi důležitým společenským faktorem, který svým rozsahem a dosahem pokrývá veškeré lidské činnosti. Význam komunikace vzrostl s nárůstem nových komunikačních technologií a s transformací industriální společnosti, které se změnila na společnost komunikační. S nárůstem používaných elektronických komunikačních prostředků od raného věku dětí dochází ke změně komunikačních návyků jak technologických, tak i jazykových. Dochází k jazykovým mezigeneračním disproporcím, které je nutné sledovat. Nové komunikační trendy ovlivňují sociální komunikaci nejen na úrovni národní, ale i mezigeneračně na celém světě.

1. KOMUNIKACE

Komunikace je specifickým lidským fenoménem. Komunikace mezi jedinci je velmi složitá a lze na ni nahlížet z mnoha hledisek. Z hlediska sociologického, psychologického, fyzického, ale i z hlediska nových komunikačních prostředků masové komunikace. Slovo komunikace vzniklo z latinského slova *communicatio*, což je druh interakce, při které se vyměňuje sdělení. Co je to tedy komunikace? Komunikace je základní prostředek sociální interakce. Při komunikaci dochází ke sdělování a přijímání informace dvěma nebo více příjemci. Komunikace probíhá komunikačním kanálem mezi komunikátorem a komunikantem. Sdělovaná informace komunikačním kanálem může mít různý charakter, kvalitu, rozsah i dosah. Komunikace může být přímá nebo zprostředkovaná, spontánní nebo řízená. Spontánní komunikace se uskutečňuje většinou mezi dvěma jedinci nebo skupinou lidí blíže neurčeného počtu jedinců.

Velmi důležitým aspektem komunikace je prostředí, ve kterém komunikace probíhá, vazby mezi jednotlivými účastníky, sociální role a pozice a také očekávání jednotlivých účastníků. Jedinec, který umí dobře vyjadřovat své myšlenky a názory, umí diferencovat podstatné věci od nepodstatných, bývá v životě úspěšný. Podmínkou komunikace je řeč.

Co předcházelo schopnosti komunikovat? Vznik řeči z historického hlediska byl umožněn příznivým vývojem předchůdce člověka *Homo sapiens sapiens* před přibližně 35 – 40 tisíci lety. V tomto období jeskynní obyvatelé v Lascaux a Cro - Magnon ve Francii vytvořili svojí napřímenou chůzí optimální podmínky pro vývoj hrtanu, který je pro řeč nepostradatelný. *Homo sapiens sapiens* neboli kromaňonec

zanechal v jeskyních i nástěnné malby, které svým odkazem patří do světového dědictví. Homo sapiens sapiens se objevuje v africké savaně přibližně před 200 tisíci lety. Na euroasijský kontinent přichází před zhruba 40 tisíci lety. Do Ameriky přes Beringovu úžinu se dostává první skupina našich předků před 15 tisíci lety. Rozvinutá řeč umožnila kromaňoncům lepší komunikaci mezi sebou a tím i lepší organizaci. Tyto schopnosti jim umožnily vytlačit ostatní vývojové skupiny lidí. Tím se podařilo kromaňoncům zmocnit potravinových zdrojů a rozsáhlých území. I ve srovnání s jinými migrujícími skupinami z hlediska počtu jedinců převyšovali ostatní žijící jedince. Schopností dorozumět se mezi sebou mohli lépe organizovat lov i sběr. Kapacita mozku byla dostatečně velká, aby zvládali výrobu sofistikovaných nástrojů.

Z hlediska vývoje je zajímavé, že pouze kapacita mozku nebyla jediným faktorem pro expanzi vývojového druhu člověka. Kupříkladu člověk neandrtálský (*Homo neanderthalensis*) objevený v roce 1829 v Belgii měřil 165 cm vlastnil mozek s překvapivou kapacitou 1200 – 1750 cm³. Převyšoval soudobého člověka o zhruba o 10%. Z toho vyplývá, že objem mozku neurčoval nutně výkonnost a vyšší inteligenci těchto vývojových jedinců. Člověk neandrtálský, v příbuzenské linii spojený s člověkem rozumným žil, před zhruba 300 tisíci lety ve střední a západní Asii. Člověk rozumný (*homo sapiens*) dokázal pokrýt od dob minulých až dodnes prakticky celý svět.

Předpokladem schopnosti mluvit byly bezpochyby biologické předpoklady, jako je vzpřímená chůze a hlouběji posazený hrtan. Také měkké patro umožňovalo tvorbu diferencované síly zvuku. Mozkové centrum bylo již dostatečně vyvinuté pro schopnost abstraktního myšlení a překonávání nepříznivých životních podmínek.

1.1 Řeč jako nástroj komunikace

Řeč je schopnost vyjadřovat obsahy vědomí a stává se tak nástrojem myšlení a dorozumívání mezi jednotlivci. Řeč jako soustava umělých signálů sděluje myšlenky, emoce. Hlavní funkce řeči je sdělení, komunikace a zobecnění. Řeč je činnost záměrná, kdy člověk vybírá a skládá slova a volí tón řeči. Řeč zaměřená na komunikaci a jednání lidí se nazývá vnější řeč. Vnitřní řeč pak využíváme k řešení abstraktních či konkrétních problémů a jako přípravu pro řeč vnější. Vnější řeč se dělí na dialogickou a monologickou.

V historii se řeč vyučovala již v době antické. Řečnická teorie neboli rétorika se vyučovala již v 5. století před naším letopočtem v Syrakusách na Sicílii. Zprvu se využívala při obhajobě věcí veřejných a při slavnostních příležitostech. Řečnickým dovednostem se v této době věnovali především politici, filozofové a básníci. K nejznámějším učitelům rétoriky patří Prótagorás, Sokratés, Platón, Lysias, Isokratés. Aristoteles vychovatel Alexandra Makedonského zvaného Velikého založil dokonce vlastní rétorskou školu v Athénách, kde své žáky vyučoval při procházkách v nádherných zahradách. Za největšího řečníka je považován Demosthenés. Marcus Tullius Cicero byl výborným římským řečníkem, politikem, ale i filozofem a spisovatelem. Zachovalo se celkem padesát sedm projevů. Nejen jeho díle, ale i jeho osobní příklad obránce republiky má pro dnešní demokracie mimořádný význam.

Také Jan Amos Komenský si byl dobře vědom, že dobrý kazatel musí výborně ovládat řečnictví. Své poznatky z oboru řečnického zpracoval v polovině 17. století ve spise Zpráva o naučení o kazatelství. Rozlišoval čtyři zásady mistrovské řeči:

- hojnost, mocnost, líbeznost a světlost.

Celoživotní práce Jana Ámose Komenského v oboru didaktiky a pedagogiky má velkou důležitost v celosvětovém měřítku.

1.2 Složky komunikace

1.2.1 Verbální komunikace

Podle druhu kanálu komunikace můžeme rozlišit komunikaci na verbální a nonverbální. Verbální komunikace je realizována prostřednictvím hlasu nebo vizuálně, tedy písmem. Verbální komunikace je nejtypičtějším rysem člověka. Způsob komunikace a výběr jazykových prostředků určuje zařazení jednotlivců do sociálních a národnostních skupin. Všechny řečové projevy mezi jedinci sociálních skupin spadají do verbální komunikace. Prostředkem komunikace je jazykový kód, který nese určitý význam. Předmětem teorie jazyka se zabývá věda zvaná lingvistika a předmětem významu znaku se zabývá sémiotika. Verbální komunikace může být symetrická, asymetrická nebo i degenerovaná. Symetrická komunikace je vyvážená, kde jednotliví účastníci se střídají ve vysílání a přijímání komunikace. Asymetrická komunikace může být například komunikace typu vojenského velení. Podle příjemců můžeme rozdělit komunikaci na interpersonální komunikaci, kdy se v hovoru střídají komunikátor a komunikant. Specifickým druhem komunikace je skupinová komunikace, která s vývojem nových technologií expanduje formou sociálních sítí na internetu. V tomto případě může prakticky hovořit každý s každým. V posledních desetiletích je nejvíce popularizovaná masová komunikace. Zejména televize a internet se staly fenoménem mladé generace. Konzumace televizních pořadů a internet jsou trendovou záležitostí, která je studována mnoha vědeckými pracovišti. Tento typ komunikace má i své negativní vlivy na psychický a fyzický stav mládeže. Je prokazatelně doloženo, že zvýšená sledovanost agresivních filmů, nebo používání internetových her s agresivním charakterem zvyšuje nežádoucí agresivitu následně u dospělých jedinců. K masové komunikaci patří tradičně i rozhlas a tisk. Budoucnost tisku je také velmi diskutované téma. Nabízí se otázka, zda tištěný tisk odolá krizi printových

médií, v jejichž důsledku dochází ke značenému odlivu kvalitních novinářů z redakcí. Specifikem vizuální komunikace je informační a grafický design. Do této kategorie spadá příkladně dopravní značení, orientační tabule a reklamní poutače.

1.2.2 Nonverbální komunikace

Nonverbální komunikace je mimoslovní komunikace, kterou sdělujeme svoje emoce a názory. Nonverbální komunikace je vyjádřena mimikou obličejových svalů. Prostřednictvím více jak dvě stě obličejových svalů můžeme vyjádřit bezpočet emočních stavů jako příkladně radost, smutek, hněv, lásku, štěstí, spokojenost, klid, strach neštěstí, zájem nebo nezájem. Je prokázáno, že nonverbální informaci dekóduje většina jedinců dříve a efektivněji, než verbální informaci. Do nonverbální komunikace je zahrnuta proxemika, která zkoumá distanční pásma mezi komunikátorem a komunikantem. Dle Stuarta Halla se dělí na čtyři distanční pásma:

- Veřejné pásmo, které je určeno komunikujícími vzdáleností od 366 cm. Toto pásmo se využívá například při komunikaci ve státní správě.
- Pásmo sociálně poradní je určeno vzdáleností od 120 do 366 cm. "
- Neformální osobní pásmo je definováno vzdáleností od 45 do 120 cm.
- Pásmo intimní je vymezeno vzdáleností do 45 cm nebo přímým kontaktem s druhou osobou.

Distanční pásma komunikace nebývají všude a za všech okolností dodržována. K častému porušování těchto distancí dochází v na místech veřejných, jako jsou dopravní prostředky, obchodní nákupní centra, veřejné plavecké stadiony a veřejné kulturní akce (DOBROMILA TRPIŠOVSKÁ, MARIE VACÍNOVÁ, 2007, str. 91).

Tyto distanční vzdálenosti jsou ovlivněny řadou okolností. Jedinci introvertního charakterového typu zaujímá v komunikaci větší vzdálenost než jedinec sangvinického typu. Všeobecně vzato muži raději udržují bližší vzdálenost s druhým jedincem.

Prostor mezi komunikátorem a komunikantem může být také sdělován sluchově, čichově, dotykově, a nebo signály ze svalstva. Každý jedinec využívá tyto podněty, nebo preferuje některé z těchto podnětů. Dobrým identifikátorem budoucí pozitivní komunikace bývá pozitivní čichový vjem. Na tomto základě vyhodnocuje jedinec zcela automaticky přijatelnost druhého jedince.

Mimika jako nonverbální komunikace je stará jako lidstvo samo. Mimikou sdělujeme emocionální stav jedince. Mimický výraz je reakcí na verbální komunikaci druhého jedince. Obličejovým svalstvem dokážeme sdělit více jak tisíc informací. Smích a pláč určuje emoce, ale také jsou komunikačním prvkem. Pláč bývá mnohdy nátlakovým komunikačním prostředkem dětí. Výrazem obličeje jsou sdělovány nejzákladnější, takzvané primární emoce jako je štěstí, smutek, strach, pocit sebejistoty, klid, rozčilení, spokojenost, nespokojenost, znechucení, zájem či nezájem. Sekundární mimické obrazy mohou být vyvolány i dvěma protichůdnými emocemi, kdy se snažíme například své rozčilení překrýt společenským úsměvem. Sekundární emoce jsou ovlivněny často společenskými normami, výchovou a danou kulturou, ve které jedinec žije. V minulosti byly získávány pro výzkumné potřeby mimických projevů fotografie z různých prostředí nebo například promítáním silně emotivního filmu. Následně byly takto pořízené fotografie předkládány lidem k bližšímu rozboru typu emoce. Emoce pozitivní byly snadněji identifikovány. Schopnost rozlišovat emoce na základě struktury mimických svalů obličeje byla u mnoha jedinců velmi odlišná. Tato odlišná schopnost identifikovat emoce pramení z míry sociální inteligence.

Při identifikaci lidských emocí se rozlišují tři obličejové části.

- Oblast čela a obočí určuje nejpřesněji emoce a to na 79%.
- Oblast očí a očních víček definuje strach nebo smutek s přesností na 67%.

Dolní část obličeje, tváře, ústa a nos určují v nejvyšší míře pocit štěstí. Důležitým faktorem při určování emocí jsou oči. Oči určují preferenci na koho se nejprve díváme, jak často a jak dlouho. Také z velikosti očních zornic lze určovat míru vzrušení. Směr pohledu, zda se díváme zpřímá nebo nepřímá, tvar obočí, typ vrásek po stranách očí a u kořene nosu jsou určující v identifikaci psychického stavu jedince. Mimický výraz je velmi důležitý i v politické sféře. Jestliže mimický výraz tváře neodpovídá verbálnímu obsahu sdělovaného, nelze posluchače o obsahu věrohodně přesvědčit o sebelépe prezentované informaci s oblasti sociální, politické, ekonomické nebo z jiné oblasti dotýkající se posluchačů.

Haptika jako doteková komunikace je nedílnou součástí nonverbální komunikace. Doteky jsou projevy spřízněnosti a lásky, ale mohou být také projevem averze a nepřátelství. Taktilní kontakt zahrnuje informaci o tlaku, ale také o působení tepla nebo chladu na kůži. Kůže obsahuje mnoho receptorů tlaku, bolesti, chladu, ale i vibrací. Tyto receptory jsou na lidském těle rozloženy nerovnoměrně. Taktilním kontaktem může být přátelské poplácání, podání ruky, vřelé objetí nebo pohlazení. V sociální interakce je doteková komunikace velmi důležitá, ale mnohdy opomíjená.

Gestigulace je součástí nonverbální komunikace. Pohyby některých částí těla, jako například nakloněná hlava, překřížení rukou nebo nohou, mají velkou vypovídací hodnotu (DOBROMILA TRPIŠOVSKÁ, MARIE VACÍNOVÁ, 2007, str. 90). Gesta společně s mimikou jsou stěžejními prostředky neverbální komunikace mezi lidmi. Gesta používají nezřídka politici, herci nebo pracovníci leteckého provozu. Historicky zavedená gesta provázejí již stovky let liturgické obřady všech náboženských kongregací.

Gesta patří do kineziky, tedy do nauky o pohybové činnosti v sociální interakci v činnostech člověka. Někteří badatelé zastávají názor, že gesta jako prvek komunikace je zhruba o jeden milión let starší než verbální projev. Projevená gesta nám sdělují mimoslovní informaci nebo zdůrazňují konkrétní informaci. Gesta používáme vědomě, ale i automaticky. Velký vliv na gestikulaci má i kulturní prostředí. Některé geografické kulturní oblasti jako například Japonsko má vyspělou kulturu gest a zcela odlišnou od gestikulace západoevropských zemí. Formou gest se předává mnoho důležitých informací. Má-li Japonec zvednutý palec nahoru, značí to, že hovoří o osobách blízkých, jako je otec nebo manžel. Vztyčený malíček nahoru značí manželku nebo snoubenku. Pro přivolání jiné osoby používají zvednutou paži dopředu s hřbetem ruky nahoru a jemnými pohyby prstů. Pravou ruku zvednutou do úrovně tváře žádají o možnost toho, aby prošli. Dlaň musí být ovšem obrácená vlevo.

Gesto, které znají snad všichni napříč světadíly je spojení ukazováčku a palce, kterým se ve vzduchu fiktivně píše vlnitá čára. To znamená, že host si přeje platit. Takzvané „*Hook' em*“, je používáno ve Spojených státech amerických na vysokých školách při sportovních utkáních. Jedná se o gesto, kdy dva vnější prsty ruky jsou vztyčeny nahoru a zbývající prsty jsou v dlaní. Toto znamení je často vidět na sportovních utkáních. Identické znamení s tím rozdílem, že se ruka otáčí v zápěstí, znamená však v Itálii hlubokou urážku. Starověké gesto, kde čnějící palec svírá ukazováček a prsteníček a ruka tvoří pěst, znamená v některých zemích výraz štěstí. V jiných zemích patří toto gesto mezi gesta velmi neslušná. Mnutí palce s ukazováčkem a prostředníčkem demonstruje smysl peněz nebo vysoké ceny. Vztyčený palec nahoru znamená, že je věc či činnost v pořádku.

Takzvaná *čaka* je oddálení palce a malíčku od sebe a složení třech prostředních prstů do dlaně. Znamená buď žádost o telefonní kontakt, a nebo se může jednat o pozdrav surfařů. Dva prsty, ukazováček a prostředníček spojené do písmene V vzniklo za druhé světové války, kdy značilo vítězství.

V šedesátých letech minulého století bylo toto znamení znakem míru. Vojenské pozdravy jsou specifické naznačující respekt k autoritě. V různých zemích světa jsou používány různé nuance při pozdravu zvednutím pravé ruky do výše obočí. Ve sportovních kláních je pro znázornění přestávky použito gesto, které znázorňuje písmeno T. Položí-li sportovec svoji pravou ruku do loketní jamky levé ruky, kterou ohne, znamená to triumfální vítězství nad něčím nebo někým.

Respekt lze projevit mírným úklonem hlavy. Tato kulturně podmíněná komunikace je specifická pro geografickou oblast Japonska a Číny a je velmi diferencovaná. Gesto, při kterém se použijí dva prsty směřující na hrdlo člověka, naznačují zabití nebo smrt. Toto gesto je velmi rozšířené. Položíme-li palec ruky těsně pod horní ret, značí to pití alkoholu. Symbolické gesto položení ruky na srdce například s vojenskou čepicí značí respekt k vlajce a národní hymně. Ukazováček zapíchnutý pod oko a stažení kůže směrem dolů většinou je ve všech zemích výrazem negativním. Gesto kroužení nebo ťukání ukazováčkem na čelo nebo skráň značí duševní pomatenost. Zvedáním očí nahoru nebo takzvané koulení oční bulvou demonstruje nudu nebo opovržení.

Gesta při namlouvání dvou jedinců jsou velmi precizovaná. Úspěšnost milostné komunikace je přímo úměrná schopnosti prezentovat správná gesta a pohyby. Některé signály vysílají muži i ženy vědomě, některé jsou téměř vrozené a neuvědomělé. Muži se před ženami rádi převádějí. Muž si v blízkosti ženy například upravuje límeček nebo jinou součást oblečení. Ženy naproti tomu mají větší škálu gest, které při namlouvání používají. Žena například přehodí pramen vlasů, nebo odhalí svoje zápěstí. Tím dává muži informaci, že má o jedince opačného pohlaví zájem. Někdy dá žena ruce v bok, aby dala vyniknout své postavě. Při chůzi žena ladně pohupuje boky, aby upoutala mužovu pozornost. Mužovu pozornost upoutá zajisté barva rtěnky, přičemž každý odstín signalizuje jinou informaci. Komunikace pohledem očí mužů a žen se vzájemně liší. V případě, že muž hovoří, dívá se 16% času hovorů na ženu. Jestliže hovoří žena, dívá se na muže 25% času.

Bylo prokázáno, že lidé s vyšší slovní zásobou méně gestikulují při komunikaci než lidé s nižší slovní zásobou. Jenom pohybem rukou lze rozlišit mnoho sdělení, přičemž názor na počet sdělení vyjádřených pohybem rukou se různí.

1.2.3 Komunikace asymetrická

Typickou asymetrickou komunikací je komunikace vojenská, která má dlouhou historii.

Několik příkladů vojenské komunikace landsknechtů z poloviny 17. století:

Povely na místě:

- | | | |
|------------------|---|-------------------|
| • Vpravo otočit! | * | Dovnitř otočit! |
| • Vyrovnat řady! | * | Vyrovnat zástupy! |
| • Zdvojit řady! | * | Otevřít formaci! |
| • Uzavřít řady! | * | Rozchod. Na pivo! |

Povely pro manévry:

- | | | |
|----------------------|---|--------------------|
| • Pochodem vchod! | * | Vpravo zatočit! |
| • V řadě postupovat! | * | Jeden krok, vpřed! |

Povely pro zbraně:

- | | | |
|----------------------------------|---|---------------------------|
| • Proti nepříteli, sklopit kopí! | * | Proti jízdě sklopit kopí! |
| • Proti bráně, sklopit kopí! | * | Sklopit kopí! |
| • Taste zbraň! | * | Skryjte zbraň! |
| • Na rameno, nést kopí! | * | Kopí k noze! |
| • Nahoru, nést kopí! | * | Šikmo, nést kopí! |
| • Naplocho, nést kopí! | | |

Několik příkladů vojenské komunikace Československého vojska na Rusi v roce 1918:

- | | | |
|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
| • Rota na první četu v četový proud! | * | V čtyřstup vpravo v bok ! |
| • Pochod! | * | Četa stůj! |
| • V šik vlevo čelem! | * | Rota vpravo v četový proud! |
| • V čtyřstup vpravo v bok! | * | Rota pochod! |
| • První četa zkrátit krok! | * | V šik vlevo čelem! |
| • Družstva vpravo zatočit pochod! | * | Družstva vpravo zatoč! |
| • Rota vlevo v šik pochod! | * | V čtyřstup vlevo v bok! |
| • Pochod! | * | Vpravo čelem! – Četa stůj! |
| • Čtyřstup vlevo v bok! | * | Vpravo čelem, zkrátit krok! |
| • Na čelnou četu rota vlevo v šik! | * | Četa stůj! |
| • Prapor v zálohový proud! | * | Prapor čelně v čtyřstup spoj spojit |
| • X-tá rota ku předu! | * | Po baterii u kostela |
| • Kleče, leže, k palbě! | * | Zamkni! Náboj ven! |

(*Odbočka Československé národní Rady v Rusku, Svazek 1., 1918, Jekatěrinbur, str. 15-20*)

Asymetrie vojenské komunikace je více než patrná. Komunikant velí bez očekávání verbální odezvy od příjemce komuniké. Do asymetrické komunikace zahrnujeme spolu s velením ještě kázání a hlásání. Jedná se o tak zvanou degenerovanou komunikaci, která je v zásadě součástí určitých společenských, náboženských a politických uskupení. Z uvedených vojenských komunikací je patrné, že se jedná o komunikaci jednostrannou.

Pro verbální komunikaci je nezbytná znalost jazyka, kterým se dorozumívají dva jedinci nebo skupina. Jde o takzvané dekódování. Při

přenosu sdělení může dojít k určitým šumům, a to ať už zvýšeným hlukem z okolí (třída, ulice, výrobní stroje) nebo pouhou nepozorností. Fyziologické šumy, které jsou dané fyziologickým defektem jedince, mohou výrazně zamlžit obsah sdělení. Jedná se například o koktavost, zadržávání, váznoucí řeč nebo zhoršený sluch. Šumy psychologické jsou způsobeny rozdíly v intelektu, nedostatkem motivace nebo neovládnutými emocemi zlosti. Také paralingvistické jevy mohou pozměnit obsah komunikace. V zásadě je nezbytné pro komunikaci mezi jedinci nebo skupinami používat jeden společný jazyk. Každá profesní a sociální skupina používá rozdílnou terminologii. I jednotlivé rodiny používají různorodou terminologii.

V některých sociálních skupinách se komunikace výrazně liší výrazně svojí terminologií. Jednotlivá slova nebo významy vět lze jen těžko, bez hlubší znalosti, dekodovat. Identická denotace je tedy v rámci kolegů, životních partnerů nebo v rámci celého národního uskupení téměř nedosažitelná. Nejpřesněji používají jazyk advokáti, učitelé, profesori, lektoři.

Sémantické vlivy mohou být také vážnou překážkou v komunikaci. Daný posluchač nemusí rozumět obsahům slov nebo obsahu přednášky mluveného projevu, jestliže neovládá dokonale jazyk. Dle Plaňavy rozlišujeme čtyři odlišné psychologické styly komunikace:

- Konvenční, kde jsme v symetrii s partnerem, manželem, přítelem.
- Konvenční, kde obsah není podstatný. Můžeme hovořit například o počasí.
- Operativní psychologický styl, kdy z komunikace vyplývají úkoly určené pro jednu stranu.
- Intimní psychologický styl komunikace, který se odehrává mezi snoubenci či milenci.

1.2.4 Raný vývoj verbální komunikace

K ranému vývoji slovní komunikace u dítěte zahrnujeme napodobování a zpočátku vyluzování různých zvuků. Nejeefektivněji se dítě učí ve věku 2 – 6 let. V tomto období je schopno si zapamatovat každou hodinu jedno slovo. Dle Příhody dochází k největší akumulaci slovní zásoby u dítěte mezi osmnáctým měsícem a třetím rokem života. Nadané děti mají také velký rejstřík takzvané pasivní slovní zásoby, který v dětství nevyužívají ještě v plné míře (ZDENĚK VYBÍRAL, 2005, str. 116).

Tabulka 1:

Věk	Počet slov
1	3
1,5	22
2	272
2,5	446
3	896
4	1540
5	2072
6	2562

Pro komunikaci mezi jedinci a skupinami je nezbytné ovládat společný jazyk. Podmínkou pro rozvoj lingvistiky byl současně vývoj psychologie, neurologie, informatiky, antropologie a biologie. Indoevropské jazyky jsou nejrozšířenější jazykovou skupinou. Tato skupina jazyků se vyvíjela z indoevropského prajazyka, rozšířeného v oblasti Eurasie. Předpokladem vývoje této jazykové skupiny byl život ve velkých rodinách, ukončená způsob nomádského způsobu života a technický vývoj. V současné době využívá lidstvo 3500 – 7000 jazyků. Tento počet se neustále mění.

1.2.5 Komunikace s vývojem nových technologií

S vývojem nových komunikačních technologií dochází i ke změně komunikačních zvyklostí a změně ustálených komunikačních terminologií. Studenti a školní děti používají mobilní telefony v největší míře k posílání SMS. Při využívání SMS zpráv se využívají různé slovní zkratky nebo novotvary, kterými se děti vzájemně dorozumívají. S dodržováním správně psané gramatiky si v tomto případě dělá málo kdo starost. Používají se také v SMS komunikaci zkratky anglických výrazů, které nemusí vždy znamenat přesný překlad.

Několik příkladů zkratk v sociálních sítích:

- | | | |
|----------------------------|---|-------------------|
| ▪ BTW – mimochodem | * | CU – uvidíme se |
| • FYI - pro tvou informaci | * | JJ – jo |
| • NZ – není zač | * | NP – bez problému |
| • NN – ne, ne | * | PLS - prosím |
| • SRY – omlouvám se | * | CS – čus |
| • VCG- vo co jde? | | |

Stejně tak i v internetové komunikaci vznikají nové slangové výrazy.

Několik příkladů internetových slangových zkratk:

- VYGOOGLOVAT – hledat něco na seznamu Google
- SPAMOVAT - posílat mnoho příspěvků
- LOSER - neúspěšný, padavka
- LAMA - uživatel pomalejší v chápání
- LIKE - někomu se něco líbí

Úsporný jazyk SMS ve kterém školní mládež využívá většinou zkratky nebo vlastní názvosloví se však negativně projevuje na jejich verbálním i písemném projevu v českém jazyce. Školní mládež zapomíná používat

diakritiku. Ve slovech, kde se píše velká písmena používají malá písmena. Také skladba vět je značně ovlivněna. Bohatost slovní zásoby mizí. Z těchto důvodů zavedli někteří učitelé zavedli systém přepisování SMS zpráv. Svoje vlastní SMS zprávy si školní děti přepisují v hodinách českého jazyka do spisovné češtiny.

1.2.6 Znevýhodnění v oblasti komunikace

Statisticky je prokázáno, že znevýhodněná skupina dětí tvořená střední sociální vrstvou a dělnickou vrstvou jen problematicky dosahuje požadovaného studijního cíle. Při vrozené inteligenci tvoří děti z těchto skupin věty kratší a také slovní výrazy kratší. Příčinou je menší slovní zásoba a tedy i omezenější výběr slov užívaných v komunikaci. Sociální skupiny, z nichž tyto děti pocházejí, hovoří o praktických záležitostech týkajících se příslušníků této skupiny. Rodiče vysokoškolsky vzdělaní, hovoří abstraktněji. V raném dětství nejsou tyto rozdíly ještě patrné. Určité slovní výrazy mají zcela jiný význam v různých společenských skupinách.

Průzkum byl proveden na dvou skupinách dětí:

- 1. skupina: děti řemeslníků a osob samostatně pracujících bez maturity
- 2. skupina: děti státních úředníků a zaměstnanců

Slovo *zdatný* hodnotila první skupina jako přátelský, zdvořilý, průbojný, upřímný.

Slovo *zdatný* hodnotila druhá skupina jako silný, robustní, zdravý, opravdový, přímý

Dle Rolfa Oertera lze vycházet ze skutečnosti, že děti z chudších společenských vrstev vyrůstají v podmínkách orální kultury. Tyto děti jsou orientovány na emoce, spontaneitu a na okamžik dnešního dne. V bohatších rodinách panuje kultura literární. V těchto rodinách jsou akcentovány

disciplína, strategické plánování, určování postupů pro dosažení cílů, technické a analytické schopnosti. Ani tato tvrzení nelze však generalizovat. V roce 2002 hostila planeta 800 miliónů analfabetů. Většina jich žije v Africe a Jihovýchodní Asii. Dle aktuálních údajů UNESCO stráví děti v celosvětovém měřítku bez národnostní diferenciacie celkem dvanáct roků.

1.2.7 Efektivní komunikace

Lidská komunikace je ovlivněna jedinci, vnímáním smyslovým i mimosmyslovým. Správná komunikace dokáže správně usměrnit tok sdělení a také správně usměrnit emoce příjemce sdělení. Kvalitní pozitivní komunikace vytváří kladný pohled na život. Správná vyvážená komunikace nehlásá dogmata, nediktuje názory a nemanipuluje. Výzkumy prováděné v souvislosti s pozitivní komunikací dokazují, že v příjemném, uvolněném prostředí je ponechána volnost dětí tvořivě myslet a snáze se učit. Pozitivní komunikace posiluje kladný subjektivní prožitek. Každá komunikace se odehrává v určitém kontextu. Dobře komunikovat znamená dobře porozumět všem okolnostem a souvislostem. Znamená to také správně vyhodnotit situaci a na základě toho správně jednat. Komunikace se uskutečňuje v ustálených systémech jako je škola, sportovní tým, firma, úřad nebo rodina. Chování jedinců se přizpůsobuje daným pravidlům jednotlivých systémů prostředí. Dobrý manažer, politik, životní partner by měl být zdravě sebevědomí, empatický a vstřícný. Měl by umět kooperovat a naslouchat. Jedinec správně komunikující nevyvozuje z komuniké žádné předčasné závěry a stereotypy. Schopný manažer rozhovor řídí a to za jakýchkoliv podmínek, konflikty tlumí. Komunikační bariéry odstraňuje a transformuje na pozitivní komunikaci. Nachází kompromisy, které jsou akceptovatelné všemi participujícími stranami. Také emocionální inteligence, široká škála všeobecných znalostí je pro manažera prospěšná. Vhodnou manipulací dokáže stagnující nebo chybně se odvíjející komunikaci převést do komunikace s pozitivním nábojem.

1.2.8 Komunikace v náročných životních situacích

V důsledku dlouhodobého působení stresu na lidský organismus vznikají takzvané psychosomatické obtíže jedince. Jestliže se jedinec nedokáže vyrovnat se vzniklou zátěží, může dojít i k úplnému vyčerpání sil jedince. Zdrojem stresu může být i pozitivní událost jako je svatba, těhotenství, narození dítěte, dovolená nebo vánoční svátky. Většinou jistým stresorem se stává rozvod manželů, nemoc, změna finanční situace, ukončení studia, dítě ve fázi puberty a změna pracovní doby. Vyrovnání se se změnami vyžaduje mimořádné úsilí a vytrvalost. Typickými stresovými symptomy je nesoustředěnost, svalové napětí, zkratovité jednání, změna hlasu, rozržitost, někdy může dojít i ke zvracení.

Frustrace naproti tomu vniká, jestliže se jedinci postaví do cesty nepřekonatelné překážky jako je například dlouhodobá nezaměstnanost, reorganizace firmy nebo zrušení určitého pracovního oboru. Vnitřními typy frustrace mohou být vnitřní překážky, jako je nedostatečná podpora, nedostatek solidárnosti, hospodářská krize, politická nestabilita, nebo změna tradičních společenských a demokratických hodnot.

Dlouhodobý stres a frustrace nepříznivě působí na zdraví každého jedince. V důsledku toho může jedinec i dlouhodobě onemocnět a být upoután na nemocniční lůžko. Tuto situaci zvládá každý jedinec odlišně v závislosti na své adaptabilitě. Důležitým faktorem je psychická odolnost, pevná vůle a emocionální podpora ze strany rodiny a ošetřujícího personálu. Komunikace s dlouhodobě nemocným vyžaduje odbornou způsobilost, vysokou míru empatie a taktu. Ošetřující personál se stává oporou nemocného.

V posledních dvaceti letech ubylo v České republice velké množství zdravotních sester. Zdravotní sestry odcházely a odchází pracovat do jiných zemí Evropy, a nebo zcela mimo svůj obor. Co způsobilo tuto situaci? Jednak

nedostatečné finanční ohodnocení, ale i nedostatečné společenské ohodnocení. Ekonomický tlak působící na manažery v nemocnicích a jiných zdravotních zařízeních způsobuje trvalý odliv zdravotního personálu. Zdraví nás všech je věc veřejná a týká se každého z nás. Domnívat se, že zdravotnictví, tedy obor s pečovatelskou tradicí, je ekonomicky stejně ziskový, jako jiné společenské obory je zcestné. Již v historii si byla veřejnost vědoma této skutečnosti.

Historickou funkci zdravotních sester zastávali řádové sestry a to až do roku 1950, kdy nastala násilná internace řeholnic z celého Československa. Sestry sv. Voršily, Sestry sv. Karla Boromejského a kongregace Chudé školské sestry de Notre Dame, působily nejen v nemocnicích, ale i v jiných společenských oblastech. K nejpočetnější skupině na území republiky patřily řeholnice Chudých školských sester de Notre Dame, které se zde pobývaly od roku 1853 do roku 1943. Po druhé světové válce byla jejich činnost obnovena na dobu čtyř let. V roce 1933 měl tento řád 1110 sester. V současné době působí tyto sestry ve třiceti zemích světa. Na území České republiky působí nyní 200 řeholnic. Z toho 50 řeholnic pečuje v nemocnicích, v hospicích, LDN odděleních a v domácí péči o potřebné jedince. Sestry sv. Karla Boromejského pracují v počtu několika desítek v pečovatelských oborech. Sestry sv. Voršily v počtu zhruba 60 řeholnic vychovávají děti ve školách. (Dostupné na WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Kongregace.cz>) [cit. 2009-06-25]

Dle Českého statistického úřadu dochází v důsledku poklesu porodnosti a nárůstu starších osob k demografickému stárnutí populace. V roce 2004 činil počet populace do patnácti let 15,1% a populace nad šedesát let 19,5%. V roce 2050 se podíl osob nad šedesát let zvýší na 39% a věková kategorie nad osmdesát let se zvýší na 10%. (Dostupné na WWW: <http://www.socioweb.cz>) [cit. 2009-07-06]

S touto demografickou skutečností je nutné počítat a připomenout si, že řádové sestry různých kongregací se úspěšně staraly o všechny potřebné na celém území Čech, Moravy, Slezska a Slovenska po celé století.

1.2.9 Disfunkční komunikace

Disfunkční komunikace jedince v partnerském soužití není dobrým předpokladem pro harmonické soužití. Na disfunkční komunikaci se může podílet jak vrozená vada, tak nižší inteligence. Špatná přetrvávající nálad, ztráta zájmu, pocitu viny, snížená schopnost rozhodovat, zpomalené myšlení, opakující se poruchy spánku lze přičíst depresi. Nepřiměřená starost o vlastní zdraví, neutuchající hovor o svých nemocných orgánech, časté návštěvy lékaře, to vše lze přičíst hypochondrii. Zveličování situace do dramatických rozměrů, neustálé egocentrické strhávání pozornosti na svoji osobu, neakceptování žádostí svého partnera, překrucování pravdy k nepravdě, manipulace s fakty, neutuchající touha po moci vypovídá na charakter silného manipulanta.

Partnerský život je složitý. V partnerském životě by se měli partneři akceptovat a to včetně rozdílných názorů a způsobů řešení. I jedinci vyrůstající ve stejném typu rodiny a ve stejné společenské vrstvě mohou mít odlišné zvyklosti. Různé rodiny se liší rozdílným typem směřování. Některé rodiny jsou velice ambiciózní a svojí prioritou cílí na úspěšnou kariéru a materiální zabezpečení. Jiné rodiny mohou být autoritářské. Některé rodiny mohou své členy nepřiměřeně rozmazlovat. Už tyto uvedené skutečnosti nás vybízejí k zamyšlení jak synchronizovat partnerských život.

Disfunkční komunikace sledovaného jedince po dobu dvaceti šesti let lze uvést jako kauzální případ. Konfliktní komunikace jedince, negativní myšlení, černobílé vidění světa, komunikace kruhem, demonstrace domnělých špatných vlastností druhých jedinců, to vše vedlo k psychosomatické zátěži organismu a k několika následným operacím.

Disfunkční a konfliktní komunikace, negativní hodnocení života, stagnace rozvoje myšlení, autodestruktivní tendence nejsou ukazateli pro zlepšení kvality partnerské komunikace. V takovémto případě ani silná emocionální podpora partnera se neprojeví pozitivně na disfunkční komunikace.

Rozdíly v komunikaci funkčních a disfunkčních partnerských dvojic

Tabulka: 2

Ukazatelé komunikace	Funkční vztah	Disfunkční vztah
Nonverbální komunikace		
oční kontakty	65 – 90% z celkové doby rozhovoru	ojedinělé
tón hlasu	vyjadřuje vstřícnost a zájem	nezúčastněný nebo podrážděný
držení těla	uvolněné	spíše strnulé
motorický neklid	absence	častý a výrazný
projevy rukou	přiměřená gestikulace	neklid, poklepávání, hraní si s tužkou atd.
vztah mezi verbální a neverbální složkou	převažuje soulad	častá diskrepance

Verbální komunikace		
potřeba komunikace	adekvátně saturována	nespokojenost s časem věnovaným komunikaci
otevřená komunikace pocitů	vítaná oběma	sdělování pouze negativních pocitů
přítomnost generalizovaných výroků	ojediněle	často
pozitivní posilování	časté pochvaly a vzájemná ocenění	ojediněle nebo absence
humor	často	ojediněle
intruze	absence	časté skákání si do řeči
výroky snižující hodnotu druhého	absence nebo ojediněle	časté osočování a obviňování, připisování negativních úmyslů
kontextová jasnost	jasný a srozumitelný kontext jednotlivých sdělení	zamlžená, méně čitelná komunikace, partner přesně neví, o čem ve skutečnosti druhý hovoří
charakter rozhovoru	vyváženost vstupů, schopnost setrvat u jednoho tématu, reciprocita	výslechový dialog, ulpívání na tématu, komunikace zahlcená střídajícími se tématy
akceptace odlišných názorů	akceptace	neochota akceptovat

Zdroj: ZDENĚK VYBÍRAL, 2005, str. 234

2 . INTELIGENCE

2.1 Co je to inteligence

Inteligence je rozumová schopnost chápání a samostatného myšlení. Je to schopnost orientovat se v nových neznámých a obtížných situacích, schopnost učit se ze zkušenosti, schopnost správně používat komunikační prostředky, schopnost rychle se přizpůsobovat stále novým trendům a požadavkům, které jsou dnes na člověka kladeny. Hodnota inteligence se měří inteligenčním kvocientem. Pro každý druh inteligence existují různé škály měření inteligenčního kvocientu.

2.2 Rozumová inteligence

Inteligence patří k oblíbeným oblastem zkoumaných konstruktů. v letech 1997 představili psychologové Peter Salovey a John Mayer výkonový test zvaný *Multifaktorová škála emoční inteligence*. Na základě předcházejících poznatků usoudili, že měření inteligenčního kvocientu kognitivních schopností není jediným směrodatným podkladem měření a stanovení IQ. Peter Salovey a John Mayer se kloní k názoru, že dostatečná kognitivní inteligence může být vynikajícím základem pro uplatnění ve studiu na školách, nikoli však v ostatních oblastech života. Zastávají názor, že pro úspěšnost jedince je důležité sebeuvědomění, sociální dovednosti, sebeovládání a empatie. Rozdílné názory na uplatnění emoční inteligence se staly velmi diskutovaným tématem v posledních letech. V průběhu historie došlo několikrát mnoha psychology a psychoanalytiky k různému rozčlenění inteligence. Inteligenci lze rozčlenit na inteligenci rozumovou, emoční a sociální (RALF SCHULZE, RICHARD ROBERTS, 2007, str. 59).

Rozumová inteligence nám umožňuje vypořádat se s problémy každodenního života. Rozumová inteligence je mnohými odborníky upřednostňována jako predikce životní úspěšnosti. Výzkumy ukazují, že znalosti vztahující se ke konkrétní situaci jsou velmi důležitou složkou rozumové inteligence. To znamená, že člověk disponuje vyšším rozumovým potenciónem. Inteligence je určena geneticky a dědí se z jedné generace na druhou. Francois Galton jako první použil Darwinovu vývojovou teorii pro studium rozdílů psychických a fyzických vlastností, které jsou dány dědičnou dispozicí. Galton vymezil dvě hlavní oblasti, ve kterých se jedinci liší. Zkoumal duševní kapacitu a vnímavost. Na velkém vzorku zkoumaných mužů vysledoval, že pocházejí z pouhých tří set rodin. Došel k závěru, že inteligence je určena pouze geneticky.

Výzkumy prováděné v dalších desetiletích prokázaly, že inteligence určuje základ rozdílů nejen mezi jednotlivými lidmi, ale také mezi sociálními třídami. Lewis Madison Terman, průkopník pedagogické psychologie zkoumal osobnost nadaných dětí. Výzkum prováděl na velkém počtu dětí a to po dobu zhruba čtyřiceti let. Došel k závěru, že nadané děti jsou fyzicky vyspělejší než jejich vrstevníci, mají mnoho zájmů, lépe čtou a zvládají jazyky a také v matematice vykazují dobré výsledky. Benjamin Bloom prováděl svůj výzkum u předních osobností. Zjistil, že všichni se věnovali svému oboru již v dětství a postupnou konfrontací s daným oborem a postupně se ztotožnili s tímto oborem. Podle Benjamin Bluma nedosáhli největšího úspěchu ti, kteří se zdáli nejnadanějšími, ale ti kteří byli nejvytrvalejší. Také podpora ze strany rodičů nebo vychovatelů měla významný vliv na inteligenci a nadání těchto dětí. Výzkum inteligence byl také prováděn na jednovaječných dvojčatech, která byly vychovávána odděleně. Shodnost genetických znaků s rodiči v různých vývojových etapách potvrdila vliv genetiky na inteligenci.

Pro měření rozumové inteligence byly sestaveny metody měření výkonu a sebe popisné metody. Pro měření výkonu se simuluje praktická situace. Například vyřešení nějakého problému v zaměstnání. Dle praktických

zkušeností lze říci, že se o svoji rozumovou inteligenci často opírají průměrní jedinci s intelligenčním kvocienem 90 až 110. Rozumová inteligence usnadňuje organizaci praktických záležitostí nejen v pracovní sféře.

Rozumovou inteligenci využívají i odborníci jako například stomatologové, kteří při vyhotovení zubního můstku se na základě praktického úsudku rozhodnou pro takový postup, který je co nejefektivnější. Francouzský psycholog Alfred Binet, který dostal za úkol vyčlenit méně schopné děti z kolektivu, vynalezl první intelligenční test. Do tohoto intelligenčního testu byly později začleněny poznatky německého psychologa Williama Sterna. V současnosti se pro testování inteligence používají různé metody. Jsou to především Wechslerovy testy inteligence a Stanford-Binetovy testy.

Inteligence jako obecná rozumová schopnost se projevuje v situacích, kdy je nutné se vyrovnat se složitostí, obtížností a novostí daného problému, ale také kdy je nutné zapojit abstraktní myšlení a kdy je nutné soustředit veškerou energii a také zachovat si takzvaně klidnou hlavu, tedy nenechat se ovlivnit emocemi. Inteligence je dále charakterizována hloubkou, šířkou a pružností myšlení. Nedílnou součástí je i logika, která pomáhá při postupném řešení daného úkolu. Tvořivost je nedílnou součástí inteligence, která je nezbytná pro jakoukoliv tvůrčí činnost, ať už vědeckou či uměleckou, ale také při tvorbě myšlenkových procesů.

Nejvyšší formou poznávání je myšlení. Myšlení umožňuje poznání obecných vlastností jevů, souvislostí a předmětů. Podstatou myšlení jsou myšlenkové operace, analýza, syntéza, srovnávání, zobecnění, indukce, dedukce a analogie. Dedukce, indukce a analogie nazýváme úsudky. Myšlení se dělí na praktické, které vychází ze zkušeností. Dále konkrétní názorné, kde jsou využívány názorné představy. Abstraktní myšlení se uplatňuje především při teoretické činnosti a opírá se především o abstraktní pojmy.

Dlouholetým sporným bodem ve zkoumání a názoru na inteligenci jsou rozdíly v naměřených hodnotách IQ u příslušníků jednotlivých ras. Některé

studie považují rozdíly za kulturně podmíněné. To znamená, že vyplývají ze sociálních a kulturních rozdílů. Zastánci vlivů genetické dědičnosti se opírají o rozdílné studijní výsledky a následně úspěchy při budování kariéry. Je patrné, že protipólné názory mohou být i ovlivněny za účelem snížení výdajů na sociální péči, snížení výdajů na programy pro zaostalé a navýšením financí na podporu nadaných dětí. Je však pravděpodobné z dosavadních výzkumů, že jednotlivci všech lidských ras se mohou pohybovat v celé škále dosud měřitelné inteligence.

2.3 Sociální inteligence (SI)

Sociální je zahrnuta do intelektových schopností a je nezbytnou součástí spolupráce s lidmi v jakémkoliv sociálním prostředí. Sociální inteligence je předpokladem porozumění a pochopení ostatních jednotlivců. Je nezbytné pro vzájemnou kooperaci. Měření sociální inteligence se provádí na základě sebe popisných metod a výkonových metod. Neformální měření se provádí na základě pozorování a rozhovorů. Pro klinické zkoumání se používají testy Wechslerovy škály inteligence. Ucelený názor na přesné vymezení sociální inteligence nebyl doposud vyřčen. Thorndike definoval sociální inteligenci jako schopnost chápat a zvládat muže a ženy, chlapce a dívky a jednat moudře v mezilidských vztazích. Thorndike i Guilford se shodli na tom, že sociální inteligenci lze považovat za samostatnou inteligenci, která je zcela rovnocenná s akademickou inteligencí.

Sociální inteligence se zakládá na sociálních znalostech, a to na sociální paměti, sociálním porozumění, sociální percepci a sociální tvořivosti. Každý jedinec využívá sociální inteligenci v jiném sociálním a kulturním prostředí.

Může nastat i situace, kdy se jedinec ocitne ve zcela specifickém sociálním prostředí, s nímž se nemůže identifikovat. V tomto případě dosavadní sociální zkušenosti a sociální inteligence nestačí. V takovémto

případě může jedinec tuto chybějící zkušenost nahradit improvizací. Sociální inteligenci využívá každý z nás ať už vědomě či nevědomě, ve styku s okolním prostředím. To znamená, že každý den jsou využívány přirozené nebo získané zkušenosti na poli sociální inteligence v určitém sociálním prostředí a kontextu. Každodenní praxí je prokazován výkon a schopnost sociálních dovedností, sociálních schopností a sociální kognice. (RALF SCHULZE, RICHARD ROBERTS, 2007, str.131)

Měření sociální inteligence spočívá v rozdílném chápání sociální inteligence. Většina měření sociální inteligence však navazuje na měření akademické inteligence. Takzvanou metodu Washingtonské škály aplikovali T.Hunt a F.A. Moss již v roce 1928. Jejich metody založené na výkonových charakteristikách posuzují schopnosti jako je usuzování v sociálních situacích, paměť na jména a tváře, pozorování chování člověka, rozlišování mentálního stavu z neverbálního projevu, rozlišování mentálních stavů z výrazu tváře, sociální informace a smysl pro humor.

Další metodou založenou na výkonových charakteristikách patří O'Sullivanův šestifaktorový test, který hodnotí poznávání jednotek chování, poznávání tříd chování, poznávání souvislostí chování, poznávání systému chování, poznávání změn v chování a poznávání důsledků chování. Sternbergův test schopností je založen na hodnocení analytických schopností, na tvořivých a praktických schopnostech.

Do druhé skupiny hodnocení patří metoda sebehodnocení. Ta se používá ve výzkumu nejčastěji. Matsnův test hodnocení sociální způsobilosti dětí hodnotí přiměřenou sociální způsobilost, nepřiměřenou asertivitu, impulzivitu a vzdorovitost, důvěřivost, vyhýbání se a ústup. Greshemův a Elliottův posuzovací systém sociálních způsobilostí hodnotí sociální způsobilosti, problémové chování, akademické kompetence a rodičovskou podporu. Metoda sociální inteligence posouzená vrstevníky od Björkqvista, Östermana a Kaukiana hodnotí percepci jiných, sociální flexibilitu, úspěšné

dosahování vlastních cílů a důsledky chování. Metodou založenou na posuzování chování od Busse a Craika se zkoumá generování činů, hodnocení činů, ustálení činů ve stereotypch, sebehodnocení a hodnocení vrstevníků.

Sociální vnímavost může porazit i inteligenci. Výsledky studie týmu vedeného Anitou Woolleyovou z Camegieho - Mellonovy univerzity v americkém Pittsburgu ukazují, že malé skupinky vytvořené z dobrovolníků řešili společně zadaný úkol. Důležitý byl týmový výsledek. Ukázalo se, že IQ jednotlivých členů týmů nebyl až tak důležitý jako jejich společenská vnímavost. Výborně si vedly týmy s vyšším zastoupením žen. Z toho vyplývá, že týmy složené z komunikativních a kooperativních jedinců jsou při řešení úkolů úspěšnější.

(Dostupné WWW: <http://www.rozhlas.cz/leonardo/clovek/_zprava/792268>)
[cit. 2010-10-05, JAROSLAV PETR]

Projevy sociální inteligence jsou ovlivněny sociálním prostředím, sociálními normami a hodnotami, které se výrazně liší mezi jednotlivými kulturami.

2.4 Emoční inteligence (EI) a její složky

Emoční inteligence je souhrn emočních schopností, to znamená kompetencí. Emoční inteligence umožňuje vcítit se do ostatních jedinců a kooperovat s nimi. Emoční inteligence je také nezbytná k poznání sama sebe s cílem dosahovat spokojenosti. Emoční inteligencí se zabýval Edward Thorndike v roce 1920, který definoval emoční inteligenci jako schopnost porozumět druhým lidem, schopnost řídit je a moudře jednat v mezilidských vztazích. První empirické studie vytvořili Salovey a Meyer. K popularizaci přispěla bezesporu kniha Daniela Golemana *Emoční inteligence*. Tito vědci jsou tvůrci

definice a modelu emoční inteligence a zároveň provedli první empirický výzkum. Také ovlivnili další vývoj a hledání názorů na emocionální inteligenci. Díky rozmanitosti názorů na emoční inteligenci zůstává EI v popředí zájmů výzkumu. Emoční inteligence ovlivňuje kvalitu života jednotlivců i pracovních týmů.

Sebeuvědomění

Sebeuvědomění znamená, že přesně víme, co cítíme. Víme, jak se máme v daný okamžik rozhodnout na základě našich dovedností a schopností.

Sebeovládání

Ovládáním svých vlastních emocí směřujeme svoje jednání směrem k vytyčenému cíli. Potlačení dosažených požadavků v zájmu cílů budoucích, rychlá adaptace z negativních emocí, například z dočasného neúspěchu, patří k sebeovládání.

Motivace

Motivace vlastních cílů, aktivace a zvýšení nároků na sebe stejně tak jako vysoká odolnost vůči neúspěchům a nezdarům jsou motivačním faktorem.

Sociální dovednosti

K velmi důležitým schopnostem patří přesné odhadnutí společenských vztahů, umění obratně jednat, tak aby došlo k vzájemné kooperaci.

Empatie

Empatie umožňuje vnímat vlastní a cizí pocity a nálady. Umožňuje navazování přátelských kontaktů v různých společenských a sociálních vrstvách. (Dostupné na WWW: <http://www.agatha.estranky.cz>) [cit. 2009-07-02]

Emoční inteligence umožňuje zvládnání stresu, nálad, reagování na nálady ostatních jedinců. Emoční inteligence je nezbytnou součástí sociálních dovedností. Měření emoční inteligence je poměrně obtížné, protože emoční inteligence se projevuje odlišně v závislosti na kulturním prostředí a také dané situaci. Pro skórování emoční inteligence se používá jako vzorec velká normativní skupina lidí. Pro šetření se používají auto deskriptivní metody.

Model emoční inteligence dle Mayera a Saloveye z roku 1997

Větev 1

Vnímání, posuzování a vyjadřování emocí, jsou složky, které umožňují dobrou orientaci ve vlastních emocích a také dokáží rozpoznat emoce simulované. Jsou nezbytné pro řešení problémů.

Větev 2

Emoční podpora myšlení napomáhá k deduktivnímu zpracování emocí a správnému zařazení emocí.

Větev 3

Porozumění emocím a jejich analýza na základě kognitivních schopností rozlišuje význam slov a emocí.

Větev 4

Promyšlená regulace emocí. Získaným poznatkem zvládnáme emoce vlastní i emoce ostatních jedinců. Je to nejvyspělejší stupeň emoční inteligence na jehož základě jsme schopni přijímat chtěné emoce a odmítat nežádoucí emoce a to jak vlastní, tak ostatních jedinců. (RALF SCHULZE, RICHARD ROBERTS, 2007, str. 58)

Tabulka: 3 - model emoční inteligence

Model emoční inteligence Mayera a Saloveye z roku 1997

Vnímání, posuzování a vyjádření emocí

Schopnosti identifikovat emoce ve vlastních fyzických stavech, pocitech a myšlenkách	Schopnosti identifikovat emoce druhých lidí v kresbě, v umění atd. prostřednictvím jazyka, zvuku, vzhledu a chování.	Schopnost správně vyjadřovat emoce a vyjádřovat potřeby vztahující se k těmto pocitům.	Schopnost rozlišovat mezi správným a nesprávným či čestným a nečestným vyjadřováním emocí.
--	--	--	--

Emoční podpora myšlení

Emoce usnadňují myšlení směřováním pozornosti k důležitým informacím.	Emoce jsou dostatečně jasné a dostupné, lze je používat jako pomůcky k usuzování o pocitech a vybavování pocitů.	Změny nálad mění pohled jednotlivce z optimistického v pesimistický, podporuje schopnost vidět věci z různých úhlů.	Emoční stavy v různé míře podporují konkrétní přístupy k problémům, jako např. štěstí usnadňuje induktivní usuzování a tvořivost.
---	--	---	---

EMOČNÍ INTELIIGENCE

Porozumění emocím a jejich analýza, zapojení emočního poznání

Schopnost označovat emoce a rozpoznávat vztahy mezi slovy a emocemi, jako je vztah mezi tím mít někoho rád a milovat někoho.	Schopnost interpretovat významy emocí ve vztazích, např. že smutek často doprovází ztrátu.	Schopnost porozumět složitým pocitům: současné pocity lásky a nenávisti nebo směsice, jako je úcta kombinovaná se strachem a překvapením.	Schopnost rozeznávat pravděpodobné přechody mezi emocemi, jako je přechod od hněvu ke spokojenosti nebo od hněvu k hanbě.
--	--	---	---

Promyšlená regulace emocí podporující emoční a intelektový růst

Schopnost zůstat otevřený pocitům, a to příjemným i nepříjemným.	Schopnost promyšleně se poddat emoci nebo získat od ní odstup podle toho, jako má informační či užitečnou hodnotu.	Schopnost promyšleně sledovat emoce ve vztahu k sobě i k ostatním, uvědomovat si, nakolik jsou jasné, typické, vlivné či rozumné.	Schopnost zvládat vlastní emoce a emoce ostatních zmírňováním negativních emocí a posilováním pozitivních, aniž by docházelo k vytěsňování či zveličování informací, které možná nesou.
--	--	---	---

Zdroj: R.SCHULZE, R.D.ROBERTS, 2007, str. 59

Jak bylo již řečeno, empatie je velmi důležitá schopnost, která má široké pole působení. Důležitou součástí empatie je navazování přátelských kontaktů v různých společenských vrstvách. Empatii využívají profese manažerské, profese politiků, tlumočnicků, zdravotníků, pracovníků z oblasti sociální sféry a další.

Podle analytika komunikace psychologa Paula Watzlawiecka, je podrobně doloženo, jak tlumočníci politiků mohli a pravděpodobně dodnes mohou, ovlivňovat lidské dějiny, včetně vyhlášení válek, uzavírání nebo udržování příměří. Někdy stačí vypustit jediné slovo nebo doprovodit překlad vlastním výkladem, posunout intonaci a důrazem věty se změnit. Podobnou mocí komunikování disponují novináři, rodiče při výchově dětí, učitelé a i ti, kdo jsou momentálně módními ikonami. (ZDENĚK VYBÍRAL, 2005, str. 21)

Nezbytnou dovedností každého manažera je schopnost vcítit se do všech účastníků obchodních jednání. Bez schopnosti empatie, pozitivní komunikace by nebylo možné dojít ke konsensu a uzavírat kontrakty. Empatie je nezbytná na všech úrovních společenského žebříčku. Každý jedinec disponuje jinou slovní zásobou, jinak uvažuje a také se jinak vyjadřuje. Tento jev je dán částečně mentálními schopnostmi jedince, ale i sociálním prostředím kde vyrůstal. Každý jedinec prosazuje svoje zájmy. Často tak dochází ke slovním střetům. Manažer uplatňující pozitivní komunikace tlumí negativní verbální projevy a to napomáhá následné vzájemné kooperaci. Účinek pozitivní komunikace je možné pozorovat na různých společenských úrovních, u školených pracovníků v provozu, ale i u vrcholného managementu firmy.

3. KOMUNIKACE A INTELIGENCE V RŮZNÝCH ŽIVOTNÍCH PROJEVECH

3.1 Socializace

Socializace je celoživotní etapa vývoje jedince z bytosti biologické na bytost sociální. V průběhu socializace si jedinec osvojuje návyky prostředí. Socializací přijímá svoje sociální role a sociální pozice. Napodobování je jedním ze základních faktorů učení sociálních rolí a pozic. V některých případech dlouhé vysvětlování nemá takový výsledný efekt, jako nepodobení modelové situace nebo napodobení chování druhého jedince. Výborná pozorovací schopnost napomáhá při rychlém pochopení problému, nebo stylu práce. U některých jedinců je tento typ učení velmi efektivní. Disfunkční stereotypy převzaté z výchozí rodiny mohou být upraveny účinnou socializací v průběhu života, a to v různých pracovních skupinách, uměleckých souborech a při zájmových aktivitách. Může nastat i ta situace, že jedinec není schopen přijmout svoji sociální roli nebo sociální pozici. Může dojít i ke střetu zájmů mezi sociální rolí a sociální pozicí. Pro úspěšné zvládnání a ztotožnění se se sociální rolí a sociální pozicí je velmi důležitá sociální a emocionální inteligence.

Jedinci pracující po několik desetiletí v určitém pracovním prostředí, přebírají zavedené jazykové formulace a návyky daného pracovního prostředí. V tvůrčí a uvolněné pracovní atmosféře si lze osvojit vybrané dovednosti výběrovou metodou. Velmi efektivní učení je i učení z chyb jiných jedinců. Může se jednat o chyby drobného charakteru, ale i o chyby velmi význačné. Každý člověk produkuje svoje vlastní chyby, z kterých je možné vzít si ponaučení. Mnohé zkušenosti lze předat napříč generacemi. Některé chyby jsou zcela specifické pro určité historicky vymezené období, ve kterém právě žijeme.

Lidská schopnost učit se je nesmírná. Děti se nejvíce učí v rodinách, které uspokojují nejen jejich základní biologické potřeby, ale poskytují dítěti i pocit bezpečí, lásky. Rodina poskytuje také základní vzorce při poznávání světa a tím i dítě získává zpětnou vazbu o sobě. Tím se vytváří osobnost dítěte a dochází k socializaci. Pro zdárný vývoj dítěte jsou důležité pozitivní emoce. Větší množství nastřádaných pozitivních emocí získaných v dětství a uložených v paměti, poskytuje lepší výbavu dětem pro jejich život. S narůstajícím množstvím pozitivních vlivů u dítěte roste škála pozitivních pocitů. Pozitivní emoce u dětí se vytvářejí pocitem bezpečí, společně stráveným časem například při společných hrách a prožitých dobrodružstvích. Velmi posilující aspekt jsou přiměřené pochvaly a odměny. Nejúčinnější metoda výchovy a upevňování emocí v kontextu socializace je kladný vzor. Socializací dítěte označujeme osobnostní rozvoj sociálním vlivem. Kvalita rodinné péče je důležitá, dítě však nezůstává pasivní, ale je interaktivním účastníkem socializace. Neméně důležité je, jak dítě vnímá vzájemnou interakci s rodinou a tím rozvíjí svoje schopnosti. Dítě přejímá rodinné normy i kulturní zvyklosti a získává zpětný obraz sebe sama. Tresty a odměny formují dítě v činnostech a chování. Pozitivní náhled na svět získává dítě v raném věku skrze názor rodičů na svět. Děti středního školního věku prodělávají bouřlivý tělesný vývoj. Tento tělesný vývoj může být u různých jedinců jiný a tím vznikají pocity méněcennosti, které si děti mohou přenést do dospělosti. Tento věk je také typickým rozdělením dětí do skupin, a to již podle pohlaví. Toto období je velmi důležité z hlediska identity pohlaví, ke kterému dítě patří. Vědecké výzkumy prokázaly, že děti v tomto věku se dokáží velmi dobře postarat o své mladší sourozence, jelikož v tomto věku se formuje již rodičovský vztah. V tomto věku nesou děti velmi těžce rozvod rodičů a těžce přijímají nové partnery rodičů. Současně jeví zvýšený zájem o rodinné vztahy. Dítě se rozvíjí i po stránce abstraktních rozumových operací a dokáže již vysledovat svoje vlastní duševní pochody a emoce. V této době dochází k časté kritice rodičů ze strany dítěte, dítě je celkově citově nevyrovnané.

Toto období jsou děti zranitelné a těžce nesou jakékoliv tělesné či jiné odchylky od svých spolužáků. V důsledku vývoje dítěte dochází k uvolnění závislosti na rodičích, vznikají přátelství ve skupinkách a sexuální zájem o opačné pohlaví je zvýšený. Socializační proces není ukončen ani ve věku, kdy se děti rozhodují o svém budoucím povolání. Jejich zájmy ještě nejsou zcela vyhraněné. V patnácti letech vrcholí puberta a touha dětí odlišit se generačně od svých rodičů. To má však za následek i nedokončené studium a jiné. Přátelství je i v tomto věku neméně důležitým faktorem socializace. Děti v tomto věku tráví rády čas s přáteli bez dozoru rodičů. To však může být spojeno s různými riziky, které mohou mít za následek asociální aktivitu dospívajícího jedince. Na konci tohoto období se uzavírá socializační proces.

Stereotypy uložené hluboko v naší mysli mohou být velkým nepřítelem socializace. Stereotypy v myšlení vyvozující stejné závěry a úsudky bez ohledu na kontext a historickou dobu ve které žijeme, mohou být i brzdou v rozvoji. Stereotypní vnímání může rituálně chybně vyhodnocovat každodenní informace v kontextu sociální skupiny. Osobnostní rysy dítěte se vytvářejí v rodině, která posiluje nebo vylučuje některé vzorce chování dítěte (ZDENĚK MATĚJČEK, 1989).

3.2 Empatie

Soužití s jedincem s dysfunkční komunikací by nebylo možné bez velké dávky empatie, altruismu a lásky. Soucítění s partnerem a zmírnění jeho konfliktní komunikace vyžaduje vysoké nasazení a vytrvalost. Určitým odlehčením v soužití je láska, která partnera do jisté míry idealizuje. Neodmyslitelnou součástí pozitivní komunikace je i moudrost. Empatie pomáhá vcítění se do emocí a myšlení partnera. Vyšší míra empatie dává

naději na dlouhodobý partnerský vztah. Stejnou mírou empatie nebývají obdařeni zpravidla oba účastníci partnerského soužití. Proto jedinec s vyšší mírou empatie potlačí více svoje ego, více dává a méně chce. Tolerance je nezbytná na obou partnerských stranách. V průběhu několikaletého soužití dochází k diferenciacím vývojových změnám u obou partnerských jedinců. Každý jedinec se vyvíjí jinou rychlostí a také mnohdy jiným směrem. Většinou jedinci s vyšší inteligencí se vyvíjejí rychleji. V tomto případě dochází k disproporci, která se buď prohlubuje, a nebo se ustálí v neprospěch jednoho z nich. Někdy může být takováto disproporce hodnocena k závěru života jako nevyhovující a neuspokojivá.

3.3. Emoce štěstí a spokojenost

Proč jsme vybaveni cítěním a emocemi? Libé pocity nás přitahují a nepříjemné pocity nás odpuzují negativní pocity. V dávné historii vítězily kmeny, které uměly dobře bojovat. Tyto činnosti v nich vyvolávaly negativní emoce, které se otiskly v genech a byly předány další generaci.

Očekávání pozitivní budoucnosti je v životě velmi podstatné, protože nám pomáhá překonávat překážky. Negativní emoce a bezmoc mohou být naučeným stereotypem, který se předává z generace na generaci. S tímto faktem lze ovšem pracovat cílenou sebekontrolou. Negativní emoce a myšlenky lze eliminovat pomocí silné vůle a tréninkem nebo působením pozitivního prostředí. Jedinec si může sám uvědomit, že tudy cesta nevede. Efektivním mechanismem působícím na emoce může být poznávání různých druhů sociálního prostředí. Například v zaměstnání, při sportovních aktivitách nebo při kulturních zájmových činnostech. Pozitivní emoce nachází každý jedinec někde jinde. U některého jedince vyvolají pozitivní emoce nahromaděné finanční prostředky, u jiného jedince to může být sledování

kvalitních filmu a u dalšího to může být například dobrodružný zážitek z pobytu v pralese. Je podstatné uvědomit si, v jaké oblasti lze čerpat pozitivní emoce. U vžitých stereotypních návyků bezmoci je důležité uvědomění pozitivní ovlivnitelnosti vlastní budoucnosti. Nezdár a nepohodu lze vnímat jako přechodnou situaci, která pomine. Je správné si tuto situaci pojmenovat.

Zkoumáním vlivů na pocit štěstí v závislosti na míře bohatství bylo provedeno ve čtyřiceti zemích světa. Dalo by se předpokládat, že lidé jsou šťastnější, když je jejich kupní síla vyšší a mohou si ledačos koupit. Překvapivě bylo výzkumem zjištěno, že s nárůstem hrubého domácího produktu převyšujícího osm tisíc dolarů na osobu, zaniká vliv kupní síly na individuální štěstí jedince. Je velmi zajímavé, že země s nízkou kupní silou jako je například Indie, Čína a Nigérie, vykazují vysoký naměřený index životní spokojenosti.

V průmyslově vyspělých zemích, jako je Japonsko, Francie nebo Spojené státy americké, nemá dále rostoucí kupní síla již žádný další vliv na míru štěstí a spokojenosti (MARTIN SELIGMAN, 2003, str. 69).

3.4 Moudrost

S tématem moudrosti se setkáváme ve všech kulturách a náboženstvích v celé historii lidstva. Současné výsledky studií mapují podmínky, které se podílejí na vytváření příznivého prostředí pro rozvoj moudrosti. Dle výzkumů se moudrost zvyšuje především mezi 15. a 25. rokem života a zůstává téměř nezměněna až do věku sedmdesáti pěti let. Po osmdesátém roce života nepatrně klesá. Moudrost upevňuje zejména sociální prostředí v dětství. Velký vliv mají v tomto ohledu rodiče, prarodiče, učitelé, profesori, přátelé, ale i sportovní

treněři. Moudrost je zvláštní schopností jedinců, kteří umí poradit nejen sobě, ale i ostatním jedincům a jsou pro tuto vzácnou schopnost oblíbení a vyhledáváni. Moudrost je vzácná a v historii byla i velmi ceněna.

Berlínský model výzkumu moudrosti vytvořil pět základních znaků moudrosti:

- Deklarativní znalost věcí, týkající se vedení života.
- Procedurální znalost pragmatiky života.
- Obecné znalosti o sociální životní problematice.
- Uznávání existence nejistoty.
- Dobrá orientace v nestabilních životních situacích
(JARO KŘIVOHLAVÝ, 2004, str. 165).

Moudrost je i nadále zkoumána odborníky z různých oblastí vědy. Lze říci, že moudrost každý interpretuje jinak, a proto několik příkladů:

KAREL ČAPEK: Koruna je symbol království, protože lidé mohli spíše poznat krále podle koruny nežli podle moudrosti (Dostupné na WWW: <http://citaty.net/citaty-o-moudrosti/2>).

ALBER EINSTEIN: Neexistuje jiná rozumná forma výchovy než být příkladem – nelze-li jinak, tedy odstrašujícím (Dostupné na WWW: <http://citaty.net/citaty-o-moudrosti/2>).

LAO-ČÍ: Moudrý člověk je jako voda. Voda prospívá všemu a s ničím nesoupeří (Dostupné na WWW: <http://citaty.net/2>).

Moudrost se v životě projevuje zejména v době, kdy se potýkáme s těžkými životními překážkami, zdravotními potížemi, konflikty s ostatními jedinci. Charles Peterson a Martin Seligman shrnuli, co lze nazvat dobrým lidským charakterem. Dobrý charakter člověka se rozdělil do tří základních charakteristik a to, ctnost, silné stránky charakteru a situační témata. Oběma psychologům se podařilo vystihnout, co je jako moudrost chápáno.

Do ctnosti člověka je zahrnuta moudrost, lidskost, odvaha, spravedlnost, ukázněnost neboli disciplína a transcendence. Do oblasti moudrosti je zahrnuta tvořivost. Tvořivý jsou lidé, kteří jsou průkopníky něčeho nového originálního nebo neobvyklého. Mnoho tvořivých jedinců najdeme mezi výtvarníky, hudebníky, architekty, vědci a badateli, ale i lékaři. Tvořivý jedinci jsou zvědaví a prahnou po všem novém. Jsou často nezávislý a rádi riskují. Svoji nekonvenčností nezapadají mezi jedince s ustálenými myšlenkovými strukturami. Tvůrčí jedinci jsou ochotní opustit předcházející názory a zkušenosti a nahradit je novými a lepšími poznatky které jsou pozitivní nejen v jejich prospěch, ale i ve prospěch celé společnosti nebo planety. Základem otevřenosti myšlení může být vliv rodičů i prarodičů, kteří vedou dítě k typu otevřeného způsobu uvažování, ale může to být i vrozená dispozice.

Moudrý člověk se rád učí nové věci po celý svůj život, rychle vstřebává všechny nové informace nebo informace z určitého oboru. Rád také dělá všechny věci správně a to nejen ku vlastnímu prospěchu, ale ke prospěchu celé společnosti. Je typický velkým rejstříkem zájmů a zálib, ale také vědomostí. Učení věnuje svoji energii a čas a věc, kterou chce poznat a naučit se jí bere jako výzvu. O svoje výsledky je ochoten rozdělit se a svět chápe v širších souvislostech. Moudrost jedince lze diagnostikovat tím, že je schopen v tíživých situacích postihnout podstatu problému, je nezaujatý vůči ostatním jedincům, je ochoten poskytnout druhým přiměřenou radu a chová se eticky. Dosavadní výsledky výzkumu prokázaly, že vyšší stupeň moudrosti má bezesporu kladný vliv na kvalitu a délku života. Existuje také určitá souvislost mezi moudrostí a zralostí jedince.

3.5. Charisma

Charisma, nebo-li osobní kouzlo je součástí pozitivní komunikace. Sociologové zaměřeni na masovou komunikaci zkoumají skutečnosti týkající se vytváření novodobých ikon a symbolů a to nejen v oblasti politiky. Člověk oplývající charismatem má vysoce vyvinutý komunikační i přesvědčovací schopnosti, za jejichž pomoci ovlivňuje ostatní lidi. Jedinci s tímto darem mají mimořádně vyvinutou vnímavost pro emoce ostatních lidí. Bývají také značně odolní vůči manipulaci.

Dle pojmenování Maxe Webera je charismatické panství způsob vlády, založený na zcela mimořádných schopnostech vůdce.

O platnosti charismatu rozhoduje svobodné a oddané uznání ovládaných. To vyrůstá z původně vždy zázračného – osvědčení vůdce, jeho zjevení a mimořádných činů. Pravé charisma však nedává vůdci legitimitu, nýbrž podřízení je vnímají jako povinnost uznat a přijmout jeho kvality, a to ryze osobní oddaností (MILOŠ HAVELKA, 2009, str. 294).

Charisma můžeme najít v různých společenských strukturách. Například v oblasti hudby, herectví, lékařství, léčitelství, ale dokonce i u politiků. V oblasti politiky disponuje v naší době touto výjimečnou vlastností například americký prezident Barack Obama. Skvělou emoční inteligenci prokázal na nedávném mítinku, kde se setkal s desetiletou návštěvnicí. Tato holčička, která doprovázela svého tatínka zmeškala školu. Prezident jí napsal vlastnoručně omluvenku. Barack Obama působí velmi důvěryhodně, je vybaven velmi dobrými komunikačními schopnostmi a brilantní gestikulací. Dokázal nadchnout pro politiku mnoho mladých lidí. Jako moderní komunikační prostředek pro svojí volební kampaň použil internet. To je svět, ve kterém se dnes mnoho mladých lidí pohybuje. Tohoto faktu využil sociologický výzkum

zacílený na sociální potřeby jednotlivých skupin voličů. Pozitivní komunikaci, kterou praktikuje prezident Obama, spolu s empatií a charismatem, je přínosná v mezinárodním měřítku. (Dostupné na WWW: <<http://technet.idnes.cz/obama>) [cit. 2009-06-22]

3.6. Vděčnost

Může mít vděčnost vliv na psychický a fyzický stav člověka? Hodnotíme-li vděčnost jako pozitivní emoci, je nutné říci jaký má tato emoce vliv na člověka. Výzkumem bylo zjištěno, že lidé s uvědomělou mírou vděčnosti jsou vitálnější, spokojenější a optimističtější, než lidé s nízkou mírou vděčnosti. Lidé s vyšší mírou vděčnosti trpí méně depresi a stresem. Snaží se vcítit do pocitů ostatních lidí a partnera. Jestliže chceme charakterizovat tento typ jedinců, musíme říci, že jsou méně orientováni na věci materiálního charakteru a mnohdy sdílejí hmotné statky s druhými lidmi.

Vděčnost se může projevovat různým způsobem. Například při pohledu na krásnou českou krajinu. Dary mohou mít různou podobu. Mohou být materiální, například mobilní telefon. Nemateriálním darem rozumíme pochvalu rodičů nebo trenéra za dobrý sportovní výkon. Darem rozumíme i diplom nebo děkovný dopis. Vděčnost lze projevit poděkováním, ale může mít i hluboký emocionální charakter. Například když v klidu obývacího pokoje v televizi sledujeme hrůzy válečného konfliktu a uvědomíme si, že nejsme sami postiženi.

Shelton definoval vděčnost následně:

Nejhlubší podoba vděčnosti je chápána jako způsob života, který je nejvhodněji definován jako vnitřní hloubka zážitku (experience). Ten nás orientuje dobrovolně uznávané závislosti, z níž pramení hluboký pocit obdarování. Tento

způsob žití v nás dále vyvolává pokoru (humility). Ta nás vede k dobrotě a podporuje ji. V důsledku zažité vděčnosti jsme vedeni k tomu, že interpretujeme situace, do nichž se poté dostáváme tak, že nás to vede k otevřenosti a angažovanosti ve světě, a to smysluplnými a účelnými aktivitami a to tak, abychom se spolupodíleli na tom dobrém, které jsme obdrželi a dále je rozmnožovali (JARO KŘIVOHLAVÝ, 2007, str. 41-58).

Seneca, římský filozof, klade důraz ve své práci o vděčnosti na záměr dárce. Jeli úmysl dárce správný, je vděčnost obdarovaného na místě. Seneca jako zastánce stoických životních názorů měl tu odvahu říci:

Ten, kdo popírá, že otrok by mohl dát dar svému pánovi, je ignorant. Nemá žádné pojetí o lidských právech. Není to společenské postavení, ale záměr dárce, co je při darování tím podstatným a hlavním (JARO KŘIVOHLAVÝ, 2007, str. 42).

Jean Jacques Rousseau, francouzský filozof a spisovatel, který ovlivnil Velkou francouzskou revolucí zastával názor, že vděčnost je výrazem nejhlubšího lidství.

Může mít míra vděčnosti skutečně pozitivní vliv, jak se lidé cítí po psychické a fyzické stránce? Na několika skupinách vysokoškolských studentů byl proveden empirický výzkum v souvztáznosti na míru pocitu vděčnosti. Sto devadesát dva studentů rozdělených do tří skupin jedenkrát týdně hodnotilo aktuálně míru vděčnosti. První skupina hodnotila, co se jim přihodilo a co mohou označit za dar, tedy dobro. Druhá skupina hodnotila, jaké problémy a konfliktní situace je potkaly. Třetí skupina zaznamenávala pouze co se v daném týdnu přihodilo. Všichni studenti zároveň hodnotili jak se cítí po tělesné stránce podle třináctistupňové škály. V závěru bylo zjištěno, že nejvyšší míru vděčnosti vykazovali studenti z první skupiny. To znamená, že vědomé uvědomění si vděčnosti za to co, jsem dostal, čím a kým jsem byl obdarován

přispívá výrazně k duševní a fyzické pohodě člověka. Podobný pokus byl proveden u chronicky nemocných pacientů hospitalizovaných s příznaky neuromuskulárních onemocnění. Skupina šedesáti pěti pacientů byla rozdělena do dvou skupin. Zkoumání trvalo tři týdny. První skupina se zamýšlela nad tím, za co mohou být vděční. Druhá skupina se zamýšlela, co v daný den prožila. Současně byly do výzkumu zahrnuti i příbuzní a známí těchto pozorovaných jedinců. Pozitivní emoce byly u první skupiny vyšší. Zdravotní potíže dotčené skupiny se zmírnily (JARO KŘIVOHLAVÝ, 2007, str. 87).

Co pozitivního nám vděčnost přináší? Umocňuje pocit štěstí, zvyšuje pocit sociální sounáležitosti, zvyšuje pozitivní výhled do budoucnosti. V nemalé míře nám přináší kvalitní spánek a radost ze života. Vděčnost, jako pozitivní emoce, je pramenem zdrojů energie, které v případě potřeby můžeme vždy použít. Vděčnost umocňuje tvořivost a vynalézavost. Je vděčnost osobnostní rys jedince? Jedinci s vyšší mírou vděčnosti jsou stabilnější v situacích životní nepohody. Jsou více emocionálně založeni, mají více pozitivních emocí. Tito jedinci jsou orientováni na pomoc druhým. Nejsou prioritně zaměřeni na materiální hodnoty. Nejsou obdařeni negativními vlastnostmi, jako je závist, a netrpí tolik úzkostmi a depresemi. Jestliže obdarovaný nedokáže za dar ani poděkovat, lze tuto situaci chápat jako negativní sociální jev. Současná vědecká zkoumání neurologů chápou nevděk jako patologický projev související s poškozením čelních laloků mozkových hemisfér.

Existuje nějaká souvislost mezi vděčností a narcismem? Lidé s narcistickým zaměřením jsou orientováni na svou vlastní osobu, jsou silně egoističtí, vyžadují neustálý obdiv od svého okolí. V případě, že nejsou obdivováni, či kdyby okolí upíralo pozornost někam jinam, vynutí si narcističtí jedinci pozornost všemi možnými prostředky. Takovýto jedinci jsou vybaveni velkou mírou závisti a většinou si nárokují i to co jim nepatří. Může se jednat o věc materiálního, ale i nemateriálního charakteru.

Upevňování pozitivní představy o nás samotných a naši optimistickou představu do budoucna nám pomáhá každodenní hledání, co dobrého jsme prožili. Vděčnost působí na kvalitu spánku a efektivně snižuje somatické zdravotní potíže. Psychologové Emmina, Mc Culough a Tang vyjádřili morální aspekt vděčnosti třemi parametry:

- Pojetí vděčnosti obdarovaného jako katalyzátor morálního chování.
- Pojetí vděčnosti jako morálního barometru.
- Pojetí vděčnosti obdarovaného jako morálního motivu.

Vděčnost je kladná morální hodnota, kterou nelze vyškrtnout ze seznamu lidství. Vděčnost se zabývají i další společenské disciplíny jako je například teologie. Vděčnost můžeme trénovat i meditací (JARO KŘIVOHLAVÝ, 2007, str. 13 – 28)

Srovnávací studie subjektivní spokojenosti lidí z bohatých a chudých zemí světa ve vztahu k relativní kupní síle vykazují tyto hodnoty (škála 1 až 10, 1 = nespokojený, 10 - spokojený)

Tabulka: 4

stát	životní spokojenost	kupní síla
Bulharsko	5,03	22
Rusko	5,37	27
Bělorusko	5,52	30
Lotyšsko	5,70	20
Rumunsko	5,88	12
Estonsko	6,00	27
Litva	6,01	16
Maďarsko	6,03	25
Turecko	6,41	22
Japonsko	6,53	87
Nigérie	6,59	6
Jižní Korea	6,69	39
Indie	6,7	5
Portugalsko	7,07	44
Španělsko	7,15	57
Německo	7,22	89
Argentina	7,25	25
ČLR	7,29	9
Itálie	7,3	77
Brazílie	7,38	23
Chile	7,55	35
Norsko	7,68	78
Finsko	7,68	69
USA	7,73	100
Nizozemsko	7,77	76
Irsko	7,88	52
Kanada	7,89	85
Dánsko	8,16	81
Švýcarsko	8,36	96

Zdroj: MARTIN SELIGMAN, 2002, str. 69

3.7 Dlouhověkost

Jeden z nejzajímavějších výzkumů byl učiněn na vzorku osmdesáti jeptišek. Výzkum se týkal předpokládané délky života. Všechny jeptišky žily velmi podobným způsobem. Jedly stejné pokrmy, nepily alkohol a nekouřily. Patřily ke stejné společenské vrstvě. A přesto všechno se jen některé z nich dožily velmi vysokého věku a některé nikoli. Ze čtyřiceti pěti jeptišek se dožilo devadesát procent vysokého věku osmdesáti pěti let. Tyto jeptišky byly v hodnocení největší optimistky. Jeptišky vykazující málo pozitivních emocí se nedožily tak vysokého věku. Nejstarší ženou světa byla Marie de Capovill v Ekvádoru. Bylo jí sto šestnáct let, když zemřela. Tato žena nikdy nepila alkohol a nekouřila. Nejstarším mužem na světě je dosud žijící Japonec Tanabe. Ten také tvrdí, že nepije alkohol, říká že rád jí a je šťastný. Chce žít ještě dalších deset let. Mužské populace Austrálie se dožívají 78,5 a ženská populace 83,3 let. Tato statistika se však netýká domorodých obyvatel, kteří se v důsledku konzumace alkoholu, chudoby a diskriminace dožívají nižšího věku. Láska, sociální kontakty, silná vůle, střídmost, optimistický výhled do budoucnosti, to vše přispívá k dosažení vysokého věku.

Altruismus se také podílí na dobré duševní a tělesné pohodě jedince. Jestliže někomu pomůžeme bez nároku na odměnu a máme z takového skutku radost, život se stává autentičtější. Optimisté řeší své problémy s pozitivním výhledem do budoucnosti. Doufají, že problémy odezní. Zastánci různých náboženských směrů i filozofové se shodli na tom, že silné stránky osobnosti, jako je moudrost, lidskost, odvaha spravedlivost, střídmost mají pozitivní vliv na prodloužení dlouhověkosti. *(Dostupné na WWW: <http://zpravy.idnes.cz>)[cit. 2009-07-10]*

Závěr

Autorka zkoumá vliv emoční inteligence v komunikaci, v různých oblastech společenského života. Seznamuje nás s evolučním vývojem člověka, který předcházel vzniku řeči, která se stala nástrojem komunikace. Nezastupitelným druhem komunikace vedle verbální komunikace, je komunikace nonverbální. Do nonverbální komunikace patří gesta, která jsou zcela specifickou oblastí výměny sdělení mezi jedinci opačného pohlaví a postihují to, co lze slovy jen těžko vyjádřit. Gesta dokáží také snižovat napětí komunikátora při sdělování nějaké myšlenky. Autorka se snažila postihnout vliv a změny v komunikaci školní mládeže v důsledku používání nových komunikačních technologií. Úvaha, o využití řádových sester při komunikaci v náročných životních situacích pojednává samostatná kapitola. Autorka staví do protikladu vliv disfunkční komunikace na zdraví jedince v porovnání s pozitivní komunikací, moudrostí a vděčností, které se promítají na dlouhověkosti člověka.

Emoční inteligence je důležitým předpokladem pro sociální vazby společenské i rodinné. Emoční dovednosti jsou výhodou v životě partnerském i v životě manažerském. Lidé s touto schopností jsou organizačně zdatní a také dobří vůdci. Každý člověk komunikuje jedinečně. Vstřícná komunikace ukazuje správnou cestu k lidským pocitům a přáním. Zprostředkovanou interpretací sdělení masovými komunikačními prostředky je ovlivňováno vnímání světa mnoha miliónů lidí.

Tato bakalářská práce byla vypracována na základě dlouhodobého pozorování nejen jedince s disfunkční komunikací, ale také jedinců s pozitivním přístupem k životu. V budoucnu by se chtěla autorka zaměřit na způsob komunikace a vnímání obsahů sdělení dětí s různých společenských vrstev.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

DÁLE CARNEGIE, *Jak získávat přátele a působit na lidi*, 1. Vydání: 1993, ISBN 80-7306-051-5.

CLAIRE GORDONOVÁ, *Jste výjimeční?*, 1. vydání Londýn: 2003, ISBN 80 - 7321-094-0.

JARO KŘIVOHLAVÝ, *Pozitivní psychologie*. 1. vydání Praha: 2004, ISBN 80-7178-835-X.

JARO KŘIVOHLAVÝ, *Psychologie vděčnosti a nevděčnosti*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80247-1838-5.

JARO KŘIVOHLAVÝ, *Já a ty, O zdravých vztazích mezi lidmi*, 2. vydání Praha: Avicenum, zdravotnické nakladatelství 1986.

JARO KŘIVOHLAVÝ, *Povídej – naslouchám*. 1. vydání Praha: 1993, ISBN 80-85495-18-X.

JARO KŘIVOHLAVÝ, *Jak si navzájem lépe porozumíme*, 1. vydání Praha: 1988, ISBN 73/510-21-8.2-25-095-88.

JARO KŘIVOHLAVÝ, *Sdílení naděje*, 1. vydání Praha: 1997, ISBN 80-85495-64-3.

JARO KŘIVOHLAVÝ, *Vážně nemocná mezi námi*, 1. vydání Praha: 1989, ISBN 735 21 – 08/31.

JARO KŘIVOHLAVÝ, *Konflikty mezi lidmi*, 1. vydání Praha: 1973, ISBN 73713 735 21-08/31

NICHOLAS NEGROPONTE, *Digitální svět*, 1. vydání New York: 2001, ISBN 80 – 7261 – 046 - 5

MARTIN SELIGMAN, *Opravdové štěstí*. 1. vydání Praha: Ikar, 2003, ISBN 80-249-0293-1.

VLADIMÍR LEVI, *Umění jednat s lidmi*, 1. vydání Praha: 1985, ISBN 1334-23-020-85.

RICHARD DAVID PRECHT, *Kdo jsem?*, 1. Vydání Mnichov 2007, Verlagsgruppe Random House GmbH, ISBN 978-80-249-1306-3.

LEWIS SMEDES, *Odpusť a zapomeň*, 1. Vydání Praha: 2004, ISBN 80-7255-097-7.

RALF SCHULZE, RICHARD D. ROBERTS, *Emoční inteligence*. 1. vydání Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-229-4.

DOBROMILA TRPIŠOVSKÁ, MARIE VACÍNOVÁ, *Sociální psychologie*. 1. vydání Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2007. ISBN 978-80-86723-30-3.

ZBYNĚK VYBÍRAL, *Psychologie komunikace*. 1. vydání Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

JAN VYMĚTAL, *Obecná psychoterapie*, 2. vydání Praha: Grada Publishing, 2004, ISBN 80-247-0727-3.

JAN VYMĚTAL A KOLEKTIV, *Speciální psychoterapie*, 2. vydání Praha: Grada Publishing, 2007, ISBN 978-80-247-1315-1.

ELEKTRONICKÁ MÉDIA A WEBOVÉ STRÁNKY

<http://technet.idnes.cz/obama>

<http://citaty.net/citaty-o-moudrosti/2>

<http://cesky-jazyk.upol.cz/articles>

<http://cs.wikipedia.org/wiki/Seznam>

<http://cesky-jazyk.upol.cz>

<http://wikipedia.org/wiki/Kongregace.cz>

<http://www.socioweb.cz>

<http://zpravy.idnes.cz>

<http://cs.wikipedia.org/wiki/Moudrost>

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tab. 1 Vývoj průměrné slovní zásoby u dítěte podle Příhody	9
Tab. 2 Rozdíly v komunikaci funkčních a disfunkčních partnerských dvojic	29
Tab. 3 Model emoční inteligence Mayer a Salovey rok 1997	19
Tab. 4 Srovnávací studie spokojenosti lidí ve vztahu ke kupní síle	52

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora:	Dana Dlouhá
Obor:	Mediální a komunikační studia
Forma studia:	Kombinované studium
Název práce:	Úloha emocionální inteligence v komunikaci
Rok:	2012
Počet stran bez příloh:	54
Počet titulů české literatury a pramenů:	13
Počet titulů zahraniční literatury a pramenů:	7
Počet internetových zdrojů:	9
Vedoucí práce:	Prof. PhDr. Miloslav Kodým CSc.