



Nové možnosti rozvoje vzdělávání na Technické univerzitě v Liberci

Specifický cíl A2: Rozvoj v oblasti distanční výuky, online výuky a blended learning

NPO_TUL_MSMT-16598/2022



Komunikační dovednosti

PhDr. Stanislava Exnerová



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



Národní
plán
obnovy

MSMT
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Emoční inteligence

= schopnost vyjít s lidmi

- blízký pojmu **sociální inteligence**, který roku 1920 vymezil Thorndike

jako schopnost vnímat vlastní niterné stavy, motivaci a chování i niterné stavy, motivaci a chování našich bližních a schopnost jednat s nimi na základě těchto informací optimálně.

Emoce - pocity

- Emoce – uspořádaný soubor chemických a neuronálních odpovědí mozku na podnět
- Pocity – přímé důsledky emocí, mentální reprezentace fyziologických změn charakterizujících emoce
- = zpracování emocí

koncept afektivně-kognitivního vztažného systému - Ciompi

každá aktivita má vedle kognitivních také
emocionální komponenty, "bez emocionální
pohnutky neexistuje žádná akce"

emoční inteligence **není**
protikladem běžné inteligence,
není to převaha „hlavy nad
srdcem“ nebo naopak
– je to jedinečný **průsečík obou!**

Salovey s Mayerem definovali emoční inteligenci původně jako:

„součást sociální inteligence,
která zahrnuje schopnost **sledovat**
vlastní i cizí pocity a emoce,
rozlišovat je
a **využívat** těchto informací ve svém
myšlení a jednání.“

(Peter Salovey & J. D. Mayer: „Emotional Intelligence“, Imagination, Cognition, and Personality, 1990)

Goleman

„Emoční inteligencí se rozumí schopnost vyznat se sám v sobě i v ostatních, vnitřní motivace a zvládnání vlastních emocí i emocí cizích.“

(Goleman: „Práce s emoční inteligencí“, 1999)

Komerční model emoční inteligence podle Golemana

- Znalost vlastních emocí, sebeuvědomění
- Zvládání emocí, sebeovládání
- Schopnost sám sebe motivovat
- Empatie, vnímavost k emocím jiných lidí
- Umění mezilidských vztahů, společenské dovednosti

Sebeuvědomění

- Schopnost orientovat se ve vlastních duševních pochodech a stavech,
- jistota preferencí,
- znalost vlastních možností,
- sebejistota,
- vědomí vlastní ceny

Sebeovládání

- Schopnost zvládat okamžité impulsy, spolehlivost,
- svědomitost, schopnost přizpůsobit se změnám

Motivace

Obratnost ve společenském styku

- Schopnost ovlivňovat, schopnost nadchnout ostatní,
- Vůdčí schopnosti, schopnost zvládat konflikty, obratnost ve vyjednávání,
- Schopnost vytvářet sociální vazby,
- Schopnost spolupracovat,
- Schopnost týmové práce

empatie

- termín převzala psychologie na počátku 20. století od teoretika umění Theodora Lipse (Einfühlung)

v současné psychologii nejčastěji používán zejména ve vztahu ke dvěma vzájemně souvisejícím lidským schopnostem:

- ke kognitivní empatii (přijímání mentální perspektivy)
- emocionální empatii (zprostředkovaným sdílením emocí)

- Porozumění subjektu vůči mentální perspektivě druhých osob – kognitivní empatie
- Vůči emocím – emocionální empatie

= prožít vědomí (skryté) „za“ zevní komunikací
druhého člověka

a současně

si trvale uvědomovat, že toto vědomí vzniká a
děje se v druhém člověku

- schopnost poznat zkušenost druhého člověka, proces při němž poznávající subjekt porovnává emoce druhého člověka s emocemi vlastními

Sympatie - empatie

- Sympatie – spontánní příklon, náklonnost
- Empatie – vědomý příklon
- Vyžaduje uvědomovat si, že vnímaný pocit není náš vlastní autentický

Empatie

- Specifická citová odpověď
- Respekt k pocitům druhého (neodmítat, nedevalvovat)
- Naslouchat, konstatovat, nehodnotit

Učit se:

- pozorovat a analyzovat své emoční prožitky v konkrétní situaci (kdy se cítí zahanben apod.)
- cvičit relaxační techniky

Učit se:

- podporovat pozitivní sebevýuku – vědomí o ovladatelnosti emocí, metaúzkost způsobená vnímaným nedostatkem kontroly může mít ničivější dopad na výkon než původní úzkost spojená se zkouškou

Učit se:

- snažit se překonat subjektivně vnímanou rozpornost mezi prací a hrou

Když je něco těžké, můžeme to vnímat jako hru