



Katedra za psihologijo dela in organizacije

**IZBRANI VPRAŠALNIKI
ZA UPORABO NA PODROČJU
PSIHOLOGIJE DELA IN ORGANIZACIJE**

Emocionalna inteligentnost in emocionalno delo

Avtorice: Katja Brkič in Urška Smrke

Mentorica: dr. Eva Boštjančič

Urednica: Maruška Ozimek

Študijsko leto: 2012/2013

Emocije imajo na delovnem mestu veliko vlogo. V okviru organizacijske psihologije sta emocionalna inteligentnost in emocionalno delo med najbolj preučevanimi konstrukti, povezanimi z emocijami. Emocionalna inteligentnost lahko določa naše emocionalno vedenje pri delu in vpliva tudi na emocionalno delo. Oba konstrukta pomembno vplivata tudi na druge koncepte znotraj organizacijske psihologije, zato je morda smiselno, da že v postopku selekcije preverjamo emocionalno inteligentnost, na samem delovnem mestu pa emocionalno delo, še posebej, če gre za delo, katerega velik del predstavljajo stiki z drugimi ljudmi.

EMOCIONALNA INTELIGENTNOST

Katja Brkič

1. Povzetek

Konstrukt emocionalne inteligentnosti je na paleti psiholoških raziskav aktualen že kar nekaj časa. Emocionalna inteligentnost je zmožnost osebe, da se zaveda in prepoznava svoje ter tuje emocije, da je sposobna regulirati emocije in da jih uporablja v vsakdanjem življenju. Znotraj raziskovalne paradigme sta se razvili dve smeri, in sicer se prva ukvarja z raziskovanjem emocionalne inteligentnosti kot sposobnosti, druga pa se ukvarja z raziskovanjem emocionalne inteligentnosti kot osebnostne lastnosti. Prav tako se je uveljavil t. i. mešani model, ki je neko stičišče razumevanja emocionalne inteligentnosti kot osebnostne lastnosti in sposobnosti.

Na področju emocionalne inteligentnosti obstaja kar nekaj instrumentov. V slovenščino imamo prevedene 4 instrumente, in sicer so to: Večfaktorska lestvica čustvene inteligentnosti (MEIS), Test emocionalne inteligentnosti (STEM), Vprašalnik emocionalne kompetentnosti (ESCQ) in Vprašalnik čustvene kompetentnosti (ECI). Vsi ti imajo zelo dobre merske karakteristike, slonijo na dobro zasnovani teoriji in so uporabljeni tudi v tujini. Največja slabost teh instrumentov je predvsem v tem, da se uporabljajo zgolj v raziskovalne in izobraževalne namene. Obstaja še kar nekaj drugih instrumentov in pripomočkov, ki merijo emocionalno inteligentnost, vendar le-ti niso prevedeni v slovenski jezik. Imajo pa tudi široko teoretično ozadje in izredno dobre merske karakteristike.

Za nadaljnje delo bi bilo smiselno vključiti v prakso uporabo že prevedenih vprašalnikov, prav tako bi bilo morda smiselno prevesti in prirediti še kakšen instrument in morda pripraviti priročnike za te instrumente.

2. Kratka predstavitev področja

Konstrukt emocionalne inteligentnosti je v zgodovini psihološkega raziskovanja pojem novejšega izvora. Veliko raziskovalcev se je lotilo raziskovanja le-tega, pri čemer so naleteli na mnoge težave in ovire. V nadaljevanju predstavljam definicijo

konstrukta emocionalne inteligentnosti, zgodovino raziskovanja, glavne povezave konstrukta z drugimi psihološkimi konstrukti in težave pri raziskovanju konstrukta.

Grewal in Salovey predstavita neko splošno definicijo emocionalne inteligentnosti, ko pravita, da je emocionalna inteligentnost zmožnost osebe, da se zaveda svojih emocij, ko jih izkuša, zmožnost osebe, da odkrije in zazna emocije pri drugih, in da zna usmeriti emocionalne namige in informacije (2005; v Robbins, Judge in Campbell, 2010).

Sam konstrukt emocionalne inteligentnosti je znotraj raziskovalne zgodovine prešel v dve tradiciji. Prva raziskovalna tradicija je konstrukt emocionalne inteligentnosti videla bolj v luči sposobnosti, pri čemer naj bi bila le-ta povezana predvsem s socialno in kristalizirano inteligentnostjo, druga raziskovalna tradicija pa je koncept emocionalne inteligentnosti videla bolj kot neke vrste osebnostno lastnost (Avsec in Pečjak, 2003). Avsec (2010) pravi, da opredelitve, ki se nanašajo na emocionalno inteligentnost kot sposobnost, največkrat vključujejo zaznavanje in izražanje emocij, asimiliranje emocij v kognitivno delovanje, razumevanje in presojanje z upoštevanjem emocij, reguliranje emocij pri sebi in drugih ter upoštevanje in nadziranje emocij. Razvil pa se je tudi t. i. mešani model, ki zajema emocionalno inteligentnost kot sposobnost in osebnostno lastnost (Avsec, 2010).

Prva, ki sta emocionalno inteligentnost kot sposobnost uporabila v svojem delu, sta bila Peter Salovey in John D. Mayer (1990; v Avsec in Pečjak, 2003). Opredelila sta jo kot zbir sposobnosti, ki posamezniku pomagajo točneje oceniti in izražati tako lastne emocije kot tudi emocije drugih ljudi ter jih uporabljati pri motiviranju, načrtovanju in doseganju življenjskih ciljev. Avtorja sta leta 1997 predstavila model emocionalne inteligentnosti, ki govori o štirih vrstah hierarhično razporejenih sposobnosti na področju emocij, in sicer so to: zaznavanje, ocenjevanje in izražanje emocij; emocionalno spodbujanje mišljenja; razumevanje, analiziranje in uporaba emocionalnega znanja ter refleksivna regulacija emocij za spodbujanje emocionalne in intelektualne rasti.

Za razliko od njiju pa Goleman pojmuje emocionalno inteligentnost kot osebnostno lastnost, ki vključuje zavzetost, samokontrolo, samoregulacijo, empatijo, motivacijo, značaj, komunikacijske in socialne spretnosti. Po Bar-Onovi teoriji (1997; v Pečjak in Avsec, 2003) je emocionalna inteligentnost splet nekognitivnih zmožnosti, kompetenc in spretnosti, ki vplivajo na posameznikov uspeh pri obvladovanju okolja.

Kar nekaj raziskav kaže, da emocionalna inteligentnost igra zelo pomembno vlogo pri napovedi delovne uspešnosti (Law in Song, 2004; v Robbins idr., 2010). Prav tako so študije pokazale, da obstaja biološka podlaga za emocionalno inteligentnost. Ugotovljeno je namreč bilo, da imajo ljudje, ki imajo lezije v prefrontalnem korteksu, nižjo stopnjo izraženosti emocionalne inteligentnosti (Bar – On, Tranel, Denburg in Bechara, 2003; v Robbins idr., 2010).

V literaturi pogosto zasledimo povezavo med stopnjo emocionalne inteligentnosti in osebnostjo. Več raziskovalcev navaja, da emocionalna inteligentnost korelira s temeljnimi dimenzijami osebnosti (Avsec, 2003; v Musek, 2010). V študiji (Musek, 2010) so avtorji ugotovili, da se emocionalna inteligentnost substancialno povezuje z ekstravertnostjo, prijetnostjo oziroma sprejemljivostjo in odprtostjo, nižja negativna korelacija pa se je pokazala z nevroticizmom.

Tudi McCrae (2000; v Schulte idr., 2004) je prišel do podobnih zaključkov, saj je ugotovil, da se emocionalna inteligentnost povezuje z nižjim dosežkom na lestvici nevroticizma in z visokim dosežkom ekstravertnosti, odprtosti, prijetnosti in sprejemljivosti.

Prav tako je bilo ugotovljeno, da se emocionalna inteligentnost povezuje s konceptom empatije, socialne inteligentnosti, prosocialnega vedenja in altruizma (Musek, 2010).

Po drugi strani pa je bil konstrukt emocionalne inteligentnosti tudi kritiziran. Po navedbah nekaterih avtorjev naj bi bil koncept emocionalne inteligentnosti zelo težko opredeljiv in se na nek način sploh ne ve, kam sodi ta koncept. Ali je to oblika inteligentnosti? Ali je neke vrste osebnostna lastnosti? Ravno zaradi teh kritik je koncept emocionalne inteligentnosti tudi zelo težko merljiv (Locke, 2005, Conte, 2005; v Robbins idr., 2010).

Emocionalna inteligentnost je prav gotovo konstrukt, ki bo v prihodnosti še bolj dodelan in raziskan ter opredeljen.

3. Merski pripomočki

Vprašalnik	Emotional Intelligence, Skills and Competence Questionnaire – ESCQ (2001) Takšič, V.	
Slovenski prevod vprašalnika	Vprašalnik emocionalne kompetentnosti – ESCQ Avsec, A.	
Opis	Vprašalnik je samoocenjevalna lestvica, katere namen je merjenje emocionalne inteligentnosti kot osebnostne lastnosti na treh podlestvicah.	
	Število postavk	45
	Lestvice	- Sposobnost prepoznavanja in razumevanja čustev (Perception and Understanding of Emotion) - Sposobnost izražanja in poimenovanja čustev (Expression and Labeling of Emotion) - Sposobnost upravljanja in uravnavanja čustev (Management and Regulation of Emotion)
	Ocenjevalna lestvica	5-stopenjska (1 – sploh ne velja, 5 – vedno velja)
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	10 minut
	Način vrednotenja	S pomočjo ključa
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Uporaba (izvedba, vrednotenje in razlaganje rezultatov) je zaradi strokovnih zahtev omejena na univerzitetne diplomirane psihologe.
Merske karakteristike	Norme	Da (spol)
	Zanesljivost	- Notranja konsistentnost: $\alpha = 0,90$ ($\alpha = 0,91$)
	Veljavnost	- Korelacije z drugimi konstrukti: r (aleksitimija) = -0,53, r (SSREI) = 0,65, r (odprtost) = 0,52 - Potrjena 3-faktorska struktura (r (odprtost) = 0,42, r (ekstravertnost) = 0,53)
Dostopnost in cena	Za izobraževalne in študijske namene je vprašalnik brezplačno dostopen na Oddelku za psihologijo, Filozofska fakulteta Ljubljana, za dodatno uporabo pa z dovoljenjem avtorja.	
Prednosti	- Časovno ekonomičen, vendar vsebinsko bogat. - Lestvice zajemajo glavne tri faktorje (se sklada s teorijo). - Je lahko dostopen. - Ima 5-stopenjsko ocenjevalno lestvico, kar pripomore k lažjemu odgovarjanju na postavke. - Ima norme. - Pokriva glavne aspekte konstrukta emocionalne inteligentnosti.	
Pomanjkljivosti	- Možnost dajanja socialno zaželenih odgovorov. - Ni priročnika. - Več se uporablja v raziskovalne namene kot v praksi.	
Posebnosti	- Vprašalnik je preveden v slovenski jezik.	

Vprašalnik	Emotional Competence Inventory – ECI (1998) Goleman, D. in Boyatzis, R.	
Slovenski prevod vprašalnika	Vprašalnik čustvene kompetentnosti (2002) Zadel, A.	
Opis	Vprašalnik je oblikovan po metodi 360 stopinj, namenjen pa je predvsem ocenjevanju čustvene kompetence posameznika v organizaciji. Oblikovan je kot razvojni instrument, ni namenjen uporabi v kadrovanju, ker zahteva sodelovanje nadrejenih in kolegov.	
	Število postavk	110
	Lestvice	- Socialno samozavedanje (Social Awareness) - Samokontrola (Self – Management) - Samozavedanje (Self – Awareness) - Graditev zvez (Relationship Management)
	Ocenjevalna lestvica	7-stopenjska (1 – se popolnoma strinjam, 7 – se sploh ne strinjam)
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	20–25 minut
	Način vrednotenja	Po ključu
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Uporaba (izvedba, vrednotenje in razlaganje rezultatov) je zaradi strokovnih zahtev omejena na univerzitetne dipl. psihologe (kategorija A: enostavno za uporabo).
Merske karakteristike	Norme	Da (spol, delovna funkcija, geografija, službeni nivo)
	Zanesljivost	- Notranja konsistentnost: $\alpha = 0,68 - 0,87$
	Veljavnost	- Dobra veljavnost (korelacije z drugimi vprašalniki, ki merijo osebnost, npr. NEO – N, E, O, C, A)
Dostopnost in cena	Za raziskovalne in izobraževalne namene je vprašalnik dostopen na Oddelku za psihologijo, FF Ljubljana, za dodatno uporabo pa z dovoljenjem avtorjev.	
Prednosti	- Dobre merske karakteristike - Ima norme - Dobimo še informacije od nadrejenih in kolegov.	
Pomanjkljivosti	- Uporablja se samo v raziskovalne namene. - Časovno neekonomičen in dolg.	
Posebnosti	- Vprašalnik je preveden v slovenski jezik. - Vprašalnik je oblikovan po metodi 360 stopinj.	

Vprašalnik	The Situational Test of Emotion Management – STEM (2008) MacCann, C. in Roberts, R. D.	
Slovenski prevod vprašalnika	Test emocionalne inteligentnosti – STEM (2010) Avsec, A.	
Opis	Test meri sposobnost upravljanja z emocijami.	
	Število postavk	44
	Lestvice	- Strah (Fear) - Jeza (Anger) - Žalost (Sadness) - Osebno okolje (A personal life context) - Delovno okolje (A work – life context)
	Ocenjevalna lestvica	Udeleženec obkroži eno izmed ponujenih možnosti (a, b, c, d).
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	15–20 minut
	Način vrednotenja	Skupinski ali ekspertni konsenz
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Uporaba (izvedba, vrednotenje in razlaganje rezultatov) je zaradi strokovnih zahtev omejena na univerzitetne diplomirane psihologije (kategorija A: enostavno za uporabo).
Merske karakteristike	Norme	Da
	Zanesljivost	- Notranja konsistentnost: $\alpha = 0,73$
	Veljavnost	- Konstruktna veljavnost: srednje visoke pozitivne korelacije z inteligentnostjo in besediščem - Divergentna veljavnost : visoke korelacije z osebnostjo
Dostopnost in cena	Za izobraževalne in študijske namene je test brezplačno dostopen na Oddelku za psihologijo, Filozofska fakulteta Ljubljana, za dodatno uporabo pa z dovoljenjem avtorja.	
Prednosti	- Ocenjuje emocionalno inteligentnost kot sposobnost (takšnih instrumentov je v Sloveniji malo). - Dobre merske karakteristike - Uporaben za številna področja	
Pomanjkljivosti	- Zahteva več pozornosti - Ni priročnika - Ni norm	
Posebnosti	- Vprašalnik je preveden v slovenski jezik.	

Vprašalnik	The Multifactor Emotional Intelligence Scale – MEIS (1999) Caruso, D. R., Mayer, J. D. in Salovey, P.	
Slovenski prevod vprašalnika	Večfaktorska lestvica čustvene inteligentnosti (2001) Boštjančič, E.	
Opis	MEIS meri posameznikovo čustveno znanje in njegove čustvene spretnosti. Večfaktorska lestvica je namenjena predvsem uporabi za vodstvene delavce pri razvoju najrazličnejših vodstvenih veščin, timski učinkovitosti in pri razvoju kariere.	
	Število postavk	115
	Lestvice	- Zaznavanje čustev (Identifying Emotions) - Uporaba čustev (Using Emotions) - Razumevanje čustev (Understanding Emotions) - Upravljanje s čustvi (Managing Emotions)
	Ocenjevalna lestvica	5-stopenjska (1 – nikakor ni prisotno oz. popolnoma neverjetno/neučinkovito, 5 – vsekakor je prisotno oz. popolnoma verjetno/učinkovito)
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	30 minut
	Način vrednotenja	Na osnovi konsenza
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Uporaba (izvedba, vrednotenje in razlaganje rezultatov) je zaradi strokovnih zahtev omejena na univerzitetne diplomirane psihologije (kategorija A: enostavno za uporabo).
Merske karakteristike	Norme	Da
	Zanesljivost	- Notranja konsistentnost: $\alpha = 0,87$ ($\alpha = 0,57$)
	Veljavnost	- Konstruktna veljavnost: r (verbalna inteligentnost) = 0,36, r (empatija) = 0,33, r (starševska toplota) = 0,23
Dostopnost in cena	Za izobraževalne in študijske namene je test brezplačno dostopen na Oddelku za psihologijo, Filozofska fakulteta Ljubljana, za dodatno uporabo pa z dovoljenjem avtorja.	
Prednosti	- Oblikovana kot test sposobnosti, ni napak samoocenjevanja. - Hitro vrednotenje - Lestvica zajema 4 osnovne faktorje čustvene inteligentnosti. - Končni rezultat pokaže celotno dimenzijo čustvene inteligentnosti. - Temelji na dobro raziskani teoriji Carusa, Mayerja in Saloveyja	
Pomanjkljivosti	- Časovno manj ekonomičen - Premalo uporabljen v praksi - Slabše merske karakteristike na slovenskem vzorcu (majhen vzorec)	
Posebnosti	- Prevedena v slovenski jezik - Namenjena tudi splošnemu samoizobraževanju in razvoju vodenja.	

Vprašalnik	The Schutte Self Report Inventory – SSRI (1998) Schutte, N., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden C. J. in drugi	
Slovenski prevod vprašalnika		
Opis	Vprašalnik je samoocenjevalna mera emocionalne inteligentnosti, ki se opira na teorijo Mayerja in Saloveyja, hkrati pa emocionalno inteligentnost opredeljuje kot mešani model.	
	Število postavk	33
	Lestvice	- Ocenjevanje in izražanje čustev (Appraisal and Expression of Emotion) - Nadzor čustev (Regulation of Emotion) - Uporaba čustev (Utilisation of Emotion)
	Ocenjevalna lestvica	5-stopenjska (1 – se popolnoma strinjam, 5 – se sploh ne strinjam)
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	10 minut
	Način vrednotenja	
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Uporaba (izvedba, vrednotenje in razlaganje rezultatov) je zaradi strokovnih zahtev omejena na univerzitetne dipl psihologe.
Merske karakteristike	Norme	Da (spol)
	Zanesljivost	- Notranja konsistentnost: $\alpha = 0,90$ - Re-testna zanesljivost: $\alpha = 0,78$
	Veljavnost	- Potrjena 3-faktorska struktura - Srednje visoke korelacije s faktorjem odprtosti
Dostopnost in cena	Za raziskovalne in izobraževalne namene dostopen v PsycTests, za dodatno uporabo pa z dovoljenjem avtorjev.	
Prednosti	- 5-stopenjska ocenjevalna lestvica - Visoka zanesljivost - Časovna ekonomičnost - Ima norme	
Pomanjkljivosti	- Ni priročnika - Ni zelo precizen, saj ne pokriva celotnega področja ptezne EI. - Subjektivnost	
Posebnosti		

Vprašalnik	Emotional Quotient Inventory – EQ – i (1997) Bar – On, R.	
Slovenski prevod vprašalnika		
Opis	Vprašalnik meri Bar – Onov model emocionalno–socialne inteligentnosti. Vprašalnik je samoocenjujoča mera, ki meri konstrukte, povezane z emocionalno inteligentnostjo. Meri specifične čustvene sposobnosti, in sicer meri področje nekognitivnih sposobnosti, kompetenc in spretnosti, ki vplivajo na posameznikovo spretnost soočanja z zahtevami in pritiski okolja.	
	Število postavk	133
	Lestvice	- Znotrajosebna (Intrapersonal) - Medosebna (Interpersonal) - Upravljanje s stresom (Stress Management) - Prilagodljivost (Adaptability) - Splošno razpoloženje (General Mood) - Pozitivni vtis (Positive Impression) - Indeks nekonsistentnosti (Inconsistency Index)
	Ocenjevalna lestvica	5-stopenjska (1 – zame sploh ne velja, 5 – zame popolnoma velja)
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	30 minut
	Način vrednotenja	
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Uporaba (izvedba, vrednotenje in razlaganje rezultatov) je zaradi strokovnih zahtev omejena na univerzitetne diplomirane psihologije (kategorija B/C: potrebno dodatno usposabljanje).
Merske karakteristike	Norme	Da (spol, za Severno Ameriko)
	Zanesljivost	- Notranja konsistentnost: $\alpha = 0,96$
	Veljavnost	- Dobra konvergentna/diskriminativna veljavnost : faktorji na Cattellovem vprašalniku 16PF $r = 0,60$, negativna korelacija z Beckovim vprašalnikom depresivnosti
Dostopnost in cena	Vprašalnik je dostopen pri založniku Multhy– Health Systems (ecom.mhs.com,), cena ni znana.	
Prednosti	- Izredno dobre merske karakteristike - Pokriva veliko konstrukтов, povezanih z emocionalno inteligentnostjo. - Namenjen za široko uporabo - Ima norme	
Pomanjkljivosti	- Časovno neekonomičen - Težje dostopen - Samoocena testiranca, ki mora temeljiti na odkritosti in poznavanju samega sebe . - Preveč podlestvic, ki empirično niso dokazane. - Vključuje nepomembne facete.	
Posebnosti	- Pogosto uporabljen instrument	

- Obstaja tudi t.i. »youth version«

Vprašalnik	Wong and Law Emotional Intelligence Scale – WLEIS (2002) Wong, C. – S. in Law, K. S.	
Slovenski prevod vprašalnika		
Opis	Vprašalnik je samoocenjujoča mera emocionalne inteligentnosti. Uporablja se v organizacijski psihologiji.	
	Število postavk	16
	Lestvice	- Ocena lastnih emocij (Self- emotions appraisal) - Uporaba emocij za izboljšanje dela (Use of emotion to facilitate performance) - Uravnavanje emocij (Regulation of emotion) - Ocena emocij drugih (Others' emotion Appraisal)
	Ocenjevalna lestvica	7-stopenjska (1 – se sploh ne strinjam, 7 – se popolnoma strinjam)
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	7 minut
	Način vrednotenja	Po ključu
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Uporaba (izvedba, vrednotenje in razlaganje rezultatov) je zaradi strokovnih zahtev omejena na univerzitetne dipl. psihologe in npr. kadrovske svetovalne delavce.
Merske karakteristike	Norme	Ne
	Zanesljivost	- Notranja konsistentnost: $\alpha = 0,89$
	Veljavnost	- Konstruktna veljavnost : nevroticizem $r = - 0,43$, vestnost $r = 0,44$), TMMS – Trait Meta – Mood Scale $r = 0,48$
Dostopnost in cena	Za raziskovalne in izobraževalne namene je vprašalnik dostopen v Psyc-tests, za dodatno uporabo pa z dovoljenjem avtorjev.	
Prednosti	- Dobre merske karakteristike - Časovna ekonomičnost - Široka uporaba	
Pomanjkljivosti	- Ni priročnika - Nekoliko kratek - Ni norm	
Posebnosti	- Dober prediktor delovne uspešnosti	

Vprašalnik	The Trait Emotional Intelligence Questionnaire - TEIQue (2002) Petrides K. V.	
Slovenski prevod vprašalnika		
Opis	Je samoocenjevalni vprašalnik, ki pokriva glavne značilnosti potezne emocionalne inteligentnosti.	
	Število postavk	153
	Lestvice	- Blagostanje (Well - being) - Samokontrola (Self - control) - Čustvenost (Emotionality) - Sociabilnost (Sociability)
	Ocenjevalna lestvica	7-stopenjska lestvica (1 – se sploh ne strinjam, 7 – se popolnoma strinjam)
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	25 minut
	Način vrednotenja	
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Uporaba (izvedba, vrednotenje in razlaganje rezultatov) je zaradi strokovnih zahtev omejena na univerzitetne diplomirane psihologije (kategorija A: enostavno za uporabo).
		Po ključu
Merske karakteristike	Norme	Da
	Zanesljivost	- Notranja konsistentnost: $\alpha = 0,96$
	Veljavnost	- Konstruktna veljavnost: nevroticizem $r = -0,76$, ekstravertnost $r = 0,58$, zadovoljstvo z življenjem $r = 0,67$, somatske pritožbe $r = -0,34$ - potrjena faktorska analiza 4 faktorjev (CFA)
Dostopnost in cena	Vprašalnik je prosto dostopen pri založniku, to pa je London Psychometric Laboratory (www.psychometriclab.com), vendar pa je za priročnik potrebno odšteti nekje 30 britanskih funtov.	
Prednosti	- Izredno dobre merske karakteristike - Široko uporabljen na različnih področjih - Obstaja več različnih verzij, glede na trenutne potrebe.	
Pomanjkljivosti	- Časovno neekonomičen in dolg - Zahteva veliko branja	
Posebnosti	- Obstaja več variant tega vprašalnika: TEIQue – AFF, TEIQue – ASF, TEIQue 360°, TEIQue 360° - S, TEIQue – CF, TEIQue - SF	

4. Primerjava med merskimi pripomočki

Področje emocionalne inteligentnosti je v psihologiji kar dobro zastopano. Obstaja kar nekaj dobrih pripomočkov, ki merijo ta psihološki konstrukt. Letnice nastanka posameznih vprašalnikov se gibljejo zelo različno. Nekateri so starejši (od leta 1996 dalje), spet drugi so mlajši (od leta 2006 naprej). Glede na to, da sta se v raziskovalni paradigmi emocionalne inteligentnosti razvili dve glavni struji, in sicer ena, ki zastopa emocionalno inteligentnost kot sposobnost, in druga, ki jo vidi kot osebnostno lastnost, se to vidi tudi pri merskih pripomočkih.

Na področju merjenja emocionalne inteligentnosti kot sposobnosti, so se uveljavili predvsem Caruso, Mayer in Salovey, ki so razvili MEIS (The Multifactor Emotional Intelligence Scale). Test MEIS je bil preveden v slovenščino, vendar je bila uporaba testa omejena predvsem na raziskovalne namene. Gre za izredno dober instrument, katerega originalni vzorec je pokazal dobre merske karakteristike (zanesljivost in veljavnost). Po drugi strani zahteva ta test nekoliko več časa za aplikacijo, je dražji, težje dostopen in časovno manj ekonomičen. Prav tako so bile merske karakteristike na slovenskem vzorcu nekoliko slabše, kar je najverjetneje posledica majhnega vzorca (Boštjančič, 2001).

Leta 2008 sta avtorja MacCann in Roberts predstavila STEM (Situational Test of Emotion Management), ki prav tako meri emocionalno inteligentnost kot sposobnost in je nekoliko krajši, hitreje dostopen in cenejši. Njegova velika prednost je tudi v tem, da je preveden v slovenščino. Pri teh testih bi omejili uporabnost na diplomirane psihologe, predvsem zaradi razumevanja konstrukta emocionalne inteligentnosti in pravilnega vrednotenja ter interpretiranja rezultatov (Austin, 2010).

Na področju merjenja emocionalne inteligentnosti kot osebnostne poteze se je razvilo kar nekaj dobrih pripomočkov. V slovenščino imamo prevedena dva, in sicer je bil za raziskovalne namene preveden ESCQ (Emotional Intelligence Skills and Competence Questionnaire). Gre za krajši vprašalnik, ki ima sicer zelo dobre merske karakteristike, tako na originalnem kot tudi na slovenskem vzorcu. Vendar pa se vprašalnik zaenkrat uporablja predvsem v raziskovalne namene. Je lahko dostopen in poceni (Avsec, 2010).

Prav tako je bil v okviru magistrske naloge preveden Golemanov in Boyatzisov ECI (Vprašalnik čustvene kompetentnosti). Vprašalnik je sicer oblikovan po metodi 360 stopinj, namenjen pa je predvsem ocenjevanju čustvene kompetence posameznika v organizaciji. Ker pa je oblikovan kot razvojni instrument, ni namenjen uporabi v kadrovanju, saj zahteva sodelovanje nadrejenih in kolegov. Ima kar 20 faktorjev in 110 postavk in je časovno nekoliko manj ekonomičen, vendar pa ima dobre merske karakteristike (Wolff, 2005).

Eden izmed prvih vprašalnikov, ki se je pojavil na paleti vprašalnikov, ki merijo emocionalno inteligentnost kot osebnostno lastnost, je tudi Schuttejeva samoocenjevalna lestvica (SSRI, The Schutte Self Report Inventory), ki se opira na teorijo Mayerja in Saloveya. Instrument je časovno ekonomičen, enostaven za vrednotenje, ima norme za oba spola ter dobre merske karakteristike (Saklofske in ostali, 2003).

Med najbolj znanimi instrumenti za ocenjevanje emocionalne inteligentnosti kot osebnostne poteze pa je Bar – Onov EQ – I (Emotional Quotient Inventory), ki meri specifične čustvene sposobnosti, in sicer področje nekognitivnih sposobnosti, kompetenc in spretnosti, ki vplivajo na posameznikovo spretnost soočanja z zahtevami in pritiski okolja. Vprašalnik ima norme za oba spola, odlične merske karakteristike in je široko uporabljen kot diagnostični pripomoček in pripomoček za lastno odkrivanje stopnje emocionalne inteligentnosti. Žal tudi ta vprašalnik še ni preveden v slovenski jezik (Dawda in Hart, 2000).

Nadalje se veliko uporablja tudi TEIQue (The Trait Emotional Intelligence Questionnaire), ki zajema veliko število postavk, meri štiri faktorje in ima odlične merske karakteristike. Vprašalnik je prosto dostopen pri založniku, vendar pa je za priročnik potrebno odšteti nekje 30 britanskih funtov (Freudenthaler in ostali, 2008).

Leta 2002 sta Wong in Law predstavila svojo lestvico emocionalne inteligentnosti (WLEIS – Wong and Law Emotional Intelligence Scale), katere velika prednost je njena izjemna časovna ekonomičnost, preprostost postavk in dobre merske karakteristike (Law, Wong in Song, 2004).

Poleg zgoraj naštetih pa je vredno omeniti še nekaj vprašalnikov in pripomočkov, ki se uporabljajo. Na področju merjenja emocionalne inteligentnosti kot sposobnosti so Mayer, Caruso in Salovey razvili nadgradnjo MEIS-a in tako leta 2003 predstavili MSCEIT (Mayer – Salovey – Caruso Emotional Intelligence Test). Test ima odlične merske karakteristike in je široko uporabljen. Njegova glavna slabost je v tem, da je cenovno neugoden, težje dostopen in ni preveden v slovenski jezik (Mayer idr., 2003).

Avtorja MacCanon in Roberts sta kmalu zatem, ko sta predstavila STEM, javnosti predstavila tudi STEU (Situational Test of Emotional Understanding), pri katerem so opisane kratke zgodbe, na podlagi katerih se mora preizkušanec odločiti za eno izmed petih emocij. Test je hitro dostopen in poceni. Ima dobre merske karakteristike, vendar v slovenščino še ni preveden (Ferguson in Austin, 2011).

Tudi naši hrvaški sosedi so se lotili preučevanja emocionalne inteligentnosti kot sposobnosti. Tako je Vladimir Takšić s sodelavci leta 2000 predstavil Test opažanja emocionalnog sadržaja u slikama (TOESus), nekaj let kasneje pa je isti avtor predstavil še Test rječnika emocija. Test preverja razumevanje emocij. Končna

verzija testa vsebuje 102 postavki, ima visoko zanesljivost $\alpha = 0,91$ in dobro veljavnost (Mohorić in Takšić, 2007).

Naj omenimo še nekaj pripomočkov, ki izhajajo iz modela emocionalne inteligentnosti kot osebnostne lastnosti. TMMS (Trait Meta – Mood Scale) je lestvica, sestavljena iz 30 postavk. Lestvica meri relativno stabilne individualne razlike v posameznikovem usmerjanju razpoloženj in čustev. Lestvica se nanaša na tri faktorje čustvene inteligentnosti, in sicer: pozornost čustev, težnja po jasnosti čustev in uravnavanje čustev. Lestvica je primerno zanesljiva in veljavna (Boštjančič, 2001).

Prav tako je vredno omeniti še WEIS (Workgroup emotional intelligence Scale), ki je bila oblikovana specifično za oceno emocionalne inteligentnosti posameznikov v delovnih organizacijah in ekipah. Tudi ta lestvica ima dobre merske karakteristike (Jordan, Ashkanasy, Härtel in Hooper, 2002).

Kot lahko vidimo, je paleta različnih instrumentov zelo pestra. Instrumenti pa pokrivajo tako področje emocionalne inteligentnosti kot sposobnosti kot tudi področja emocionalne inteligentnosti kot osebnostne lastnosti. V uporabi so tudi instrumenti, ki imajo za sabo t. i. teorijo mešanega modela.

5. Smernice za nadaljnje delo

Glede na to, da v slovenščini obstaja že kar nekaj instrumentov za merjenje emocionalne inteligentnosti, bi bilo zelo smiselno razvijati vse te instrumente še naprej. Izredno koristno bi bilo, da bi se čim večje število vseh teh pripomočkov začelo uporabljati tudi v diagnostične in prognostične namene oziroma da bi se začeli vse bolj uporabljati v praksi. Dejstvo je namreč, da v praksi potrebujemo čim več instrumentov, ki bi praktikom olajšali delo. Smiselno bi bilo narediti priredbo in standardizacijo teh pripomočkov, določiti norme in napisati priročnik za uporabo. Prav tako bi bilo morda smiselno prevesti še kakšen vprašalnik in še zanj prirediti norme in standardizacijo. Koristno bi bilo sestaviti tudi en vprašalnik, ki bi zajemal čim več aspektov emocionalne inteligentnosti in bi lahko bil sestavljen iz več postavk iz različnih vprašalnikov. Tako bi lahko pokrili čim več aspektov konstrukta emocionalne inteligentnosti.

6. Literatura

- Avsec, A. (2010). *Psihodiagnostika osebnosti*. Ljubljana: Oddelek za psihologijo, Univerza v Ljubljani.
- Avsec, A., Pečjak, S. (2003). Emocionalna inteligentnost kot kognitivno-emocionalna sposobnost. *Psihološka obzorja*, 12(2), 35–48.
- Musek, J. (2010). *Psihologija življenja*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.
- Pečjak, S., Avsec, A. (2003). Konstrukti emocionalne inteligentnosti. *Psihološka obzorja*, 12(1), 55–66.
- Schulte, M. J., Ree, M. J. in Carretta, T. R. (2004). Emotional intelligence: not much more than g and personality. *Personality and Individual Differences*, 37, 1059–1068.
- Stephen, P., Judge, T. A. in Campbell, T. T. (2010). *Organizational Behaviour*. Harlow: Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall.

ESCQ

- Avsec, A. (2010). [*Psihodiagnostika osebnosti*](#). Ljubljana: Oddelek za psihologijo, Univerza v Ljubljani.
- Avsec, A., Takšič, V. in Mohorič, T. (2009). The relationship of trait emotional intelligence with the Big five in Croatian and Slovene university student samples. *Psihološka obzorja*, 18(3), 99–110.
- Faia, L., Avsec, A. idr. (2006). Cross – cultural validation of the Emotional skills and competence questionnaire (ESCQ). *Psicologia*, 30, 95–127.

ECI

- Wolff, S. B. (2005). Emotional Competence Inventory (ECI): Tehnical Manual. Hay Group, McClelland Center for Research and Innovation.
- Zadel, Aleksander. *Pomen pravilne izbire vedenjskih vzorcev za učinkovito vodenje: doktorska disertacija*. Ljubljana: [A. Zadel], 2002.

STEM

- Austin, E. J. (2010). Measurement of ability emotional intelligence: Results for two new tests. *British Journal of Psychology*, 101(3), 563–578.
- Ferguson, F. J. in Austin, E. J. (2011). The Factor Structures of the STEM and the STEU. *Personality and Individual Differences*, 51, 791–794.

MEIS

- Boštjančič, E. Osebnostne značilnosti uspešnih managerjev: magistrsko delo. Ljubljana: [E. Boštjančič], 2001.
- Mayer, J. D., Caruso, R. D., Salovey, P. in Sitarenios, G. (2003). Measuring Emotional Intelligence With the MSCEIT V2.0. *Emotion*, 3(1), 87–105.

SSRI

- Boštjančič, E. Osebnostne značilnosti uspešnih managerjev: magistrsko delo. Ljubljana: [E. Boštjančič], 2001.
- Saklofske, D. H., Austin E. J. in Minski P. S. (2003). Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure. *Personality and Individual Differences*, 34, 707–721.

EQ – i

- Dawda, D in Hart, S. D. (2000). Assessing emotional intelligence: reliability and validity of the Bar – On Emotional Quotient Inventory (EQ – i) in university students. *Personality and Individual Differences*, 28, 797–812.

WLEIS

- Law, K. S., Wong, C-S., Song, L. J. (2004). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483–496.

TEIQue

- Freudenthaler, H. H., Neubauer, A. C., Gabler, P., Scherl, W. in Rindermann, H. (2008). Testing and validating the trait emotional intelligence questionnaire (TEIQue) in a German – speaking sample. *Personality and Individual Differences*, 45, 673–678.

Primerjava med merskimi pripomočki

- Austin, E. J. (2010). Measurement of ability emotional intelligence: Results for two new tests. *British Journal of Psychology*, 101(3), 563–578.
- Avsec, A. (2010). *Psihodiagnostika osebnosti*. Ljubljana: Oddelek za psihologijo, Univerza v Ljubljani.
- Boštjančič, E. Osebnostne značilnosti uspešnih managerjev: magistrsko delo. Ljubljana: [E. Boštjančič], 2001.
- Dawda, D in Hart, S. D. (2000). Assessing emotional intelligence: reliability and validity of the Bar – On Emotional Quotient Inventory (EQ – i) in university students. *Personality and Individual Differences*, 28, 797–812.
- Ferguson, F. J. in Austin, E. J. (2011). The Factor Structures of the STEM and the STEU. *Personality and Individual Differences*, 51, 791–794.
- Freudenthaler, H. H., Neubauer, A. C., Gabler, P., Scherl, W. in Rindermann, H. (2008). Testing and validating the trait emotional intelligence questionnaire (TEIQue) in a German – speaking sample. *Personality and Individual Differences*, 45, 673–678.

- Jordan, P. J., Ashkanas, N. M., Härtel, C. E. J., Hooper, G. S. (2002). Workgroup emotional intelligence Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human Resource Management Review*, 12(2), 195–214.
- Law, K. S., Wong, C-S., Song, L. J. (2004). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483–496.
- Mayer, J. D., Caruso, R. D., Salovey, P. in Sitarenios, G. (2003). Measuring Emotional Intelligence With the MSCEIT V2.0. *Emotion*. 3(1), 87–105.
- Mohorić, T. in Takšić V. Psihometrijske karakteristike dviju verzija Testa rječnika emocija. V: Lopižić, Josip (ur.). Prevenirica – (re)habilitacija – psihoedukacija – kroz interdisciplinarnost (2007). Zagreb: Naklada Slap, 45–54.
- Saklofske, D. H., Austin E. J. in Minski P. S. (2003). Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure. *Personality and Individual Differences*, 34, 707–721.
- Wolff, S. B. (2005). Emotional Competence Inventory (ECI): Technical Manual. Hay Group, McClelland Center for Research and Innovation.

EMOCIONALNO DELO

Urška Smrke

1. Povzetek

Emocionalno delo je, vsaj v tujini, vse bolj preučevan konstrukt, ki izhaja iz predpostavke, da morajo zaposleni na delovnem mestu izražati čustva, ki so po navadi implicitno predpisana s strani organizacije za njihovo delovno mesto, hkrati pa se dejanska čustva zaposlenih pogosto razlikujejo od tistih, ki bi jih morali izražati. Na ta koncept vpliva veliko število individualnih, situacijskih in organizacijskih dejavnikov, rezultira pa lahko predvsem v negativnih posledicah, tako na nivoju posameznika kot tudi na nivoju organizacije. Po pregledu vprašalnikov je pomembno izpostaviti dva najboljša, in sicer Lestvico emocionalnega dela (ELS), ki je dostopna v angleškem originalu in slovenskem prevodu, drugi pa je Dutch questionnaire on emotional labor (D-QEL), ki se izkaže predvsem z načinom izbora postavk, vendar pa so žal dostopne le iz nizozemščine v angleščino prevedene postavke. Za nadaljnje delo v slovenskem prostoru je najprej potrebno dodatno preveriti obstoječi prevod Lestvice emocionalnega dela (ELS) na večjem vzorcu, mogoče izdelati nov vprašalnik, ki bi upošteval več vidikov emocionalnega dela, poleg tega bi bilo za uporabo v praksi nujno izdelati norme, na podlagi katerih bi lahko bolje osmislili rezultate, ki jih s tovrstnimi vprašalniki pridobimo.

2. Kratka predstavitev področja

Poleg fizičnega in umskega dela lahko na delovnem mestu opravljamo tudi emocionalno delo (Morris in Feldman, 1991). Ta koncept izhaja iz študij, ki so preučevale storitvene poklice, vendar pa je relevanten za skoraj vsako delovno mesto, saj moramo med vsemi vrstami interakcij izražati čustva, ki jih predpisuje organizacija (Ekman, 1973; v Morris in Feldman, 1996). Emocionalno delo se pojavi, ko mora zaposleni upravljati s svojimi pravimi čustvi z namenom izražati organizacijsko predpisana čustva za določeno delovno mesto (Mesmer-Magnus, DeChurch, Wax in Anderson, 2011). Organizacije na emocionalno delo vplivajo predvsem preko pravil prikazovanja čustev. Ta pravila so lahko implicitna ali eksplisitna, urejajo pa naravo in intenzivnost čustev, ki naj bi jih zaposleni izražal (Ekman, 1973; v Morris in Feldman, 1996).

Površinsko in globoko igranje

Pri emocionalnem delu ločimo površinsko in globoko igranje kot načina upravljanja čustev (Grandey, 2000). Površinsko igranje je oblika emocionalnega dela, pri kateri oseba potlači ali prikrije svoja prava čustva in namesto njih izrazi tista, za katera ji zunanja pravila narekujejo, da jih mora izražati, kar privede do emocionalne disonance. Tovrstno emocionalno delo naj bi od posameznika zahtevalo veliko

energije, saj mora potlačiti svoja prava čustva, prikazati druga in se opazovati, da je igranje čustev prepričljivo (Brotheridge in Lee, 2002).

Druga oblika emocionalnega dela je globoko igranje, kjer se oseba trudi dejansko občutiti čustva, ki jih mora izražati (Brotheridge in Lee, 2002). Takšno ponotranjenje čustev in s tem transformacija čustvenega stanja je lahko dosežena preko usmerjanja pozornosti na pozitivne spremembe situacije ali prevrednotenja situacije v bolj pozitivno (Mikolajczak, Menil in Luminet, 2007).

Dejavniki emocionalnega dela

Po modelu Grandeyeve (2000) dejavnike emocionalnega dela delimo na situacijske, individualne in organizacijske.

Situacije na delovnem mestu lahko delujejo kot sprožilci, preko katerih se razvijejo čustva. Na delovnem mestu se v takšnih situacijah prepletajo značilnosti interakcije s strankami in pričakovanja organizacije v tej situaciji. Med situacijske dejavnike emocionalnega dela štejemo interakcije z drugimi, kjer so pomembni vidiki trajanje stikov z drugimi, pogostost izražanja čustev, variabilnost in intenzivnost čustvenih izrazov, ter čustveno obarvane dogodke na delovnem mestu, ki so lahko pozitivni ali negativni.

Individualni dejavniki lahko zaposlenim pomagajo ali jim otežujejo obvladovanje medosebnih interakcij na delovnem mestu, kar je za nekatere bolj stresno kot za druge. Med tovrstne dejavnike spadajo spol, emocionalna ekspresivnost in emocionalna inteligentnost ter pozitivna in negativna afektivnost (Brotheridge, 2006).

Po Morrisu in Feldmanu (1996) je okolje pomemben faktor, ko gre za emocionalno delo, in verjetno pomembno vpliva na proces regulacije čustev na delovnem mestu. Med organizacijskimi dejavniki emocionalnega dela so še posebej pomembni avtonomnost pri delu ter podpora s strani nadrejenih in podpora s strani sodelavcev.

Posledice emocionalnega dela

Grandeyeva (2000) dolgoročne posledice emocionalnega dela razdeli na tiste, ki jih opazimo na nivoju blagostanja posameznika, in tiste, ki jih opazimo na nivoju blagostanja organizacije.

Zaradi opravljanja emocionalnega dela in prisotne emocionalne disonance, lahko nakopičena negativna čustva vodijo do emocionalne izčrpanosti in izgorelosti ter s tem do zmanjšane zadovoljstva pri delu.

Na nivoju organizacije se lahko negativne posledice emocionalnega dela izrazijo v uspešnosti in umikajočem vedenju zaposlenih.

3. Merski pripomočki

Vprašalnik	Emotional labour scale - ELS (2003) Brotheridge, C. M., Lee, R. T.	
Slovenski prevod vprašalnika	Lestvica emocionalnega dela – ELS (2012) Smrke, U.	
Opis	Vprašalnik meri emocionalno delo in je namenjen zaposlenim.	
	Število postavk	16
	Lestvice	- Trajanje (Duration) - Pogostost (Frequency) - Intenzivnost (Intensity) - Raznolikost (Variety) - Površinsko igranje (Surface Acting) - Globoko igranje (Deep Acting)
	Ocenjevalna lestvica	Na dimenziji trajanja se odgovor poda v minutah, na ostalih dimenzijah se ocenjuje na 5-stopenjski Likertovi lestvici (1 – nikoli, 5 – vedno).
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	Približno 5 minut.
	Način vrednotenja	Enostavno
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Za uporabo je enostaven, uporablja ga lahko psiholog
Merske karakteristike	Norme	Ne
	Zanesljivost	Notranja zanesljivost (Cronbachov alfa) za posamezne lestvice: - pogostost: 0,75 (0,80) - intenzivnost: 0,58 (0,76) - raznolikost: 0,68 (0,89) - površinsko igranje: 0,85 (0,76) - globoko igranje: 0,82 (0,83)
	Veljavnost	Konvergentna in diskriminantna veljavnost z naslednjimi konstrukti: - izgorelost: - 0,29 – 0,62 (- 0,20 – 0,27) - prikrivanje čustev, emocionalna podpora in kontrola emocij: 0,21 – 0,47 - samoopazovanje: - 0,04 – 0,21 - pozitivna in negativna afektivnost: - 0,35 – 0,55 (- 0,06 – 0,37)
Dostopnost in cena	Original dostopen v članku na spletni strani http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1348/096317903769647229/abstract . Za raziskovalne namene je prevod dostopen za raziskovalne namene na Oddelku za psihologijo Filozofske fakultete Univerze v Mariboru in pri avtorici prevoda.	
Prednosti	- Postavke so enostavne in relativno nevtralne v besedišču.	

	- Časovno ekonomičen in uporaben za različne poklice. - Uporabljen v veliko študijah pri različnih poklicnih skupinah. - Jasna faktorska struktura, tako v originalu kot tudi v slovenskem prevodu.
Pomanjkljivosti	- Ni norm - Vprašalnik se uporablja le v raziskovalne namene.
Posebnosti	Vprašalnik se uporablja v raziskovalne namene in ni standardiziran. V slovenščino je bil preveden za namene diplomske seminarske naloge.

Vprašalnik	Emotional labor scale (2009) Spencer, S., Rupp, D. E.	
Slovenski prevod vprašalnika		
Opis	Vprašalnik meri emocionalno delo pri poklicih, ki vključujejo delo s strankami. Meri predvsem obseg, do katerega posamezniki vlagajo napor pri upravljanju čustev pri delu s strankami.	
	Število postavk	8
	Lestvice	
	Ocenjevalna lestvica	7-stopenjska lestvica (1 – se močno ne strinjam, 7 – se močno strinjam)
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	5 minut
	Način vrednotenja	Enostavno
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Za uporabo je enostaven, uporablja ga lahko psiholog
Merske karakteristike	Norme	Ne
	Zanesljivost	Notranja konsistentnost: 0,82
	Veljavnost	Konstruktna veljavnost: - s poštenostjo povezano protidejstveno mišljenje: 0,21 – 0,40 - jeza in krivda: 0,32 – 0,41
Dostopnost in cena	Vprašalnik je dostopen na PsychTests za nekomercialne raziskave in izobraževalne namene (http://ovidsp.tx.ovid.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/sp-3.8.1a/ovidweb.cgi?&S=JNKMFPDENADDNKJCNCokeGLBFPANAA00&Link+Set=S.sh.32%7c1%7csl_100).	
Prednosti	- Časovno ekonomičen - Uporaben za veliko poklicev, ki vključujejo delo z ljudmi. - Prosto dostopen	
Pomanjkljivosti	- Ni bil uporabljen v veliko študijah. - Dostopen le v angleškem jeziku. - Podatki o veljavnosti in zanesljivosti so pridobljeni le na vzorcu študentov. - Nekatere postavke niso enoznačne.	
Posebnosti	Uporabljen le za raziskovalne namene v majhnem številu študij, ni standardiziran in ni preveden v slovenščino.	

Vprašalnik	Teacher emotional labor scale – TELS (2009) Çukur, C. Ş.	
Slovenski prevod vprašalnika		
Opis	Vprašalnik meri emocionalno delo s poudarkom na strategijah emocionalne regulacije med kritičnimi delovnimi dogodki, namenjen je učiteljem.	
	Število postavk	20
	Lestvice	- Površinsko igranje (Surface Acting) - Globoko igranje (Deep Acting) - Avtomatična emocionalna regulacija (Automatic Emotion Regulation) - Emocionalna devianca (Emotional Deviance)
	Ocenjevalna lestvica	5-stopenjska Likertova lestvica (1 – sploh ni res, 5 – zelo je res)
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	5 - 10 minut
	Način vrednotenja	Enostavno
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Za uporabo je enostaven, uporablja ga lahko psiholog
Merske karakteristike	Norme	Ne
	Zanesljivost	Notranja zanesljivost (Cronbachov alfa) za posamezne lestvice: - površinsko igranje: 0,70 - globoko igranje: 0,80 - avtomatična emocionalna regulacija: 0,74 - emocionalna devianca: 0,81
	Veljavnost	Konstruktna in kriterijska veljavnost: - emocionalno delo: - 0,17 – 0,30 - emocionalna izčrpanost: - 0,14 – 0,35 - avtonomnost pri delu: - 0,01 – 0,14
Dostopnost in cena	Original je turški, v angleščino prevedene postavke so prosto dostopne v članku na spletni strani http://www.eric.ed.gov/PDFS/EJ847767.pdf .	
Prednosti	- Časovno ekonomičen - Namenjen le eni poklicni skupini. - Podatki za veljavnost, ki so jih dobili s primerjanjem z drugo lestvico emocionalnega dela.	
Pomanjkljivosti	- Namenjen le eni poklicni skupini. - Dostopen je le v angleškem jeziku. - Majhen vzorec, na katerem so bile narejene osnovne analize vprašalnika.	
Posebnosti	Uporablja se za ocenjevanje emocionalnega dela pri učiteljih, predvsem v raziskovalne namene. Vprašalnik ni standardiziran in ni preveden v slovenščino. V originalu je turški, na turškem vzorcu so bile izvedene tudi psihometrične analize, postavke pa so bile prevedene v angleščino za potrebe objave članka.	

Vprašalnik	Dutch questionnaire on emotional labor – D-QEL (2007) Näring, G., Briët, M., Brouwers, A.	
Slovenski prevod vprašalnika		
Opis	Vprašalnik meri emocionalno delo pri zaposlenih, še posebej v tistih poklicih, kjer gre za delo z ljudmi, validiran pa je bil na vzorcu medicinskih sester in učiteljev.	
	Število postavk	18
	Lestvice	- Površinsko igranje (Surface Acting) - Globoko igranje (Deep Acting) - Emocionalna skladnost (Emotional Consonance) - Potlačitev (Supression)
	Ocenjevalna lestvica	5-stopenjska lestvica (1 – nikoli, 5 – vedno)
Aplikacija	Število udeležencev	Individualno ali skupinsko
	Čas izpolnjevanja	10 minut
	Način vrednotenja	Enostavno
	Potrebna stopnja usposobljenosti	Za uporabo je enostaven, uporablja ga lahko psiholog
Merske karakteristike	Norme	Ne
	Zanesljivost	Notranja skladnost za posamezne lestvice: - površinsko igranje: 0,79 - globoko igranje: 0,81 - emocionalna skladnost: 0,70 - potlačitev: 0,70
	Veljavnost	Diskriminantna veljavnost: - jeza: - 0,09 – 0,26 - depresivnost: - 0,18 – 0,26 - anksioznost: - 0,05 – 0,29 - emocionalna izčrpanost: - 0,14 – 0,45
Dostopnost in cena	Original vprašalnika je v nizozemščini, v angleščino prevedene postavke so prosto dostopne na strani http://dspace.ou.nl/bitstream/1820/1294/1/N%C3%A4ring%20-Bri%C3%ABt-Brouwers-D-QEL-Validation-2007.PDF .	
Prednosti	- Pri razvoju so uporabili nekaj postavk drugih vprašalnikov emocionalnega dela, ki so bili že večkrat preverjeni. - Časovno ekonomičen in enostaven za uporabo.	
Pomanjkljivosti	- Nekoliko nižja zanesljivost nekaterih lestvic - Ni norm - Uporaba le v raziskovalne namene	
Posebnosti	Vprašalnik se uporablja predvsem v raziskovalne namene. V originalu je nizozemski, na nizozemskem vzorcu so bile izvedene tudi psihometrične analize, postavke pa so bile prevedene v angleščino za potrebe objave članka. Vprašalnik ni standardiziran in ni preveden v slovenščino.	

4. Primerjava med merskimi pripomočki

Vsi navedeni vprašalniki so dokaj novi, saj je najstarejši iz leta 2003. Trije od štirih (za enega podatki niso na voljo) merijo sicer nekoliko različne vidike emocionalnega dela, vendar pa vsi pokrijejo glavne aspekte. Na tem mestu je potrebno izpostaviti vprašalnik D-QEL (Näring, Briët in Brouwers, 2007), pri katerem so avtorji za nabor postavk izbrali boljše postavke vprašalnikov, ki so bili že validirani, kar kaže, da se različni avtorji strinjajo o načinu preverjanja emocionalnega dela. Še ena prednost vprašalnikov je, da so kratki, saj imajo od 8 do 20 postavk, hkrati pa so časovno ekonomični – izpolnjevanje najdaljšega naj bi trajalo približno deset minut. Vsi vprašalniki so enostavni za izvedbo in tudi za vrednotenje. Pri vseh bi omejili uporabnost na diplomirane psihologe, predvsem zaradi razumevanja delovanja emocij in s tem razumevanja rezultatov, ki jih z vprašalniki pridobimo. Zanesljivost vseh vprašalnikov je vsaj srednje dobra ali celo visoka, prav tako pa so pri vseh vprašalnikih na voljo podatki o veljavnosti, ki so bili pridobljeni že pri prvih validacijah vprašalnikov – za nekatere obstajajo tudi podatki drugih študij, kjer je mogoče pridobiti še dodatne podatke o veljavnosti.

Na drugi strani pa se vprašalniki srečujejo s kar nekaj pomanjkljivostmi, in sicer bi kot glavno izpostavili to, da so bili vsi uporabljeni le v raziskovalne namene – na voljo ni podatkov, da bi jih uporabljali kot merske pripomočke v praksi. S tem povezana je tudi pomanjkljivost, da so vsi vprašalniki brez kakršnih koli norm ali vsaj orientacijskih vrednosti. Poleg tega so vsi vprašalniki kratki, in čeprav je časovna ekonomičnost ponavadi prednost, bi lahko s kakšno dodatno postavko še izboljšali zanesljivost. Pri večini vprašalnikov so bili vzorci, na katerih so bile izvedene psihometrične analize, dokaj majhni, kar velja izboljšati. Izmed vprašalnikov je le eden (Lestvica emocionalnega dela ELS) preveden v slovenščino (Smrke, 2012), njegove merske karakteristike pa so bile preverjene le v sklopu manjšega vzorca. Dva vprašalnika sta sicer dostopna v originalu, pri drugih dveh pa so dostopne le postavke, ki so jih iz turščine oziroma nizozemščine prevedli v angleščino za potrebe objave raziskave.

Kot najboljši in hkrati tudi verjetno najpogosteje uporabljeni vprašalnik med navedenimi bi bilo potrebno izpostaviti Lestvico emocionalnega dela ELS (Brotheridge in Lee, 2003), saj je edini preveden v slovenščino, poleg tega pa je bil tudi v originalu že velikokrat uporabljen. Izvedenih je bilo kar nekaj študij na različnih poklicnih skupinah, kar pomeni, da je njegova uporabnost gotovo širša kot uporabnost drugih bolj poklicno specifičnih vprašalnikov. Vprašalnik pokrije glavna področja emocionalnega dela, hkrati pa je časovno ekonomičen in enostaven za vrednotenje. Poleg tega ima jasno faktorsko strukturo, dokaj dobro zanesljivost in možnost dostopa do veliko podatkov o veljavnosti.

Kot dober vprašalnik je potrebno omeniti tudi Dutch Questionnaire on Emotional Labor D-QEL (Näring idr., 2007). Pri njem je potrebno pohvaliti predvsem način izdelave nabora postavk, saj so avtorji izbrali nekaj boljših že validiranih vprašalnikov

emocionalnega dela in iz njih izbrali postavke, ki so jih potem vključili v svoj vprašalnik. Tudi zanesljivost vprašalnika je dobra, vendar pa so bile njegove karakteristike preverjene le na vzorcu nizozemskih učiteljev in medicinskih sester.

Emotional labor scale (Spencer in Rupp, 2009) pa je na drugi strani nekoliko slabši, saj je na voljo le malo podatkov o zanesljivosti, podatki o posameznih lestvicah pa niso dostopni. Vzorec, na katerem je bila izvedena validacija, je vključeval le študente – nujno bi bilo potrebno preveriti merske karakteristike tudi na vzorcu zaposlenih, saj se koncept emocionalnega dela nanaša na poklicno življenje. Poleg tega pa nekatere postavke vprašalnika niso enoznačne in bi lahko testirancem otežile izpolnjevanje vprašalnika.

Koncept emocionalnega dela ni tako pogosto preučevan kot so nekateri drugi koncepti znotraj organizacijske oziroma kadrovske psihologije, zato je tudi vprašalnikov manj, še posebej tistih, ki so prosto dostopni in imajo dobre merske karakteristike. Pri iskanju vprašalnikov je bilo mogoče najti tudi druge, ki jih nisva omenili, saj so ti vprašalniki nedostopni ali dostopni v omejenem številu postavk ali lestvic, poleg tega pa so originalne študije validacije vprašalnikov nedostopne. Vprašalnike pa bi gotovo veljalo podrobneje preveriti. Takšni vprašalniki so Discrete emotions emotional labor scale (Glomb in Tews, 2004), Emotional labor scale (Wong in Kenneth, 2002) ter posamezne lestvice avtorjev Diefendorffa, Croyleve in Gosseranda (2005), ki so za vsak pomembnejši aspekt emocionalnega dela izdelali ločeno lestvico.

5. Smernice za nadaljnje delo

Glede na to, da je prevod vprašalnika Emotional Labour Scale (Smrke, 2012) že narejen in da so se njegove merske karakteristike pokazale kot ustrezne, bi bilo smiselno dodatno preverjati veljavnost in zanesljivost vprašalnika na dodatnih vzorcih zaposlenih. Po drugi strani pa bi bilo smiselno izdelati nekoliko daljši vprašalnik za ocenjevanje emocionalnega dela v praksi, kar bi lahko dosegli s kombiniranjem različnih vprašalnikov oziroma njihovih postavk po vzoru D-QEL (Näring idr., 2007), s čimer bi dobili kakovosten vprašalnik, ki pokrije več aspektov emocionalnega dela (kot na primer trenutno obstoječi prevod vprašalnika ELS) in s tem bolj natančno oceni emocionalno delo. Za uporabo v praksi bi bilo zelo dobrodošlo izdelati tudi norme vsaj v smislu nekakšnih orientacijskih vrednosti, kar bi pripomoglo k temu, da bi bili vprašalniki bolj uporabni v praksi. Na ta način bi lahko s preverjanjem emocionalnega dela v organizacijah lažje preprečevali tako individualne kot tudi organizacijske negativne posledice le-tega.

6. Literatura

- Brotheridge, C. M. (2006). A review of emotional labour and its nomological network: practical and research implications. *Ergonomia IJE&HF*, 28(4), 295–309.
- Brotheridge, C. M., in Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57–67.

- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. in Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–359.
- Glomb, T. M. in Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1–23.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., Wax, A., in Anderson, K. T. (2011, Avgust). Dissonance matters: Meta-analytic examination of the antecedents and consequences of emotional labor. Predstavljeno na Academy of Management Annual Conference, San Antonio, TX. (<http://connection.ebscohost.com/c/articles/65870196/dissonance-matters-meta-analytic-examination-consequences-emotional-labor>)
- Mikolajczak, M., Menil, C., in Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality*, 41, 1107–1117.
- Morris, J. A., in Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.
- Wong, C.-S., Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274.

Emotional labour scale (ELS)

- Brotheridge, C. M., in Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379.
- Smrke, U. (2012). *Emocionalno delo v odnosu do afektivnosti, izgorelosti in karakteristik delovnega mesta* (Neobjavljena diplomska seminarska naloga.). Filozofska fakulteta, Maribor.

Emotional labor scale

- Spencer, S. in Rupp, D. E. (2009). Angry, guilty, and conflicted: Injustice toward coworkers heightens emotional labor through cognitive and emotional mechanisms. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 429–444.
- Spencer, S. in Rupp, D. E. (2009). Emotional labor scale [Database record]. Pridobljeno iz PsychTESTS. doi:10.1037/t08699-000

Teacher emotional labor scale (TELS)

- Çukur, C. Ş. (2009). The development of the Teacher emotional labor scale (TELS): Validity and reliability. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri / Educational Sciences: Theory & Practice*, 9(2), 559–574.

Dutch questionnaire on emotional labor (D-QEL)

- Näring, G., Briët, M. in Brouwers, A. (2007). Validation of the Dutch questionnaire on emotional labor (D-QEL) in Nurses and Teachers. V P. Richter, J. M. Peiro in W. B. Schaufeli (Eds.), *Psychosocial resources in human services work* (str. 135–145). München: Hampp Publishers.