

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM  
PÉNZÜGYI ÉS SZÁMVITELI KAR

A MUNKA SORÁN ÁTÉLT FLOW ÉLMÉNY VIZSGÁLATA A  
SZEMÉLYISÉGVONÁS ALAPÚ ÉRZELMI INTELLIGENCIÁVAL  
ÖSSZEFÜGGÉSBEN

Belső konzulens: Göndör András

Fenesi Alexa

Külső konzulens: Dr. Kőváriné Szalánczi Krisztina

Nappali tagozat

Emberi erőforrások szak

2017

## NYILATKOZAT

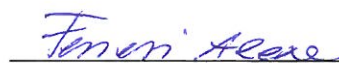
Alulírott Fenesi Alexa büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatomban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés során.

Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatomat az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá.

Budapest, 2017.május 17. nap



Hallgató aláírása

## Tartalomjegyzék

1	BEVEZETÉS.....	3
2	ELMÉLETI FELVEZETÉS .....	5
2.1	Flow elmélet eredete .....	6
2.1.1	<i>Flow: a tökéletes élmény.....</i>	6
2.1.2	<i>A tudat irányítása.....</i>	7
2.1.3	<i>Az élmény elérésének feltételei .....</i>	9
2.1.4	<i>Munka vs. szabadidő.....</i>	13
2.1.5	<i>A flow élményhez elengedhetetlen motiváció.....</i>	17
2.2	Az érzelmi intelligencia kialakulása .....	19
2.2.1	<i>ÉI modellek és mérési módszerek .....</i>	20
2.2.2	<i>Személyiségvonás alapú érzelmi intelligencia – TEIQue .....</i>	22
2.2.3	<i>Érzelmi intelligencia fontossága a munka világában .....</i>	25
3	PRIMER KUTATÁS.....	28
3.1	A kutatás témája, célja .....	29
3.2	A kutatás módszertana .....	29
3.3	A kitöltők általános jellemzői .....	32
3.4	A Flow-kérdőív eredményeinek elemzése .....	35
3.4.1	<i>Áramlat élmény elemzése a Flow modell alapján .....</i>	35
3.4.2	<i>Flow állapotot elősegítő tényezők elemzése .....</i>	37
3.4.3	<i>Flow élmény vizsgálata a hipotézisek alapján.....</i>	41
3.5	Az EQ kérdőív eredményeinek elemzése .....	46
3.5.1	<i>Globális érzelmi intelligencia szint.....</i>	46
3.5.2	<i>Az öt fő tényező egyes összetevőinek vizsgálata .....</i>	48
3.5.3	<i>ÉI szintek vizsgálata a hipotézisek alapján.....</i>	53
3.6	A két kérdőív összevetése, eredmények közti összefüggés vizsgálat .....	56
3.7	Konklúzió a kutatásra vonatkozóan .....	58

4	ÖSSZEGZÉS .....	60
5	FELHASZNÁLT IRODALOM .....	64
5.1	Könyvek, folyóiratok, cikkek, jegyzetek .....	64
5.2	Internetes hivatkozások .....	66
6	ÁBRAJEGYZÉK .....	68
6.1	Ábrák.....	68
6.2	Diagramok.....	68
6.3	Táblázatok .....	69
7	MELLÉKLETEK .....	70
7.1	Első melléklet: kérdőív .....	70
7.2	Második melléklet: flow élmény-pontozósablon.....	86

## 1 BEVEZETÉS

A flow élményről és az érzelmi intelligenciáról talán egy éve hallottam először a tanulmányaim során. Ekkor még nem kapcsoltam össze a két tényezőt, csak külön-külön ismerkedtem velük. Mikor az egyik egyetemi tanárom elmesélte, hogy mi is az a flow, és milyen az, amikor ezt átéljük, rögtön arra kezdtem gondolni, vajon nekem volt-e már ilyen élményben részem.

Hamar ráébredtem, hogy már többször is megéltem ezt az áramlat élményt, egyrészt sportolás, másrészt az egyik hobbi által. Ami a legmeglepőbb volt számomra, hogy az egyik nehéz vizsgámra való felkészülés során is volt szerencsém ebben az élményben. Emlékszem, akkor éppen egy maratoni vizsgafelkészítő tanfolyamon vettem részt, ami hat órán keresztül tartott. Eleinte nagy nehézséget okoztak a feladatok, majd kezdtem mindent megérteni, és azután fogott el ez a bizonyos extázis érzés. Magával ragadott az összes példafeladat, nem gondoltam arra, hogy milyen sok ideje ülök ott, valamint a körülöttem lévő diáktársaim sem zavartak. Csak a tanár, az adott gyakorlati feladat és én léteztem. Bátran mertem kérdezni, és bemondani a jó megoldásokat, pedig ez egyáltalán nem jellemző rám. A sokadik megszólalásom után tűnt fel, hogy „valami” történt velem az elmúlt órában, s amint ez tudatosult, elillant az áramlat, bár már amúgy is az óra végéhez közeledtünk.

Az érzelmi intelligenciához egy másik történet fűz. Ismerkedtünk az egyetemen a munkahelyi különbségekkel, amikor is az oktatónk hozott számunka egy kérdőívet. Ez nem más volt, mint egy angol nyelvű kulturális intelligencia kérdőív. Első ránézésre nem értettem, miért van ennyi részre bontva, majd az óra végére egyértelmű lett mindegyik tényező jelentése. Mivel ez előtt még nem hallottam arról, hogy létezne más fajta hányados is, amivel mérni lehetne bizonyos képességeinket, ezért foglalkoztatni kezdett a téma. Felmerült bennem a kérdés, hogy egyáltalán az IQ-tól függ-e az emberek helyállása a munkahelyen. Hosszas keresgélés után, számos helyen azt olvastam, hogy a hagyományos IQ mindössze 20%-ban felelős, és rengeteg más tényező játszik szerepet az életünk során, legyen szó munkahelyi teljesítőképességről, társas kapcsolatokról, iskolai eredményekről vagy akár karrieréről. Így bukkantam rá az érzelmi intelligencia létére is, melyet tovább vizsgáltam.

A kutatási témám aktualitását tekintve, nem mindennapi témát ölel fel. Talán a köztudatban sincs élesen benne e két fogalom: flow élmény és érzelmi intelligencia.

Azonban rohanó világunkban egyre inkább érdemes ezzel a két területtel foglalkozni. A flow elmélet megszületése lassan 30 évvel ezelőtt történt, viszont ez idő alatt nem koncentrált a kutatás a munkahelyi flow-ra, azaz, hogy vállalati környezetben hogyan lehetne elősegíteni a flow állapotot. Ahhoz, hogy a munkahelyi kiégést elkerüljük, elengedhetetlen, hogy jól érezzük magunkat a mindennapi feladataink során. A flow átélése ezt nagyban segíti, és az átlagos életszínvonalat is emeli. Ha a cégek lelkes munkaerőt akarnak alkalmazni, akkor igenis foglalkozniuk kell azzal, hogyan segíthetnének megteremteni a flow eléréséhez szükséges munkahelyi körülményeket. Az intelligencia fogalmát talán mindenki ismeri, viszont kevesen hallottak magáról az érzelmi intelligenciáról. A kiváló munkahelyi teljesítményhez, valamint kollégáinkkal kialakított megfelelő minőségű kapcsolathoz azonban figyelembe kell vennünk ezt a tényezőt is, és minél nagyobb hangsúlyt fektetni rá. Amennyiben érzelmileg nem nőttünk fel egy adott feladathoz, úgy nagy eséllyel nem is fogjuk tudni sikeresen megoldani azt.

Vizsgálódásom során arra kerestem a választ, hogy az érzelmi intelligencia szint hogyan hat a flow élmény gyakoriságára. Mely érzelmi intelligencia tényezők befolyásolják nagyobb mértékben a flow megélésének esélyét? Alacsony érzelmi intelligenciával rendelkező emberek is ugyanolyan mértékben élhetnek ár áramlat élményt? Vajon, ha érzelmi intelligenciánkat magas szintre fejlesztjük, akkor képesek leszünk többször átélni a flowt a munkánk során? Többek között ezekre a kérdésekre kerestem a választ a kutatómunkámmal. Kutatási módszerként a kérdőívet választottam, hogy minél többre tudjak támaszkodni az eredményekből. Interneten keresztül, az ismerőseim körében küldtem szét a kérdőívet, szabadon megoszthatta bárki, valamint a legismertebb közösségi oldalon különböző csoportok tagjai tölthették ki. Az egyetlen kritérium az volt, hogy a kitöltőknek legyen legalább fél év munkatapasztalata, hiszen a flow élménnyel kapcsolatos kérdéseket a mindennapi munkájuk során előforduló feladatokra vonatkoztatva szerettem volna megvizsgálni.

Úgy gondolom, hogy mindkét tényezőnek, rettentő nagy fontossága van az életünkben, kifejezetten a munkánkra és az emberi kapcsolatainkra való tekintettel. A szakdolgozat témaválasztása során eljutottam addig a gondolatmenetig, hogy érdemes lenne konkrét összefüggést vizsgálni a két témakör között. Ahhoz, hogy ezt megértsük, muszáj egy elméleti áttekintést elolvasnunk az adott témába, hogy ugyanazt a nyelvet beszéljük, és minden fogalmat ismerjünk. A dolgozatomat igyekeztem logikusan felépíteni, először a flow élmény rejtelseibe merülhetünk el, majd előtérbe kerül az érzelmi intelligencia szint

boncolgatása. Igaz, hogy a pozitív pszichológia kialakulásával kezdődött minden, a szakdolgozatomban mégis csak érintőlegesen szeretnék foglalkozni vele, bővebb kifejtésére nem keríték sort. A munkám második fele a saját kutatásomra épült, itt külön-külön elemeztem először az alapadatokat, után a flow élményre vonatkozó kérdéseket, majd a kitöltők érzelmi intelligencia szintjét. Végül összevettem a kapott eredményeket.

Hogy milyen célból választottam ezt a témát? Úgy gondolom, a foglalkoztatottak többségének szüksége van egyfajta változtatásra a munkájukkal kapcsolatban. Külső szemmel nézve a társadalmunkat, nap, mint nap fásultan, kényszerből járnak dolgozni az emberek, holott lehetne ezt az egészet élvezettel és odaadással is csinálni. Sajnos ez utóbbi a ritkább verzió, de hiszem, hogy csak egy löket kell a munkavállalóknak és munkaadóknak, hogy ez pozitív irányba változhasson.

## 2 ELMÉLETI FELVEZETÉS

Bár már jóval korábban is foglalkoztak szakemberek a pozitív pszichológiával, a köztudatban való megjelenését a 2000-es évek elejére tehetjük, és Martin E. P. Seligman, valamint Csíkszenmihályi Mihály nevéhez fűződik. A hagyományos értelemben vett pszichológiát *disease-modelnek* nevezték, vagyis a betegség-modell keretein belül működött, ami annyit jelentett, hogyha valaki megbetegedett vagy bármilyen (lelki) sérülés érte, akkor meggyógyították, kezelték. Az idő során rájöttek, hogy a pszichológiának nem csak a negatívumok megkeresése, és helyreállítása a célja, hanem sokkal inkább a pozitív dolgok hangsúlyozása. Egy mondatban összefoglalva mi is a pozitív pszichológia lényege: *„A jó bánásmód nem csak a megtört dolgok helyrehozására szolgál, hanem táplálja azt, ami a legjobb.”* (SELIGMAN, M. – CSÍKSZENMIHÁLYI, M. 2000, P.7). Az elmúlt 15 évben láttuk a pszichológia egy új ágának kibontakozását: egy olyan tudományt, ami az életet élni érdekessé teszi.<sup>1</sup> Előreláthatólag a jövőben is nagy szerepe lesz ennek az új meglátásnak.

Dolgozatom folytatásában, a pozitív pszichológia részeként kialakuló flow élményről szeretnék egy kisebb elméleti tudást feltárni, majd utána bemutatnám az érzelmi intelligenciával kapcsolatos ismereteimet. A flow megismeréséhez elengedhetetlen alaplúnak számít Csíkszentmihályi Mihály – *Flow: A tökéletes élmény* című könyve. Egyéb szakirodalmak mellett, én is ezt tanulmányoztam. Az érzelmi intelligenciáról szóló

---

<sup>1</sup> [https://www.ted.com/talks/martin\\_seligman\\_on\\_the\\_state\\_of\\_psychology/transcript?language=en](https://www.ted.com/talks/martin_seligman_on_the_state_of_psychology/transcript?language=en)  
/felhasználva:2017.04.04./

kutatásomhoz pedig Daniel Goleman – Érzelmi intelligencia című könyvén kívül, rengeteg más szakcikk is alapul szolgált. Számos publikáció állt még a rendelkezésemre, melyek közül kiemelném a konzulensem, Göndör András munkáit.

## 2.1 Flow elmélet eredete

A flow elmélet megalkotója Csíkszentmihályi Mihály magyar pszichológus volt. 1990-ben jelent meg a témában elsőként angol nyelven a *Flow: The Psychology of Optimal Experience* című könyve. Gyermek kora óta foglalkoztatta ez a téma, mondhatni, egész életét a flow élménynek, illetve a boldogság kutatásának szentelte. Több mint nyolcezer interjú és kétszázötvenezer egyéb megkérdezés során jutott el a flow élmény pontos megfogalmazásához, megértéséhez. Kollégáival és tanítványaival együttműködve, a tesztek, illetve felmérések eredményeiből, egy precíz, bizonyítékokkal rendelkező adatbázist hoztak létre, melynek tartalma világszerte páratlan és folyamatosan új adatokkal bővül (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997). A világhírű magyar pszichológus a mai napig foglalkozik a flow-val, ezt mi sem bizonyítja jobban, mint a 2017. április 5-én tartott előadása. A Budapesti Corvinus Egyetemen került megrendezésre, skype-on keresztül, angol nyelven, de magyarul is szólt a résztvevőkhöz. Elmesélte hogyan állt össze a flow élmény koncepciója, példákkal szemléltette, majd interaktív beszélgetés következett, ahol kérdéseket tettek fel neki. Érdekes kérdés volt, hogy vajon rossz dolgokban (pl. gyilkosságban) is meg lehet-e élni flowt. Ami azt illeti, elméletileg igen, de gyakorlatban a szocializáció feladata, hogy ne flow-ként akarja átélni a tettes. Azonban sokkal izgalmasabbak azok a témák, ahol valóban száz százalékosan át lehet élni az áramlat élményt, ilyen például a munka, melyről Csíkszentmihályi a saját szemszögéből is beszámolt.

### 2.1.1 *Flow: a tökéletes élmény*

Mi is az a flow élmény, vagy más néven áramlat élmény? A legtömörebb, hétköznapi megfogalmazásban talán így lehetne összefoglalni: szinte bármilyen cselekmény hatására kialakulhat ez az állapot, amely során az ember teljesen belemerül abba, amit csinál, illetve örömet leli a tevékenységében, energiával töltődik fel közben. Egy másik definíció szerint, melyet Csíkszentmihályi fogalmazott meg, a flow „*az a jelenség, amikor annyira feloldódunk egy tevékenységben, hogy minden más eltölpül mellette, az élmény maga lesz olyan élvezetes, hogy a tevékenységet bármi áron folytatni akarjuk, pusztán magáért.*” (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997, p.11). Ezt az érzést nevezte el a könyv írója tökéletes



élménynek, melyet a következőképp jellemzett: „*Mindannyian átéltünk már olyan pillanatokot, amikor azt éreztük, hogy nem ismeretlen erők taszigálnak ide-oda, hanem mi magunk irányítjuk cselekedeteinket, saját sorsunk urai vagyunk. Az ilyen ritka alkalmakkor szinte átszellemülünk, olyan gyönyörűséget érzünk, mely mérföldkő lesz majd emlékeinkben és azt súgja, mindig ilyennek kellene lennie az életnek.*” (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997, p.11). Ahhoz viszont, hogy ez a flow élmény létrejöhessen, számos dolognak teljesülnie kell, ezekre a későbbiekben visszatérek.

### 2.1.2 A tudat irányítása

Az áramlat élmény szempontjából, nagyon fontos, hogy megtanuljuk mit jelent a tudat irányítása, és hogy mik a tudatunk határai. Az önuralom számos más területen is szerepet játszik életünkben, ugyanakkor a flow eléréséhez is szükségünk van rá. Tudatunk teljes megértéséhez tág biológiai ismeretekre lenne szükségünk, de nekünk itt jelenleg elég csak annyit megjegyeznünk, hogy a tudat működése rendkívül összetett folyamat. Részben idegrendszerünk, részben genetikánk felelős érte, azonban sokszor felül tudjuk írni ezeket a már meglévő parancsokat.

Tudatunk korlátait legegyszerűbben azzal a példával tudnám szemléltetni, hogy képtelenek vagyunk feldolgozni, ha egyszerre három vagy több ember beszél hozzánk. Bár a kutatások és a számadatok alapján elméletileg az agyunk képes egyszerre ennyi adatot befogadni és értelmezni, de valójában maximum két ember együttes beszédét tudjuk felfogni. Léteznek olyan tevékenységek, amik során az elménk szinte automatikusan működik (pl. járművezetés), ezen cselekvések során más dolgokra is képesek vagyunk koncentrálni. Azonban végezhetünk olyan cselekvéseket is, amik önmagukban is szinte teljesen lekötik a figyelmünket. Csíkszentmihályi megemlíti a könyvében (1997), hogy ha épp egy probléma megoldásán gondolkozunk, akkor nem tudunk boldogságot megélni. Ez szorosan kapcsolódik a flow élmény átéléséhez is, ugyanis másik művében ezt írja: „*Amikor flow-állapotban vagyunk, akkor nem vagyunk boldogok, mert a boldogságérzéshez a belső állapotunkra kell figyelniük, és az elterelné a figyelmünket az előttünk álló feladattól.*” (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 2010, p.48). Életünk során rengeteg olyan szituáció van, amikor szinte egyáltalán nem kell használnunk elménket. Az otthonunkban végzett tevékenységek nagy része nem igényel komolyabb összpontosítást, így szabadidőnkben – amennyiben azt a flow élmény szempontjából nem hasznosan töltjük, – eldobjuk magunktól a lehetőséget, hogy tudatunk új információkkal

bővüljön. A „munka vs. szabadidő” című fejezetben ezt a témát tovább boncolgatom, de annyit megjegyeznék, hogy az egész életünk minőségét, illetve tartalmát az határozza meg, hogy a tudatunkba milyen és mennyi információt engedünk be. (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997).

A másik fontos dolog, amivel meg kell ismerkednünk az a figyelem. Tulajdonképpen ez határozza meg a tudatunk működését. Figyelmünket értékek és érdekek irányítják, amely során kialakul a világról alkotott képünk. Gondolkodással, azaz a tudatunk használatával, képesek vagyunk tervezni, következtetéseket levonni, helyzeteket felismerni. Azonban érzelmeink azok, amik cselekvésre biztatnak bennünket. A figyelemhez elengedhetetlen a fegyelem, talán nem véletlenül cseng ennyire hasonlóan e két szó. Ha belegondolunk a jelentéstartalmukba egyértelművé válik, hogy fegyelmezetség kell ahhoz, hogy figyelhessünk, ugyanakkor ha épp figyelünk valamire, az akaratlanul is fegyelmezettséggel jár. *„A figyelem az, ami a lehetséges és elérhető több millió információegységből kiválasztja a lényegeseket, az emlékezetből pedig az esemény kiértékeléséhez szükséges utalásokat és emlékeket eleveníti fel, hogy aztán meghozhassa a szükséges döntést.”* CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997, p.27). A könnyebb megértés érdekében megkülönböztetnék belső és külső figyelmet. A külső figyelem arra szolgál, hogy beszélgetőpartnerünket megértsünk, tisztában legyünk azzal mi történik körülöttünk, míg belső figyelmünkben csak a saját gondolataink, emlékeink léteznek. Azt azonban tudni kell, hogy a kettő nem igazán tud egyszerre működni, mert bármekkora is a figyelem, agyunk képtelen több információt észlelni, mint amennyit egyszerre fel tud dolgozni. Valószínűleg másokkal is előfordult már, hogy például egy baráti beszélgetés során valami hirtelen eszükbe jutott, és elgondolkodtak rajta, majd miután visszairányították a figyelmünket a társalgásra, már csak nehezen vagy egyáltalán nem sikerült felidézni, mit mondott az előtte lévő percekben a társunk. A flow élményhez kapcsolódóan, ennek pont az ellentettje fontos a számunkra. Szükségünk van teljes belső figyelemre, és ha ez létrejön, azaz koncentrációképességünk csak az adott feladatra irányul, akkor a külső tényezőkkel foglalkozó figyelmünk szinte magától megszűnik.

*„Az ember boldoggá vagy boldogtalanná teheti saját magát pusztán a tudattartalmának megváltoztatásával.”* (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997, p.23). Az én olvasatomban ez nem jelent mást, mint hogy minden hozzáállás kérdése. Bizonyára mindenki tapasztalta akár saját magán, akár egy ismerősén, hogy egy reménytelennek tűnő helyzetben is meg kell látni a jót. Ahogy a mondás is tartja: „Minden rosszban van valami jó.” Ugyanakkor az

ellentettjére is tudunk példát, amikor valakinek lehetetlen a kedvére tenni, mindenben csak a negatívumot látja. Az ő életükben hatalmas változást jelent, ha a személyiségüket át tudnák formálni egy kicsit. Ezáltal lehetőségük lenne a jövőben pozitívan hozzáállni a nehézségekhez, egy sikeresebb, boldogabb életet élve ezzel. Csíkszentmihályi remekül megfogalmazta Flow könyvében, hogy milyen az az ember, aki a fent leírtakkal tisztában van, az ő idézetével zárnám a fejezetet. *„A tudatát uralni képes ember ismertetőjele az a képesség, hogy akaratlagosan tudja összpontosítani, nem hagyja elterelődni a figyelmét, és képes addig koncentrálni valamire, míg a célját el nem érte, de csak addig. Az az ember, aki erre képes, rendszerint élvezzi a mindennapi élet normális menetét.”* (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997, P.27-28).

### 2.1.3 Az élmény elérésének feltételei

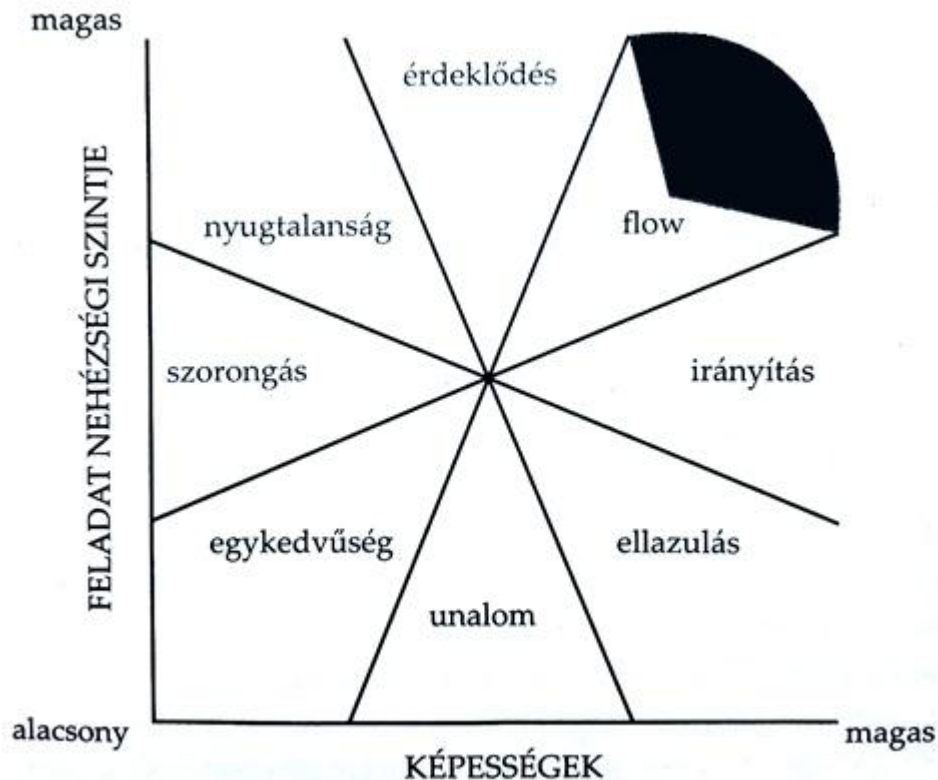
Mint már említettem, van pár feltétel, ami nélkül tulajdonképpen lehetetlen elérni a flow élményt. Csíkszentmihályi nyolc ilyenet különböztetett meg, azonban én 8+1 kiegészítést tennék hozzá Jackson és Marsh írása alapján (1996). A két pszichológus sportolókra vonatkoztatva határozta meg a kilenc dimenziót, ami alapján a flow felépül, viszont úgy gondolom, hogy ezek nem kizárólag rájuk érvényesek, hanem általánosságban is alkalmazhatók. Ha ezek közül akár csak egy is teljesül, már nagy esélyünk van átélni ezt az örömteli állapotot. A flow élmény keletkezéséhez szükséges kilenc alapvető elem a következő:

- **A feladatok és képességeink egyensúlya**

Ezt legjobban az *1. ábrán* tudnám szemléltetni, ahol jól látszik, hogy milyen feltételek mellett tudunk bekerülni a flow állapotába. Eleinte ez a modell nem így nézett ki. Tulajdonképpen csak három részre volt osztva: szorongás, flow csatorna és unalom, majd kicsit később hozzájuk társult egy negyedik komponens is: az apátia. A további kutatások eredményeképp, a képen látható nyolccsatornás modellt 1997-re sikerült kidolgozni (MAGYARÓDI, T.[et. al.] 2012). Ha túl nehéznek bizonyul az adott tevékenység vagy feladat, és nincsenek meg hozzá a képességeink, akkor nagy eséllyel szorongást vagy aggodalmat érzünk majd. Viszont ha a feladatok túlságosan is könnyen teljesíthetők, nincs bennük semmi kihívás, akkor a képességeink messze meghaladják az elének néző feladat nehézségi szintjét, úgyhogy inkább unatkozni fogunk közben. Tehát a flow szempontjából nagyon fontos, hogy a feladatok nehézsége és a képességeink egyensúlyban álljanak. Amennyiben az „érdeklődés” vagy az „irányítás” szakaszban

érezzük magunkat, könnyen eldönthető, hogy min kéne javítani az áramlat élmény megéléséhez.

1. ábra: Flow-modell: A feladatok és képességek egyensúlya (Csíkszentmihályi, M. 1997, p.47)



- **Világos és elérhető célok**

Nagyon fontos, hogy a teljesítendő célokat jól ismerje az adott személy. Legyen tisztában vele, hogy mit akar elérni, hova kell eljutnia a feladata végeztével. Lehetnek előre meghatározott célok, vagy kialakulhatnak a cselekmény közben is, de mindenképp világosan megfogalmazottnak kell lennie, illetve lényeges, hogy az illető számára elérhető legyen.

- **Egyértelmű és azonnali visszajelzés**

Amennyiben azonnali és világos visszajelzést kapunk – általában önmagából a cselekvésből – akkor az tudatja az emberrel, hogy sikeresen halad-e célja felé. Ha pontosan tudjuk, hogy épp mi a feladatunk, akkor azzal is tisztában kell lennünk, hogy azt jól végezzük-e vagy sem. Sokan másoktól várják ezt a visszajelzést (például a főnököktől), de ezt a legtöbb esetben saját magunknak kell éreznünk, tudnunk. Csíkszentmihályi számos példát hozott fel, ami jól szemlélteti a visszajelzéseket, és

természetesen ez minden munkaterületen, minden tevékenységben nagyon eltérő lehet. Az eredmény viszont ugyanaz: információ arról, hogy sikerrel végezzük-e az adott feladatot.

- **Erős koncentráció**

A koncentráció és a flow élmény kapcsolata, lényegében abból áll, hogy miután sikerül összpontosítani a feladatra, utána minden felesleges információ eltűnik gondolatinkból, vagyis nem fogunk tudni a hétköznapi problémáinkra figyelni. A legtöbb mindennapi tevékenység során nem megy végbe automatikusan az a folyamat, amivel az aggodalmainkat kizárjuk a tudatunkból. Tulajdonképpen hiába próbálunk fókuszálni valamire, mindig lesz egy-két kócska gondolat, ami nem oda kapcsolódik. Ezzel szemben, ha úgy végezzük a tevékenységet, hogy flowt szeretnénk átélni közben, akkor száz százalékos koncentrációra van szükségünk. Ehhez persze elengedhetetlen, hogy az adott feladat céljai világosak legyenek számunkra, valamint hogy azonnali visszacsatolást kapjunk. Megemlíteném még azt is, hogy ez az erős figyelem, csak abban az esetben jöhet létre, ha a feladat egyensúlyban van képességeinkkel. Végző soron a koncentráció lényege, hogy létrehozuk vagy helyreállítsuk tudatunkban a rendet.

- **Időérzék megváltozása**

Talán ez a legjellegzetesebb és legészrevehetőbb velejárója a flow állapotnak. A legtöbb esetben azt tapasztalhatjuk, hogy gyorsabban telik az idő, mint valójában, azonban olyanra is tudunk példát, amikor épp az ellenkezője történik. Mondhatni, hogy a tevékenység dinamikájától is függ, erre jó példa egy táncos fellépése, ahol ő csak pár percet tölt a színpadon, és bármennyire is élvezi, nagy valószínűséggel több időnek fog tűnni neki, mint azoknak, akik csak nézik őt. Léteznek azonban olyan áramlat-tevékenységek is, ahol nagyon is fontos a kiváló időérzék. Ezekben az esetekben ez a készség hozzájárul az örömteli tevékenységhez. Összességében azt lehet megállapítani, hogy flow élmény közben a valódi idő múlásának nem sok köze van ahhoz, ahogyan azt érzékeljük.

- **Kontrollézés**

A kontrollézés megszerzéséhez nem kell mást tennünk, mint a kezünkben tartani az eseményeket. Hinni, hogy van felettük irányításunk. Míg a való életben a legtöbb dolog felett nem vehetjük át a hatalmat, addig az adott flow tevékenységünkben nagyon is

lényeges a cselekvés feletti uralom érzete. Igazából az emberek nem azt élvezik, hogy kontrollhelyzetben vannak, hanem azt, hogy egy-egy nehéz helyzetben gyakorolni tudják uralmukat. Ezt úgy tehetik meg, ha az adott feladat kimenetelét valamilyen módon befolyásolni tudják. Mikor elfogja az illetőt a kontrollézés, akkor úgy gondolja, hogy nem történhet semmi rossz, minden tökéletesen fog bekövetkezni. Ez a tökéletesség érzés (legalább elméletben) elérhető a flow állapotban, azonban van egy nagy hátránya is, mégpedig, hogy az áramlat élmény függőséget okozhat. Magyarán, ha valakit rabul ejt a feladatok feletti kontroll érzet, akkor könnyen lehet, hogy többé már nem akar az élet nehézségeivel, problémáival foglalkozni, hiszen korábbi flow állapotában (elméletben) minden tökéletesnek tűnt.

- **Légy jelen! – a cselekvés és a figyelem összeolvadása**

Számomra talán ez az állapot a legmegfoghatatlanabb. Tudatosan kell jelen lennünk az adott cselekményben, mindezt úgy, hogy a külvilágot teljes mértékben kizárjuk. Meg kell tanulnunk egyfajta csőlátást alkalmazni, amely lehetővé teszi, hogy csakis kizárólag az adott feladat létezzon számunkra, ne foglalkozzunk se múlttal, se jövővel, csak hagyjuk, hogy sodorjon magával az áramlat. Amíg teljes figyelmünket leköti a tevékenység, addig benne tudunk maradni a flow állapotában, azonban ha egy kicsit is kizökkenünk, oda az élmény. Valahogy úgy kell ezt elképzelni, mintha összeolvadnánk az adott tevékenységgel.

- **Az Én-tudat elvesztése**

Az Én-tudat elvesztése nem egyenlő egy tudattalan állapotot létrejöttével. Mint azt már ismerjük, nagyon is tudatosnak, ébernek kell lennünk a flowt illetően. Ez a kritérium csupán annyit jelent, hogy megszűnik a saját énünkkel való foglalkozás. Az már talán mindenkivel megesett, hogy annyira belemerült valamibe, hogy elfelejtette éhségérzetét. Hasonló az Én-tudat megszűnése is, bár ennél azért nehezebb megfedkezni róla. Ha mégis sikerül figyelmen kívül hagyni saját énünket, akkor lehetőséget kapunk arra, hogy kiterjesszük az önmagunkról kialakított véleményünket. Bár ez egy paradox jelenségnek tűnik, de nagyon fontos tudnunk, hogy az áramlat élmény befejeztével az Én-tudatunk sokkal erősebben tér vissza, valamint ha sikerült kiterjesztenünk Énképünket, akkor egy új készségekkel, élményekkel teli, gazdagabb képet kapunk magunkról.

- **Autotelikus élmény**

Az autotelikus szó öncélút jelent. Ebből következik az a megállapítás, – amit Csíkszentmihályi is kijelentett, – hogy ha a tevékenységet önmagáért csináljuk, akkor sokkal nagyobb az esélyünk a flowra. Ehhez viszont teljesülnie kell annak, hogy ne valamilyen haszon elérésére törekedjünk, hanem tényleg csupán azért végezzük azt az adott feladatot, mert az örömet okoz számunkra. Nem probléma, ha külső hatásra kezdjük el csinálni, de fontos, hogy a cselekvés közben kialakuljon bennünk az autotelikus érzés, miszerint az adott tennivaló belső jutalomértékűvé válik. A legtöbb dolog, amit életünk során végzünk, legyen ez munka vagy szabadidős tevékenység, nem okoz számunkra autotelikus élményt. Mégpedig azért, mert ha munkáról van szó, szinte mindenkit a megélhetés vezényel, ergo azért tesszük, mert muszáj dolgoznunk. Ha pedig a szabadidőt vesszük alapul, akkor a leggyakrabban passzívan töltjük el, vagyis nincs módunk valamelyik készségünk alkalmazására, esetleg új cselekvési lehetőség kipróbálására. Azonban ha esélyt adunk magunknak öncélú tevékenységek végzésére, akkor könnyen lehet, hogy az esetleges munka közbeni unalmunkat az öröm váltja fel, vagy ha épp szorongunk egy előttünk álló feladat miatt, akkor azt inkább izgatottsággal éljük meg.

Ennek a fent említett kilenc összetevő valamennyi teljesülése esetén nagy valószínűséggel lehetünk részesei az áramlat élménynek. Egy jóval később készült kutatás alapján kiderült, hogy elég lehet akár az is, ha csak három összetevő teljesül. Ezek a következők: egyértelmű és tiszta cél, észlelt kihívások és képességek egyensúlya, valamint a közvetlen és folyamatos visszacsatolás megléte. (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. [et. al.] 2005, idézi PINCZÉS, T. – PIKÓ, B. 2014). A flow jelenség jellemzői tulajdonképpen ezekből adódnak, ennyi információ alapján szerintem már mindenki el tudja képzelni, milyen is az a bizonyos flow élmény.

(JACKSON, S. A. – MARSH, H. W. 1996, CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997).

#### *2.1.4 Munka vs. szabadidő*

Csíkszentmihályi rengeteg kutatást tárt fel a munka versus szabadidő témával kapcsolatban (1997, 2010). Arra kereste a választ, hogy vajon az emberek munkájuk alatt, vagy szabadidejükben élnek-e át többször flow élményt. Nos, az én megállapításom szerint a válasz: attól függ. Hogy mitől? Azt a következő pár sorban részletezném. Egyfajta paradoxon áll fenn a munkával kapcsolatban, ugyanis a kutatások azt mutatják,

hogy hiába élnek át az emberek több örömteli élményt munkahelyükön, mégis szívesebben csinálnának éppen valami mást munka helyett, és több szabadidőre vágnak. Ennek több oka lehet, leginkább talán az, hogy nincs elég motivációjuk a munkájuk során. Ez annyit jelent, hogy bár a munka alatt többször éreznek örömet az emberek, de kevés a motiváltságuk, így szabadidejükben, annak ellenére, hogy kevesebbszer élnek át flowt, mégis nagyobb lelkesedéssel csinálnak bármilyen tevékenységet. Társadalmi elvárásaként belénk van kódolva, hogy a munka egy kötelező „rossz”, ami csak elveszi a szabadidőnk, ezáltal a legtöbb ember teherként éli meg. A szabadidőt tekintve az emberek többsége szereti ezt inkább passzívan eltölteni, ami nem is baj, hiszen kell a pihenés, de csak egy bizonyos mértékig, mert utána ez már inkább egykedvűséget eredményez. Tehát az, hogy mikor és milyen gyakran tudunk átélni flowt, leginkább attól függ, hogy milyen tevékenységeket végzünk.

Hogyan tehetjük élvezetesebbé munkánkat illetve szabadidőnk? A legfőbb szempont, amit be kell tartani ezzel kapcsolatban, hogy a tevékenységek a saját szükségleteinkhez legyenek igazítva. Igaz, nagyon sokan nincsenek tisztába azzal, hogy mi okoz nekik örömet az életben, de sosem késő erre ráébredni. Sőt, ahhoz, hogy értékes életet éljünk, szinte muszáj megkeresnünk ezeket a tényezőket, amik hozzájárulnak boldogságunkhoz. Ha figyelembe vesszük a flow szabályit munkánk során, akkor nagy valószínűséggel lehet részünk örömteli élményben a munkaidőnk alatt is. A munkával kapcsolatban több lehetséges opció van. Az egyik, hogy megpróbáljuk a munkát oly módon változtatni, hogy játékosá tesszük. A mai világban nagy szerepet kapott és egyre inkább elterjedt a gamification<sup>2</sup>, ami hozzájárulhat a flow élmény kialakulásához a munka világában. Ha a munkavállalók játékszerűnek fogják fel a feladataikat, akkor előfordulhat, hogy kevésbé tartják majd fontosnak a munkájukat, de legalább boldogan és motiváltan végzik mindezt. Az pedig, hogy esetleg kevésbé lesz fontos számukra a tevékenység, csak abból adódik, hogy kevesebb figyelem ráfordítással sikerül véghezvinniük a játékos feladatokat. Ugyanakkor ez nem jelenti azt, hogy ettől rosszabb lenne a teljesítményük, csupán más szemszögből nézik, és más módszerekkel végzik mindennapi teendőiket. A külső körülmények megváltoztatása pozitív irányba mozdíthatja elő a dolgokat, de nem szabad azt hinni, hogy ha minden munka játékos lenne, akkor mindenki élvezné őket. Sajnos még a tökéletes külső körülmények sem garantálhatják az áramlatélményt. Éppen ebből

---

<sup>2</sup> „A gamification a játékok elemeinek és a játéktervezés technikáinak alkalmazása nem játék típusú kontextusban.” (KENÉZ, A. 2015, P.36)



adódik a másik lehetőségünk, miszerint az embereknek kell megváltozniuk. Ha sikerül autotelikus személyiséget fejleszteniük magukba, akkor nagy esélyük lesz az áramlat élményre. Ezt legegyszerűbben úgy érhetjük el, hogy ha meglátjuk az örömet minden apróságban, folyamatosan fejlesztjük képességeinket és elérhető célokat tűzzünk ki magunk elé. Ha felismerjük az élet különböző helyzeteiben a cselekvési lehetőségeket, nem fogjuk elveszítettnek, haszontalannak érezni magunkat. Lehetséges, hogy külön-külön egyik módszer sem hoz nagy változást, így aki biztosra akar menni, annak a kettő kombinációjával kell élni, és ezáltal szinte garantált a tökéletes élmény megélése.

Amennyiben egyáltalán nincs lehetőségünk a flow élmény megélésére a munkánk közben, akkor arra kell törekednünk, hogy legalább szabadidőnkben rendszeresen kijusson ebből a kivételes élményből. Csíkszentmihályi amerikaiakra vonatkozó kutatásai alapján, megpróbáltam én is összegyűjteni hasonló statisztikai adatokat a magyar emberekkel kapcsolatban. Leginkább az érdekelt, hogy mivel töltik szabadidejük nagy részét a magyar lakosok. A következő felmérésből, melyet a Központi Statisztikai Hivatal végzett, az alábbi információk derültek ki:

2. ábra: Szabadidő eltöltése (KSH, A 15–74 éves népesség napi időfelhasználása, 2010)

<b>A szabadon végezhető tevékenységekre jellemző időfelhasználási adatok</b>				
Tevékenység	A 15–74 évesek napi átlagos időráfordítása, perc		A tevékenységet végzők	
			aránya, %	napi időráfordítása, perc
	1999/2000	2009/2010		
<b>Szabadon végzett tevékenységek összesen</b>	<b>280</b>	<b>268</b>	<b>97,7</b>	<b>274</b>
Ebből:				
társas szabadidőtöltés	51	46	54,2	85
olvasás	24	20	25,9	76
televízió, videó, internet	161	152	87,4	174
sport, séta	19	15	15,3	96

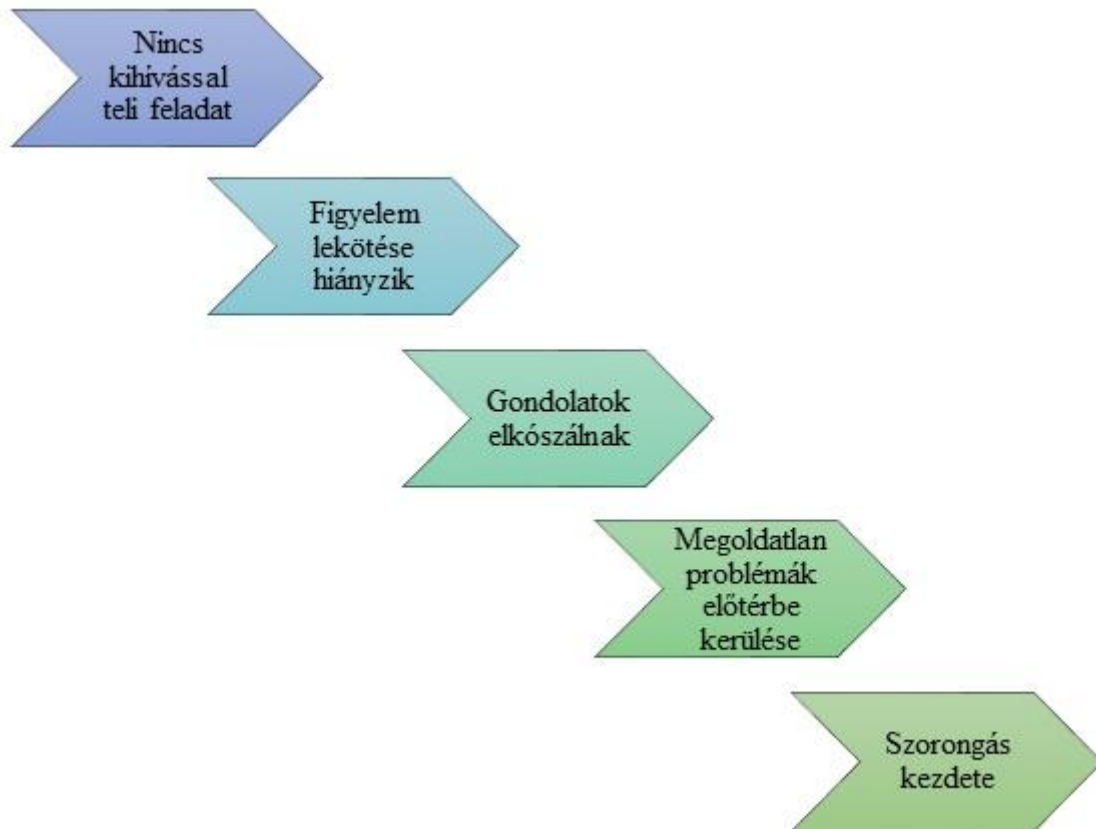
Az egy napra jutó szabadidő az elmúlt évtizedben alig változott. Azt mondhatjuk, hogy naponta átlagosan négy és fél óra szabadideje van egy felnőttnek. Az viszont érdekesebb, hogy vajon mivel telik ez a magyar lakosok számára. Jól látszik, hogy a legtöbb idejüket

már az 1999/2000-es években is a képernyő előtt töltötték, és ez tíz évvel később sem volt másképp. Szabadidejük több mint felét csak a televízió, internet és videók bámulása teszi ki. Valljuk be, ez a flow élmény szempontjából nem túl kifizetődő, de egyébként, ha csak józan ésszel nézzük, akkor is beismerhetjük, hogy szinte semmi haszna az effajta tevékenységeknek. Mióta ilyen nagy teret nyert a technológia világa, a többi szám elenyésző a képernyő előtt töltött időhöz képest. Ráadásul az életkor előrehaladtával egyre inkább nő a televízió nézők száma, különösen a nyugdíjas korosztály esetében. A második helyen a társas szabadidőtöltés végzett, bár az utóbbi évtizedben ez is csökkent, azért még naponta átlagosan legalább háromnegyed órát töltünk társalgással, és valószínűsíthető, hogy ez a hétfégi napokon nagyobb számot mutatna. Ez mindenképp pozitív, hiszen a társas kapcsolatok ápolása közben is át lehet élni az áramlat élményt, valamint a barátainkkal töltött idő is rendkívül hasznos ebből a szempontból. Az olvasás tényezője megosztó, igaz, részünk lehet közben flow élményben, de ez nagyban függ attól, hogy mit olvasunk. A tény viszont, hogy mind az olvasásra fordított idő, mind az olvasottak aránya csökkent, nem túl előremutató. Egy másik felmérés azt is kimutatta, hogy az emberek saját hobbijuk gyakorlására csupán naponta átlagosan tíz percet szánnak, ami elég kevésnek mondható (KÖZPONTI STATISZTIKAI HIVATAL – KULTURÁLÓDÁSI SZOKÁSAINK, 2013). A hobbi, az a tevékenység, amit pusztán azért szoktak végezni az emberek, mert az örömet okoz nekik, és mégis ilyen kis mértékben van jelen a magyarok köreiben. Talán a legaggasztóbb tényező a sport és séta témaköre. Nem csak a flow szempontjából, pusztán egészségügyi okokból is jóval nagyobb arányban kéne, hogy jelen legyen az emberek életében. A vizsgált korcsoport kevesebb, mint 16%-a szokott szabadidejében sportolni, illetve sétálni, és az ezredfordulóhoz képest még így is csökkent az embereknek az erre fordított ideje, ami különösen negatív hatással van a boldogságunkra. Ha részesei szeretnénk lenni az áramlat élménynek, akkor ennek talán az egyik legegyszerűbb módja, ha elkezdünk valamilyen sporttevékenységet. Amennyiben olyat találunk, amiben még versengeni is lehet, az kimondottan előnyös (KÖZPONTI STATISZTIKAI HIVATAL - STATISZTIKAI TÜKÖR, 2011, V.ÉVF.87.SZ.).

Szabadidőnkkel kapcsolatos legnagyobb problémát a 3. ábrán szemléltetném. Ebből kitűnően látszik a folyamat, ami miatt itt nehezen, vagy egyáltalán nem tudunk átélni flow élményt. Ezen kívül előfordulhat, hogy ha szabadidőnk nem hasznosan töltjük, akkor sokkal inkább leszünk fásultak, esetleg szorongáshoz is vezethet. A szorongást legegyszerűbben televízió nézéssel, túlzott (szerencse) játékszenvedéllyel, esetleg olcsó

romantikus / rémregények olvasásával vagy alkohol- illetve drogfogyasztással szokták elnyomni az emberek (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 2010).

3. ábra: Szabadidő nem hasznos eltöltésének folyamata (Saját szerkesztés, Csíkszentmihályi, M. 2010 alapján)



Amennyiben szabadidőnkben inkább valami aktív kikapcsolódást választunk, például sportolunk, vagy hobbinkat űzzük, esetleg művészeti tevékenységeket végzünk, úgy gyakran lehet részünk áramlat élményben.

Összességében fontos, hogy szeressük a hivatásunkat és elkötelezettek legyünk munkánk iránt, de semmiképp se munkamániásként éljük életünket. Mint azt már tudjuk: „*a barátokkal való együttlét nyújtja a legpozitívabb élményeket*” (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 2010, P 62.), tehát törekedjünk arra, hogy a munkahelyünkön is sikerüljön baráti kapcsolatokra szert tenni, és ebből kifolyólag még egy tényezőhöz juthatunk, ami elősegíti, hogy kivételes életet tudjunk élni.

#### 2.1.5 A flow élményhez elengedhetetlen motiváció

A motiváció megléte az életünkben és különösen a munkánkban nélkülözhetetlen. Minden embert más motivál egy adott feladat során, azonban az biztos, hogy ha valaki

motiváció nélkül végzi a dolgát, az kevésbé lesz sikeres, és nem is tudja olyan hatékonyan véghez vinni azt. Egy számomra kedves és érdekes történettel szeretném bemutatni a motiváció fontosságát, amit már több oktatómtól is hallottam, valamint Daniel H. Pink egyik művében is olvashattam. Daniel több motivációs elméletről is beszámolt, azonban a mai világban ebből kettő már elavultnak mondható. Az egyik a biológiai motivációnk, ami evésből, ivásból, nemi ösztönök kielégítéséből áll, tehát ez a létfenntartáshoz szükséges. A második elmélet a jutalmazó, illetve büntető motivációs gyakorlat, mely sok ideig működött a társadalomban, de manapság már nem mindenhol alkalmazható jól. Éppen ezért az új, Motiváció 3.0 névre keresztelt módszer az, ami áttörést hozhat e téren, és természetesen ez nagy összefüggést mutat a flow elmélettel is. A történet, – ami alapján egyszerűen megismerhetjük mi is ez az új, belső motiváció – két enciklopédiáról szól. Az egyik a jól ismert Microsoft egyik terméke, ami az 1990-es évek közepén jött létre, a másik, egy pár évvel később létrehozott önkéntes alapon működő enciklopédia volt. A Microsoftnál minden úgy működött, mint egy rendes vállalatnál, az alkalmazottak fizetést kaptak az enciklopédia szerkesztéséért, a vezetők felügyelet alatt tartották munkájukat, a létrehozott területet pedig online úton, valamint CD-ROM formájában is megvásárolhatták az érdeklődők. Ezzel szemben a másik enciklopédiát a világon jóformán bárki szerkeszthette, szakmai ismeret nélkül is, csupán kedvtelésből. Önkéntesek foglalkoztak a szócikkekkel, akár heti húsz-harminc órában, és cserébe ők semmi féle juttatást nem kaptak munkájukért. A kérdés csak az, vajon 15 év elteltével melyik lett sikeresebb? Senki nem mondta volna anno, hogy a Microsoft terméke csődbe megy, pedig így lett. 2009-re az ő cégük bezárt, a másik enciklopédia, ami történetesen a Wikipedia, pedig tovább működött. Sikeresen, több millió cikket megírva, számtalan nyelvre lefordítva, a mai napig is a világ legnagyobb enciklopédiájának számít, és ugyanúgy önkéntes alapon működik, mint a kezdetekben (PINK, D.H. 2010). *„Ha valaki szereti, amit csinál és eléggé motivált, akkor könnyebben tudja összpontosítani a figyelmét.”* (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 2010, P.42). Ezzel a mondattal és a korábbi történettel nagyszerűen alá lehet támasztani, hogy miért is fontos a motiváció, ha meg szeretnénk élni a flow élményt.

## 2.2 Az érzelmi intelligencia kialakulása

Az érzelmi intelligencia (ÉI) fogalma tág történeti múltra tekint vissza, rengeteg előzménnyel rendelkezik. Sokan azt hiszik, hogy kialakulása Daniel Goleman nevéhez fűződik, mivel 1995-ben kiadott könyve nagy sikert aratott. Azonban közel 100 éve foglalkoztak legelőször a témakörrel, bár ekkor még nem ezen a néven futott. Göndör András remekül összefoglalta egyik publikációjában az érzelmi intelligencia kialakulását, úgyhogy ezt használom alapul (GÖNDÖR, A. 2002). Világosan, logikusan és időrendben van felépítve, minden részletet tartalmaz, ezért pont megfelelőnek találtam.

A témához kapcsolódóan elsőként a szociális intelligencia fogalma merült fel, melyet E. L. Thorndike említ 1920-ban megjelent cikkében. Úgy fogalmaz, hogy ez az a „*képesség, amivel meg tudjuk érteni, és irányítani tudjuk a férfit, a nőt, a fiút és a lányt, tehát ezáltal bölcsen cselekedhetünk emberi kapcsolatainkban*” (THORNDIKE, E. L. 1920, p.228). Húsz évvel később, 1940-ben, D. Weshler az intelligencia elemeiről gondolkodott, és megállapította, hogy a nem intellektuális elemek jelezhetik előre a siker lehetőségeit az életünkben. Egy kisebb szünet után, D. McClelland volt az, aki újra foglalkozni kezdett a témával az 1970-es évek végén. Harvardon végzett kutatásai alapján azt mondta, hogy a kognitív intelligencia tesztek keveset árulnak el arról, hogy mi tesz valakit sikeressé. Ezt követően 1983-ban H. Gardner megalkotta a többszörös intelligencia elméletét, mely szerint 8 különböző intelligencia típust határozott meg. Ezek közül az interperszonális (személyközi/kapcsolati), valamint az intraperszonális (személyiségen belüli) intelligencia az, ami fontos számunkra. Interperszonális intelligenciáról akkor beszélünk, ha megvan „*a képességünk arra, hogy felismerjük és megértsük más emberek hangulatait, vágyait, motivációit és szándékait.*” (GARDNER, H. [et.al.] 2012, p.7). Intrapersonális intelligencia pedig az a képesség, hogy ugyanezeket a tényezőket saját magunkban is észrevegyük, tehát ez inkább az önismeretre irányul. Két pszichológus, Peter Salovey és John D. Mayer 1990-ben eljutott az érzelmi intelligencia fogalmának meghatározásáig. Kezdetben így definiálták: „*Az érzelmi intelligencia egy olyan képesség, ami azt jelenti, hogy valaki nyomon tudja követni mások és önmaga érzéseit, érzelmeit, különbséget tud tenni köztük, és arra használja ezeket az információkat, hogy vezesse őt a gondolkodásában és cselekedeteiben.*” (SALOVEY, P., MAYER J. D. 1990, p.189). Tovább folytatva kutatásaikat, 1997-re már sikerült megfogalmazniuk egy bővebb definíciót, ami a következőképp hangzik: „*Az érzelmi intelligencia egy olyan képesség, ami arra szolgál, hogy észleljük az érzelmeket, továbbá megközelítsük és előidézünk azokat, annak*

*érdekében, hogy hozzájáruljon a gondolkodásunkhoz. Ezen kívül egy képesség arra, hogy megértsük az érzelmeket és érzelmi szándékokat, valamint megfontoltan irányítsuk érzéseinket, így ez elősegíti a jobb érzelmeinket és hozzájárul a jobb gondolkodásunkhoz.”* (SALOVEY, P., MAYER J. D. 1997. p.22). Azt is kijelentették, hogy az ÉI-hez sorolt képességek, jól elkülöníthetőek az IQ-tól, vagyis ezek csoportja egy különálló intelligenciaformát alkot. Mindeközben megjelent a már említett Daniel Goleman könyve, ami másfél évig szerepelt a New York Times bestseller-listáján. 1998-ban kiadott második könyvében pedig leírta, hogy kétszer olyan fontosnak tartja az érzelmi intelligenciát, mint az IQ-t (GOLEMAN, D. 1998, p.31. IDÉZI MAYER J. D. [et.al.] 2004). A mai értelemben vett érzelmi intelligencia az 1990-es évek elején került meghatározásra a legutóbb említett két pszichológus által. Természetesen a témában azóta is rengetegen folytatnak kutatást, szóval az ÉI témakörét még nem mondanám teljes mértékben kifejtettnek.

### *2.2.1 ÉI modellek és mérési módszerek*

Az évek során többfajta érzelmi intelligencia modellt is kidolgoztak. Alapvetően három nagy csoportba lehet őket sorolni: képesség alapú modell, kevert/összetett modell és személyiség alapú modell. Az első kettőt csak felületesen mutatnám be, hiszen dolgozatomban középpontjában a harmadik típus áll, így csak az kerül részletes elemzésre a későbbiekben.

A **képesség alapú modell** Salovey és Mayer nevéhez fűződik. Mint ahogy a neve is tükrözi, ez a modell leginkább arra épít, hogy az ÉI-t képességek halmazaként kezelje, pontosabban kizárólag mentális képességek alapján határozza meg az érzelmi intelligencia szintet. A két pszichológus először három osztályba sorolta ezeket a képességeket (SALOVEY P., MAYER, J. D. 1990):

1. érzelmek értékelése és kifejezése (önmagunkra és más személyekre vonatkozóan)
2. érzelmek szabályozása (önmagunk és más személyek érzelmei)
3. érzelmek hasznosítása (pl.: rugalmas tervezés, kreatív gondolkodás, figyelem átirányítása, motiváció).

Majd 1997-ben kibővítették ezt a modellt plusz egy tényezővel. Ezáltal létrejött egy négyágú modell, aminek a 4. tényezője az érzelmek megértése és az érzelmi tudás alkalmazása. Ez részletesebben azt a tulajdonságot jelenti, ami által képesek vagyunk az érzelmek felcímkezésére, az érzelmek jelentésének értelmezésére, az összetett érzelmek megértésére és az érzelmek közti átmenetek észlelésére (NAGY, H. 2012). A képesség

alapú ÉI mérésére, 1999-ben, az elmélet megalkotói és D. R. Caruso közösen kidolgoztak egy MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) nevezetű tesztet, melynek korábbi verziója a MEIS (Multifactorial Emotional Intelligence Scale) volt. Mindkettő teszt alapvetően az emberi képességek mérésére támaszkodott, ezen felül is teljesítménytesztként alkalmazhatók, ami annyit tesz, hogy az értékelésnél megkülönböztetnek helyes és helytelen válaszokat. Ennek kialakítása nem volt egyszerű folyamat, és a mai napig vitatott, hogy vajon egy érzelmi szituációban hogyan lehet jól és rosszul eljárni, hiszen ez rengeteg dologtól függ (NAGY, H. [et.al.] 2015). A helyes válaszok nem azt jelentették, hogy az az egyetlen megfelelő út, amin el lehet járni az adott szituációban, csupán annyit jelölt, hogy az egy tipikus viselkedési formának felel meg az adott kultúrában. A tesztnek fontos pontja hogy a teljesítményt a személyiség jellemzőitől függetlenül tudja meghatározni, ennek értelmében elmondható róla, hogy világosan megkülönböztethető a személyiségtől és az általános intelligenciától (NAGY, H. 2012). A teljesítményteszten kívül egy másik módszer is ide tartozik, ami önjellemző kérdőíveket foglal magába, azonban egyik sem terjedt el olyan mértékben, mint a későbbiekben kifejtésre kerülő TEIQue. Nagy Henriett vizsgálódásai során azzal szembesült, hogy a képesség alapú ÉI tesztekkel kapcsolatban, általánosságban véve több probléma is felmerült. Egyrészt alacsony megbízhatósági mutatókkal rendelkeznek, többek között azért, mert a mérési eljárások nem fedik le teljes mértékben az érzelmi intelligenciára vonatkoztatott tényezőket. Másrészt a kérdőíves eljárások jelentős része összefüggést mutatott néhány személyiségvonással, továbbá alkalmazhatóságuk nagyban függ a kulturális különbségektől is (NAGY, H. 2010).

A **kevert** vagy más néven **összetett modell**nek a legfőbb tulajdonsága, hogy több tényezőtől tevődik össze. A már korábban említett mentális képességek mellett szerepet kapnak a személyiségvonások, a társas kompetenciák, illetve a motivációs faktorok. Ezek együttese határozza meg az egyén ÉI szintjét. Az egyik legismertebb ilyen modellt Reuven Bar-On pszichológus alkotta meg, a másik pedig Daniel Goleman nevéhez fűződik, mindketten 1997-ben hozták létre elméletüket (NAGY, H. 2012). Vonás-érzelmi intelligencia kategóriába is szokás sorolni ezeket a modelleket, hiszen viselkedési hajlamokra és önjellemzésre vonatkoznak, azzal kapcsolatban, hogy az egyének miként ismerik fel az érzelmi információkat, hogyan dolgozzák fel őket és milyen módon tudják hasznosítani azokat. Habár ezek gyakorlati alkalmazása nem terjedt el igazán, (KOMLÓSI, E. – GÖNDÖR, A. 2011a) azért érdemes megemlíteni, hogy a kevert modellek során

kialakult érzelmi intelligencia szinteket leginkább önbeszámoló kérdőívekkel lehet mérni, hasonlóan egy általános személyiségteszthez. Ilyen kevert / összetett módon jött létre például R. Bar-On EQ-i tesztje, illetve a R. K. Cooper alkotta EQ-Map (NAGY, H. 2006).

Ezekon kívül léteznek még más fajta módszerek is. Ide tartoznak az önértékelésen alapuló tesztek, ami annyiban különbözik az önjellemzéstől, hogy itt az alanyak már konkrétan értékelnie is kell saját magát. ÉI mérésére szolgálnak a 360 fokos tesztek, a teljesítmény alapú mérések, valamint a neurolingvisztikai megfontoláson alapuló mérések, ami egy egyszerű szövegelemzés során határozza meg az érzelmi tudatosság szintjét (GÖNDÖR, A. 2006a). A továbbiakban viszont inkább a szakdolgozatom fő témakörére fókuszálnék, és külön fejezetben mutatnám be az általam is használt személyiségvonás alapú érzelmi intelligencia modellt.

### *2.2.2 Személyiségvonás alapú érzelmi intelligencia – TEIQue*

A **személyiségvonás alapú** érzelmi intelligencia **modell** megalkotója K. V. Petrides professzor és A. Furnham volt, akik 2001-ben dolgozták ki elméletüket. Ennek a modellnek a célja, – ahogy a nevéből is látszik, – hogy az egyének bizonyos személyiségjegyei alapján határozza meg érzelmi intelligencia szintjüket. Létrehoztak hozzá egy kérdőívet is, amivel az ÉI szintet lehet mérni. Angol elnevezéssel így szól: Trait Emotional Intelligence Questionnaire, rövidítve: TEIQue, ezen a néven terjedt el. A kérdőív a „self-report” típusba tartozik, ami ön-beszámolót jelent. Legnagyobb pozitívitásként emelhető ki, hogy a teszt szoros összefüggést mutat az úgy nevezett „Big Five” személyiségjegyekkel (ezek a következők: barátságosság, lelkiismeretesség, extravertió, nyitottság, érzelmi stabilitás). Ezen kívül több elemzés is bizonyította, hogy a TEIQue kultúra független, szóval a világ minden területén jól alkalmazható (KOMLÓSI, E. – GÖNDÖR, A. 2011a). Ezt az is mutatja, hogy közel harminc nyelvre fordították le a kérdőívet, többek között magyarra is. Ez Komlósi Edit (a Pannon Egyetem oktatója) és Göndör András (a Budapesti Gazdasági Egyetem oktatója) közös munkásságának köszönhető. 2011-ben érvényesítették a kérdőívet, azóta bátran használható Magyarországon is a 153 darab kérdésből álló ÉI teszt. Létezik egy rövidített változata is, de a pontos eredmények miatt, ajánlott inkább a teljes verziót használni. A kérdőívben az összes kérdésre az alapján kell válaszolni, hogy a kitöltő mennyire ért egyet az adott állítással. A válaszok egy hétfokú Likert-skálán vannak megadva, ami azért előnyös, mert



így csak a kérdéseket / állításokat kell megfogalmazni, a skálában szereplő válasz mindig azonos, az alábbiak szerint:

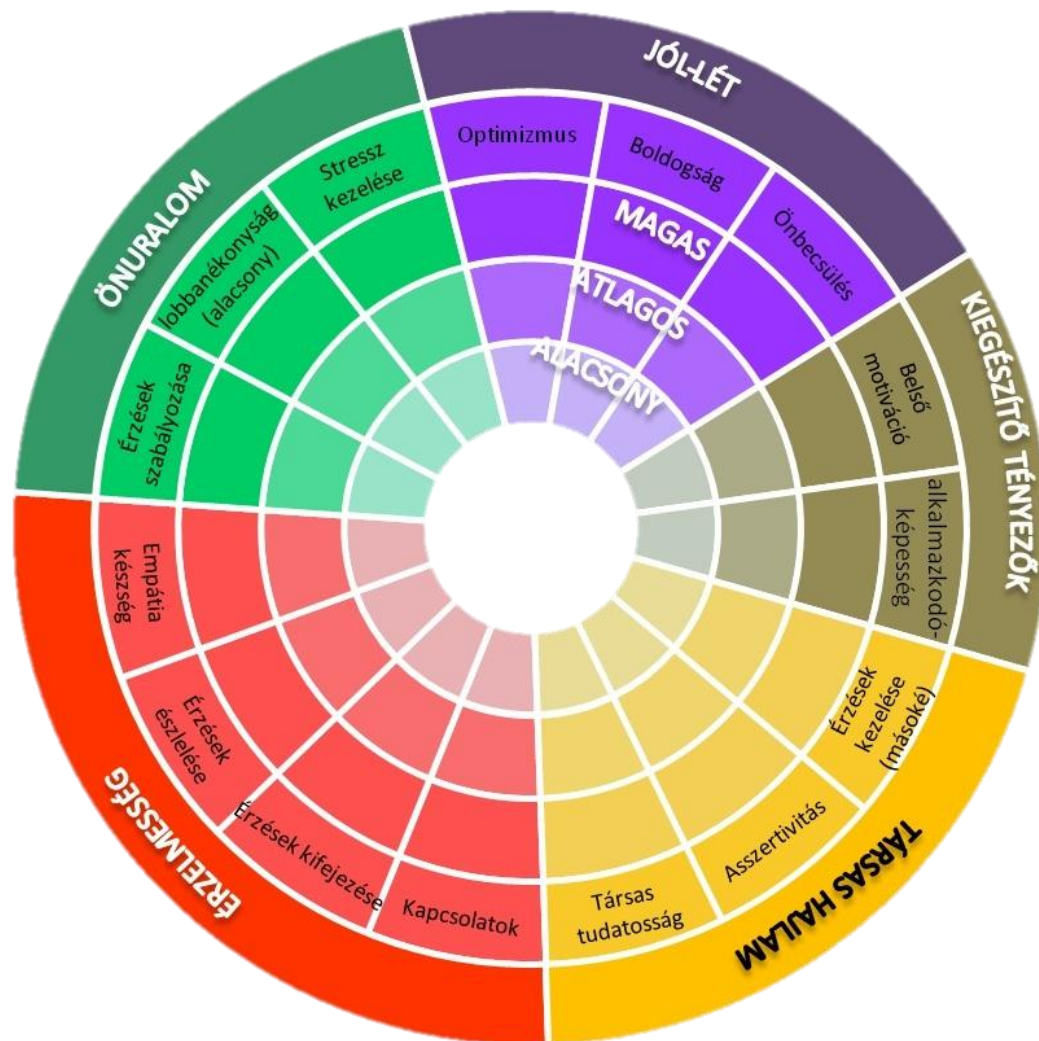
- 1) egyáltalán nem értek egyet
- 2) nagyrészt nem értek egyet
- 3) nem túlságosan értek egyet
- 4) közömbös számomra
- 5) csak kis mértékben értek egyet
- 6) nagyrészt egyetértek
- 7) teljes mértékben egyetértek

A TEIQue teszt kitöltése során ügyelni kell rá, hogy ne gondolkozzunk sokat a válaszokon, valamint hogy próbáljunk gyorsan és teljes mértékben őszintén dolgozni. A kapott eredményeket egy értékelő sablon segítségével tudhatjuk meg. A pontszámok a skála alapján egytől hétig terjedhetnek, és mivel a globális EQ (Emotinal Quotient, vagyis érzelmi intelligencia hányados) a pontszámok átlagából tevődik össze, ezért ezt is egytől hétig értelmezzük. A kérdőív megalkotói három féle besorolást alkalmaztak az ÉI szintre, mely a következők alapján alakult (KOMLÓSI, E. 2012, P.9):

- Magas EQ szint: 5,4 vagy felette
- Átlagos EQ szint: 4,6 – 5,3
- Alacsony EQ szint: 4,5 vagy alatta.

A kérdéssor 5 nagy tényezőt („Jól-lét”, „Társas hajlam”, „Érzelmesség”, „Önuralom”, „Kiegészítő tényezők”) és azon belül is 15 személyiségjegyet vizsgál. Ezeket rendkívül jól szemlélteti a következő ábra:

4. ábra: TEIQue által vizsgált tényezők és személyiségjegyek (Kömlösi Edit és Göndör András szerkesztése, 2011b)



Az egyes tényezők elemzése történhet átlagok kiszámításával, ekkor csak az 5 fő területre kapunk egy pontszámot, valamint a globális EQ kerül meghatározásra. Azonban bizonyos esetekben érdemes tovább boncolgatni az elemeket, hogy pontosabb képet kapjunk. Az értékek alapján megtudhatja az illető, hogy ő milyennek is látja önmagát. Aki magas pontszámot ér el az egyes kategóriákban az a következőképp vélekedik magáról:

1. táblázat: Magas EQ-val rendelkezők jellemzői (Saját szerkesztés, K. V. Petrides munkája alapján, 2009)

<b>Személyiségjegyek</b>	<b>Aki magas pontszámot ér el, az...</b>
<i>Optimizmus</i>	bizakodó, és hajlamos az élet napos oldalát látni
<i>Boldogság</i>	jó kedvű és elégedett az életével
<i>Önbecsülés</i>	sikeres és magabiztos
<i>(Mások) érzéseinek kezelése</i>	képes más emberek érzéseire befolyással lenni
<i>Asszertivitás</i>	egyenes, őszinte, és hajlandó kiállni a jogaiért
<i>Társas tudatosság</i>	tökéletes kapcsolatépítő, kiváló szociális képességekkel rendelkezik
<i>Empátia készség</i>	képes mások perspektíváját látni, megérteni, elfogadni
<i>(Önmaga és mások) érzéseinek észlelése</i>	tisztán látja önmaga és más emberek érzéseit.
<i>Érzések kifejezése</i>	képes kommunikálni az érzéseiről más embereknek
<i>Kapcsolatok</i>	képes fenntartani és kielégíteni személyes kapcsolatait
<i>Érzések szabályozása</i>	képes az érzelmeinek szabályozására
<i>(Alacsony) lobbanékonyság</i>	megfontolt és kevésbé hajlamos az ösztöneire hallgatni
<i>Stressz kezelése</i>	képes a stressz szintjét szabályozni, és a stressz okozta nyomásnak ellenállni
<i>Alkalmazkodóképesség</i>	rugalmas és hajlandó alkalmazkodni az új körülményekhez
<i>Belső motiváció</i>	belső hajtóerővel rendelkezik, és valószínűleg nem adja fel a szerencsétlen helyzetek után sem

Akik valamelyik tényezőtől alacsony pontszámot érnek el a teszt kitöltése során, rájuk értelem szerűen a fent említettek ellentettje vonatkozik. Az átlagos besoroláshoz tartozók pedig valószínűleg egyes személyiségjegyekben kiemelkedőek, míg másikkban kissé alulmaradnak, ennél fogva őket vegyes leírás jellemzi.

### 2.2.3 Ézelmi intelligencia fontossága a munka világában

Mára már köztudott, hogy az emberi erőforrás szerepköre jelentősen felértékelődött az elmúlt néhány évben, és remélhetőleg ez a tendencia marad a jövőre nézve is. Éppen ezért, a vállalatoknak továbbra is megéri időt és energiát befektetni a HR tevékenységekbe. Van három fő terület, amire különös tekintettel kell lenniük, ez a kiválasztás, a fejlesztés és a motiválás (SZABÓ, SZ. K. 2007). Az egyes pozíciókra való kiválasztás is magába foglalhatja egy érzelmi intelligencia tesztet, hiszen sok

álláshirdetésnél a szakmai tapasztalatok mellett, rengeteg egyéb tényező is elvárt, amik nagyrészt a személyiségünkéből, illetve az érzelmi intelligenciánkból fakadnak. Göndör András készített egy remek összefoglaló táblázatot erről a témakörrel. Goleman által meghatározott érzelmi kompetenciákra alapozta munkáját, miszerint álláshirdetéseket szereplő kritériumokat párosított az egyes szociális, illetve személyes kompetenciákhoz. Nézzünk meg a leggyakrabban előforduló példákat, hogy miket várnak el a munkavállalók a jelöltektől, és máris mindenki számára világos lesz, hogy miért is fontos az érzelmi intelligencia.

2. táblázat: Munkavállaláshoz szükséges elvárásokhoz tartozó kompetenciák (Saját szerkesztés Göndör, A. 2006b alapján)

<b>Álláshirdetéseben szereplő elvárások</b>	<b>Goleman által meghatározott kompetenciák és jellegük</b>	
<i>precizitás</i>	önkontroll	személyes kompetenciák
<i>kreativitás</i>	újító készség	
<i>önálló problémamegoldó képesség</i>	kezdemenyezés, optimizmus	
<i>határozott, magabiztos fellépés</i>	önbizalom	
<i>rugalmasság</i>	alkalmazkodó képesség	
<i>felelősségtudat, elhivatottság, kitartás</i>	lelkiismeretesség, megbízhatóság, teljesítményvezéreltség, elkötelezettség	személyes és szociális kompetenciák
<i>legyen önindíttatású, lojális, önálló, ugyanakkor jó csapatjátékos</i>	teljesítményvezéreltség, elkötelezettség, önbizalom csoportképesség, együttműködés	
<i>legyen képes és hajlandó magas minőségű, határidőre történő teljesítésre</i>	teljesítményvezéreltség, önkontroll, megbízhatóság szolgáltatásorientáció	
<i>jó kommunikációs és tárgyalási készség</i>	kommunikáció	
<i>jó konfliktuskezelő képesség</i>	konfliktuskezelés	szociális kompetenciák

A táblázat első oszlopában az elvárásokat soroltam fel. A középső oszlopban a hozzájuk tartozó egyes kompetenciák láthatók, majd végül az, hogy ezek milyen jellegű kompetenciához tartoznak. Észrevehető, hogy jóval több személyes kompetenciára van szükségünk egy adott munkakör betöltéséhez, bár nyilván ez pozíció függő. Léteznek olyan kritériumok is, amik egyszerre igényelnek kiváló szociális és személyes kompetenciát is. A mai munkaerőpiacon ezek előfordulása egyre növekszik, sőt gyakori az olyan álláshirdetés is, ahol a szakmai tapasztalatot háttérbe szorítják ezek a tényezők.

Ennek nagyon egyszerű az oka: „*Egy motivált munkatárs rövid idő alatt pótolja azt a tudást, amit tapasztaltabb, de kevésbé motivált vetélytársa hosszabb idő alatt szerzett meg.*” (GÖNDÖR, A. 2006b, p.107).

Az érzelmi intelligencia berobbanása óta számos helyen hangsúlyozták, hogy fejlesztését már gyermekkorban el kéne kezdeni. A mai világban erre gyakorlati példát még nem nagyon látni, főleg nem Magyarországon. Azonban, ha legalább az egyetemi évek alatt sor kerül ennek a fontos területnek a hangsúlyozására, akkor nagy valószínűséggel a munkaerőpiacra is olyan hallgatók kerülnek ki, akik rendelkeznek a megfelelő kompetenciákkal, elvárásokkal. Később munkavállalóként, nekik nem feltétlen lenne szükségük különböző tréningekre. De vajon mi a helyzet azokkal, akik már jó ideje munkába álltak? Előfordulhat, hogy még mindig nem találták meg a helyüket a munka világában, és folyamatos elégedetlenség gyötri őket. Ez is adódhat az érzelmi intelligenciából, hiszen szorosán összefügg a munkahelyi pályafutással. Szerepet játszik továbbá a pályaválasztásban és a karrierfejlesztésben is (CARUSO, D. R. – WOLFE, C. J IN CIARROCHI, J.[et al.] 2003). Könnyen lehet az is, hogy – bár munkájukkal nincs kifejezetten probléma, – még mindig nem képesek bizonyos érzelmi helyzetekben jól eljárni. Nekik mindenképp hasznos lenne felmérni az érzelmi intelligencia szintjüket, és ez alapján szervezeti szinten létrehozni egy olyan fejlesztési tervet, amivel mindenki jól járna. Értem ez alatt azt, hogy mind az alkalmazottak, mind a vállalat hasznot húzna abból, ha lenne egy ÉI tréning, hiszen már többször is bizonyításra került, hogy magas EQ-val rendelkezők nagyobb sikereket érnek el és jobb teljesítményt hoznak a munkahelyükön (például: GOLEMAN, D. – CHERNISS, C. 2001).

A fent részletezett szempontokon kívül a vezető pozícióban dolgozóknak különös tekintettel fontos az érzelmi intelligencia, és annak fejlesztése. Számukra elsődleges feladat, hogy jól ismerjék az alkalmazottak érzéseit, és bizonyos szituációkba tudniuk kell befolyásolni a gondolkodásukat is. A Harvard Business Review egyik kutatásából (2001) kiderült, hogy a vezetők kedélyállapota szó szerint ragályos, mert hihetetlen gyorsasággal terjed szét az egész vállalaton keresztül. Tulajdonképpen ezáltal döntő többségben a vezetők hangulata határozza meg a dolgozók kedvét is. Ez nem azt jelenti, hogy nekik nem lehet soha egy rossz napjuk sem, de mindenképp figyelemmel kell lenniük arra, hogy az aktuális lelkiállapotuk, kedvük milyen hatással van a körülöttük levőkre. Egy korábbi megállapítás szerint, az érzelmi intelligenciából adódik egy bizonyos kultúra vagy munkakörnyezet. Pontosabban, a magas ÉI olyan klímát teremt, amiben az

információáramlás, a bizalom, az egészséges kockázatvállalás és a tanulás játszik szerepet, míg az alacsony érzelmi intelligenciával rendelkező közegekben gyakori a félelem és az aggodalom. Sokan úgy gondolják, hogy az üzleti életben nincs helye az érzelmeknek, ez azonban nem így van. A legtöbb ember úgy véli, hogy a saját kedvükről, lelkiállapotukról túl személyes beszélni a munkahelyen, az pedig szóba sem jöhet, hogy felettesük hangulatáról tárgyaljanak. Mégsem szabad veszni hagyni ezt a témakört, hiszen bebizonyosodott, hogy mekkora hatása van ebben a vezetőknek.

### 3 PRIMER KUTATÁS

A szakdolgozati kutatásomban lényegében bárki részt vehetett, akihez elért Limesurvey platformon létrehozott kérdőívem. Az egyetlen kritérium az volt, hogy a kitöltőnek legyen legalább fél év munkatapasztalata. Az nem volt feltétel, hogy ez egybefüggő tapasztalat legyen, megfelelt az is, ha évek során rövid távú munkákból gyűlt össze. Fenntartom a jogát annak, hogy kitöltötte olyan személy is a kérdőívet, aki nem rendelkezik kellő mennyiségű tapasztalattal, ahogy azt is, hogy nem válaszoltak száz százalékos megbízhatósággal. Nehéz meghatározni, hogy körülbelül hány főhöz sikerült eljuttatnom a kérdőívem, ugyanis a Facebookon bárki szabadon megoszthatta, és meg is osztotta, ezáltal ismeretlenek is kézhez kaphatták. Felvettem a kapcsolatot a Budapesti Gazdasági Egyetem Alumni tagjaiért felelős személlyel is, hogy továbbítsa volt hallgatóknak a kérdőívem, valamint ezen kívül egy pszichológiai szervezettől is segítséget kaptam. A „Be Smart Klub” éppen egy érzelmi intelligenciával kapcsolatos előadást szervezett, melyre több mint 3000 érdeklődő volt. Eljuttattam hozzájuk is a kérdőívem, és körülbelül nyolcvan ember válaszát kaptam meg a klubtagoktól. Ezeken az intézkedéseken kívül, én nagyjából 300 embernek küldtem el Facebook Messengeren keresztül, illetve további negyvenkét személynek e-mailben. Emellett három olyan Facebook csoportban is közzétettem a kérdőívet, ami több száz tagból áll. Az összesen 403 darab beérkező kérdőívből, 265 darab elemezhető, teljes válasz született. Véleményem szerint a maradék 138 ember a kérdőív hosszúsága miatt hagyta abba a kitöltést. Ezt abból gondolom, hogy legtöbben akkor zárták be a kérdőívet, amikor meglátták a teszt második felét, amelyben 153 állításról kellett volna eldönteniük, hogy mennyire értenek velük egyet.

### 3.1 A kutatás témája, célja

A kutatás témája nem más, mint az érzelmi intelligencia szint és a flow élmény megélésének gyakoriságával kapcsolatos összefüggés. Arra voltam kíváncsi, hogy ki mekkora érzelmi intelligenciával rendelkezik, valamint hogy milyen gyakran tudja átélni a flowt a munkahelyén. Kutatásom során számos szempont alapján meg lehetett különböztetni a kitöltőket, ebből adódóan rengeteg eredményt tudtam összehasonlítani. A fő hipotézisem az volt, hogy vajon a magas érzelmi intelligenciával rendelkezők, gyakrabban élnek-e át flowt, mint az alacsonyabb ÉI szinten lévők. Kutatásom egyrészt egy önismereti tesztnek is kiválóan megfelel, mivel az eredményeket megkapják a résztvevők, amennyiben megadták e-mail címüket. Sokaktól kaptam pozitív visszajelzést arra vonatkozóan, hogy mennyire érdekes témában kutatok, így remélem az eredmények is érdekelni fogják annyira a kitöltőket, hogy az esetleges javuláshoz szükséges lépéseket megtegyék, mind magán, mind vállalati szinten.

### 3.2 A kutatás módszertana

A kutatási tervem részeként, elsőnek a kutatási kérdéseimre próbáltam fókuszálni. Miután körvonalazódott, hogy mire keresem a választ, utána az elméleti háttérhez nyúltam, majd sikerült vázlatpontokba szednem, hogy miről is fog szólni a szakdolgozatom. Deduktív kutatási módszert választottam, a meglévő és folyamatosan bővülő elméleti tudásom alapján hipotéziseket állítottam fel. A fő hipotézisemet H0-al jelöltem, az alatta levők csak további vizsgálódásra szolgálnak, melyekkel összefüggéseket kereshettem.

**H0: Az érzelmi intelligencia szintje egyenesen arányos a flow élmény megélésének gyakoriságával.** (Minél magasabb valakinek az EQ-ja, annál gyakrabban tudja megélni a flowt a munkahelyén).

H1: A vállalkozóként vagy cégvezetőként dolgozóknak nagyobb esélye van a flow megélésére, mint a beosztottnak.

H2: A fiatalabb generáció nagyobb örömet leli a munkában, tehát gyakrabban élnek át flow élményt, mint az idősebbek.

H3: A szellemi foglalkoztatottak többször élnek át flowt a munkájuk során, mint a fizikai munkát végzők.

H4: Az idősebb korosztály átlagosan magasabb EQ-val rendelkezik, mint a fiatalabb.

H5: A vezető pozícióban lévők EQ szintje magasabb, mint a nem vezetőké.

H6: A nők EQ-ja átlagosan magasabb, mint a férfiaké.

Ezek megléte után kezdtem el a kérdőívem szerkesztését, és ezzel az empirikus vizsgálatot is. A kérdőív (lásd 1. melléklet) 2017. április 3-tól április 27-ig volt elérhető a Limesurvey felületén. A fő ok, amiért a kérdőívetetést találtam a legmegfelelőbbnek, az volt, hogy ezzel a módszerrel kaphattam a legszélesebb képet a témáról. Nem lett volna szerencsés az interjúztatás, hiszen úgy tized ennyi ember véleményét sem szerezhettem volna meg. Kvantitatív, azaz mennyiségi kutatást alkalmaztam, nagy elemszámú (> 100) mintára. Céloom, az volt, hogy mérhetővé, számszerűsíthetővé tegyem az adatokat, majd statisztikai módszerekkel elemezzem őket. A kérdőívben szereplők kiválasztása nem véletlenszerű mintavétellel történt, elbírálásos alapon, az ismeretségi körömben, minden olyan személynek elküldtem, aki reálisan nézve már rendelkezik fél év munkatapasztalattal. Bár a mintavételi eljárásból adódóan a kutatásom eleve nem lehet reprezentatív, ezen felül a kitöltést abbahagyó emberek jelentősen rontottak a reprezentativitáson, és mivel a kitöltési arány csak 52,08% ezért ez a felmérés nem tekinthető annak, sőt bizonyos mértékű torzítás is elképzelhető. A felmérés leíró jellegű stratégiával történt, így konkrét és egyértelmű eredményekhez juthattam.

A kutatásomat megbízhatónak tekinthetjük, mivel a flow élmény vizsgálatával foglalkozó részre vonatkoztatva a Cronbach alfa értéke 0,86 lett, vagyis ez a kérdőív reliabilis.

5. ábra: Cronbach-alfa mutató a flow élmény kérdőívre (Saját szerkesztés)

## **Scale: Flow élmény kérdőív megbízhatósága**

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	26

Továbbá az érzelmi intelligencia teszt globális EQ-ra vonatkoztatott Cronbach-alfa mutatója 0,91-es értéket eredményezett, ez már egyfajta redundanciát is mutat,<sup>3</sup> de végső soron az egész kérdőívem megbízhatónak mondható.

<sup>3</sup> [http://epa.oszk.hu/02400/02497/00003/pdf/EPA02497\\_PsychologiaHungaricaCaroliensis\\_2014\\_01\\_65-77.pdf](http://epa.oszk.hu/02400/02497/00003/pdf/EPA02497_PsychologiaHungaricaCaroliensis_2014_01_65-77.pdf) (TAKÁCS, SZ. – KÁRÁSZ, J. 2014, P 67.) /letöltve:2017.04.29./



3. táblázat: Cronbach-alfa mutató az ÉI kérdőívre (Saját szerkesztés)

	N=265
	<b>Cronbach-alfa mutató</b>
Önbecsülés	0,88
Érzések kifejezése	0,92
Belső motiváció	0,72
Érzések szabályozása	0,82
Boldogság	0,93
Empátia készség	0,83
Társas tudatosság	0,87
Lobbanékonyság (alacsony)	0,71
Érzések észlelése	0,82
Stressz kezelése	0,80
Érzések kezelése (másoké)	0,81
Optimizmus	0,88
Kapcsolatok	0,68
Alkalmazkodóképesség	0,77
Asszertivitás	0,79
<i>Jól-lét</i>	<i>0,89</i>
<i>Önuralom</i>	<i>0,75</i>
<i>Érzelmesség</i>	<i>0,76</i>
<i>Társas hajlam</i>	<i>0,86</i>
<b>Globális EQ</b>	<b>0,91</b>

Az érzelmi intelligenciát vizsgáló kérdéssoron nem lehetett rövidíteni a megfelelő eredmények érdekében, emiatt elég hosszúra sikerült a teljes teszt, hiszen összesen majdnem 200 kérdést kellett megválaszolnia a kitöltőknek. A flow élmény kérdőíve teljes egészében saját szerkesztésű, de rendelkezésemre állt két korábbi kérdőív, melyekből inspirálódhattam. Az egyik ilyen Dózsa Éva korábbi szakdolgozatában szerepelt (2014), a másikat pedig az Eötvös Lóránd Tudományegyetemen alkották meg, annak érdekében, hogy egy, – a flow dimenzióin alapuló – gyakorlatban alkalmazható mérőeszközt hozzanak létre (MAGYARÓDI, T. [et. al.] 2013). Az alapadatokat bekérő kérdések megszerkesztésekor ügyeltem arra, hogy olyanok is probléma nélkül kitölthessék a kérdőívet, akik jelenleg nem dolgoznak, de rendelkeznek a megfelelő munkatapasztalattal. Így a „Mióta dolgozik jelenlegi munkahelyén?” kérdésre adott válasz alapján jelentek meg a további kérdések. Ha valaki jelenleg munkanélküli volt, akkor értelem szerűen a többi kérdést ő múlt időben, a legutóbbi munkahelyére vonatkoztatva kapta meg. Akik esetleg külföldön dolgoznak / dolgoztak, azoknak külön erre vonatkozó kérdést tettem fel. A kérdőív szerkesztésénél úgy gondoltam, hogy érdemes külön választani azokat, akik jelenleg munkanélküliek, azonban utólag beláttam,

hogy ennek nincs túl sok jelentősége a kutatásom szempontjából, szóval az elemzés során őket is úgy kezeltem, mintha aktuális munkájukról nyilatkoztak volna.

Kihívásnak éreztem eleinte a Limesurvey használatát, hiszen ezeket mind külön-külön be kellett állítani a weboldal felületén a feltételek menüpontban, majd a kérdőív aktiválása előtt letesztelni, hogy minden hibátlanul működik-e. Annak ellenére, hogy most használtam először ezt a kérdőív szerkesztőt, hamar sikerült leküzdenem az akadályokat, úgyhogy a kiértékelés, illetve az elemzés során, már gördülékenyen tudtam végrehajtani a feladataim.

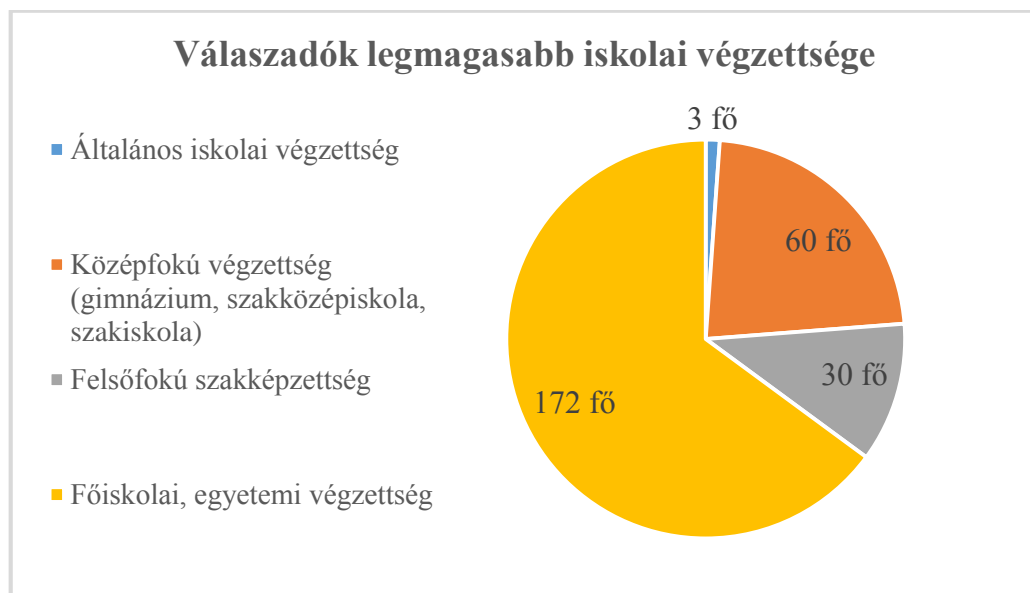
### 3.3 A kitöltők általános jellemzői

Ez a fejezetrész arra szolgál, hogy egy általános képet kapjunk a kitöltőkről. Összesen 265 ember vett részt a kutatásban. A nemek szerinti megoszlásukat tekintve jóval több női válaszadó volt, mint férfi. Számszerűsítve ez ennyit tesz: 182 nő, illetve 83 férfi válasza állt a rendelkezésemre. Vizsgáltam őket életkoruk szerint, a legfiatalabb kitöltő mindössze 17 éves volt, a legidősebb pedig 66, vagyis elmondhatjuk, hogy elég tág körben sikerült elérnem az embereket. Ebből adódóan 4 generáción átívelő válaszokat kaphattam. A generációs besorolást is elvégeztem a megadott születési évszámok alapján (ZOMBAINÉ TARNÓTZKY, K. 2015, p.10.). A Baby boomerekhez (1946-1964 közt születettek) tartozott 11 ember válasza, az X generációból (1965-1979 közt születettek) összesen 41 fő vett részt a kutatásban, a következő Y generációba (1980-1994 közt születettek) 187 kitöltőt vizsgáltam, valamint a Z generációból (1995-2009 közt születettek) 26 válaszadóm volt. Ahogy az jól látszik, a legtöbben természetesen az Y generáció tagjai voltak, hiszen én magam is ide tartozom, így értelemszerűen az ismeretségi körömben is ez a korosztály a jellemző. Ugyanakkor azzal is magyarázható a rengeteg fiatal válaszadó (17-27 év közöttiek), hogy ők még őszintén érdeklődnek személyiségük milyensége iránt, ebből kifolyólag nagyobb hajlandóságot mutattak a kitöltésre. Több mint 110 fő volt az, aki 1990 és 1994 között született, ami azt jelenti, hogy ők alig pár éve, esetleg csak tavaly kerültek be a munkaerőpiacra. Ebből a fiatal korosztályból adódhat az is, hogy a megkérdezettek több mint 50%-a maximum 2 éve dolgozik a mostani munkahelyén. Ezen kívül természetesen vizsgáltam azokat a csoportokat is, akik hosszabb ideje nem váltottak munkahelyet. A flow élmény szempontjából érdekes lehet összehasonlítani ezt a két kategóriát, hogy vajon a friss

munkavállalók kezdeti lelkesedése okoz-e gyakrabban örömteli élményt a munka során, avagy a hosszú távú munkavállalóknak sikerül többször átélni az áramlat élményt.

A kérdőívemben rákérdeztem a legmagasabb iskolai végzettségre. Azt eredményt kaptam, hogy a kitöltők jelentős többsége szerzett már diplomát, de szép számban sikerült elérnem olyanokat is, akik középfokú végzettséggel, illetve felsőfokú szakképzettséggel rendelkeznek. Meg kell jegyeznem, hogy egy kisebb mértékű torzítás van az eredményben. Így szólt a pontos kérdés: „Mi a legmagasabb iskolai végzettsége, az aktuális tanulmányokat is figyelembe véve?“, azonban a legtöbben nem vették figyelembe a kérdés második felét, vagyis pontatlanul jelöltek. Az aktuális tanulmányokra tehát nem vonatkozott a válaszuk, úgyhogy az alábbi diagram a már ténylegesen megszerzett végzettségeket szemlélteti:

1. diagram: Kitöltők legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlása (Saját szerkesztés)



A tanulmányi végzettségből adódhat a kitöltők munkájának jellege is. Két csoportra osztottam őket: szellemi, illetve fizikai foglalkoztatottakra. Arányukat tekintve, a szellemi munkát végzők 83,02%-ban vettek részt a kutatásban, míg a fizikai munkások csak 16,98%-ban voltak jelen. Így valóban láthatjuk, hogy egyenes arányosság van a végzettség és a munkajelleg között.

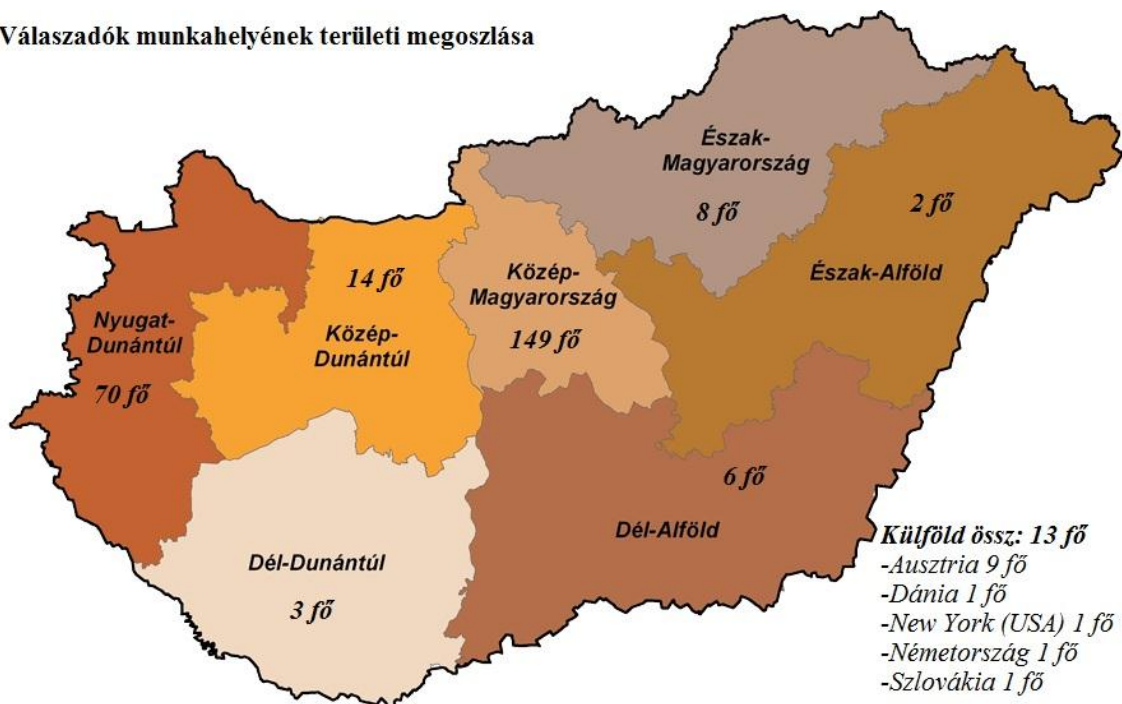
Tettem fel kérdést a jelenlegi pozíciójukra vonatkozóan, illetve arra, hogy milyen típusú vállalatnál dolgoznak. A pozíciókat tekintve, elmondható, hogy a legtöbben (153 fő) beosztottként dolgoznak, de tíz darab felsővezetőt is sikerült megkérdeznem. Ezen kívül majdnem egyenlő arányban fordul elő a kitöltők között gyakornok, alsó- vagy

középvezető, illetve vállalkozó / cégtulajdonos. A vállalat típusánál öt plusz egy egyéb kategória közül választhattak a kitöltők. A legnagyobb számban kis- / középvállalkozásnál dolgoznak, de alig marad el ettől az értéktől a multinacionális vállalatnál tevékenykedők száma. Ezt követi a saját- / magánvállalkozásnál dolgozók aránya, majd a 33 fős állami szférában munkálkodó csoport. Kis számban, de előfordult non-profit / civil szervezetben foglalkoztatottak is.

Érdekelt továbbá az is, hogy helyileg hol dolgoznak a megkérdezettek. Az egész országból sikerült adatokat gyűjtenem, sőt határokon átívelő volt a kutatásom, mivel néhányan külföldről is rendelkezésekre álltak. Régiók alapján soroltam be őket, és a következő térképen remekül látszik a kapott eredmény. Bár Győr-Moson-Sopron megyében éltem 19 évet, és csak pár éve költöztem Budapestre, ezért evidens lenne, hogy szülőhelyemen van a legtöbb ismerősöm, azonban mégis kétszer annyian töltötték ki Pest megyéből a kérdőívem. Messze menő következtetéseket ebből nem vonnék le, de az megállapítható, hogy rengetegen jönnek vidékről a fővárosba tanulni, majd később Budapesten vagy környező területein munkát vállalni, s ez határozottan igaz, az egykor Győrben élő ismerőseimre is.

6. ábra: Kitöltők munkahelyének régiók szerinti megoszlása (Saját szerkesztés, kép forrása: [http://www.terport.hu/webfm\\_send/2492](http://www.terport.hu/webfm_send/2492))

#### Válaszadók munkahelyének területi megoszlása



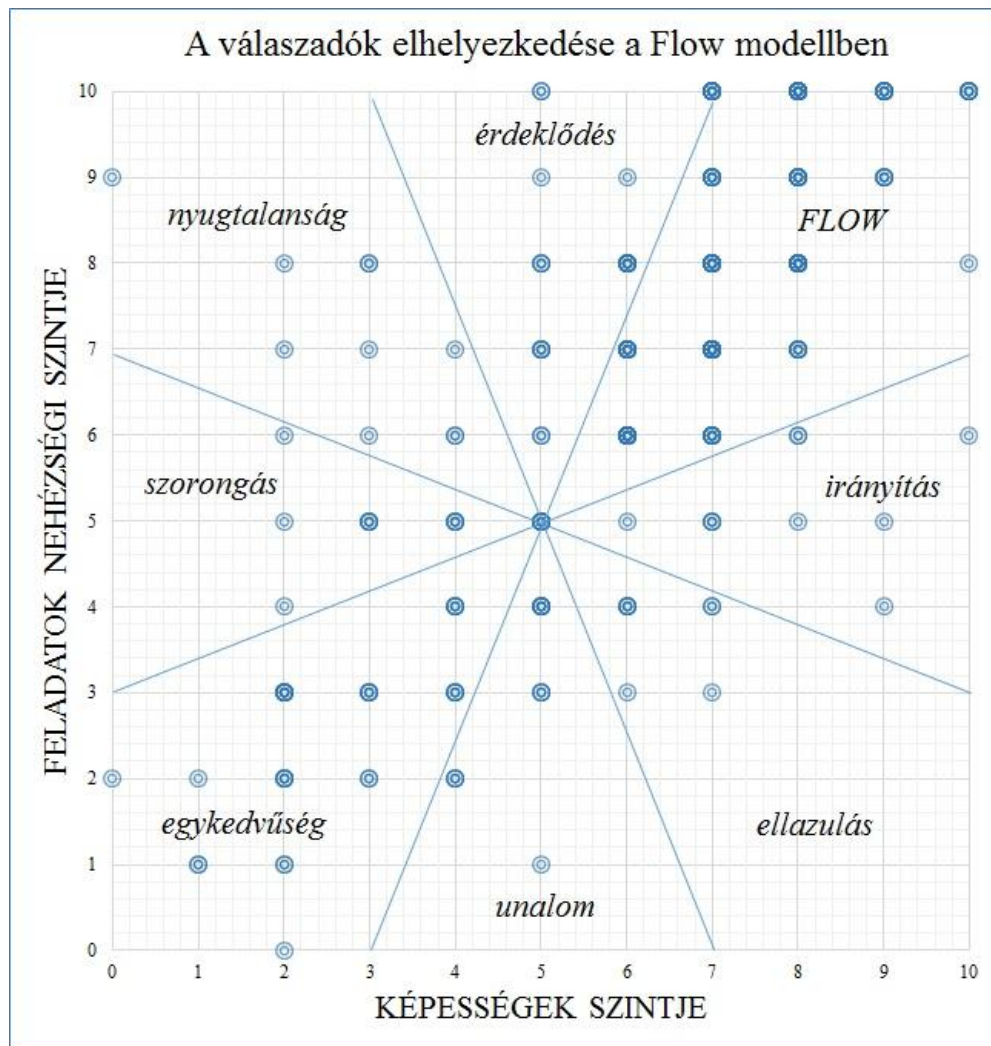
### 3.4 A Flow-kérdőív eredményeinek elemzése

A flow állapotra vonatkoztatott kérdéseimet, két csoportra bontanám. A kérdőív első felében különböző tényezőkre kérdeztem rá, amik hozzájárulnak az áramlat élmény megéléséhez. Ezt a 27 állítást egy szimpla hatfokú skálán mértem, aminek az egyik végén válaszlehetőségként a „mindig” szerepelt, a másik végén a „soha”. Majd ezek után két másik kérdés következett, amiben azt kellett megválaszolni a kitöltőknek, hogy a képességeik mennyire vannak egyensúlyban a munkájuk során elvégzendő teendőikkel. A feladatokat egy nullától tízig terjedő skálán értékelték, a képességeket pedig százalékosan megadva, annak függvényében, hogy munkahelyi feladataik milyen mértékben veszik igénybe a képességeiket. A lehetséges válaszok itt nulla százaléktól kezdődtek, tíz százalékonként nőttek, egészen a „100% vagy felette” lehetőségig, ami azt jelentette, hogy képességeiket teljes mértékben használják, sőt néha még pótolniuk is kell a tudásukat a munkájuk elvégzéséhez. Ezáltal, hogy a felmérés két részre oszlott, az elemzésemet is eszerint végeztem.

#### 3.4.1 Áramlat élmény elemzése a Flow modell alapján

Nézzük először a feladatok és képességek egyensúlyának vizsgálatát. Ezt a két kérdést a Flow modellre alapoztam, arra voltam kíváncsi, hogy a két tényező alapján milyen állapotba sorolhatók a mintában részt vett alanyok. A 7. ábrán látható jelölések még nem árulnak el sokat, de az jól kivehető belőlük, hogy egyes pontok sötétebb színnel jelennek meg. Ennek az az oka, hogy azokhoz a pontokhoz tartozó értékeket több ember is bejelölte a válaszadás során. Ahhoz, hogy pontosabb információhoz jussunk ennek kapcsán, számszerűsíteni kellett az adatokat. Észrevehető, hogy sajnos a középső (5; 5) értéket is jelölte hét fő, de ezt nem lehet teljesen jól értelmezni, mivel ez tulajdonképpen egyik állapothoz sem tartozik.

7. ábra: A kitöltők állapotokba való besorolása a Flow modell alapján (Saját szerkesztés)



A számolgatások után azt az eredményt kaptam, hogy a „flow” állapotba összesen 152 ember tartozott, ami a kitöltők több mint felét jelenti. Ezt követte 32 fő válasza alapján az „egykedvűség” kategóriája, ami nem túl biztató. Ez arra enged következtetni, hogy a mintám egy része fásultságot érez munkája során, mert a feladatok nem jelentenek kihívást számukra, és a képességeiket sem kell túlzott mértékben használniuk a mindennapi feladataik során. Talán ebből a fázisból a legnehezebb átkerülni a flow állapotába. Az előbbi kissé negatív eredmény után, szolgálhatok újra pozitív adatokkal. 22 ember érezte úgy a mintából, hogy feladataik nehézségi szintje a közepestől magasabb, emellett képességeiket nagyjából 50%-70%-ban veszi igénybe a munkájuk, így kerültek ők az „érdeklődés” állapotába. Innen minimális ráfordítással már sikerülhet nekik az áramlat élmény megélése. A következő négy kategóriában („nyugtalanság”- „szorongás”- „unalom”- „irányítás”) szinte egyenlő arányban oszlik meg összesen 44 kitöltő. Ezek közül sajnálatos módon csak az „irányítás” az, ahonnan könnyű átlépni a

„flow” állapotába, mégpedig úgy, hogy kissé nehezebb feladatokat vállalnak, valami olyat, amihez a képességeiket már nem kell nagyobb mértékben használni, de mégis jobban leköti a figyelmüket. A „nyugtalanság” és „szorongás” csoportba tartozók nagyon hasonló gondokkal küzdhetnek munkájuk során. Nagy valószínűséggel olyan tevékenységet kell végezniük, amihez nincsenek megfelelő képességeik, vagyis ahelyett hogy örömet okozna számukra a feladat, inkább kudarcként élik meg. Ezzel szemben, akik az „unalom” kategóriájába estek, ők nagyjából közepes képességekkel vannak megáldva, de feladataikat lehet, hogy túl monotonnak vagy középszerűnek gondolják, így könnyen beleunhatnak. Végül, de nem utolsó sorban, nyolc válaszadó az „ellazulás” állapotához sorolható, ami annyit tesz, hogy munkájukat túl könnyűnek érzik, mivel képességeik jobbnak számítanak az átlagosnál. Nyilvánvalóan ez a két kérdés csakis kizárólag a munka során végzendő feladatokra és azokhoz szükséges képességekre koncentrált. Ebből még nem állíthatjuk biztosan, hogy ilyen sok ember részesül áramlat élményben a munkahelyén, azonban az eredmény mindenképp kecsegtető és előremutató.

#### *3.4.2 Flow állapotot elősegítő tényezők elemzése*

Vizsgáljuk meg sorban a többi tényezőt is, amik alapján már stabilabb következtetéseket vonhatunk le. A már feljebb kifejtett elméleti rész alapján *(lásd 2.1.3. fejezet)* 8+1 tényezőt került megállapításra és ezekhez kapcsolódóan fogalmaztam meg az állításaimat is a kérdőívemben. A felmérésben direkt nem sorrendbe szedve jelenítettem meg az állításokat, de a jobb átláthatóság kedvéért, most beszámoltam őket. Örömteli élmény keletkezésének kilenc alapvető eleme (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997) és a hozzájuk tartozó kérdőívbeli állítások:

- 1) Olyan feladatot vállalunk, amelyet nagy eséllyel el tudunk végezni:
  - Feladataimat nagyon nehéznek gondolom.
  - Tudom, hogy képes vagyok megoldani az adott feladatot.
  - Elvállalok olyan feladatokat is, amikre kevés az esély, hogy jól véghez vigyem.
- 2) Képesnek kell lennünk rá, hogy arra összpontosítsunk, amit csinálunk:
  - Rendesen tudok összpontosítani az adott feladatra.
  - A figyelmemet teljes mértékben leköti az adott feladatom.
  - Szoktam unatkozni a mindennapi munkám során.
  - Belemerülök a munkámba.

- 3) Összpontosításhoz szükséges, hogy az adott feladat céljai világosak legyenek:
  - Világos számomra, hogy mi a munkám célja, mit akarok aznap véghez vinni.
  - Tisztában vagyok azzal, hogy mit kell csinálnom a munkám során.
- 4) Összpontosításhoz szükséges az azonnali visszacsatolás megléte:
  - Azonnal tudom, ha valamit elrontottam a munka során.
  - Gyors visszacsatolást kapok a munkámról.
- 5) Erőlködés nélkül, elkötelezettséggel kell cselekednünk, figyelmen kívül hagyva a mindennapi élet frusztrációit és aggodalmait:
  - Erőfeszítést igényel a munkám elvégzése.
  - Gördülékenyen csinálom a mindennapi feladataimat.
  - Elkötelezettséggel és elszántsággal végzem a munkám.
  - Eszembe jutnak magánéleti problémáim a munka során is.
- 6) Az örömteli élménynek elő kell segítenie a saját cselekedetek feletti kontroll elérését:
  - Úgy érzem, kontrollálni tudom a feladataimat.
  - Van, hogy kicsúszik a kezeim közül a feladataim irányítása.
  - Könnyen kizökkenek az aktuális feladatomból.
- 7) A flow közben megszűnik a léttel való foglalkozás, de az áramlat-élmény után az Én-ézés még erősebben tér vissza:
  - Előfordul, hogy egy nagyobb feladat elvégzése után örömet érzek.
  - Van, hogy nem veszek tudomást a körülöttem zajló dolgokról.
- 8) Megváltozik az időérzékelésünk:
  - Rendszeresen tekintek az órára, hogy vajon mennyi munkaidő van még hátra.
  - Annyira belefeledkezem a dolgaimba, hogy észre sem veszem, hogy a munkaidőm fele már eltelt.
  - Időérzésem a munkám során változatlan.
- 9) Autotelikus személyiségre utaló jelek:
  - Kizárólag külső elvárásként/kötelezettséggént élem meg a munkám.
  - Megfelelő motivációval rendelkezem a munkám végzéséhez.
  - Nagy érdeklődéssel vagyok a munkám iránt.
  - A hivatásomnak tekintem a munkámat.



Fontos megjegyezni, hogy az első állítást, – ami így szólt: „Feladatimat nagyon nehéznek gondolom.” – ki kellett szednem az elemzés során, ugyanis túl szubjektívnek bizonyult. A felsorolt mondatoknál a kitöltőknek el kellett dönteniük, hogy milyen gyakran fordul elő velük az adott állítás mindennapi munkájuk során. Mivel a skála alapján szöveges válaszokat kaptam, ezért ki kellett találnom egy módszert, hogy hogyan tehetném mérhetővé ezeket az adatokat. Eszembe jutott, hogy egyetemi tanulmányaim során, Szervezetfejlesztés című tantárgy kapcsán, már alkalmaznunk kellett egy hasonló megoldást erre a problémára. Ennek kapcsán a DIAGNORga névre hallgató, Göndör András által létrehozott, szervezetfejlesztési önismereti kérdőív pontozósablonjára hagytam. Az általam létrehozott pontozás nullától tízig terjed, aszerint, hogy az állítás pozitív, vagy negatív jellegű a flow élmény megélése szempontjából. A 2. mellékletben látható, ahogy értelemszerűen plusz (+) illetve mínusz (-) jellel láttam el az egyes mondatokat, így hát mindenki számára egyértelmű a pontszámok kialakítása. A maximális elérhető pontszám 260 volt, ami úgy jöhetett ki, ha valaki minden válasznál tíz pontot ért el.

A konzulensem segítségével megvizsgáltuk a mintám eloszlását. Az egymintás Kolmogorov-Smirnov teszt alapján normál eloszlást mutatnak a válaszok, tehát a gyakorisági függvényből egy haranggörbe rajzolódna ki. Ezt a következő táblázat bizonyítja:

4. táblázat: Eloszlás vizsgálat a flow kérdőív válaszaira (Saját szerkesztés)

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
N		265
Normal Parameters, b	Mean	<b>173,3962</b>
	Std. Deviation	24,98965
Most Extreme Differences	Absolute	0,075
	Positive	0,027
	Negative	-0,075
Kolmogorov-Smirnov Z		1,22
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,102
<b>a Test distribution is Normal.</b>		
b Calculated from data.		

Az eloszlást figyelembe véve öt osztályközt alakítottam ki aszerint, hogy ki milyen gyakran tudja átélni a flow élményt a munkája során:

- 260-207 pont → szinte mindig
- 206-185 pont → gyakran
- 184-163 pont → ritkán
- 162-137 pont → szinte soha
- 136 pont és alatta → egyáltalán nincs jelen a flow a munkájában.

Miután összeállt a rendszer, hogy hogyan fogom számszerűsíteni az adatokat, már csak annyi volt a teendőm, hogy a válaszok alapján, mindenkinek meghatározzam az egyéni flow pontszámát. A legalacsonyabb pont 102 lett, két fő esetében, míg a legmagasabb 228, melyet három ember ért el. A 265 válaszadó átlagpontszáma kerekítve 173, ebből azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a kitöltőknek átlagosan véve ritkán van részük flow élményben a munkájuk során. A teljes sokaság átlátása érdekében készítettem egy egyváltozós gyakorisági eloszlást, ami arra szolgál, hogy a vizsgált változó minden egyes kategóriájában megmutatja a megfigyelési gyakoriságokat (SOMOGYI, A. 2017).

5. táblázat: Egyváltozós gyakorisági eloszlás a Flow élmény kategóriáinak tükrében (Saját szerkesztés)

Flow élmény	Gyakoriság (fő)	Relatív gyakoriság (%)	Kumulált relatív gyakoriság (%)
<b>Szinte mindig</b>	23	8,68	8,68
<b>Gyakran</b>	66	24,91	33,58
<b>Ritkán</b>	95	35,85	69,43
<b>Szinte soha</b>	56	21,13	90,57
<b>Nincs flow</b>	25	9,43	100,00
<b>Σ</b>	265	100,00	

A táblázat alapján jól látszik, hogy az egyes kategóriákba hány fő került a minta alapján. A sokaság majdnem egy negyede (24,91%) gyakran éli át munkája közben a flow élményt, és ami még pozitívabb, hogy 25 főnek szinte mindig van része örömteli élményben a munkája során. A vizsgálatban szereplők legnagyobb része (35,85 %) csak ritkán él át flowt, és van 56 személy, akiről a kérdőív alapján azt lehet mondani, hogy szinte sosem részesülnek áramlat élményben munkájuk alatt. Sőt mi több, sajnos a válaszadók majdnem 10%-ának egyáltalán nincs flow élménye a munkavégzés közben.

A kumulált relatív gyakoriságból jól látszik, hogy az egész sokaság 69,43 %-a képes átélni a flowt a munkahelyén, természetesen eltérő mértékben. Ez több mint a kitöltők felét jelenti, ami kedvező eredmény a munkavállalók számára. Az a tény, hogy a kutatásom során elenyésző számban talákoztam olyannal, akinek egyáltalán nincs jelen flow a munkájában, mindenképp jót jelent. Voltaképpen megállapíthatjuk, hogy – ha tudat alatt is, de – szinte mindenkinek volt már részre flow élményben élete, illetve munkája során.

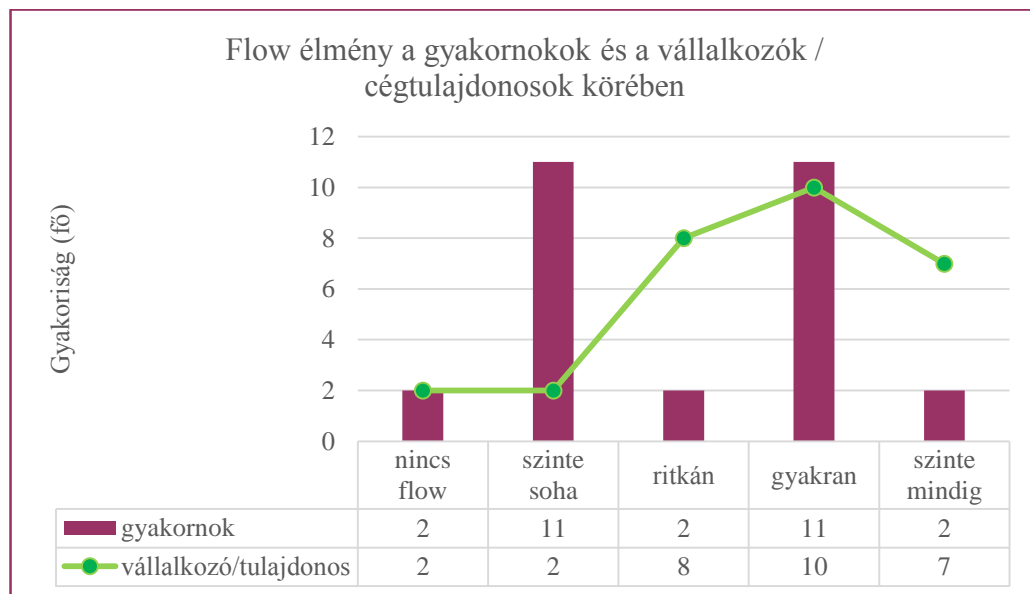
Az egyes tényezőket megvizsgáltam kicsit részletesebben is, az alapján, hogy melyiknél, mely kategóriába érkezett a legtöbb válasz. Ebből talán eldönthető, hogy melyik az a tényező, amit leginkább befolyásolónak érznek a válaszadók a flow élménnyel kapcsolatban. Továbbá az is kiderül belőle, hogy mi jellemzi leginkább a mintámat. A pontozósablonban meghatározott pozitív és negatív besorolást alkalmaztam itt is az egyes kérdésekre. A negatív jellegű állításoknál szerencsére nem voltak kiugró értékek, ez alatt azt értem, hogy a mintámon belül minden egyes ilyen kérdés mellett a soha, a szinte soha, illetve a ritkán volt a leggyakrabban adott válasz. A pozitív állításokat tekintve, ezek szerepeltek kiemelkedően: „*Tudom, hogy képes vagyok megoldani az adott feladatot.*” , „*Úgy érzem, kontrollálni tudom a feladataimat.*” , „*Rendesen tudok összpontosítani az adott feladatra.*” Az előző három kérdés mindegyikénél 132 fő jelölte azt, hogy szinte mindig előfordul vele az adott szituáció munkája során. Ezen kívül, ami még nagyobb öröme ad okot, hogy 131 fő jelölte a mindig kategóriában azt, hogy „*Előfordul, hogy egy nagyobb feladat elvégzése után örömet érzek.*” és mint tudjuk, ez az áramlat élmény egyik velejárója. A pozitív állításokra adott válaszokat abból a szempontból is érdemes megvizsgálni, hogy melyiknek kéne gyakrabban előfordulnia a munkavállalók körében. Ebben a tekintetben a „*Gyors visszacsatolást kapok a munkámról.*” állítás szerepelt a legrosszabbul, ami arra utalhat, hogy a dolgozók nem mindig végzik magabiztosan a feladataikat, hiszen nem tudják, hogy az jó-e vagy sem. Ez adódhat a felettesük hibájából is, így ez egy mindenképp javítandó terület.

### 3.4.3 *Flow élmény vizsgálata a hipotézisek alapján*

A H1-es hipotézisem vizsgálatával kezdeném ezt a fejezetet. Arra vagyok kíváncsi, hogy vajon a cégvezetők, illetve vállalkozóként dolgozóknak sikerül több áramlat élményt átélni a munkájuk közben, vagy a beosztottnak és azon belül is gyakornoki pozícióban lévőknek. Hogy miért pont a gyakornokokra esett a választásom, azt azzal magyaráznám,

hogy a kitöltési arányt tekintve, majdnem azonos mennyiségű választ kaptam cégvezetőktől / vállalkozóktól, mint gyakornokoktól, így jól összehasonlítható az eredmény. Ezen kívül egyetemi tanulmányaimat nézve, jelenleg a gyakornoki pozíciók állnak a legközelebb hozzám, szóval az elemzés során saját kíváncsiságomnak is eleget tudtam tenni. Összesen 34 gyakornok válasza állt rendelkezésemre, és 29 kitöltést kaptam a vezetőktől / cégtulajdonosoktól. Ahogy az a 2. *diagramon* látszik, eltérő eloszlást mutat a két kategória, egyedül a gyakori flow élménynél figyelhető meg hasonlóság, valamint egyenlő azoknak az előfordulása, akik nem élnek át flow élményt munkájuk során. Hatalmas különbség van a szinte soha kategóriában, ahol azt láthatjuk, hogy míg a gyakornoki pozícióban dolgozók többségére ez jellemző, addig a másik vizsgált csoportnál ez elenyésző számot mutat. Az ábra jól mutatja az egyéb különbözőségeket is, ami a kiszámolt átlagos flow pontszámok alakulását is befolyásolja. A gyakornokok esetében ez 169,7 pont lett, míg a vállalkozók illetve cégvezetők jóval magasabbat (187,4) eredményt értek el, közel 20 pont különbséggel.

2. diagram: Flow élmény megélésének gyakorisága a vezetők / cégtulajdonosok és gyakornokok körében (Saját szerkesztés)



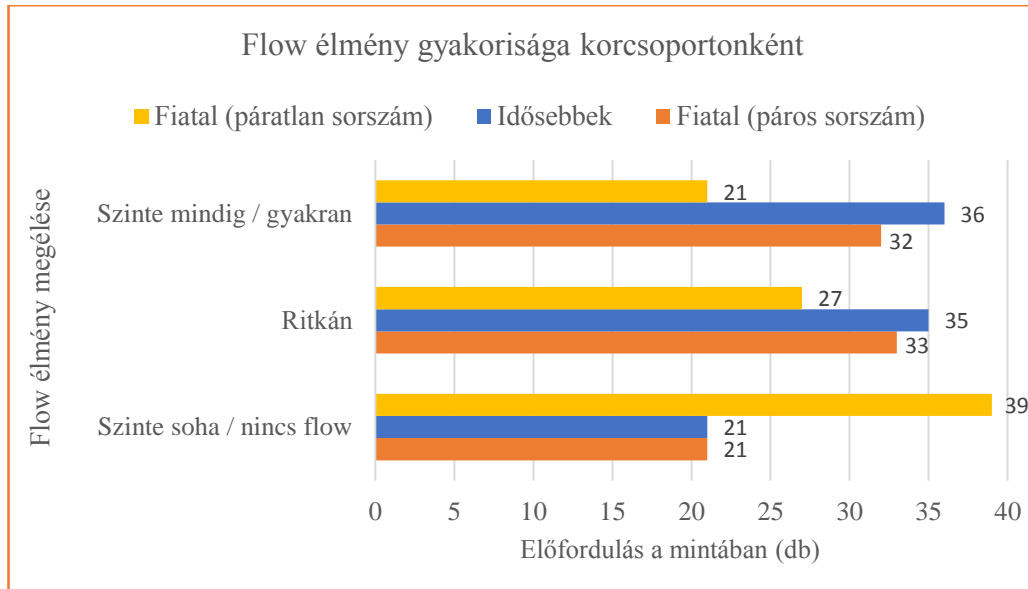
Csíkszentmihályi már említette korábban, hogy a vállalkozók valószínűleg sokkal nagyobb készletet éreznek munkájuk iránt, mint az alkalmazottak, ez lehet az egyik kiváltó oka az eredményeim alakulásának (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 2010). Ezen kívül pedig a gyakornoki állások legtöbbje nem hosszú távú, vagyis előfordulhat, hogy nekik a munka rövidsége miatt van részük kevesebb örömteli élményben. Ezt a tényezőt is vizsgáltam és egyértelműen kiderült, hogy a vállalkozók és cégtulajdonosok legtöbbje

több mint három éve dolgozik a munkahelyén, de közülük tíz fő már meghaladta a tíz éves munkaviszonyt is. Ezzel szemben a gyakornokok többsége csak maximum egy-két éve végzi a munkáját. Ezek alapján elmondhatjuk, hogy a hipotézisemet elfogadjuk, valóban jelentős különbség van a két csoport által megélt flow élmény gyakoriságában, legalábbis a kutatásom szerint.

A második (H2) számozású hipotézisemmel kapcsolatosan kettős érzés támadt bennem az elemzések során. Eleinte biztos voltam az állításomban, miszerint a fiatalabbaknak több örömteli élmény adódik a munkájuk során, mint az idősebbeknek, azonban úgy tűnik, a számok mást mondanak. A korcsoportokat itt nem generációk szerint határoztam meg, hanem kiszámoltam, hogy a kitöltőim között mi az átlag életkor (~30 év), és eszerint csináltam a besorolást. 1986-ban vagy előtte született emberek kerültek az idősebb kategóriába, összesen 92 fő. Valamint az 1987-ben és utána születettek a fiatalabb korcsoportba, a maradék 173 fő. Mivel a megoszlás tekintetében a fiatalok majdnem kétszer annyian vannak, mint az idősek, ezért több fajta elemzési módszert is alkalmaztam ennek kiküszöbölésére, de az eredmények mindegyiknél ugyan azt mutatták. A feltevésemet arra alapoztam, hogy a fiatalabb munkavállalókban még megvan a kezdeti lelkesedés a munka iránt, sőt a kevesebb munkatapasztalatból adódóan, valószínűleg ők még nem untak bele a munka világába. Az is elmondható róluk, hogy általában véve jócskán kevesebb a magánéleti problémájuk, mint idősebb társaiknak, hisz frissen kikerülve a munkaerőpiacra, feltehetőleg még nem kell családjukról gondoskodniuk. Ezáltal kisebb a felelősségérzetük is, nem nehezedik rájuk akkora nyomás, valamint talán nem érzik akkora külső kényszernek a munkát. Mivel ezek az említett tényezők kedvezően befolyásolhatják a flow alakulását, így azt a következtetést vontam le, hogy ők gyakrabban részesülnek áramlat élményben munkájuk közben. Azonban miután kiszámoltam az átlagos flow pontszámot mind az idősebb, mint a fiatalabb kitöltőkre, épp az ellenkezője kezdett bebizonyosodni. Az idősebb kategóriába tartozók átlagos flow pontja 176,9, míg a fiatalabb kitöltők átlagpontszáma csak 171,5. Megvizsgáltam ezt a pontszámot úgy is, hogy a fiatalabb korosztályt két csoportra osztottam, ami által nagyjából azonos eloszlás jött létre az idősebb és a fiatalabb korosztály között. A fiatalok körében először a páratlan azonosítóval rendelkezőket vizsgáltam (összesen 87 fő), nekik az átlag flow pontszámuk 167,0 lett, majd a páros azonosítóval ellátottakat is megnéztem (maradék 86 fő), ők átlagosan 176,1 pontot értek el. Így is mindegyik vizsgálódásból az látszik, hogy az idősebbek pontszáma magasabb a fiatalabb válaszadókénál. Csináltam

egy ennél konkrétabb elemzést is, ami azt számszerűsíti, hogy a két korosztályban mi a legjellemzőbb a flow megélésének gyakoriságára.

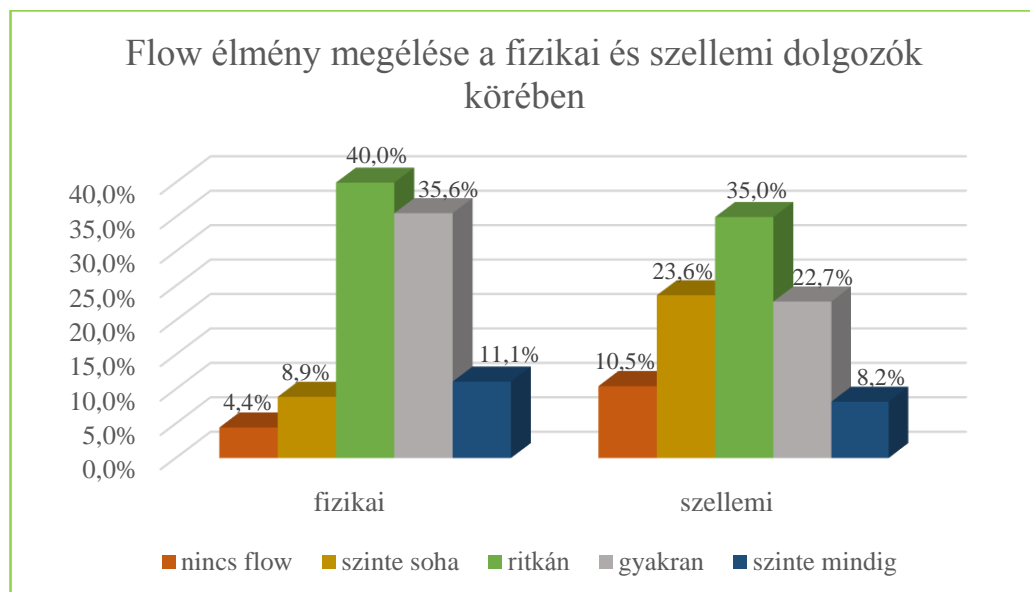
3. diagram: Flow élmény megélésének gyakorisága az idősebb és a fiatalabb korcsoportokban (Saját szerkesztés)



Az előző diagram mutatja, hogy a kék színnel jelölt idősebb korcsoport kiemelkedik a szinte mindig, illetve gyakori flow élmény kategóriájában, valamint a ritkán előforduló örömteli élménynél is még ők a hangsúlyosabbak. Ezzel szemben, az a kategória, ahol szinte soha vagy egyáltalán nem élnek át flow élményt az emberek munkájuk során, egyértelműen a fiatal korosztályra jellemző, hiszen jóval többször fordul elő ilyen az ő köreikben, mint az idősebbeknél. Az elemzés után az a megállapítás tehető, hogy hipotézisem helytelen volt, emiatt elvetésre került. Ennek számos oka lehet, azonban nekem rögtön az elköteleződés jutott eszembe, ami indokolná az eredményeket. Ha jobban belegondolunk, fiatal pályakezdőként még nem feltétlen gondolkozunk hosszú távú munkában, mert szeretnénk magunkat minél több területen kipróbálni. Ebből adódhat, hogy mire igazán belerázódik valaki a munkahelyi feladataiba, hogy utána élvezettel végezhesse őket, addigra pont jön egy újabb álláslehetőség, és esetleges munkahelyváltás. Az idősebb korosztály viszont már nagy valószínűséggel kitart a meglévő munkahelyénél és a hosszú egybefüggő munkatapasztalat létrehozta az elköteleződést is a munkájuk iránt. A kutatásom alapján tehát azt mondhatjuk, hogy a 30 év feletti korosztálynak gyakrabban van része áramlat élményben a munkavégzésük közben, mint fiatalabb társaiknak.

A következő hipotézis (H3) a szellemi és fizikai foglalkoztatottak különbözőségeit vizsgálja, aszerint, hogy melyik csoport képes a gyakoribb flow élmény megélésére. Csíkszentmihályi Mihály egyik történetére támaszkodtam a hipotézisem megalkotásánál. Könyvében egy gyártósori szalagon dolgozó munkást hasonlított össze egy irodai ügyvéddel, és azt a megállapítást tette, hogy az ügyvédnek sokkal könnyebb a flow elérése (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997, P 31-32). Ebből kiindulva én is azt feltételezem, hogy a szellemi foglalkoztatottaknak gyakrabban van része flow élményben. A mintámon belüli megoszlás nem a legoptimálisabb, mert összesen 220 szellemi munkás és csak 45 fizikai dolgozó töltötte ki a kérdőívet, de egy átlag flow pontszámot náluk is kiszámoltam, valamint százalékos formában jól áttekinthető, hogy melyik kategóriában fordul elő többször áramlat élmény. Az alábbi diagram ezt szemlélteti:

4. diagram: Flow élmény a szellemi és fizikai foglalkoztatottaknál (Saját szerkesztés)



A százalékok nem az egész mintához képest kerültek kiszámolásra, hanem mindkét kategória esetében a saját összlétszámukhoz mérten. Elmondható, hogy a fizikai dolgozók többsége ritkán él meg flow élményt a munkája közben, de ugyanez igaz a szellemi dolgozókra is, szóval ez alapján még nem fedezhetünk fel különbséget köztük. Azonban ha jobban megnézzük az ábrát, észrevehetjük, hogy a fizikai munkások közt a gyakran, illetve a szinte mindig előforduló flow nagyobb mértékben van jelen, mint a szellemi munkavállalóknál. Ezek után pedig már az sem meglepő, hogy a szellemi munkások körében többször fordul elő olyan eset, hogy valaki szinte soha vagy egyáltalán nem él át áramlat élményt munkavégzése során. A kiszámolt flow pontszámok is ezt bizonyítják, miszerint a fizikai dolgozók átlagosan 180,6 pontot értek el, míg a szellemi

foglalkoztatottak csak 171,9 ponttal rendelkeznek. Bár mindkét pontszám a „ritkán” kategóriába sorolható a flow élményes pontozósablon alapján, azonban mégis arra a következtetésre lehet jutni, hogy a mintám alapján a fizikai munkavállalók többször részesülnek áramlat élményben. A hipotézisemet ebből kifolyólag elvetjük. Egy lehetséges ok az, hogy a mintámban jelen lévő fizikai dolgozók nem feltétlen gyári sormunkásként monoton feladatokat látnak el, hanem valami olyan munkával rendelkeznek, ami folyton változó, kihívást jelent számukra, esetleg még egy kis kreativitást is igényel, ezért mindenképp örömeiket lelhetik benne. Azonban a valódi ok megtalálásához mélyebb vizsgálódásokra lenne szükség, hiszen nem tudjuk pontosan, hogy egyesek milyen munkakörben tevékenykednek.

Mivel a háromból két hipotézisem elvetésre került, ezért beláthatjuk, hogy az áramlat élmény egy rendkívül összetett folyamat és kevés adat alapján nehéz megjósolni, hogy melyek azok a csoportok, akik gyakorta részesülhetnek benne. Az ezzel kapcsolatos vizsgálódásaim itt egyelőre le is zárulnak, a következő fejezetben az érzelmi intelligencia mérés eredményeit ismertetem.

### 3.5 Az EQ kérdőív eredményeinek elemzése

Az érzelmi intelligencia szintet a kérdőívemnek a második fele mérte. Mint azt már írtam, ez egy meglévő kérdőív volt, így változtatás nélkül kellett felhasználnom. A kapott válaszok után egy weboldal<sup>4</sup> segítségével juthattam hozzá a kiszámolt eredményekhez.

Az EQ szint értékeinek besorolásához a már említett meghatározott beosztást vettem alapul, annyi változtatással, hogy az eredetiben „átlagos EQ” szerepelt, én pedig inkább a „közepes EQ” kifejezést használtam. Eszerint a ponthatárok alakulása a következő:

- Alacsony EQ szint: 4,5 vagy alatta
- Közepes EQ szint: 4,6-5,3 között
- Magas EQ szint: 5,4 vagy felette.

#### 3.5.1 Globális érzelmi intelligencia szint

Először egy globális átlagos érzelmi intelligencia szintet határoztam meg. Ez a kutatásom esetében kerek 5,0 lett, (az egytől hétig terjedő skálán) azaz elmondható, hogy a válaszadók összességében közepes érzelmi intelligencia szinttel rendelkeznek. A

---

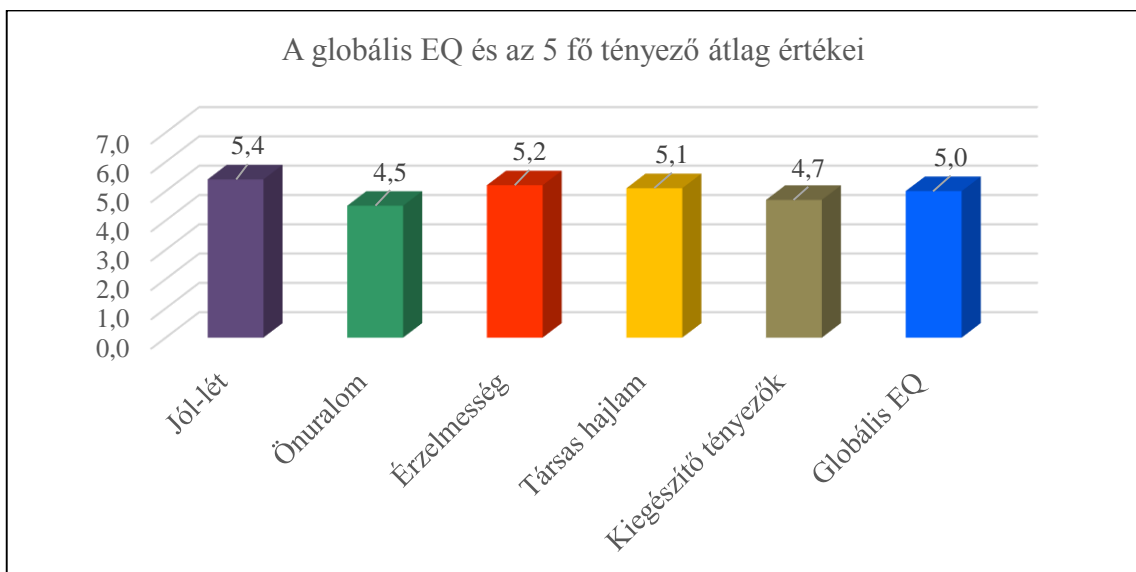
<sup>4</sup> <http://www.psychometriclab.com/Home/Default/15> /felhasználva:2017.04.27./



program alapvetően kiszámolta a négy fő tényező („Jól-lét”, „Önuralom”, „Érzelmesség”, „Társas hajlam”) és hozzájuk tartozó személyiségjegyek értékeit, azonban meghatározásra került egy ötödik, úgynevezett „Kiegészítő tényezők” is, ami a belső motivációból és az alkalmazkodóképességéből áll. A plusz tényező bevezetése által, az egyes embereknél volt néhány helyen egyetlen egy tizedes jegy eltérés, de a globális EQ szint így is 5,0 lett, ami az 5 fő tényező átlagából tevődött össze. Az elemzés további részéhez Göndör András, illetve Komlósi Edit közös munkásságát vettem alapul (2011b).

Először is nagyon fontos megjegyezni, hogy az elkövetkezendő tényezők vizsgálata csakis egyben értelmezhető, tehát ha külön-külön a személyiségjegyek alapján ítélünk, akkor fals információkat kaphatunk. Az 5. diagram szemlélteti, hogy az egyes tényezők majdnem mindegyike a közepes kategóriához sorolható, kivételt képez a „Jól-lét” 5,4-es magas szintje, valamint az „Önuralom” 4,5-ös alacsony értéke. Azonban ha jobban megnézzük ezt a két különböző értéket, láthatjuk, hogy az egyik a magas kategória alsó határán van, míg a másik az alacsony kategória felső határán. Emiatt az sem meglepő, hogy a Globális EQ szint épp 5,0 lett a válaszadók körében.

5. diagram: A kitöltők globális ÉI szintje és annak eloszlása az 5 fő tényező közt (Saját szerkesztés)

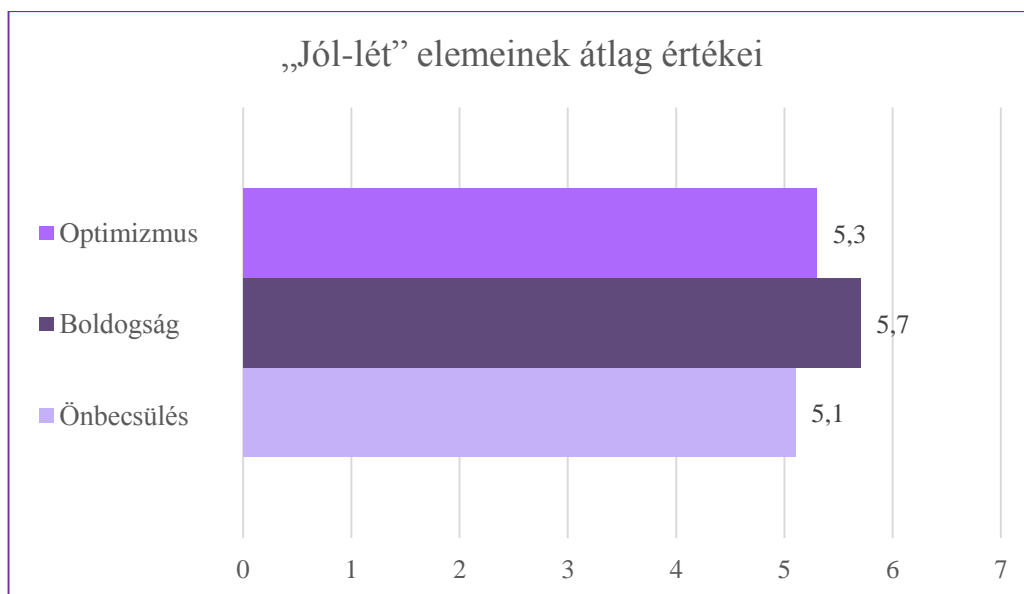


Ahhoz, hogy pontosabb képet kaphassunk a mintáról, érdemes megvizsgálni, hogy miből is tevődnek össze ezek a tényezők. Mivel a „Jól-lét” szerepelt a legjobban a kutatás során ezért ezzel kezdem az elemzést, és haladok a közepes szintű tényezők felé, majd a végén a kisebb mértékű fejlesztésre szoruló „Önuralom” összetevőit elemzem.

### 3.5.2 Az öt fő tényező egyes összetevőinek vizsgálata

Mint a 6. diagramon látszik, a „Jól-lét” tényezője 3 személyiségjegyből tevődik össze. Ezek átlagos értékük alapján csökkenő sorrendben a következők: boldogság, optimizmus, önbecsülés.

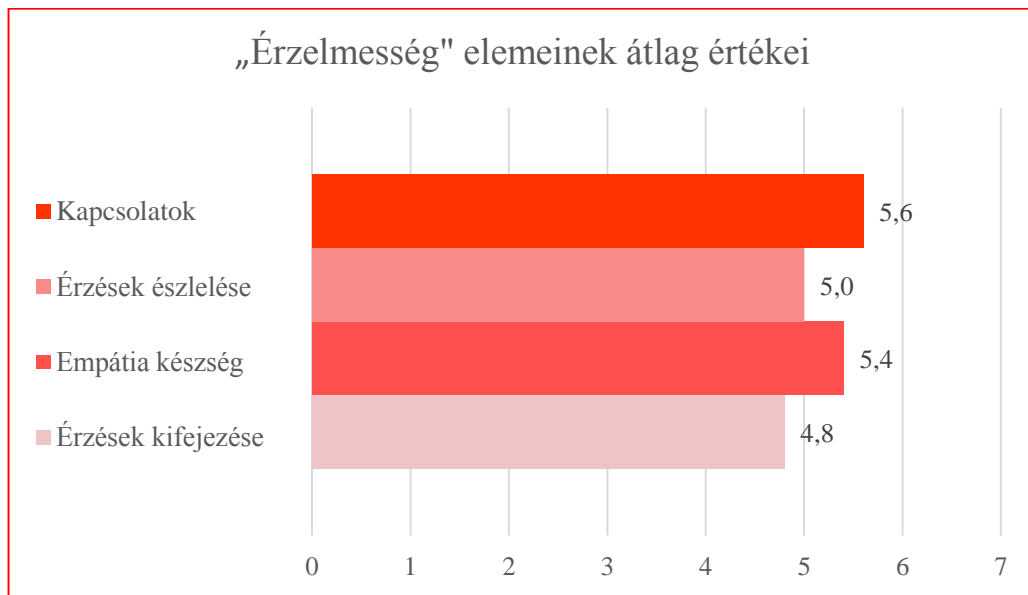
6. diagram: „Jól-lét” összetevőinek átlag értékei (Saját szerkesztés)



Két összetevő a közepes szinthez tartozik, de ezen belül is inkább a felső ponthatár felé közelítenek, míg a boldogság mutatója kiemelkedik közülük. 5,7-es értékével határozottan a magas kategóriába sorolható. Ez a három skála együttesen a kitöltők aktuális pszichológiai állapotát jelzi. Tehát elmondható, hogy a magas boldogságszint miatt, a válaszadók összességébe véve elégedettek az életükkel, jól érzik magukat a mindennapjaik során. Ezen kívül általában pozitívan látják az élet dolgait, valamint jövőbe tekintők, de néha természetesen előfordulhat, hogy negatív nézőponttal szemlélődnek valamiről. Az önbecsülés közepes értéke arra enged következtetni, hogy többnyire magabiztosak a válaszadók, és jó önértékeléssel rendelkeznek, ugyanakkor nagyobb számban lehetnek olyanok is, akik nem becsülik magukat eléggé.

Ezt követően, a 7. diagramon az „Érzelmesség” összetevőit fogom vizsgálni:

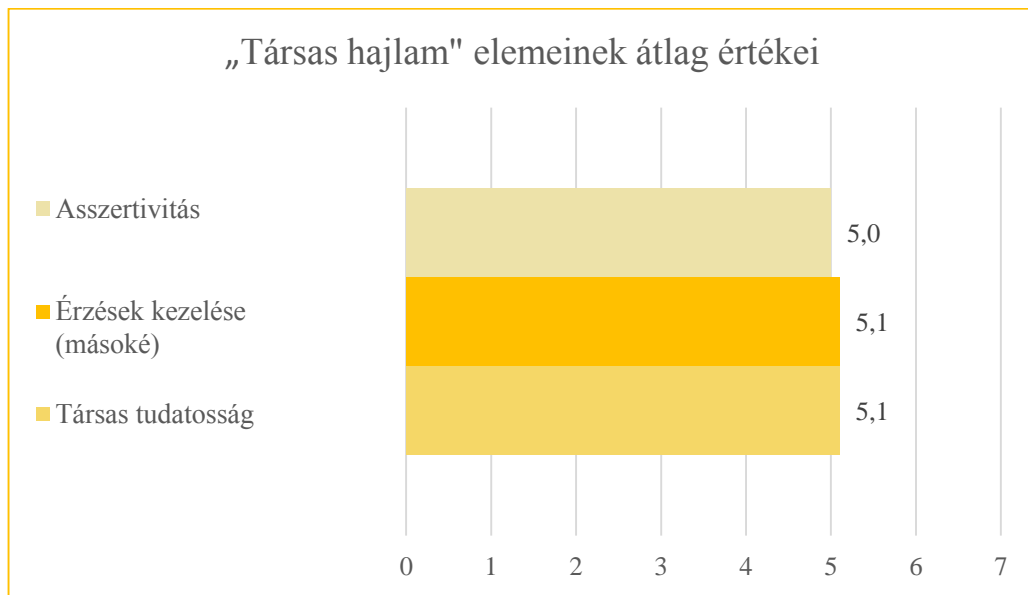
7. diagram: „Érzelmesség” összetevőinek átlag értékei (Saját szerkesztés)



Ennél a területnél is van egy elem, a kapcsolatok, ami kimagasló a többi közül, de az empátia készség is a magas kategóriába sorolható, hisz megüti annak alsó értékét az 5,4-es pontszámmal. Az érzések észlelése, valamint az érzések kifejezése közepesnek mondható a mintámon belül. Ebből azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a kérdőívet kitöltők sikeres és jó emberi kapcsolatokat ápolnak, ezen felül képesek figyelmesen meghallgatni a beszélgető partnerüket. Empatikusságukból adódóan, egyáltalán nem esik nehezükre, hogy mások szempontjait megértsék, elfogadják. Az érzések észlelése vonatkozik önmagunkra és másokra is egyaránt, ami azt jelenti, hogy a válaszadók általában tisztában vannak saját érzéseikkel, és képesek megérteni mások érzelmi üzeneteit. Néhányan valószínűleg nem rendelkeznek ezekkel a tulajdonságokkal szóval nekik nehezebb eldönteni, mit is éreznek valójában, illetve nem figyelnek kellőképp mások érzelmi jelzéseikre. Az utolsó személyiségtényezőre vonatkozóan azt lehet megállapítani, hogy a mintám többsége képes megosztani másokkal az érzéseit, mindezt pontosan és egyértelműen teszik. Azonban előfordulnak olyan emberek is, akiknek nehézséget okoz érzelmek kifejezése, ez önbizalomhiányra utalhat.

Következik a „**Társas hajlam**” összetevőinek bemutatása, ahol már nincs magas szinthez tartozó eredmény, de még így is jól szerepelt ez a tényező.

8. diagram: „Társas hajlam” összetevőinek átlag értékei (Saját szerkesztés)

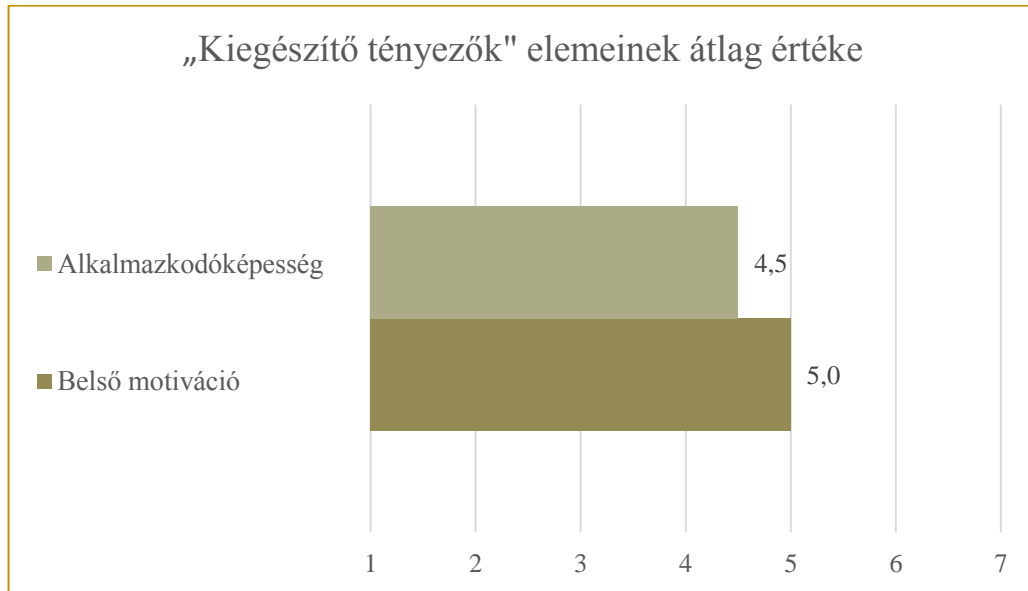


Az asszertivitás, mások érzéseinek kezelése és a társas tudatosság egyaránt 5 körüli értéket vett fel, ami közepesnek mondható. A mintára nézve ez azt jelenti, hogy vannak köztük olyan egyének, akik képesek hatni mások érzéseire, mint például motiválni vagy megnyugtatni a társukat, vagyis tudják mi kell ahhoz, hogy valaki jobban érezze magát. Ugyanakkor vannak olyanok, akik egyáltalán nincsenek hatással mások érzéseire, és megterhelő számukra, ha mások érzelmi kitöréseivel kell foglalkozniuk. A társas tudatosságot nézve elmondható, hogy általában jó szociális és alkalmazkodóképességgel rendelkeznek a válaszadók, valamint jól szerepelnek, ha ismerkedésről vagy kapcsolatépítésről van szó. Viszont a mintám egy nagyobb részére valószínűleg inkább jellemző a korlátozottság ezen a téren, ami miatt ők gyakran bizonytalanságot érezhetnek ismeretlen közegben, és nem feltétlen tudják, hogy hogyan kéne viselkedni egy céges rendezvényen, vagy networking<sup>5</sup> eseményen. Az asszertivitás egy olyan viselkedésmód, amikor valaki képes magabiztosan megnyilvánulni nehéz érzelmi helyzetekben, annak érdekében, hogy egy konfliktust megoldjon, mindeközben figyelembe veszi az érintettek igényeit. Ez alapján a mintámban szereplő emberekre nagyrészt igaz az, hogy egyenesek, őszinték és kiállnak saját magukért. Akár szembeszállni is hajlandóak másokkal, ha kell. Ugyanakkor biztosan vannak olyanok a válaszadóim között, akik még akkor is meghátrálnak egy adott szituációban, ha igazuk van. Ők gyakran elvállalnak olyan dolgokat is, amiket nem akarnak, mert nehezen mondanak nemet.

<sup>5</sup> „A networking fő célja az új kapcsolatok kiépítése, amelyekkel egy cég vagy magánszemély megalapozhatja növekedését az üzleti világban.” (KOVÁCS, T. 2014.)

A 9. diagramon két olyan személyiségjegy látszik, amit K. V. Petrides professzor nem csoportosított be külön, azonban Göndör András és Komlósi Edit megtette. A „**Kiegészítő tényezők**” nevet kapta ez az elem.

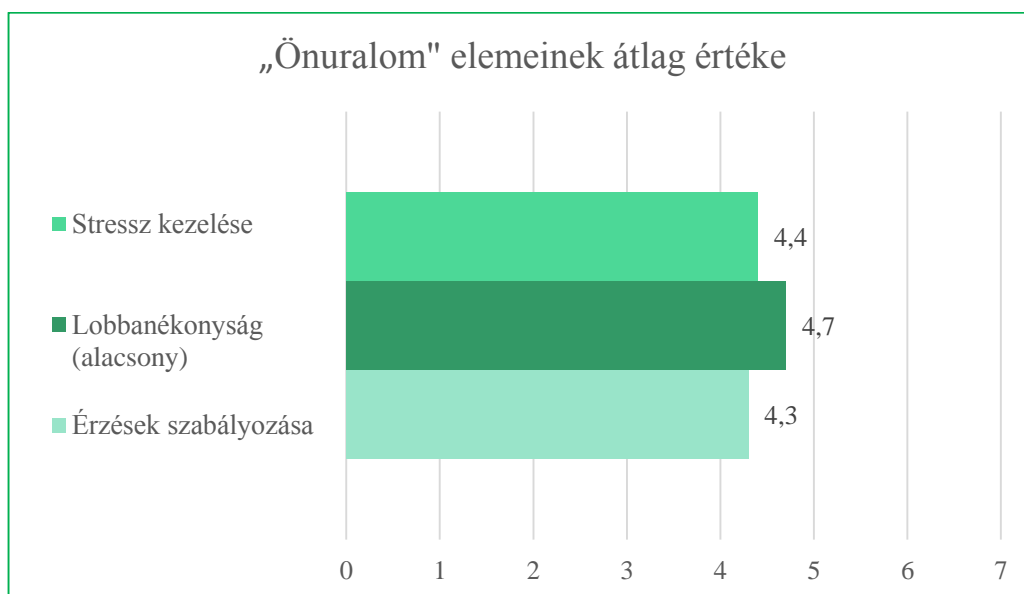
9. diagram: „Kiegészítő tényezők” összetevőinek átlag értéke (Saját szerkesztés)



A belső motiváció egy közepes 5-ös értékkel rendelkezik, azonban az alkalmazkodóképesség, már lecsúszik az alacsony szinthez. Ez azt jelenti, hogy a kutatásban részt vevőket általában a munkájuk, illetve életük során egy belső hajtóerő vezérli, ezáltal kellő motivációval rendelkeznek ahhoz, hogy igényes, jó minőségű munkát végezzenek. Kevésbé szorulnak külső jutalmazásra, bár néhány egyénnek biztosan szüksége van ösztönzésre, és ők egy nehezebb feladat láttán hajlamosabbak feladni azt. A másik személyiségjegy értéke az alacsony kategória felső ponthatárán van, ebből azt szűrhetjük le, hogy a kitöltők túlnyomó része nem szereti a változásokat, és ők általában mereven gondolkodnak. Ebből kifolyólag nehézséget okoz számukra, ha változtatni kell munkájukon, vagy életkörülményeiken. Mivel az érték nincs messze a közepes szinttől, a minta egy kisebb része feltehetőleg rugalmasabban közelíti meg az étellel és munkával kapcsolatos dolgokat, szóval ők bármikor készen állnak alkalmazkodni az új környezethez, és kedvelik az újdonságokat is.

Az utolsó diagram mutatja a legkevésbé fejlett „**Önuralom**” elemeit.

10. diagram: „Önuralom” összetevőinek átlag értéke (Saját szerkesztés)



Ide tartozik az érzések szabályozása, a stressz kezelése, és az alacsony lobbanékonyosság, ami tulajdonképpen az impulzusaink feletti kontrollt jelenti, és utóbbi még az közepes szintet érte el a kutatás során. Ezzel szemben a másik két tényező már az alacsony szinthez tartozik, ami azt jelenti, hogy fejlesztésre szorul a válaszadóknál a stresszel való megbirkózás és saját érzéseik szabályozása. Továbbá ezek a személyiségjegyek azt sugallják, hogy a mintában lévő emberek általában véve megfontoltak, inkább jellemző rájuk, hogy átgondoltan cselekszenek, mintsem meggondolatlanul. Ugyanakkor nem válnak túl óvatossá ezáltal, de néhány egyént jellemezhet az indulatosság is. Ők gyakran viselkednek úgy, mint egy gyerek, azonnal véghez akarnak vinni mindent, amit a fejükbe vettek, és ebben az esetben ez utalhat alacsony önkontrollra is. A stressz kezelése szorosan összefügg az érzések szabályozásával. A mintámra az a jellemző, hogy egyesek legtöbbször nem tudnak úrrá lenni az érzéseiken, ebből kifolyólag a stresszes helyzeteket sem tudják könnyedén leküzdeni. Inkább kerülnek az ilyen szituációkat, és nincs kialakított stratégiájuk, ami segíthetné őket a kiélezett helyzetekben. Érzéseik szabályozásának hiányában előfordulhat, hogy szorongás vagy rosszabb esetben depresszió alakul ki, mivel nehézséget okoz számukra az érzelmi hullámok kezelése. Ennek a személyiségjegynek a fejlesztése elősegíthetné az embereket abban, hogy egy érzelmi csalódást követően könnyen talpra tudjon állni az illető. Ezen kívül az egyén érzéseinek kontrollálásával nagy szerepet játszana abban, hogy miként hosszabbítsa meg kellemes hangulatát, és hogyan rövidítse a negatív érzésekkel teli állapotokat.

Megismerve tehát az öt fő tényezőt és a hozzájuk tartozó tizenöt személyiségjegyet, szeretnék kiemelni közülük kettőt, a legmagasabb és a legalacsonyabb értéket. Érdekes, hogy ez a két személyiségjegy szinte ellentettje egymásnak. A legjobban szereplő boldogság mutatója egyértelműen kifejezi, hogy a mintában szereplők vidámak, jut nekik az örömteli élményekből, – ahogy az már a flow élménnyel kapcsolatos eredményvizsgálatból is kiderült – valamint igaz rájuk, hogy kevésszer szomorkodnak, és nem hajlamosak arra, hogy negatívan szemléljék a dolgokat. Ezzel szemben a legrosszabb értéket mutató érzések szabályozásával kapcsolatos elem miatt, depresszióba is eshetnek az emberek, de ettől talán nem kell tartani épp a boldogság magas értéke miatt. Gyakran lehetnek emiatt ingerlékenyek a válaszadók, ugyanakkor véleményem szerint a két személyiségjegy pont kiegészíti egymást, ezáltal pszichésen stabil személyiségűnek gondolom a kutatásban részt vevőket.

### *3.5.3 ÉI szintek vizsgálata a hipotézisek alapján*

Az első érzelmi intelligenciára vonatkoztatott hipotézisem (H4) szerint az idősebb korosztálynak magasabb az érzelmi intelligenciája, mint a fiatalabbnak. Ezen az állításon sokáig gondolkoztam, és ellenérvet is tudnék rá mondani, hogy miért nem gondolom így, azonban mégis emellett döntöttem. Az első okom, amiért kiálltam a véleményem mellett az az, hogy ha szimplán az életkorból indulunk ki, akkor megállapíthatjuk, hogy az idősebbek több élettapasztalattal rendelkeznek, mint a fiatalok, valamint emberi kapcsolataikban is sok mindent átéltek már. Ugyanez érvényes arra is, hogy számtalan különböző szituációba kerültek már, szóval az évek során, – ha nem is tudatosan, de – megtanulhatták, hogyan legyenek úrrá érzéseiken. Ezzel szemben, ami a fiatal korosztály magas ÉI szintje mellett érvel, az az, hogy régebben nem volt benn a köztudatban ez a mutatószám, ezáltal az idősebbek lehet, hogy nincsenek annyira tisztában az ÉI fogalmával. Manapság, ha máshol nem, az egyetemi évek során biztosan találkoztak ezzel a fogalommal a hallgatók, és mivel a kérdőívet többségében friss diplomások töltötték ki, ezért kérdéses a hipotézisem beigazolódása. A korcsoportokat ugyan azon az elven osztottam be, mint a flow élménynél, így az idősebb kategóriába, összesen 92 fő került, a fiatalabb korcsoportba pedig a maradék 173 fő. Lássuk hát az eredményeket a következő táblázatban:

6. táblázat: A fiatalabb és az idősebb korosztály EQ-ja tényezőkre bontva (Saját szerkesztés)

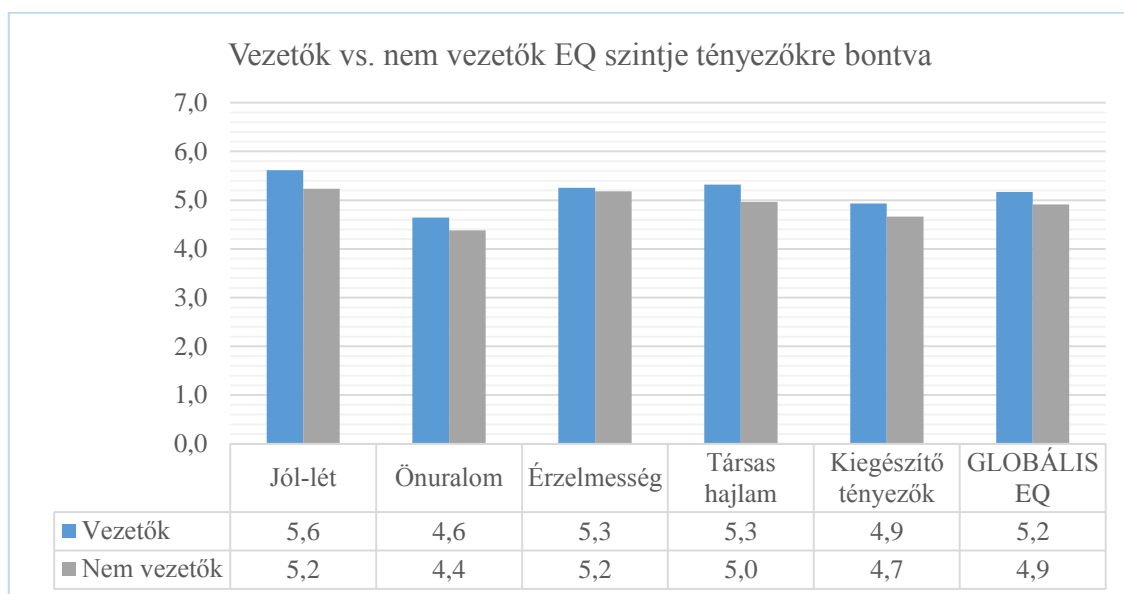
<b>Tényezők</b>	<i>Jól-lét</i>	<i>Önuralom</i>	<i>Érzelmisség</i>	<i>Társas hajlam</i>	<i>Kiegészítő tényezők</i>	<b>Globális EQ</b>
<b>Fiatalabbak</b>	5,3	4,4	5,1	5,1	4,7	<b>4,9</b>
<b>Idősebbek</b>	5,4	4,6	5,3	5,0	4,8	<b>5,1</b>

Sokszor hallottam azt, hogy fel kell nőni érzelmileg is a feladatokhoz, és ebben a tekintetben ez a mondás, most nagyon is megállja a helyét. Az egyes tényezők között maximum két tizedes jegy eltérés figyelhető meg, és úgy tűnik, hogy a „Társas hajlam” kivételével, mindegyik területen az idősebbek élveznek elsőbbséget. Összességében nem olyan jelentős a különbség a két korcsoport között, de elfogadhatjuk a hipotézisemet, mert a kutatásom azt igazolja, hogy az 1968-ban vagy előtte született embereknek magasabb a globális érzelmi intelligencia szintje.

Az ötödik hipotézisem (H5) azt állította, hogy a vezetők magasabb érzelmi intelligenciával rendelkeznek, mint a nem vezető pozícióban lévő dolgozók. Egy korábbi kutatásra alapoztam ezt a feltevést, melyben meghatározták 54 vezető globális EQ szintjét (GÖNDÖR, A. – BABOS, Á. 2013). Az érték 5,65 lett, ami a magas kategóriát jelenti, sőt mi több, a korábbi felmérésben a vezetők 25%-a nagyon magas (6 vagy fölötti) értéket produkált. Az én válaszadóimnál ez a réteg jóval kisebb, és látszik, hogy az én vizsgált csoportom globális EQ-ja nem éri el azt a szintet. Ahhoz, hogy eredményt tudjak számítani a kérdőívemben részt vevők válaszai alapján, ketté kellett szednem a kitöltőket. Ez a csoportosítás aszerint történt, hogy a gyakornok, illetve beosztott státuszú emberek a nem vezető kategóriába lettek sorolva, ezzel létrehozva egy 187 fős halmazt. Az alsó-, közép-, felsővezetőket és a vállalkozókat vagy cégtulajdonosokat pedig vezetőként kategorizáltam, ebbe a csoportba összesen 75-en kerültek be. Mivel volt 3 ember, aki a kérdőív kitöltésénél az „egyéb” lehetőséget jelölte, és ezt itt nem lehetett értelmezni, ezért kiszedtem őket a mintából. A 11. diagram mutatja a kapott eredményeket:



11. diagram: Vezetők és nem vezetők ÉI szintjének alakulása (Saját szerkesztés)



Elmondhatjuk, hogy az én felmérésem alapján is látszik, hogy a vezető poszton lévő dolgozók magasabb érzelmi intelligenciával rendelkeznek, tehát a hipotézisemet elfogadjuk. Nem sokkal maradnak el tőlük a nem vezető státuszúak sem, azonban észrevehető, hogy minden egyes tényezőnél vannak kisebb-nagyobb eltérések. Ezek közül a legkiugróbb a „Jól-lét” tényezője, ami talán annyira evidens a vezetők körében, hogy nem is szorul magyarázatra. Az mindenképp pozitív, hogy az „Érzelmesség” terén ilyen jól teljesített mindkét kategória, ez egy fontos tényező a munkahelyi kapcsolataink során. Az „Önuralom” szerepelt a leggyengébben mind a vezetőknél, mind a nem vezetőknél, emiatt ez egy minimális fejlesztésre szoruló területet mutat.

Végül a H6 hipotézist vizsgáltam, miszerint a nők átlagosan magasabb érzelmi intelligencia szinttel rendelkeznek, mint férfi társaik. Ezt a feltételezést arra alapoztam, hogy már számos kutatás született a témában, miszerint a nők érzelmesebbek, mint a férfiak, valamint jobbak az emberi kapcsolataik (GOLEMAN, D. 2011). Én is kíváncsi voltam erre a kérdéskörre. A mintámban jóval több nő szerepelt, mint férfi, ezért elképzelhető, hogy valamelyest torzítanak az adatok. Olvastam arról, hogy az ÉI-vel kapcsolatban két egyén között, kaphatunk látszólag teljesen ugyanolyan eredményt, mégis különbözőt (GÖNDÖR, A. 2013). Hogyan lehetséges ez? Mivel az EQ több tényezőből tevődik össze, ezért figyelembe kell vennünk azt is, hogy az egyes tényezők külön-külön összehasonlításban mit tükröznek. A mostani nemek szerinti csoportosításban is ez történt. Azonos globális EQ mutatóhoz, eltérő mintázatot kaptunk. Az 6. táblázatban megjelenítettem a kapott eredményeket, és jól látszik, hogy míg a

férfiak kiemelkedőbbek az „Önuralom” terén, addig a nők az „Érzelmesség” területén mutatnak jobb értékeket. A „Társas hajlam” szintje megegyezik mindkét esetben, azonban a „Jól-lét” és a „Kiegészítő tényezők” esetében minimális mértékben a nők szerepeltek jobban.

7. táblázat: Az EQ szint tényezőkre bontása nemek szerint (Saját szerkesztés)

<i>Tényezők</i>	<i>Jól-lét</i>	<i>Önuralom</i>	<i>Érzelmesség</i>	<i>Társas hajlam</i>	<i>Kiegészítő tényezők</i>	<i>Globális EQ</i>
<b>Nők</b>	5,4	4,3	5,3	5,1	4,8	<b>5,0</b>
<b>Férfiak</b>	5,3	4,7	5,1	5,1	4,7	<b>5,0</b>

A kisebb eltérések ellenére, összességében azt tudjuk megállapítani, hogy a mintám alapján a nők és a férfiak globális EQ szintje teljesen egyforma, ezért a hipotézisemet elvetjük. Pontosabb eredmények érdekében, érdemes lenne újra megcsinálni a vizsgálatot úgy, hogy a nemek eloszlása azonos legyen, és esetleg az egyes személyiségjegyek vizsgálatára is megéri figyelmet fordítani

Ezzel le is zárnám az érzelmi intelligenciával kapcsolatos beszámolómat. A továbbiakban a két kérdőív összevetett eredményeit tárom fel, majd egy végső konklúzió levonására kerül sor, a kutatásom eredményei kapcsán.

### 3.6 A két kérdőív összevetése, eredmények közti összefüggés vizsgálat

Az alábbi részben az H0 hipotézisem kerül vizsgálatra. Az egész szakdolgozatnak ez volt a fő kutatási témája, egész pontosan így szólt: **Az érzelmi intelligencia szintje egyenesen arányos a flow élmény megélésének gyakoriságával.** (Minél magasabb valakinek az EQ-ja, annál gyakrabban tudja megélni a flowt a munkahelyén). Ennek elemzéséhez alapos statisztikai ismeretekre van szükség, hiszen korrelációvizsgálattal állapítható meg a mutatószám, amiből aztán következtetéseket tudunk levonni. Néhány mondatban bemutatnám mi is ez a folyamat, melyik fogalom mit jelent, így utána már probléma nélkül tudja értelmezni bárki az eredményeket.

Természetesen többfajta kapcsolat szorossági elemzés létezik, én ezek közül a lineáris korrelációt választottam, azon belül pedig az egyváltozósat. Ez annyit jelent, hogy volt egy független (y) ismérvem, ami jelen esetben az érzelmi intelligencia és volt egy ennek hatására változó függő (x) ismérvem, ami a flow élményt mutatta. Elemzésem során két mennyiségi ismérvet hasonlítottam össze, azaz számadatok álltak rendelkezésemre. A korrelációs számítás alapvetően egyszerű művelet, az értelmezés viszont már kicsit több

energiát igényel. Első lépésként a lineáris korrelációs együtthatót (jele:  $r$ ) számoltam ki, melynek értékét 1 és -1 között értelmezzük. Az abszolút értéke jelenti a kapcsolat szorosságát, az előjele pedig azt, hogy milyen irányú ez a kapcsolat. -1 esetén negatív irányú, más szóval ellentétes, de ugyanakkor függvényszerű kapcsolat áll fenn a két mutató között. 1-es értéknél pozitív irányú a kapcsolat és szintén függvényszerű. Ha nulla értéket kapunk, akkor ez független kapcsolatot eredményez a két változó közt. Ez csak a lineáris kapcsolatra vonatkozik, tehát ha ez alapján függetlenség áll fenn, attól még más fajta (nem lineáris) kapcsolat lehet a két ismérv között. Az ettől eltérő értékek korrelációs, vagy más néven sztochasztikus kapcsolatot feltételeznek a két változó között. Ezután számolhatunk egy úgy nevezett determinációs együtthatót (jele:  $r^2$ ) is, amit százalékos formában szokás értelmezni. Azt mutatja meg, hogy a független ismérvbe bekövetkező változás, milyen arányban változtatja a függő ismérvet, jelen esetben az ÉI hány százalékban felelős a flow élménnyel kapcsolatos változásokért. Az egyéb, külső tényezők befolyása is ebből a mutatószámból adódik, mégpedig úgy, ha kivonjuk az  $r^2$  értékét 100%-ból (vagy az alapértéket 1-ből).<sup>6</sup>

Az általam kiszámolt lineáris korrelációs együttható értéke 0,524, amit az alábbi korrelációs mátrixból is kiolvashatunk.

8. táblázat: Korrelációs mátrix az ÉI és a flow pontszámok alapján (Saját szerkesztés)

	<i>Flow pontszám</i>	<i>ÉI pontszám</i>
Flow pontszám	1	
ÉI pontszám	0,52403	1

Ez a 0,5 körüli érték közepes mértékű kapcsolatot jelent, és pozitív irányút, vagyis ha az ÉI pontszámait növelnénk, akkor a flow pontszámok is növekednének. Az  $r$  értékét négyzetre emelve, 0,27461-et kapunk, ami százalékos formában 27,46%-ot tesz ki. Ez azt jelenti, hogy a mintám alapján, az érzelmi intelligencia ekkora százalékban befolyásolja a flow élmény alakulását. A maradék 72,54%-ért egyéb külső tényezők a felelősek, ami nem is meglepő, hiszen tudjuk, hogy az áramlat megéléséhez sok más dolognak is teljesülnie kell.

<sup>6</sup> [http://foundation01.chem.elte.hu/Gyogyszeresz-Tanarszak-Anyagtudomany%20mesterszak/Eloadas\\_abrak/Mereselmelet\\_merestechnika\\_3\\_resz\\_Osszefugges-vizsgalat\\_parameterbecsles.pdf](http://foundation01.chem.elte.hu/Gyogyszeresz-Tanarszak-Anyagtudomany%20mesterszak/Eloadas_abrak/Mereselmelet_merestechnika_3_resz_Osszefugges-vizsgalat_parameterbecsles.pdf) (ISMERETLEN SZERZŐ, 2014.) /letöltve:2017.05.13./

Készítettem egy másik elemzést is, amiben azt vizsgáltam, hogy az egyes érzelmi intelligencia szintekhez, melyik flow besorolás társul. A 8. ábrán ezek összesített eredményei látszanak:

8. ábra: ÉI szintekhez tartozó flow élmény gyakoriság (Saját szerkesztés)

Flow megélésének gyakorisága	Érzelmi intelligencia szint			összesítő
	magas	közepes	alacsony	
<i>Szinte mindig vagy gyakran</i>	53	31	5	265
<i>Ritkán</i>	30	35	30	
<i>Szinte soha vagy nincs flow</i>	12	31	38	
<i>N (fő)</i>	95	97	73	

A világoszöld sáv jelzi az egyes ÉI csoportokban lévő megoszlást, miszerint a mintámon belül 95 főnek magas az EQ szintje, 97 főnek közepes és 73 főnek alacsony. A sötétzöld színnel kiemelt számok azt mutatják, hogy az összevont flow kategóriákba összesen hány kitöltő tartozik bele. Ez alapján elmondhatjuk, hogy a magas ÉI szinten lévők gyakran vagy szinte mindig át tudják élni az áramlatot munkájuk során. A közepes EQ-val rendelkezők körében általában ritkán élnek át flowt az emberek. Az alacsony érzelmi intelligencia szinten lévők pedig szinte soha vagy egyáltalán nem részesülnek áramlat élményben munkahelyükön.

### 3.7 Konklúzió a kutatásra vonatkozóan

Az elemzésem során fontosnak tartottam, hogy mind a két összehasonlítandó területet először külön-külön is megvizsgáljam, ezáltal egy átfogó képet kaphattam a kutatásomban részt vevő emberekről. Összesen 265 fős minta szolgált alapul a felmérésemhez.

Az érzelmi intelligenciával kapcsolatban megállapításra került a kitöltők globális EQ-ja, ami 5,0 értékkel a közepes ÉI szintet érte el. Ez mindenképp egy jó eredménynek mondható, főleg azért, mert egyáltalán nincs messze a magas kategóriától. Az egyes tényezők közül a „Jól-lét” lett a legkiemelkedőbb, illetve az „Önuralom” tényezője mutatta a legalacsonyabb értékeket. Ez azt jelenti, hogy a kérdőív válaszadói általában véve elégedettek az életükkel, pozitívan közelítik meg a dolgokat, magabiztosak és jó önértékeléssel rendelkeznek. Azonban a stressz kezelésében és az érzelmek szabályozásában nem jeleskednek túlságosan. Utóbbi kettő szoros kapcsolatban van

egymással, azaz ha valamelyik fejlesztésre kerül, akkor egyértelmű javulás mutatkozik majd mindkét személyiségjegyben. Az érzelmek szabályozásából adódó negatív következményeket (például szorongás, depresszió) jól egyensúlyozza a boldogság személyiségjegy magas értéke. Továbbá a hipotézisekből kiderült, hogy az idősebb korosztály (1986-ban vagy utána születettek) átlagosan magasabb EQ-val rendelkezik, mint fiatalabb társaik. Amikor a vezető pozícióban lévőket hasonlítottam a nem vezetőkhöz, akkor ugyan arra a megállapításra jutottam, mint már előttem mások is, hogy a vezetőknek magasabb az ÉI szintje. Ezen kívül a nemek közötti érzelmi intelligencia szintben nem fedezhető fel különbség, hiszen mind a férfiak, mind a nők azonos globális EQ-val rendelkeznek. Az a tény, hogy az ÉI tesztben a boldogság mutatója szerepelt a legjobban, összefüggésre utalhat a flow élménnyel kapcsolatosan.

Az áramlat megélésének kutatása alapján megállapítható, hogy a mintámban szereplők összességében véve ritkán élnek át flowt a munkájuk közben. Ezt az elemzés során kiszámolt átlagos flow pontszám mutatja, ami 173 lett (0-260-ig terjedő skálán). Azonban, ha a flow élményhez kapcsolható kilenc feltételből csak az egyiket mérlegetjük, ami a képességek és elvégzendő feladatok egyensúlyát vizsgálja, akkor a mintám alapján 152 ember kerülhetne a flow állapotába. Megnéztem a kérdőívben szereplő egyes állításokra, hogy melyik a legjellemzőbb a mintámra. Ez alapján az derült ki, nem mindig áll rendelkezésükre gyors visszacsatolás a munkájukról, pedig ez egy alapfeltétele a flownak. Viszont a jó hír, hogy a kitöltőim képesek megbirkózni munkahelyi feladataikkal, sőt kontrollálni is tudják azokat, valamint az összpontosítás is sikerül nekik ezzel kapcsolatban. Továbbá az áramlat élmény megélésére utalhat, hogy egy nagyobb projektfeladat után boldogságérzet fogja el őket. A hipotézisek vizsgálatából az az eredmény született, hogy a vállalkozók / cégtulajdonosok körében többször fordul elő flow, mint a gyakornoki pozícióban lévőknél. Ezen kívül itt is megvizsgáltam az fiatalabb és idősebb korcsoportot, amiből kiderült, hogy az 1987-ben vagy utána születetteknél ritkább a flow élmény megélése. Érdekes eredmény még, hogy a mintám alapján a fizikai jellegű munkát végzőknek sűrűbben van része áramlat élményben, mint a szellemi foglalkoztatottaknak.

A kutatásom eredményeinek lezárásaképp, azt a következtetést lehet levonni, hogy bebizonyosodott a létező kapcsolat az érzelmi intelligencia szint és a flow élmény megélésének gyakorisága között. Ez alapján elmondható, hogy magas ÉI szinthez gyakori flow élmény párosul, közepes ÉI szinthez ritka, valamint alacsony ÉI szinthez szinte

egyáltalán nem társul áramlat élmény. A lineáris korrelációs együttható értéke is megállapításra került és 0,524-et eredményezett, ami egy pozitív irányú és közepes kapcsolatot jelent. A vizsgálódásaim kifejezetten a munka során átélt örömteli élményekre vonatkoztak, így természetesen előfordulhat, hogy más tevékenységek közben ez a kapcsolat nem állja meg a helyét.

#### 4 ÖSSZEGZÉS

Szakedolgozatom összességében tekintve egy rendkívül érdekes témát ölelt fel, ami egyre fontosabb lehet a mai munkaerőpiac számára. A témaválasztásomat indokolta, hogy közel áll hozzám mind az érzelmi intelligencia, mind a flow élmény, úgyhogy ez a diplomamunka egy remek lehetőség volt arra, hogy jobban megismerkedjek a két témakörrel. Rengeteg új információra és tudásra tettem szert a dolgozat megírása közben, és bízom benne, hogy ez később a javamra válik.

A mai munka világában már viszonylag nagy teret nyert magának az érzelmi intelligencia, hiszen sok vállalat fektet időt abba, hogy tréningek keretein belül fejlesszék azt. Azonban még mindig többségben vannak azok a cégek, akik nincsenek tisztában ennek fontosságával. Ugyanez jellemző a flow élményre is, bár talán ez még kevésbé ismert fogalom a munkáltatók és munkavállalók számára, pedig csak e tényező kiaknázásával lehet igazán élvezetessé tenni egy munkahelyet. Hiszek abban, hogy az elégedettség fejlődést és profitot von maga után, ezáltal kijelenthetem, hogy minél jobban érzik magukat a dolgozók egy adott munkahelyen, annál jobb lesz a vállalat maga. Szakedolgozatom logikai felépítését helytállónak találom. Először a flow élménnyel kapcsolatos témakört tártam fel, majd utána az érzelmi intelligencia elméleti hátterén mentem végig. Ezt követte az empirikus kutatásom, amit már a meglévő elméleti háttérre tudtam alapozni. Kérdőív elemzésemet is több részre bontottam: alapadatok vizsgálata, flow élmény elemzése és az ÉI-vel kapcsolatos eredmények feltárása. A vizsgálódást megelőzte még a kutatási koncepció ismertetése. Végül a két kérdőív eredményeit vettem össze és következtetéseket vontam le az egész kutatásomra nézve. Dolgozatom céljaként azt tűztem ki, hogy választ találjak a fő hipotézisemre, ami így szólt: **H0: Az érzelmi intelligencia szintje egyenesen arányos a flow élmény megélésének gyakoriságával.** (Minél magasabb valakinek az EQ-ja, annál gyakrabban tudja megélni a flowt a munkahelyén). Más hipotézisek mellett, főként a két tényező közti kapcsolatra voltam kíváncsi. Ezen kívül szerettem volna bebizonyítani, hogy az üzleti életben is nagy

szerepe van az érzelmeknek, valamint arra kerestem a választ, hogy hogyan lehet élvezettel végezni a mindennapi feladatokat a munkahelyen.

A flow élmény témakörén belül, először ismertettem az áramlat élmény kialakulását, ami egészen az 1990-es évekig nyúlik vissza és Csíkszentmihályi Mihály, magyar pszichológus nevéhez fűződik. Évtizedeken keresztül vizsgálta a flow élményt, majd ezt a definíciót adta rá: „*az a jelenség, amikor annyira feloldódnak egy tevékenységben, hogy minden más eltölpül mellette, az élmény maga lesz olyan élvezetes, hogy a tevékenységet bármi áron folytatni akarjuk, pusztán magáért.*” (CSÍKSZENTMIHÁLYI, M. 1997, P.11). Mivel az áramlat élmény hozzájárul az életünkben bekövetkezett örömteli pillanatokhoz, ezért tökéletes élménynek is szokták nevezni. Az elméleti háttér kapcsán bemutattam a flowt körülvevő dolgokat, mint például a tudatunk irányítása. Lényegében ebből adódik az egész életfelfogásunk, hiszen tudatunkban dől el, hogy milyennek látunk egy adott élethelyzetet. Az áramlat élmény keletkezésének feltételeire is kitértem dolgozatomban. Hogy hány darab ilyen van, arra több megállapítás is született. Én kilencet vettem alapul, melyek a következők: (1) *feladatok és képességek egyensúlya* (2) *elérhető, világos célok* (3) *egyértelmű, azonnali visszacsatolás* (4) *erős koncentráció* (5) *időérzék megváltozása* (6) *kontrollézés* (7) *cselekvés és figyelem összeolvadása* (8) *Én tudat elvesztése* (9) *autotelikus élmény / személyiség* (JACKSON, S. A. – MARSH, H. W. 1996). Az áramlat élménnyel kapcsolatban létezik egy paradoxon, ami az egész társadalmat érinti. Ez nem más, mint a munka – szabadidő – flow élmény kapcsolata. Csíkszentmihályi azt vallja, hogy a munka során gyakrabban lehet átélni flowt, és részben ezzel egyet is értek. Ugyanakkor érdemes egy pillantást vetni arra is, hogy milyen szabadidős tevékenységek azok, amik alatt legalább olyan sűrűn fordulhat elő flow élmény, mint munka során. Nagy különbség van aktívan és passzívan töltött szabadidő között, így én inkább azt a megállapítást tenném, hogy bizonyos körülmények között gyakoribb a flow megélése a munka közben, mint a passzívan eltöltött szabadidős tevékenységek során. Mindenesetre az biztos, hogy az áramlat élmény hozzájárul életünk teljességéhez, és bizonyítottan növeli az életszínvonalat. Bár az általam olvasott szakirodalmakban nem került nagyon kihangsúlyozásra ez a tényező, de én mégis kiemelném a motivációt, mint elengedhetetlen eszközt a flow létrejöttéhez Számos más területen is szükségünk van erre a bizonyos belső hajtóerőre és mivel a flow pont arról szól, hogy magáért a tevékenységért végezzük azt, amit épp teszünk, ezért ebben az esetben, kimondottan belső motivációról beszélhetünk.

Az elméleti háttér második felében az érzelmi intelligenciát jártam körbe. Ezzel kapcsolatban is kiemelnék pár fontos részt. Elsőként azt, hogy a témakörrel már jóval hamarabb foglalkozni kezdtek, mint azt gondolnánk. Egészen az 1920-as évekig nyúlik vissza a története, azonban a mai értelemben vett ÉI definíciója csak az 1990-es évek elején alakul ki. Saját szavaimmal a következőképp fogalmaznám meg: az érzelmi intelligencia tulajdonképpen egy olyan képességet jelent, ami elősegíti, hogy megfelelően tudjunk eljárni emberi kapcsolatainkban. A társas tényezők (például: mások érzéseinek észlelése, kezelése vagy asszertivitás és empátia) mellett, szerepet kaptak a személyes tényezők is, (például: önbecsülés, optimizmus, stressz kezelés, valamint belső motiváció) ezek összessége alkotja az érzelmi intelligenciát. Sokan úgy gondolják, hogy az ÉI a személyiségünk egy részét képezi, valamint összefüggésbe hozzák az IQ-val is, és való igaz, hogy szoros kapcsolat van köztük, azonban az érzelmi intelligencia szint, vagyis az EQ, egy külön mérhető egységet alkot. Legfontosabb különbségként azt emelném ki, hogy míg a személyiségünk velünk született tulajdonságok halmaza, addig az ÉI egy megszerzhető képesség, ami nagyon hatékonyan fejleszthető. Az évek során rengeteg modell került kidolgozásra és természetesen sokukhoz tartozik egy bizonyos mérési módszer is, amivel megállapítható az EQ. Ezeket több csoportba sorolják, az általam részletesen bemutatott, és a szakdolgozatom szempontjából fontos ÉI modell a személyiségvonás alapú kategóriába tartozik. 2001-től létezik, (2011-től elérhető magyar nyelven is) és egy úgy nevezett TEIQue teszttel teszi mérhetővé az érzelmi intelligencia szintet. A kutatásom során én is ezt a kérdőívet alkalmaztam. Dolgozatomból több szempont alapján is megtudhattuk, hogy miért, és mennyire fontos az érzelmi intelligencia, és a felmérésem eredményei is ezt támasztják alá. Tömören elég annyit megjegyezni, hogy az ÉI magas szintre fejlesztéséből a munkavállalók és a munkaadók is egyaránt profitálhatnak.

Összefoglalva a kutatási koncepciómat, fontos kiemelni, hogy a Cronbach-alfa értéke alapján, a flow és az ÉI kérdőív is megbízható. A kutatás nehézségei közé tartozott, hogy eleinte nagyon kevés kitöltés érkezett a kérdőívemre, de végül sikerült felkeltenem az emberek érdeklődését a témakör iránt. Összesen 265 válasz állt a rendelkezésemre, melyek alapján értékes eredményekhez juthattam. Elemzésem során megállapításra került a mintám globális EQ szintje, ami kerek 5,0 lett, ez átlagosnak vagy közepesnek mondható. Vizsgáltam a fő tényezőket és az egyes személyiségjegyeket is, ezek közül a boldogság szerepelt a legjobban, míg az önuralom a legrosszabbul. A flow kérdőívemhez



szerkesztett pontozósablon alapján, kiszámoltam az átlag flow pontszámot is. Ez 173 lett, ami a ritkán besoroláshoz tartozik, ez nem jelent mást, mint hogy a kutatásban részt vevők ritkán élnek át flowt a munkájuk során. A létrejött eredmények és mutatószámok alapján megállapítható, hogy pozitív irányú és közepes kapcsolat van az érzelmi intelligencia és a flow élmény között, eszerint a fő hipotézisem (H0) elfogadásra került.

Hogy ez az egész mit is jelent a munkaerőpiac számára azt a következőkben foglalnám össze. Ha elkötelezett, motivált munkaerőre szeretne valaki szert tenni, akkor feltétlen érdemes figyelembe venni az érzelmi intelligenciához köthető képességeket, hiszen előfordulhat, hogy ezek miatt sokkal jobban teljesítene a munkavállaló. Kiemelt szerepet kellene kapnia az ÉI fejlesztésének, hiszen nagyrészt ez határozza meg munkahelyi kapcsolatainkat, és ez különösen fontos a vezetők számára. Ezen kívül a vállalatok többségének elő kéne segíteni a flow élmény kialakulásához szükséges tényezőket, így egy igazán jó hangulatú közegben dolgozhatnának az alkalmazottak, valamint a nagymértékű koncentrációból adódóan, ez jobb teljesítményt is hozhatna a cégek számára. Munkavállalók szempontjából nézve, ha valaki úgy érzi, hogy nem tud helyesen eljárni egy-egy érzelmi szituációban a munkahelyén, akkor megéri foglalkozni az érzelmi intelligencia témakörével, hiszen ezzel könnyen javíthatnak a helyzetünkön. Ezen kívül, ha a munkát inkább szeretné valaki örömteli élményekkel tűzdelve végezni, mintsem unalmasan, befásultan járni minden nap dolgozni, akkor érdemes olyan körülményeket teremteni magunk körül, amik lehetővé teszik ezt. Ennek elsődleges forrása a hozzáállásunkon való változtatás, hiszen ne felejtjük, hogy szinte bármilyen munkakört élvezetessé lehet tenni, csak meg kell találni a módját.

## 5 FELHASZNÁLT IRODALOM

### 5.1 Könyvek, folyóiratok, cikkek, jegyzetek

Caruso, D. R. – Wolfe, C. J. in Ciarrochi, J. – Forgács, J. – Mayer, J. D. (2003) Érzelmi intelligencia a mindennapi életben. Budapest, Kairosz Kiadó. 9. fejezet. Érzelmi intelligencia a munkahelyen.

Csikszentmihályi, M. (1997). Flow. Az áramlat. A tökéletes élmény pszichológiája. Budapest, Akadémiai Kiadó.

Csikszentmihályi, M. (2010). Az öröm művészete. Flow a mindennapokban. Budapest, Nyitott Könyvműhely.

Goleman, D. (1997) Érzelmi intelligencia. Budapest, Háttér Kiadó.

Goleman, D. – Cherniss, C. (2001) The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations. San Francisco, Jossey-Bass. Chapter three p.27-44.

Göndör, A. (2002) Érzelmi Intelligencia és szervezeti kommunikáció. Budapesti Gazdasági Főiskola – Magyar Tudomány Napja, 177-186.

Göndör, A. (2006a) Az érzelmi intelligenciához kapcsolódó értékelő eszközök alkalmazása a szervezetfejlesztésben. Külkereskedelmi főiskolai füzetek 16. szám

Göndör, A. (2006b) Szervezetfejlesztés: érzelmi intelligencia fejlesztési stratégiák. Budapesti Gazdasági Főiskola – Magyar Tudomány Napja, 106-113.

Göndör, A. (2013) Vezetői teljesítmény – Az érzelmi intelligencia mintázat hatása. Kecskemét, Gazdálkodás és Menedzsment tudományos konferencia II. kötet, 458-462.

Göndör, A. – Babos, Á. (2013) Vezetői teljesítmény – Vezetési stílus és érzelmi intelligencia. Kecskeméti Főiskola, Környezettudatos gazdálkodás és menedzsment I. kötet.

Jackson, A. S. – Marsh, W. H. (1996) Development and Validation of a Scale to Measure Optimal Experience: The Flow State Scale. Human Kinetics Publishers, 18, 17-35.

Komlósi, E. – Göndör, A. (2011a) A személyiségvonás alapú érzelmi intelligencia modell alkalmazásának lehetőségei az érzelmi intelligencia szervezeti teljesítményre gyakorolt hatásának mérésében. Budapesti Gazdasági Főiskola – Magyar Tudomány Ünnepe, 399-410.

Komlósi, E. (2012) Milyenek vagyunk MI, veszprémiek? A VESZPRÉ-MI érzelmi intelligencia felmérés eredményei. Veszprém, Pannon Egyetem Gazdaságtudományi Kar

Magyaródi, T. – Nagy, H. – Soltész, P. – Mózes, T. – Oláh, A. (2012) A flow-élmény operacionizálásának útjai. Magyar Pszichológiai Szemle 67, 1. 57-76.

Magyaródi, T. – Nagy, H. – Soltész, P. – Mózes, T. – Oláh, A. (2013) Egy újonnan kidolgozott flow állapot kérdőív kimunkálásának és pszichometriai jellemzőinek bemutatása. Budapest, Akadémiai Kiadó. Pszichológia 33, 1, 15-36.

Majoros, P. (2004) A kutatómódszertan alapjai. Tanácsok, tippek, trükkök (nem csak szakdolgozat-íróknak). Budapest, Perfekt Kiadó Zrt.

Mayer, J. D. – Salovey, P. (1997) What is emotional intelligence? In ed. Salovey, P. – Slyuter, D. J. Emotional development and emotional intelligence. Emotional Implications. Basic Books, New Work. 3–31.

Mayer J. D. – Salovey, P. – Caruso D. R. (2004) Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. Lawrence Erlbaum Associates Inc.

Nagy, H. (2006) Az érzelmi intelligenciáról. Kapcsolata a tanulmányi eredménnyel és a szociális sikerrel iskoláskorúaknál. Iskolakultúra, tanulmány, április. 74-84.

Nagy, H. (2010) A képesség-alapú érzelmi intelligencia modell érvényességének empirikus elemzése. Doktori értekezés tézisei. Eötvös Lóránd Tudományegyetem Pedagógiai és Pszichológiai Kar. Pszichológiatudomány Doktori Iskola.

Nagy, H. (2012) A Salovey-Mayer-féle érzelmi intelligencia modell érvényességének elemzése. Magyar Pszichológiai Szemle, 67. 1. 105–124.

Nagy, H. – Magyaródi T. – Séllei B. (2015) A képesség-alapú érzelmi intelligencia: Új paradigmák a tesztfejlesztésben és pontozásban. Hazai tapasztalatok az

érzelemmegértés és érzelemszabályozás szituációs tesztekkel. Magyar Pszichológiai Szemle, 70. 4/7.827–846.

Petrides, K. V. (2009) Psychometric Properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue). New York. The Springer Series

Pinczés, T. – Pikó, B. (2014) Flow- és antiflow-élmények az Eysenck-féle személyiségdimenziók tükrében sportoló serdülők és kontrollcsoport körében. Magyar Pedagógia, 114. évfolyam 4. szám 221-236.

Pink, D. H. (2010) Motiváció 3.0 Ösztönzés másképp. Budapest, HVG Kiadó Zrt.

Seligman, M. E. P. – Csíkszentmihályi, M. (2000). Positive psychology. An Introduction. American Psychology, 55., 5-14.

Somogyi, A. (2017) Kutatásmódszertan című tantárgy előadásainak anyagai. Budapesti Gazdasági Egyetem.

Szabó, Sz. K. (2007) A szakmai kompetenciák hatása és jelentősége az egyes szakterületek munkavállalóinak teljesítményére. Szakdolgozat. Debreceni Egyetem Közgazdaságtudományi Kar.

Wurzer, J. (2017) Hasznos tudás mindenkinek 30 percben. Érzelmi intelligencia. Budapest, Kossuth Kiadó Zrt.

Zombainé Tarnótzky, K. (2015) Generációk összehasonlítása, különös tekintettel a Z generáció és tanáraik között fellelhető különbségekre. Szakdolgozat. Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar.

## 5.2 Internetes hivatkozások

Csépányi, Zs. (é.n.) Kutatásmódszertan. Research Design and Research Methods. 1. prezentáció [http://media.ektf.hu/levelezo/orai\\_anyagok/kutmod.pdf](http://media.ektf.hu/levelezo/orai_anyagok/kutmod.pdf)  
/letoltve:2017.04.29./

Dózsa Éva Anna (2014) Motivációs technikák és flow-élmény vállalati környezetben. Szakdolgozat. Kérdőív. Budapesti Gazdasági Főiskola Pénzügyi és Számviteli Kar.  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdnQfpSPImyPbPILuLPqHyYV88M1xs2gYGvo0lt8xb5GKxgtA/viewform> /felhasználva: 2017.03.21./

Gardner, H. – Seider, S. – Chrisodoulou, J. – Davis, K. (2012) The Theory of Multiple Intelligences. <https://howardgardner01.files.wordpress.com/2012/06/443-davis-christodoulou-seider-mi-article.pdf> /letöltve:2017.04.26./

Goleman, D. – Boyatzis, R. E. – McKee, A. (2001) Primal Leadership: The Hidden Driver of Great Performance. Harvard Business Review. 2001/12  
<https://hbr.org/2001/12/primal-leadership-the-hidden-driver-of-great-performance>  
/felhasználva: 2017.05.15./

Goleman, D. (2011) Are Women More Emotionally Intelligent Than Men?  
<https://www.psychologytoday.com/blog/the-brain-and-emotional-intelligence/201104/are-women-more-emotionally-intelligent-men> /felhasználva:  
2017.05.13./

Ismeretlen szerző (2014) Méréselmélet, méréstechnika 3. rész. Összefüggés vizsgálat, paraméterbecslés. Előadás anyag. Eötvös Lóránd Tudományegyetem, Gyógyszerészeti Kar. <http://foundation01.chem.elte.hu/Gyogyszeresz-Tanarszak-Anyagtudomany%20mesterszak/Eloadas-abrak/Mereselmelet-merestechnika-3-resz-Osszefugges-vizsgalat-parameterbecsles.pdf> /letöltve: 2017.05.13./

Ismeretlen szerző, Wikipedia. Kérdőív.  
<https://hu.wikipedia.org/wiki/K%C3%A9rd%C5%91%C3%ADv>  
/felhasználva:2017.05.11./

Kenéz, A. (2015) Gamification – a játékok alkalmazása a marketingben és a marketingoktatásban. Marketing & Menedzsment 2015/4  
[http://ktk.pte.hu/sites/default/files/mellekletek/2016/06/2015\\_4\\_3.pdf](http://ktk.pte.hu/sites/default/files/mellekletek/2016/06/2015_4_3.pdf)  
/letöltve:2017.04.13./

Komlósi, E. – Göndör, A. (2011b) A Személyiség Alapú Érzelmi Intelligencia Modell (TEIQue Description in Hungarian) <http://www.psychometriclab.com/Home/Default/13>  
/letöltve: 2017.02.18./

Kovács, T. (2014) Mi az a networking, és mire jó?  
<http://www.cvonline.hu/blog/2014/karriertanacsok/mi-az-a-networking-es-mire-jo/3974>  
/felhasználva: 2017.05.08./

- Központi Statisztikai Hivatal (2011) Statisztikai Tükör. V. évfolyam 87.szám  
<http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/stattukor/idomerleg10.pdf> /letoltve:2017.04.17./
- Központi Statisztikai Hivatal (2013) Kulturálódási szokásaink  
[https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/kult\\_szokasok.pdf](https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/kult_szokasok.pdf) /letoltve:2017.04.17./
- Mayer, J. D. – Salovey, P. (1990) Emotional Intelligence. Baywood Publishing Co., Inc.  
[http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/06/pub153\\_SaloveyMayerICP1990\\_OCR.pdf](http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/06/pub153_SaloveyMayerICP1990_OCR.pdf)  
 /letoltve:2017.04.26./
- Seligman, M. E. P. (2004) The new era of positive psychology. TED videó  
[https://www.ted.com/talks/martin\\_seligman\\_on\\_the\\_state\\_of\\_psychology?language=en](https://www.ted.com/talks/martin_seligman_on_the_state_of_psychology?language=en)  
 /felhasznalva:2017.04.04./
- Takács, Sz. – Kárász, J. (2014) Egy egyszerű, újfajta kereszt-validálási eljárás bemutatása. Psychologia Hungarica Caroliensis 2014/1. sz. 65-77.  
[http://epa.oszk.hu/02400/02497/00003/pdf/EPA02497\\_PsychologiaHungaricaCaroliensis\\_2014\\_01\\_65-77.pdf](http://epa.oszk.hu/02400/02497/00003/pdf/EPA02497_PsychologiaHungaricaCaroliensis_2014_01_65-77.pdf) /letoltve:2017.04.29./
- Thorndike, E. L. (1920) Intelligence and its uses. The Harpers Monthly, January, 227-235. <http://www.unz.org/Pub/Harpers-1920jan-00227> /letoltve:2017.04.26./

## 6 ÁBRAJEGYZÉK

### 6.1 Ábrák

1. ábra: Flow-modell: A feladatok és képességek egyensúlya .....	10
2. ábra: Szabadidő eltöltése .....	15
3. ábra: Szabadidő nem hasznos eltöltésének folyamata .....	17
4. ábra: TEIQue által vizsgált tényezők és személyiségjegyek .....	24
5. ábra: Cronbach-alfa mutató a flow élmény kérdőívre .....	30
6. ábra: Kitöltők munkahelyének régiók szerinti megoszlása .....	34
7. ábra: A kitöltők állapotokba való besorolása a Flow modell alapján .....	36
8. ábra: ÉI szintekhez tartozó flow élmény gyakoriság .....	58

### 6.2 Diagramok

1. diagram: Kitöltők legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlása .....	33
---	----

2. diagram: Flow élmény megélésének gyakorisága a vezetők / cégtulajdonosok és gyakornokok körében .....	42
3. diagram: Flow élmény megélésének gyakorisága az idősebb és a fiatalabb korcsoportokban .....	44
4. diagram: Flow élmény a szellemi és fizikai foglalkoztatottaknál.....	45
5. diagram: A kitöltők globális ÉI szintje és annak eloszlása az 5 fő tényező közt .....	47
6. diagram: „Jól-lét” összetevőinek átlag értékei.....	48
7. diagram: „Érzelmesség” összetevőinek átlag értékei .....	49
8. diagram: „Társas hajlam” összetevőinek átlag értékei .....	50
9. diagram: „Kiegészítő tényezők" összetevőinek átlag értéke .....	51
10. diagram: „Önuralom" összetevőinek átlag értéke.....	52
11. diagram: Vezetők és nem vezetők ÉI szintjének alakulása .....	55

### 6.3 Táblázatok

1. táblázat: Magas EQ-val rendelkezők jellemzői .....	25
2. táblázat: Munkavállaláshoz szükséges elvárásokhoz tartozó kompetenciák .....	26
3. táblázat: Cronbach-alfa mutató az ÉI kérdőívre .....	31
4. táblázat: Eloszlás vizsgálat a flow kérdőív válaszaira .....	39
5. táblázat: Egyváltozós gyakorisági eloszlás a Flow élmény kategóriáinak tükrében ..	40
6. táblázat: A fiatalabb és az idősebb korosztály EQ-ja tényezőkre bontva .....	54
7. táblázat: Az EQ szint tényezőkre bontása nemek szerint .....	56
8. táblázat: Korrelációs mátrix az ÉI és a flow pontszámok alapján .....	57

## 7 MELLÉKLETEK

### 7.1 Első melléklet: kérdőív

#### **Kedves Kitöltő!**

Köszönöm, hogy időt szán a kérdőív kitöltésére, amivel nagyban hozzájárul a szakdolgozatom sikerességéhez. A kutatásomban az érzelmi intelligenciát, illetve a flow élmény megélését vizsgálom. Körülbelül 20 percet vesz igénybe a kérdőív kitöltése. Munkáját bármikor félbeszakíthatja a "Később visszatérek" gombra kattintva. Amennyiben szeretné megtudni érzelmi intelligencia szintjét, kérem, a kérdőív végén adja meg e-mail címét és legalább 8 karakterből álló azonosítóját, aminek alapján az értékelések közül majd ki tudja választani a sajátját.

**Kitöltési határidő: április 27. 18:00**

#### **FONTOS! Útmutató:**

Kérem, hogy a kérdőívet egyedül és nyugodt körülmények között töltsse ki. Próbálja meg minél pontosabban megválaszolni a kérdéseket. Nincsenek helyes vagy helytelen válaszok.

A kérdőív első felét a mindennapi munkája során elvégzendő feladatokra gondolva töltsse ki. (Amennyiben jelenleg munkanélküli, a legutóbbi munkahelyét vegye alapul.) A kérdőív második felében a 153 kérdésből álló érzelmi intelligencia tesztet találja. Ennél a résznél próbáljon gyorsan dolgozni, és ne gondolkozzon sokáig az állítások jelentésén. A kérdőív harmadik, és egyben utolsó részében, alapadatokra lesz szükségem, kérem ezeknek a kérdéseknek is a pontos megválaszolását.

Az eredményekről legkésőbb június végéig tájékoztatom a megadott e-mail címen.  
Köszönöm a segítségét, hogy időt fordít a kérdőív kitöltésére!

Fenesi Alexa

*A 153 kérdésből álló TEIQue 1.5 érzelmi intelligencia tesztet K. V. Petrides professzor készítette 2001-ben. Komlósi Edit, a Pannon Egyetem oktatója és Göndör András, a Budapesti Gazdasági Egyetem oktatója 2011-ben magyarra fordították és validálták.*



## Flow kérdőív

1 [Állítások]

**Az alábbi állításoknál a munkája során elvégzendő mindennapi feladataira gondoljon.**

**A skálán jelölje értelemszerűen, hogy milyen gyakran fordul elő Önnel a megadott állítás.\***

*Kérem, jelöljön meg egy megfelelő választ minden felsorolt elem számára:*

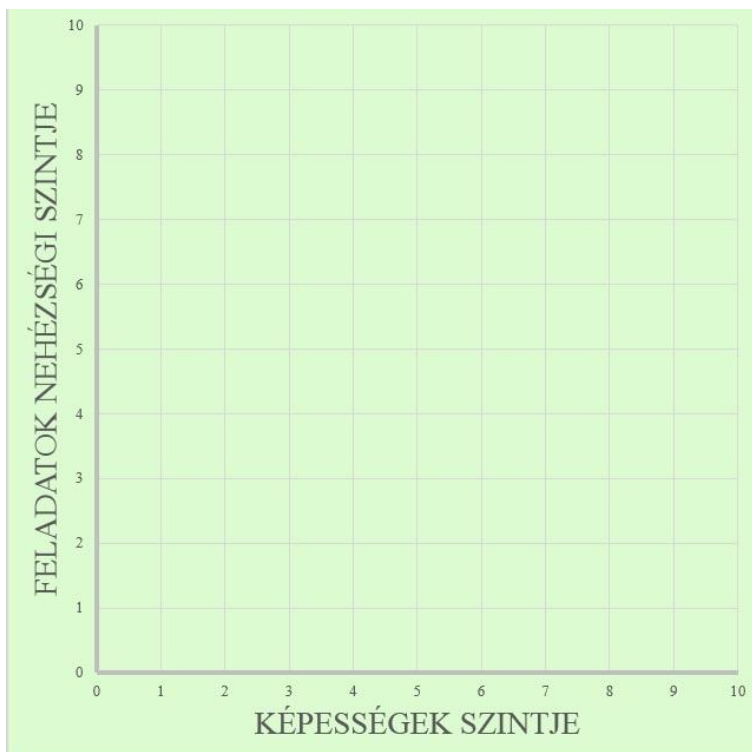
	Mindig	Szinte mindig	Gyakran	Ritkán	Szinte soha	Soha
1. Elkötelezettséggel és elszántsággal végzem a munkám.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Rendszeresen tekintek az órára, hogy vajon mennyi munkaidő van még hátra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Van, hogy nem veszek tudomást a körülöttem zajló dolgokról.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Eszembe jutnak magánéleti problémáim a munka során is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Világos számomra, hogy mi a munkám célja, mit akarok aznap véghez vinni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Nagy érdeklődéssel vagyok a munkám iránt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Könnyen kizökkenek az aktuális feladatomból.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Szoktam unatkozni a mindennapi munkám során.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Tudom, hogy képes vagyok megoldani az adott feladatot.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Azonnal tudom, ha valamit elrontottam a munka során.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Előfordul, hogy egy nagyobb feladat elvégzése után örömet érzek.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Erőfeszítést igényel a munkám elvégzése.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Belemerülök a munkámba.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Úgy érzem kontrollálni tudom a feladataimat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Megfelelő motivációval rendelkezem a munkám végzéséhez.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Elvállalok olyan feladatokat is, amikre kevés az esély, hogy jól véghez vigyem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Rendesen tudok összpontosítani az adott feladatra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Annyira belefeledkezem a dolgaimba, hogy észre sem veszem, hogy a munkaidőm fele már eltelt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Mindig	Szinte mindig	Gyakran	Ritkán	Szinte soha	Soha
19. A hivatásomnak tekintem a munkámat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Feladataimat nagyon nehéznek gondolom.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. A figyelmemet teljes mértékben leköti az adott feladatom.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Gördülékenyen csinálom a mindennapi feladataimat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Gyors visszacsatolást kapok a munkámról.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Van, hogy kicsúszik a kezeim közül a feladataim irányítása.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Úgy élem meg, hogy a munkámmal mindig mások elvárásait kell teljesítenem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Időérzésem a munkám során változatlan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Tisztában vagyok azzal, hogy mit kell csinálnom a munkám során.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2 [Grafikon]

Az alábbi grafikon függőleges tengelyén a munkája során előforduló feladatok nehézségi szintje látszik, a vízszintes tengelyén pedig az Ön képességei.

Feladata, hogy képzeletben elhelyezze magát a grafikonon, aszerint, hogy a munkája során végzendő feladatok mennyire illenek az Ön képességeihez.



**Kérem, értékelje 0-10-ig a csúszka segítségével a megoldandó feladatainak nehézségi szintjét.\***

*Kérem, írja ide a választát:*

\_\_\_\_\_

3 [Képesség]

**Az előző kérdéshez kapcsolódóan, kérem a megadott szempontok alapján válassza ki, hogy az Ön által végzett feladatok többsége kb. milyen mértékben veszi igénybe az Ön képességeit.\***

**0% - egyáltalán nincs szükségem a képességeimre**

**10%-30% - kis mértékben, ritkán használom a képességeimet**

**40%-60% - közepes mértékben, gyakran használom a képességeimet**

**70%-90% - nagymértékben, mindig szükség van a képességeimre**

**100% vagy felette - néha még pótolni is kell a tudásomat a feladatok megoldásához**

*Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:*

- |                          |                           |                           |                           |   |
|--------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---|
| <input type="radio"/> 0% | <input type="radio"/> 10% | <input type="radio"/> 40% | <input type="radio"/> 70% | <input type="radio"/> 100% vagy felette |
|                          | <input type="radio"/> 20% | <input type="radio"/> 50% | <input type="radio"/> 80% |   |
|                          | <input type="radio"/> 30% | <input type="radio"/> 60% | <input type="radio"/> 90% |   |

## Érzelmi intelligencia kérdőív

4 [EQ]

Az alábbi 153 állítás az érzelmi intelligenciáját méri.

7 lehetséges válasz közül választhat a skálán: az első azt jelzi, hogy egyáltalán nem ért egyet az állítással, az utolsó pedig azt, hogy teljesen egyetért vele.

Értelemszerűen jelölje a választát minden állítás mellett.\*

Kérem, jelöljön meg egy megfelelő választ minden felsorolt elem számára:

	Egyáltalán nem érték egyet								Teljesen egyetértek
1. Általában tudok más embereket irányítani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Rendszerint nem veszem észre mások érzéseit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Mikor csodálatos hírt kapok, nem nyugszom meg gyorsan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Hajlamos vagyok inkább nehézséget látni minden lehetőségben, mint lehetőséget minden nehézségben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Összességében sötétben látom a legtöbb dolgot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Nincs sok boldog emlékem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Nem probléma számomra megérteni mások szükségleteit és vágyait	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Általában hiszek benne, hogy a dolgok jól mennek majd az életemben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Gyakran nehezen ismerem fel az érzéseimet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Nincs gyakorlatom a társasági életben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Nehezen tudom elmondani másoknak, hogy szeretem őket, még akkor sem, amikor akarom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Mások csodálnak engem a lazaságomért	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Ritkán gondolok a régi barátaimra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Rendszerint könnyen el tudom mondani másoknak, hogy valóban mennyit jelentenek nekem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Általában nyomás alatt kell lennem, hogy igazán keményen dolgozzak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Hajlamos vagyok belekeveredni olyan dolgokba, amikből később szeretnék kikerülni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<b>Egyáltalán nem értek egyet</b>								<b>Teljesen egyetértek</b>
17. Úgy „olvasom” mások érzéseit, mint egy nyitott könyvet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Általában befolyásolni tudom mások érzéseit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Rendszerint nehezen tudok dühös embereket megnyugtatni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Nehezen tudom kézben tartani az otthoni helyzeteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Általában a legjobbat remélem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Mások azt mondják, csodálnak engem az összeszedettségemért	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Nem nagyon szeretem a barátaim problémáit hallgatni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Általában könnyen bele tudom képzelni magam mások helyzetébe és átérzem az érzéseiket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Azt hiszem, tele vagyok személyes gyengeségekkel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Nehezen mondok le azokról a dolgokról, amiket ismerek és szeretek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Mindig megtalálom a módját annak, hogy kifejezzem a vonzalmamat mások felé, amikor ezt akarom.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Úgy érzem, hogy sok jó tulajdonságom van	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Hajlamos vagyok túl sok tervezés nélkül belerohanni valamibe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Nehezen tudok a bensőséges érzéseimről beszélni még a legközelebbi barátaimnak is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Nem tudok olyan jól csinálni dolgokat, mint a legtöbb ember	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Soha nem vagyok igazán biztos abban, hogy mit érzek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Általában ki tudom fejezni az érzéseimet, amikor szeretném	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Ha nem értek egyet valakivel, könnyen ki tudom ezt mondani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Általában nehezen motiválom magamat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Tudom, hogyan kerüljek ki a negatív hangulataimból	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Összességében nehezen tudom leírni az érzéseimet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<b>Egyáltalán nem érték egyet</b>								<b>Teljesen egyetértek</b>
38. Nehéz megállnom, hogy ne legyen szomorú, ha valaki elmeséli, hogy valami rossz történt vele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Amikor meglep valami, nehezen tudom kiverni a fejemből	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Sokszor megállok és átgondolom az érzéseimet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. Hajlamos vagyok arra, hogy a poharat inkább félig üresnek, mint félig telinek lássam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. Sokszor nehezen tudom a dolgokat egy másik ember nézőpontjából látni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. Inkább követő vagyok, mint vezető	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. Akik közel állnak hozzám gyakran panaszkodnak, hogy nem jól bánok velük	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Sokszor nem tudok rájönni, mit is érzek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. Nem tudnám befolyásolni mások érzéseit, még ha akarnám sem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. Ha irigy vagyok valakire, nehezen tudom megállni, hogy rosszul ne bánjak vele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. Stresszelnek olyan helyzetek, amelyekben mások kényelmesen érzik magukat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. Nehezen tudok együtt érezni más emberekkel, amikor nehéz helyzetben vannak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. Volt már olyan, hogy más munkájáért fogadtam el elismerést	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. Általában hatékonyan boldogulok a változásokkal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. Úgy tűnik, egyáltalán nincs hatalmam más emberek érzései felett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Sok okom van arra, hogy ne adjam fel egyikőnyen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Szeretek energiát befektetni még olyan dolgokba is, amelyek nem olyan fontosak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Mindig vállalom a felelősséget, ha valamit rosszul csinállok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. Hajlamos vagyok gyakran megváltoztatni a véleményemet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. Mikor vitatkozom valakivel, csak a saját nézőpontomat látom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. A dolgok végül általában jóra fordulnak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<b>Egyáltalán nem érték egyet</b>								<b>Teljesen egyetértek</b>
59. Mikor nem érték egyet valakivel, általában inkább csendben maradok, minthogy jelenetet rendezzek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60. Ha akarnék, könnyen meg tudnék bántani valakit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61. Nyugodt embernek jellemezném magam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62. Gyakran nehezen tudom kimutatni a szeretetemet a hozzám közel állók iránt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63. Sok oka van annak, hogy a legrosszabbat várjuk az életben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64. Általában nehezen tudom világosan kifejezni magam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
65. Nem bánom, ha gyakran megváltozik a napirendem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
66. Sokakat jobban kedvelnek, mint engem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
67. A hozzám közel állók ritkán panaszkodnak arra, hogyan viselkedem velük	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
68. Általában nehezen fejezem ki az érzéseimet úgy, ahogy szeretném	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
69. Rendszerint alkalmazkodni tudok új környezetekhez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
70. Gyakran nehezen tudom az életemet a körülményekhez igazítani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
71. Jó tárgyalópartnernek tartom magam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
72. Hatékonyan tudok bánni az emberekkel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
73. Összességében erősen motivált ember vagyok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
74. Gyerekkoromban loptam dolgokat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
75. Összességében elégedett vagyok az életemmel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
76. Nehezen tudom kontrollálni magam, amikor rendkívül boldog vagyok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
77. Néha úgy tűnik, sok munkát tudok jól elvégezni megerőltetés nélkül	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
78. Mikor döntést hozok, mindig biztos vagyok benne, hogy jól döntök	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
79. Ha úgy mennék randira, hogy előtte nem látott a partnerem, csalódna a kinézetemben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
80. Rendszerint nehezen igazítom a viselkedésemet a körülöttem lévő emberekhez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Egyáltalán nem érték egyet							Teljesen egyetértek
81. Összességében képes vagyok azonosulni másokkal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
82. Megpróbálom a rám nehezedő nyomást szabályozni, hogy kontrolláljam a feszültség szintemet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
83. Nem hiszem, hogy haszontalan ember lennék	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
84. Általában nehezen szabályozom az érzéseimet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
85. Higgadt és nyugodt módon tudom kezelni a legtöbb nehézséget az életemben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
86. Könnyen fel tudnék dühíteni valakit, ha ezt szeretném	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
87. Összességében kedvelem önmagam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
88. Hiszem, hogy sok jó jellemvonásom van	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
89. Rendszerint nem találok élvezetesnek az életet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
90. Általában hamar lenyugszom, miután felmérgettem valakit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
91. Nyugodt tudok maradni még akkor is, ha rendkívül boldog vagyok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
92. Általában nem tudok jól megvigasztalni másokat, ha rosszul érzik magukat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
93. Általában jól meg tudom oldani a vitás kérdéseket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
94. Sosem fontosabbak számomra a kedvteléseim, mint a munkám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
95. Nem probléma számomra, hogy beleképzeljem magam más helyzetébe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
96. Sok önuralomra van szükségem ahhoz, hogy elkerüljem a problémás helyzeteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
97. Könnyen megtalálom a helyes szavakat az érzéseim leírására	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
98. Valószínűnek tartom, hogy az életem nagy része élvezetes lesz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99. Átlagos ember vagyok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
100. Hajlamos vagyok könnyen "elragadtatni magam"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
101. Általában megpróbálok ellenállni a negatív gondolatoknak és inkább pozitívan gondolkodni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
102. Nem szeretek előre tervezni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	<b>Egyáltalán nem érték egyet</b>								<b>Teljesen egyetértek</b>
103. Ránézésre megértem, hogy mit érez valaki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
104. Az élet csodálatos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
105. Rendszerint könnyen megnyugszom egy ijedtség után	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
106. Az irányításom alatt akarom tartani a dolgokat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
107. Általában nehezen tudom megváltoztatni más emberek véleményét	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
108. Általában jól tudok társaságban csevegni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
109. Nem jelent nagy problémát számomra, hogy a vágyaimat kontrol alatt tartsam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
110. Igazán nem szeretem a külső megjelenésemet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
111. Általában jól és tisztán beszélek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
112. Összességében nem vagyok megelégedve azzal, ahogy a stresszt kezelem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
113. Legtöbbször pontosan tudom, miért érzek úgy, ahogy érzek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
114. Nehezen tudok megnyugodni nagy meglepődés után	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
115. Mindent egybevetve hatékony embernek tartom magam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
116. Összességében nem vagyok boldog ember	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
117. Ha valaki megbánt, általában nyugodt maradok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
118. A legtöbb dolog, amit jól csinállok, nagyon sok erőfeszítést követel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
119. Soha nem hazudtam azért, hogy megkíméljem valakinek az érzéseit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
120. Nehezen kötődöm - még a hozzám közel álló emberekhez is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
121. Minden előnyt és hátrányt megfontolok, mielőtt döntést hozok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
122. Nem tudom, hogyan derítsek jobb kedvre másokat, amikor erre szükségük van	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
123. Általában nehezen változtatom meg a hozzáállásomat és a nézeteimet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
124. Mások azt mondják, hogy ritkán beszélek az érzéseimről	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Egyáltalán nem érték egyet							Teljesen egyetértek
125. Összességében elégedett vagyok a közeli kapcsolataimmal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
126. Azonosítani tudom az érzéseimet a keletkezéstől a kifejlődéséig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
127. Összességében szeretem mások érdekeit a magamé elé helyezni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
128. A legtöbb napon nagyon örülök, hogy élek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
129. Általában nagy örömet okoz, ha valamit jól csinállok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
130. Nagyon fontos számomra, hogy jól kijöjjek a közeli barátaimmal és a családommal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
131. Gyakran vannak vidám gondolataim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
132. Sok heves vitám van a hozzám közel állókkal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
133. Nem esik nehezemre szavakkal kifejezni az érzéseimet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
134. Nehezen tudom élvezni az életet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
135. Általában tudom befolyásolni az embereket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
136. Amikor nyomás van rajtam, hajlamos vagyok elveszíteni a higgadtságomat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
137. Általában nehezen tudom megváltoztatni a viselkedésemet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
138. Mások felnéznek rám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
139. Mások azt mondják, hogy nagyon könnyen felidegesítem magam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
140. Általában megtalálom a módját annak, hogy kordában tartsam az érzéseimet, amikor szeretném	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
141. Szerintem jó kereskedő lenne belőlem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
142. Könnyen elveszítem az érdeklődésemet abban, ami nagyon könnyen megy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
143. Összességében a szokásaim rabja vagyok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
144. Általában kiállok a véleményem mellett akkor is, ha emiatt fontos emberekkel keveredek vitába	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
145. Rugalmas embernek tartom magam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<b>Egyáltalán nem érték egyet</b>							<b>Teljesen egyetértek</b>
146. Legtöbbször sok ösztönzésre van szükségem ahhoz, hogy a legjobbat nyújtsam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
147. Még ha vitázok is valakivel, képes vagyok az ő szemszögéből is nézni a dolgokat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
148. Általában kezelni tudom a stresszt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
149. Igyekszem kerülni az olyan embereket, akik felidegesítenek.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
150. Gyakran elcsábulok valamire és nem is törődöm a következményekkel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
151. Hajlamos vagyok "meghátrálni" még az igazam tudatában is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
152. Nehezen tudom kontrollálni a munkahelyi helyzeteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
153. A kérdőívben néhány válaszom nem 100%-osan őszinte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Alapadatok kérdőív

5 [Neme]

**Kérem, adja meg a nemét!\***

*Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:*

Férfi

Nő

6 [Kora]

**Kérem, négyjegyű számmal adja meg a születési évét!\***

*Kérem, írja ide a választát:*

\_\_\_\_\_

7 [Végzettség]

**Mi a legmagasabb iskolai végzettsége, az aktuális tanulmányokat is figyelembe véve?\***

*Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:*

Általános iskolai végzettség

Középfokú végzettség (gimnázium, szakközépiskola, szakiskola)

Felsőfokú szakképzettség

Főiskolai, egyetemi végzettség

8 [Tapasztalat<sup>7</sup>]

**Mióta dolgozik jelenlegi munkahelyén?\***

*Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:*

Kevesebb, mint fél éve

1-2 éve

3-5 éve

6-9 éve

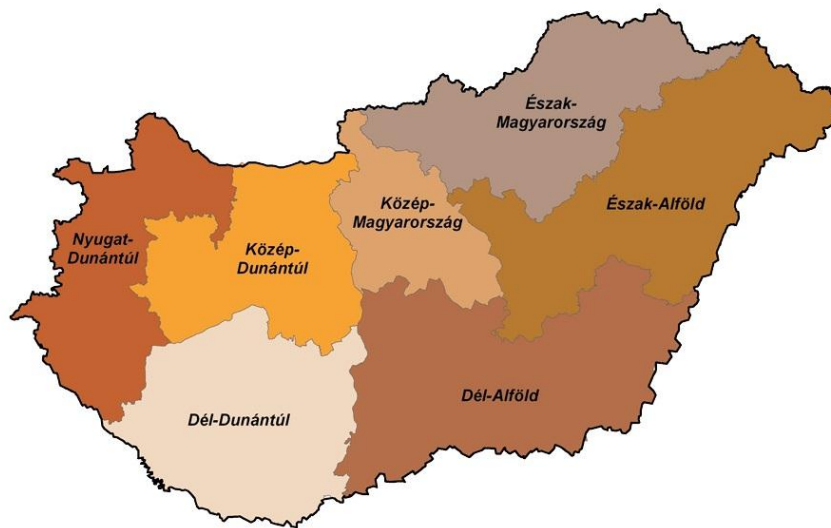
Több, mint 10 éve

Jelenleg munkanélküli

<sup>7</sup> Az alapján, hogy erre a kérdésre mit válaszolnak a kitöltők, két csoportra bomlik a kérdőív további része: /a jelzés: jelenleg dolgozók kérdéssora, /b jelzés: jelenleg munkanélküliek kérdéssora (MN rövidítéssel ellátva) –szerkesztői megjegyzés

9/a [Munkavégzés helye]

**Hol dolgozik jelenleg?\***



*Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:*

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Nyugat-Dunántúl    | <input type="radio"/> Észak-Magyarország |
| <input type="radio"/> Közép-Dunántúl     | <input type="radio"/> Dél-Alföld         |
| <input type="radio"/> Dél-Dunántúl       | <input type="radio"/> Észak-Alföld       |
| <input type="radio"/> Közép-Magyarország | <input type="radio"/> Külföld            |

10/a [Külföld]

**Melyik országban dolgozik?<sup>8</sup>**

*Kérem, írja ide a választát:*

\_\_\_\_\_

11/a [Vállalat]

**Milyen típusú vállalatnál dolgozik jelenleg?\***

*Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Saját- / magánvállalkozás   | <input type="radio"/> Állami szféra                |
| <input type="radio"/> Kis- / közép-vállalkozás    | <input type="radio"/> Non-profit / Civil szervezet |
| <input type="radio"/> Multinacionális vállalkozás | <input type="radio"/> Egyéb                        |

12/a [Pozíció]

**Milyen pozíciót tölt be jelenlegi munkahelyén?\***

*Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gyakornok           | <input type="radio"/> Felsővezető                |
| <input type="radio"/> Beosztott           | <input type="radio"/> Vállalkozó / cégtulajdonos |
| <input type="radio"/> Alsó- / középvezető | <input type="radio"/> Egyéb                      |

<sup>8</sup> Ez a kérdés csak azokra vonatkozik, akik az előző kérdésnél a „Külföld” választ jelölték meg – szerkesztői megjegyzés

13/a [Munkajelleg]

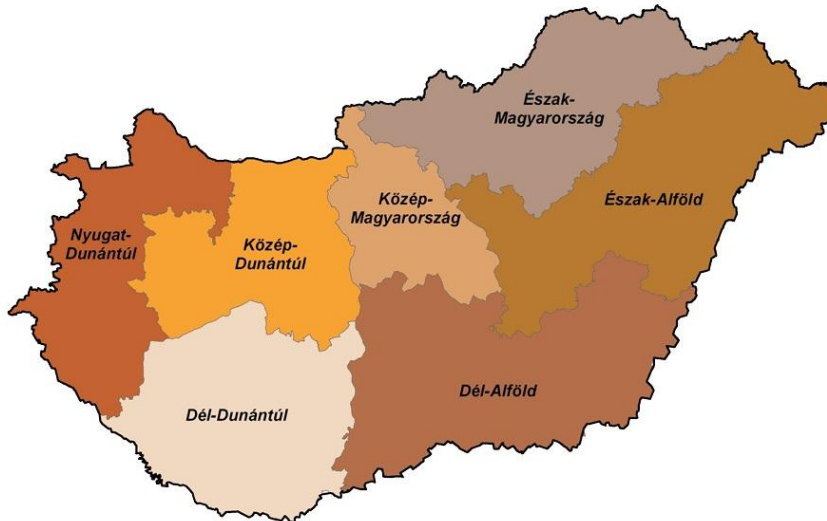
**Milyen jellegű munkát végez?\***

Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:

- Szellemi munka  Fizikai munka

9/b [Munkavégzés helye MN]

**Hol dolgozott legutóbb, mielőtt munkanélkülivé vált?\***



Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:

- Nyugat-Dunántúl  Észak-Magyarország  
 Közép-Dunántúl  Dél-Alföld  
 Dél-Dunántúl  Észak-Alföld  
 Közép-Magyarország  Külföld

10/b [Külföld MN]

**Melyik országban dolgozott, mielőtt munkanélkülivé vált?<sup>9</sup>**

Kérem, írja ide a választát:

\_\_\_\_\_

11/b [Vállalat MN]

**Milyen típusú vállalatnál dolgozott legutóbb, mielőtt munkanélkülivé vált?\***

Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:

- Saját- / magánvállalkozás  Állami szféra  
 Kis- / középvállalkozás  Non-profit / Civil szervezet  
 Multinacionális vállalkozás  Egyéb

<sup>9</sup> Ez a kérdés csak azokra vonatkozik, akik az előző kérdésnél a „Külföld” választ jelölték meg – szerkesztői megjegyzés

12/b [PozícióMN]

**Milyen pozíciót töltött be a legutóbbi munkahelyén?\***

*Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gyakornok           | <input type="radio"/> Felsővezető                |
| <input type="radio"/> Beosztott           | <input type="radio"/> Vállalkozó / cégtulajdonos |
| <input type="radio"/> Alsó- / középvezető | <input type="radio"/> Egyéb                      |

13/b [MunkajellegMN]

**Milyen jellegű munkát végzett legutóbb, munkanélkülivé válása előtt?\***

*Kérem, válasszon egyet az alábbiak közül:*

- |                                      |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Szellemi munka | <input type="radio"/> Fizikai munka |
|--------------------------------------|-------------------------------------|

14 [Azonosító]

**Kérem, adjon meg egy legalább 8 karakterből álló azonosítót, amivel majd azonosítani tudja a saját eredményét. Ne felejtse el feljegyezni és megőrizni ezt az azonosítót.**

**(Ön a többi kitöltő eredményét is megkapja az összehasonlíthatóság érdekében, és ezek közül a megadott azonosító segítségével tudja majd kiválasztani saját eredményét.)**

*Kérem, írja ide a választát:*

---

15 [E-mail]

**Kérem, adja meg e-mail címét, ahova az érzelmi intelligencia teszt eredményét küldhetem!**

**Köszönöm, hogy segítette a kutatásomat. Az eredményekről legkésőbb június végéig értesíteni fogom.**

**(E-mail címét további célokra nem használom fel, csak is kizárólag az eredmények közlésére szolgál.)**

*Kérem, írja ide a választát:*

---

Kérdőív vége

*Köszönöm, hogy kitöltötte a kérdőívet.*

7.2 Második melléklet: flow élmény-pontozósablon

### Flow élmény- pontozósablon

**Pozitív állításoknál:**

Mindig: 10 pont

Szinte mindig: 8 pont

Gyakran: 6 pont

Ritkán: 4 pont

Szinte soha: 2 pont

Soha: 0 pont

**Negatív állításoknál:**

Mindig: 0 pont

Szinte mindig: 2 pont

Gyakran: 4 pont

Ritkán: 6 pont

Szinte soha: 8 pont

Soha: 10 pont

Állítások	Mindig	Szinte mindig	Gyakran	Ritkán	Szinte soha	Soha
1. Elkötelezettséggel és elszántsággal végzem a munkám. +	10	8	6	4	2	0
2. Rendszeresen tekintek az órára, hogy vajon mennyi munkaidő van még hátra. -	0	2	4	6	8	10
3. Van, hogy nem veszek tudomást a körülöttem zajló dolgokról. +	10	8	6	4	2	0
4. Eszembe jutnak magánéleti problémáim a munka során is. -	0	2	4	6	8	10
5. Világos számomra, hogy mi a munkám célja, mit akarok aznap véghez vinni. +	10	8	6	4	2	0
6. Nagy érdeklődéssel vagyok a munkám iránt. +	10	8	6	4	2	0
7. Könnyen kizökkenek az aktuális feladatomból. -	0	2	4	6	8	10
8. Szoktam unatkozni a mindennapi munkám során. -	0	2	4	6	8	10
9. Tudom, hogy képes vagyok megoldani az adott feladatot. +	10	8	6	4	2	0



Állítások	Mindig	Szinte mindig	Gyakran	Ritkán	Szinte soha	Soha
10. Azonnal tudom, ha valamit elrontottam a munka során. +	10	8	6	4	2	0
11. Előfordul, hogy egy nagyobb feladat elvégzése után örömet érzek. +	10	8	6	4	2	0
12. Erőfeszítést igényel a munkám elvégzése. -	0	2	4	6	8	10
13. Belemerülök a munkámba. +	10	8	6	4	2	0
14. Úgy érzem, kontrollálni tudom a feladataimat. +	10	8	6	4	2	0
15. Megfelelő motivációval rendelkezem a munkám végzéséhez. +	10	8	6	4	2	0
16. Elvállalok olyan feladatokat is, amikre kevés az esély, hogy jól véghez vigyem. -	0	2	4	6	8	10
17. Rendszeresen tudok összpontosítani az adott feladatra. +	10	8	6	4	2	0
18. Annyira belefeledkezem a dolgaimba, hogy észre sem veszem, hogy a munkaidőm fele már eltelt. +	10	8	6	4	2	0
19. A hivatásomnak tekintem a munkámat. +	10	8	6	4	2	0
20. A figyelmemet teljes mértékben leköti az adott feladatom. +	10	8	6	4	2	0
21. Gördülékenyen csinálom a mindennapi feladataimat. +	10	8	6	4	2	0
22. Gyors visszacsatolást kapok a munkámról. +	10	8	6	4	2	0

<b>Állítások</b>	<b>Mindig</b>	<b>Szinte mindig</b>	<b>Gyakran</b>	<b>Ritkán</b>	<b>Szinte soha</b>	<b>Soha</b>
23. Van, hogy kicsúszik a kezeim közül a feladataim irányítása. –	0	2	4	6	8	10
24. Úgy élem meg, hogy a munkámmal mindig mások elvárásait kell teljesítenem. –	0	2	4	6	8	10
25. Időérzésem a munkám során változatlan. –	0	2	4	6	8	10
26. Tisztában vagyok azzal, hogy mit kell csinálnom a munkám során. +	10	8	6	4	2	0

Maximális pontszám, amit el lehetett érni 260 pont volt.

Besorolás a flow élmény gyakoriságára, hogy milyen sűrűn tudják átélni munkájuk során:

- 260-207 pont → szinte mindig
- 206-185 pont → gyakran
- 184-163 pont → ritkán
- 162-137 pont → szinte soha
- 136 pont és alatta → egyáltalán nincs jelen a flow a munkája során.