

# Emoční inteligence

Bc. Marie Sušňová

---

Diplomová práce  
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2008/2009

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Marie SUŠŇOVÁ**  
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Emoční inteligence**

Zásady pro vypracování:

**Analýza literárních pramenů a zpracování teoretických východisek.**  
**Příprava výzkumu, výběr a charakteristika výzkumného souboru.**  
**Provedení výzkumu.**  
**Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu.**  
**Přijetí odpovídajících závěrů.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**SCHULZE R., ROBERTS R. D. (EDS.).** Emoční inteligence: přehled základních přístupů a aplikací. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-7367-229-4.

**BRADBERRY T., GREAVESOVÁ J.** Emoční inteligence v praxi. 1.vyd. Praha: Columbus, 2007. ISBN 978-80-7249-220-6.

**GOLEMAN, D.** Emoční inteligence. 1.vyd. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5.

**GOLEMAN, D.** Práce s emoční inteligencí. 1.vyd. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6.

**WOOD, R.** Testy emoční inteligence. 1.vyd. Brno: Computer Press, 2003. ISBN 80-7226-898-8.

**STEIN, S.** The EQ edge: emotional intelligence and your success. Toronto: Multi-Health System, 2003. ISBN 0-9731967-0-X.

Vedoucí diplomové práce:

**Mgr. Helena Řeháčková**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**17. února 2009**

Termín odevzdání diplomové práce:

**15. května 2009**

Ve Zlíně dne 17. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*

L.S.

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 27.4.2009 .....

.....  


*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

*(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, učeje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolnosti až do jejich skutečné výše, přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Tato práce pojednává o emoční inteligenci, o jejím vztahu k akademické inteligenci a jejím vlivu na zaměstnání jedince. Emoční inteligence zaznamenala velký průlom ve 20. století a je stále oblastí, která je psychology, sociology a dalšími badateli zkoumána. Teoretická část práce srovnává názory různých autorů na koncepci emoční inteligence, popisuje její vztah k akademické inteligenci a její význam v životě člověka. Výzkum, který je součástí této práce, se zabývá emoční inteligencí ve vztahu k zaměstnání. Závěr výzkumu by měl odpovědět na otázky, zda pomáhající profesionálové mají vyšší emoční inteligenci než osoby v nepomáhajících profesích a zda tito lidé mají vyšší emoční inteligenci už když se stávají pomáhajícími profesionály nebo tuto inteligenci získávají v průběhu výkonu povolání.

Klíčová slova: emoční inteligence, akademická inteligence, pomáhající profese

## **ABSTRACT**

My bachelor essay is about emotional intelligence, about its relationship with academical intelligence and its influence on an employment. Emotional intelligence noted a big breakthrough in 20. century and it is still an area, which is being explored by psychologists, sociologists and other research workers. The theoretical part compares the opinions on conception of emotional intelligence as understood by various authors in their concepts. The practical research (which is part of this work as well as theoretical part), deals with the emotional intelligence and its relationship with an employment. The conclusion of research work answer on the questions: If people in care-taking professions have higher EQ score than people in other professions and if this people have higher EQ score in the time when they become care-taking or they have got this intelligence during the work.

Keywords: emotional intelligence, academical intelligence, care-taking profession

Mé poděkování patří všem, kteří mi pomohli při realizaci této diplomové práce. Především mému zaměstnavateli, který mi umožnil vytvořit si časový prostor, ve kterém jsem se mohla nejen věnovat této práci, ale celému studiu. Dále děkuji Ing. Martinu Cíchovi, který věnoval svůj volný čas a pomohl mi se statistickými výpočty k výzkumu. Poděkování také náleží Mgr. Heleně Řeháčkové za její vstřícnost a ochotu.

Děkuji

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 EMOCE</b> .....	<b>13</b>
<b>2 EMOČNÍ INTELIGENCE</b> .....	<b>18</b>
<b>3 ZÁKLADNÍ KAMENY EMOČNÍ INTELIGENCE</b> .....	<b>22</b>
3.1 ZNALOST VLASTNÍCH EMOCÍ.....	23
3.2 ZVLÁDÁNÍ EMOCÍ .....	24
3.3 SCHOPNOST SÁM SEBE MOTIVOVAT .....	25
3.4 VNÍMAVOST K EMOCÍM DRUHÝCH LIDÍ .....	25
3.5 UMĚNÍ MEZILIDSKÝCH VZTAHŮ .....	26
<b>4 MĚŘENÍ EMOČNÍ INTELIGENCE</b> .....	<b>28</b>
<b>5 EMOČNÍ INTELIGENCE VERSUS INTELIGENCE AKADEMICKÁ</b> .....	<b>30</b>
<b>6 EMOČNÍ INTELIGENCE A ZAMĚSTNÁNÍ</b> .....	<b>34</b>
6.1 EMOČNÍ INTELIGENCE JAKO JEDEN Z FAKTORŮ ROZHODUJÍCÍCH PŘI VÝBĚRU POVOLÁNÍ.....	35
6.2 POMÁHAJÍCÍ PROFESE A EMOČNÍ INTELIGENCE .....	35
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>37</b>
<b>7 VÝZKUM</b> .....	<b>38</b>
7.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	38
7.2 VOLBA DRUHU VÝZKUMU.....	38
7.3 VYMEZENÍ POJMŮ.....	39
7.4 HYPOTÉZA.....	40
7.5 METODA.....	40
7.6 ZÁKLADNÍ SOUBOR.....	41
7.7 VÝZKUMNÝ VZOREK .....	41
7.8 PRŮBĚH VÝZKUMU .....	41
7.9 ANALÝZA DAT.....	42
7.9.1 Srovnání pracujících a studujících osob.....	42
7.9.2 Srovnání osob pracujících v pomáhající profesi a studujících v pomáhající profesi .....	42
7.9.3 Srovnání mužů a žen .....	43
7.9.4 Srovnání osob pracujících v pomáhající profesi a pracujících v nepomáhající profesi .....	43
7.9.5 Srovnání osob studujících pomáhající profesi a studujících nepomáhající profesi .....	44
7.9.6 Srovnání osob pracujících s lidmi více než 5 let a méně než 5 let.....	44



7.9.7	Srovnání osob dle věkové kategorie.....	45
7.9.8	Srovnání profesí dle toho, do jaké míry jsou pomáhající.....	46
7.10	ZÁVĚR VÝZKUMU .....	48
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>50</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>52</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>54</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>55</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>56</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>57</b>

## ÚVOD

Pro svou diplomovou práci jsem si zvolila téma emoční inteligence. Toto téma mě zaujalo při četbě jedné knihy o emoční inteligenci a to především proto, že je to stále ještě oblast, která se neustále zkoumá a je velmi obtížné ji přesně definovat. Proto jsem se rozhodla poznat toto téma hlouběji. Názory na emoční inteligenci se různí – v některých věcech se odborníci z této oblasti shodují, v jiných se zase rozcházejí. Emoční inteligence ještě nemá své zařazení v oblasti inteligence. Přikládá se jí ovšem velký význam z hlediska úspěšnosti v životě. Emoční inteligence je pro spoustu lidí pojem zatím neznámý nebo si alespoň nedokážou představit, co se pod tímto pojmem skrývá. Vždy, když jsem na otázku o čem budu psát diplomovou práci odpověděla, že o emoční inteligenci, setkala jsem se s velkým zájmem o toto téma ovšem téměř nikdo kromě spolužáků nedokázal říct, co to emoční inteligence je. Emoční inteligence je dle mého názoru důležitá zejména v pomáhajících profesích, jelikož bez ní je práce s lidmi pro mě nepředstavitelná.

V teoretické části diplomové práce se budu opírat o řadu autorů, kteří se této problematice věnují, z nichž stěžejními autory budou Ralf Schulze, Richard D. Roberts, kteří ve spolupráci s odborníky v oblasti emoční inteligence vydali publikaci o Emoční inteligenci. Tato publikace byla tou, která mě inspirovala zvolit si emoční inteligenci jako téma mé diplomové práce. Dalšími autory v oblasti emoční inteligence ze kterých budu čerpat jsou Daniel Goleman, T. Bradberry a J. Gravesová a další. Popisují zde emoce, jejich vznik a funkci. Znat emoce je základem pro emoční inteligenci. Každý z autorů uvádí jiné koncepte emoční inteligence, ale v zásadě jsou si podobné a zahrnují identifikaci vlastních emocí, sebeuvědomění, umět vyjadřovat své pocity, empatie, umět pracovat s emocemi druhých. Další oblastí, kterou se v teoretické části zabývám je vztah emoční inteligence k akademické inteligenci. Lidé zabývající se emoční inteligencí kritizují jaký důraz je ve školách kladen akademické inteligenci a snaží se o prosazení prohlubování emoční inteligence ve školách (humanizaci výuky). Emoční inteligence je významná pro úspěch nejen ve škole ale i v zaměstnání. Když jsem se v knihkupectvích dívala po literatuře k emoční inteligenci, zjistila jsem, že je to teď oblíbené téma v oblasti ekonomiky. Existuje spousta příruček, které radí, jak být úspěšný v zaměstnání, jak být dobrým vedoucím pracovníkem a tyto publikace se odkazují právě na emoční inteligenci. Emoční inteligence zažívá stejnou popularizaci jako v nedávné době akademická inteligence. Existují již dokonce i společnosti zabývající se tréninkem emoční inteligence. Bohužel se emoční inteligence popularizuje

opět v oblastech obchodu a tam kde by měla být dle mého názoru samozřejmostí, tam se o ní zatím moc nemluví. Literatury o emoční inteligenci v pomáhajících profesích je poskytnu.

Praktická část je tedy zaměřena na emoční inteligenci v pomáhajících profesích. Zjišťuje, zda pracovníci v pomáhajících profesích mají vyšší emoční inteligenci než pracovníci v ostatních profesích, zda se emoční inteligence rozvíjí při výkonu pomáhající profese nebo zda vyšší emoční inteligenci mají lidé již když se rozhodnou pro výkon pomáhající profese. Zkoumá tedy emoční inteligenci právě ve vztahu k pomáhající profesi.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 EMOCE

Emoce jsou součástí velmi složitého systému, který nám pomáhá zhodnotit různé situace a okolnosti. Podněcují nás k tomu, abychom něco udělali nebo něčeho se zdrželi, a umožňují nám pružně reagovat na nové a nové podněty okolního prostředí. Všechno co náš mozek zaznamenává, se ukládá nějak zhodnocené, klasifikované jako dobré nebo špatné, příjemné nebo nepříjemné, nebezpečné či neškodné. Tento proces ukládání probíhá zcela nevědomě a nám lidem to usnadňuje orientaci v našem okolním světě (Kanitz, 2008).

Jako ekvivalent ke slovu „emoce“ je velmi často používán výraz „pocit“. Zdá se, že existuje veliké množství pocitů: radost, blízkost, nenávisť, spokojenost, stud, starost... Ukázalo se ale, že pravděpodobně existuje několik základních pocitů, ze kterých se pak vzájemným propojováním vytváří ono široké spektrum pocitů, podobně jako spektrum barev, které vzniká ze tří základních barev. Daniel Goleman (1997) uvádí např. osm základních emocí – hněv, smutek, bázeň, štěstí, láska, překvapení, odpor, stud. Německý psychoterapeut Harlich H. Stavemann (in Brockert, Braunová, 1997) uvádí šest základních emocí: zloba, smutek, strach, radost, blízkost, deprimovanost. Oba výčty základních emocí jsou v podstatě totožné. Jejich vzájemným prolínáním vznikají další pocity, jejichž spektrum je stejně různorodé jako to spektrum barev a nuance mezi nimi jsou také tak jemné. Každý z nás dokáže správně označit barvu ve své základní podobě, ale kolik z vás se již přelo o označení barvy, která je pro někoho růžová, pro druhého fialová a pro dalšího starorůžová. Stejný problém zažíváme i popisováním svých emocí. Je těžké rozlišit jestli cítím strach, závist, obavu či dokonce hrůzu, když pocit, který cítíme je směsí všech těchto pocitů. Výsledný pocit, který cítíme je závislý na síle a intenzitě základních pocitů, které do toho vstupují.

Problematiku emocí ještě navíc rozšiřuje působení nálady a temperamentu. Pocity mohou být ovlivněny náladou, která obvykle obecně trvá déle než emoce. Nikdo nevydrží setrávat celý den ve vzteku, ale všichni víme, že dokážeme být celý den mrzutí (Brockert, Braunová, 1997).

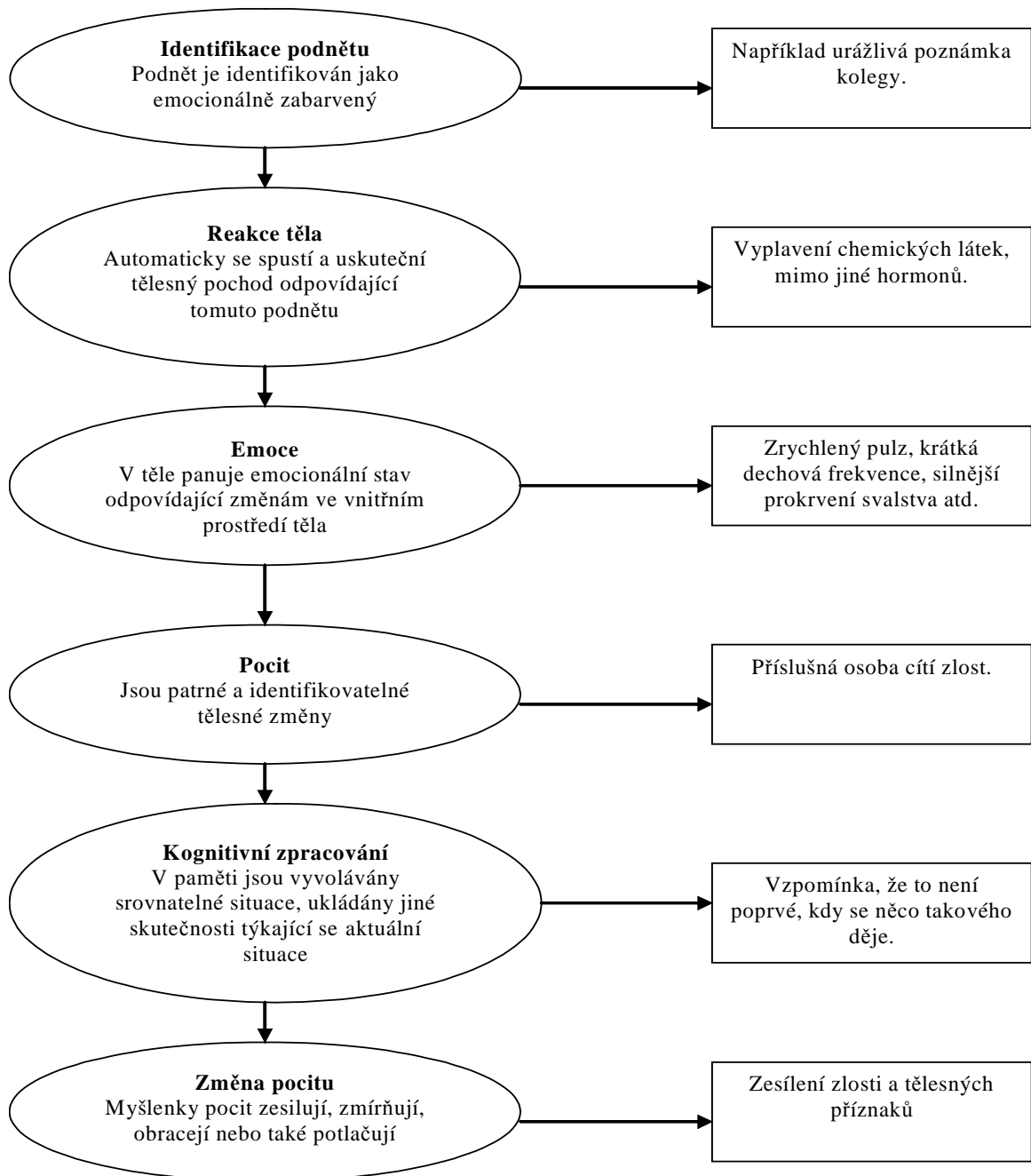
Rozdíl mezi emocemi a náladami uvádí Schulze a Roberts (2007) následující „*emoce je přechodná, váže se ke konkrétnímu podnětu či události a jeví se jako poměrně složitá a diferencovaná, protože odráží to, jak jednotlivec danou situaci vnímá. Naproti tomu nálady plynou volněji, nepotřebují se vztahovat ke konkrétnímu objektu a mohou trvat déle než emoce*“.

Existují různé koncepce vzájemného vztahu emocí, motivace a poznávacími procesy. Jeden názor je takový, že emoce jsou s motivací a poznávacími procesy nerozlučně spojeny (Plutchik in Schulze, Roberts 2007), další je ten, že emoce jsou kombinací motivačních, kognitivních, adaptivních a fyziologických procesů, která ústí do jednoho složitěho stavu vyžadujícího několik úrovní analýzy (Lazarus in Schulze, Roberts, 2007).

Emoce jsou vždy reakcí na nějaký podnět. Ten může přijít zvenčí, například v podobě vrčícího psa nebo legrační poznámky vašeho kolegy. Může být ovšem vyvolán z vnitra vašimi vlastními myšlenkami a vzpomínkami. Emoce nám v dané chvíli naznačují rychleji než bychom kdy dokázali prostřednictvím myšlení, co si máme o nějaké věci myslet. Emoční soustavu si můžeme představit jako velmi výkonné strážní a poplašné zařízení (Kanitz, 2008).

Le-Douxovo (Goleman, 1997) bádání ukázalo, že smyslové signály z oka či ucha putují nejprve do thalamu a poté jen přes jediné synaptické spojení do amygdaly. Druhý signál z thalamu je veden do nekortexu, centra myšlení. Toto větvení drah umožňuje amygdale reagovat dříve než neokortex, jenž zpracovává informaci na mnoha úrovních neuronálních okruhů a teprve poté vjem pochopí a zařadí a vydá impulsy k reakci. Proto reakce na základě emočního prožitku je rychlejší, než vědomá reakce.

Rozeznáváme dvě úrovně emočního prožívání – vědomou a nevědomou. Okamžik vstupu emoce do vědomí odpovídá jejímu zaregistrování šedou kůrou prefrontálních laloků. Ovšem než je takto emoce zaznamenána vědomě reaguje tělo nevědomě a to na základě *emoční paměti*. Emoční paměť je schopnost amygdaly uchovávat vzpomínky citové zbarvení, zatímco hippocampus si pamatuje prostá fakta (Goleman, 1997)



Obr. (1.1) - Schéma jak vzniká emoce

Emoční reakce nejsou adaptabilní vždy a ve všech situacích. Téměř každý si přeje, aby v hněvu nebyl něco řekl nebo udělal. Často však přehlízíme to, že v našem každodenním životě nám naše emoční reakce – včetně hněvu – pomáhají reagovat na okolí inteligentně a adaptivně.

Mezi adaptivní funkce emocí dle Schulzeho a Robertse (2007) patří:

1. zaměření pozornosti na důležité aspekty našeho prostředí
2. poskytování vnitřních signálů o našem současném či budoucím postavení v našem prostředí
3. příprava určitých částí těla k reakci
4. motivace obličejových a tělesných projevů, které předávají ostatním důležité informace

Emoční paměť a adaptibilita nám tedy umožňují lépe a rychleji reagovat v již jednou prožitých situacích.

Jako jednu z dalších vlastností emocí uvádí Goleman (1997) jejich nakažlivost. Přenos emocí probíhá zpravidla na daleko subtilnější úrovni, je součástí tiché výměny, ke které dochází při všech mezilidských setkáních. Jeden na druhého přenášíme a jeden od druhého zase získáváme nálady. Dochází k tomu zcela nevědomě, proto také rozhovor s některými lidmi je povzbuzující, zatímco jiné rozhovory jako by nám vlévaly jed do žil. Při jakékoliv interakci dvou lidí dochází k přenosu nálady z člověka, který projevuje svoje city výrazněji, na člověka pasivnějšího. Někteří lidé jsou k přejímání nálad zvláště náchylní.

Někdy jsou emoce tak silné, že se jimi necháme unést. Tento stav nazýváme *emoční přestřelení* – tento proces začíná v amygdale – centru limbického systému. (Goleman, 1997). Emoční přestřelení nastává obvykle při velmi intenzivních emocích např. již zmíněného hněvu nebo štěstí.

Přestože je emoční systém každému člověku od přírody daný, zacházení s ním se učíme. Malé děti své emoce silně prožívají, aniž přesně vědí, co to znamená. Jejich pocity je přemáhají. Reakce jejich blízkých jim pomáhají to, co se s nimi děje, vysvětlit. Dítě se pojmenováváním pocitů pomocí ostatních učí emoce rozpoznávat a pojmenovávat (Kanitz, 2008). Pokud v rodině chybí tato emoční výchova, emoční inteligence dítěte se tak nerozvine a dítě zůstává i nadále plně ovládáno svými emocemi. Je otázkou zda současný zvýšený počet tzv. rozmazlených dětí není jen důsledkem špatné emoční výchovy, tj. že rodiče neučí své děti rozpoznávat své emoce a zejména pak ovládat je.



Zacházení s pocity je také silně kulturně ovlivněno. V každé kultuře je vyjadřování pocitů jiné. Zatímco u nás je běžné vyjádřit svou radost určitým způsobem, v jiné kultuře by takové vyjádření pocitu radosti bylo považováno za velmi nevhodné.

Výchova, příklady a vliv kultury tedy hrají v emočním vývoji významnou roli. Zacházení s emocemi je naučené, a tedy je lze měnit. Tady se pro vývoj sociálních, emočních a osobních kompetencí uplatňují všechny prostředky (Kanitz, 2008).

## 2 EMOČNÍ INTELIGENCE

Emoční inteligence si získala velkou popularitu, daří se jí i na trhu s testy a je vnímána jako snad největší konstrukt individuálních rozdílů 20. století, jak uvádí Schulze a Roberts (2007).

Fyzická cesta emoční inteligence začíná v mozku u míchy. Tudy vstupují naše primární počítky a přechází do přední části mozku, a v této chvíli o svém prožitku můžeme racionálně uvažovat. Než se ale podněty dostanou do přední části mozku procházejí limbickým systémem, což je místo, kde jsou prožívány emoce. Emoční inteligence vyžaduje účinnou komunikaci mezi racionálním a emočním centrem v mozku, tj. mezi šedou kůrou mozkovou a limbickým systémem (Schulze, Roberts, 2007). Tento fakt potvrzuje i Goleman (1997), který uvádí, že *„aktivita amygdaly a její harmonická spolupráce s neokortexem jsou základem emoční inteligence“*.

E. L. Thorndike, profesor na Kolumbijské univerzitě, byl první, kdo pojmenoval dovednosti emoční inteligence. Jeho termín „sociální inteligence“ odrážel schopnost jedinců vycházet dobře s ostatními. Emoční inteligence (EI) získala své současné jméno teprve v osmdesátých letech 20. století. V tomto období také zažila svůj největší vědecký rozmach.

„Emoční inteligence je základním prvkem lidského chování, který je odlišný od našeho intelektu“ (Bradberry, Gravesová, 2007).

Každá definice emoční inteligence je rozsáhlá a každá obsahuje komponenty kognitivní (např. porozumění, vnímání) a behaviorální (např. jednání, regulování emocí druhých). V každé z definic jsou součástí kognitivních a behaviorálních komponent mnohočetné a prolínající se procesy. Například vnímání zahrnuje zachycení a interpretaci sociálních a emočních vodítek. Podobně regulace emocí u ostatních zahrnuje rozhodování o některých strategiích a jejich uplatnění. Šíře a zahrnutí jak kognitivních, tak behaviorálních dovedností do definic této inteligence má za následek obtíže při sestavování metod měření a zavedení konvergentní, diskriminační a souběžné validity (Schulze, Roberts, 2007).

Emoční inteligence zahrnuje schopnost vnímat vlastní emoce, umět s těmito emocemi zacházet, využít je ve prospěch nějaké věci, tedy sám sebe motivovat, ale také schopnost vcítit se do ostatních lidí (empatie) a správně nakládat se vztahy. Tyto schopnosti jsou základními kameny emoční inteligence dle Golemana (1997).

Dr. Elke Döring-Seipelová (in Kanitz, 2008), badatelka z institutu psychologie na univerzitě v Kasselu, popisuje emočně inteligentní osoby takto „*dokážou sladit pocity a myšlení. To znamená, že v jednotlivých situacích vnímají a vyjadřují vlastní pocity různě a na základě toho přizpůsobují své myšlení a rozhodování. O emocionálních situacích a pochodech toho obecně mnoho vědí, a umějí proto své emoce usměrňovat*“.

Dle Kanitzové (2008) jsou emočně inteligentní lidé schopni vnímat u sebe a druhých emoční procesy a přiměřeně s nimi nakládat. Jsou schopni emoční pochody předvídat a využít je pro pochody myšlenkové a rozhodovací. To je důležité pro všechny pole působnosti, jež mají něco společného s lidmi nebo mají na lidi přímý vliv. Emočně inteligentní lidé umějí reálně odhadnout, jaké jednání pravděpodobně vyvolají určité pocity a tuto znalost využívají pro rozumné rozhodování.

Mnoho autorů se zabývá otázkou zda emoční inteligence je vrozená či získaná. Faktem ale je že emoční učení je učením sociálním, které vychází ze zkušeností a příkladů. Jaký mají vliv geny na emoční učení a emoční inteligenci dosud nevíme. Proto dává část badatelů přednost termínu „emoční kompetence“, který zdůrazňuje možnost tuto schopnost získat. Rozhodující je především poznatek, že významné stavební kameny emoční inteligence vycházejí z určitých schopností – schopností, jež se člověk může naučit a dále je rozvíjet (Kanitz, 2008).

Jak uvádí Goleman (1997) první projevy snahy zvládat vlastní emoce se objevují v batolecím věku: batolata začnou být schopna čekat bez poňukávání, dokážou se hádat či chytřit, aby dostala to, co chtějí, používání fyzické síly ustupuje do pozadí. První známky empatie jsou patrné u dětí kolem věku dvou let. Abychom byli schopni šetrně nakládat s city druhých lidí, musíme v sobě rozvinout především dvě emoční dovednosti – sebeovládání a empatii. Naprostá absence těchto dovedností může být příčinou ztroskotání vztahů dokonce i u intelektuálně nadaných lidí, neboť bez ní jsou arogantní, protivní a necitliví. Jednou z dalších klíčových součástí emoční inteligence je schopnost správně projevovat vlastní pocity. Pravidla projevu emocí jsou kulturně odlišná.

Emoční inteligence ve styku s lidmi neznamena pouze „být milý“. V jistých strategických momentech se její uplatnění naopak projevuje jako schopnost „nebýt milý“ například jako schopnost bez obalu někomu sdělit nepříjemnou ale závažnou skutečnost, kterou si odmítá přiznat. Emoční inteligence také neznamena bezbřehou upřímnost, ve smyslu detailního

svěřování se na setkání, nutkání „vybalit všechno“. Jde spíš o sebeovládání, o zvládnutí vlastních pocitů, které je třeba vhodně a efektivně usměrnit ve smyslu spolupráce s ostatními členy skupiny k dosažení společného cíle, v závislosti na kulturních zvyklostech (Goleman, 2000).

Dalším předsudkem v oblasti emoční inteligence je, že ženy jsou emočně inteligentnější než muži. Goleman (2000) je toho názoru, že ženy nejsou emočně inteligentnější než muži, ale ani muži nejsou v této disciplíně lepší než ženy. Existuje totiž něco jako přísně individuální profil, každý jedinec má své osobní klady a nedostatky. Někdo disponuje vysokou mírou empatie (vcítění), ale špatně zvládá stres, jiní zase třeba citlivě vnímají vlastní vnitřní klima, změny nálady, ale ve společenské interakci selhávají. Zároveň ale uvádí, že analýza velkých souborů odhalila, že ženy jsou v průměru vnímavější k vlastním pocitům, vykazují vyšší míru empatie, jsou společensky přizpůsobivější. Muži na druhé straně jsou obecně sebevědomější a optimističtější, snáze se přizpůsobují změněným podmínkám a lépe zvládají stres.

Již ve své první publikaci se Goleman (1997) zmiňuje o rozdílech v emoční výchově dívek a chlapců, které způsobují, že si obě pohlaví rozvinou odlišné dovednosti: dívky se naučí především obratně rozeznávat verbální i neverbální citové signály a vyjadřovat a sdělovat svoje emoce. Naproti tomu chlapci si rozvinou schopnost omezovat emoce, které souvisejí se zranitelností, s vinou, se strachem či s pocitem ublíženosti. Pro tyto odlišnosti můžeme ve vědecké literatuře nalézt nespočet důkazů. Například doslova stovky studií prokázaly, že ženy jsou v průměru empatičtější než muži. Také je všeobecně známo, že je snadnější rozeznat city z tváře ženy než z tváře muže. U malých dětí tento rozdíl neexistuje, což dokazuje, že tyto rozdíly vznikají výchovou a socializací.

Výše emočního kvocientu (EQ) s věkem obvykle stoupá. Většina lidí si během života zvyšuje sebevědomění a s přibývajícím věkem snáze zvládá své emoce a chování (Bradberry, Gravesová, 2007).

Při každém setkání vysíláme emoční signály. Ty pak ovlivňují člověka, se kterým jsme. Čím jsme společensky obratnější, tím lépe ovládneme signály, které vysíláme (Goleman, 1997).

Bylo zjištěno, že synchronizace usnadňuje vzájemné dorozumívání. Pod synchronizací si můžeme představit vzájemné sladění jedinců nebo jak se hovorově říká „když si dva sed-

nou“. Lze říci, že čím dokonalejší je synchronizace při interakci lidí, tím jsou si tito lidé sympatičtější. Cacioppo (in Goleman, 1997) je přesvědčen, že jedním z rozhodujících faktorů nutných pro konstruktivní jednání s lidmi je právě schopnost obratně se podílet na této emoční synchronizaci. Pokud se umíme sladit s náladami ostatních lidí nebo pokud dokážeme nenásilně převést ostatní do našeho vlastního rytmu, naše komunikace bude probíhat bez zábran v emoční sféře.

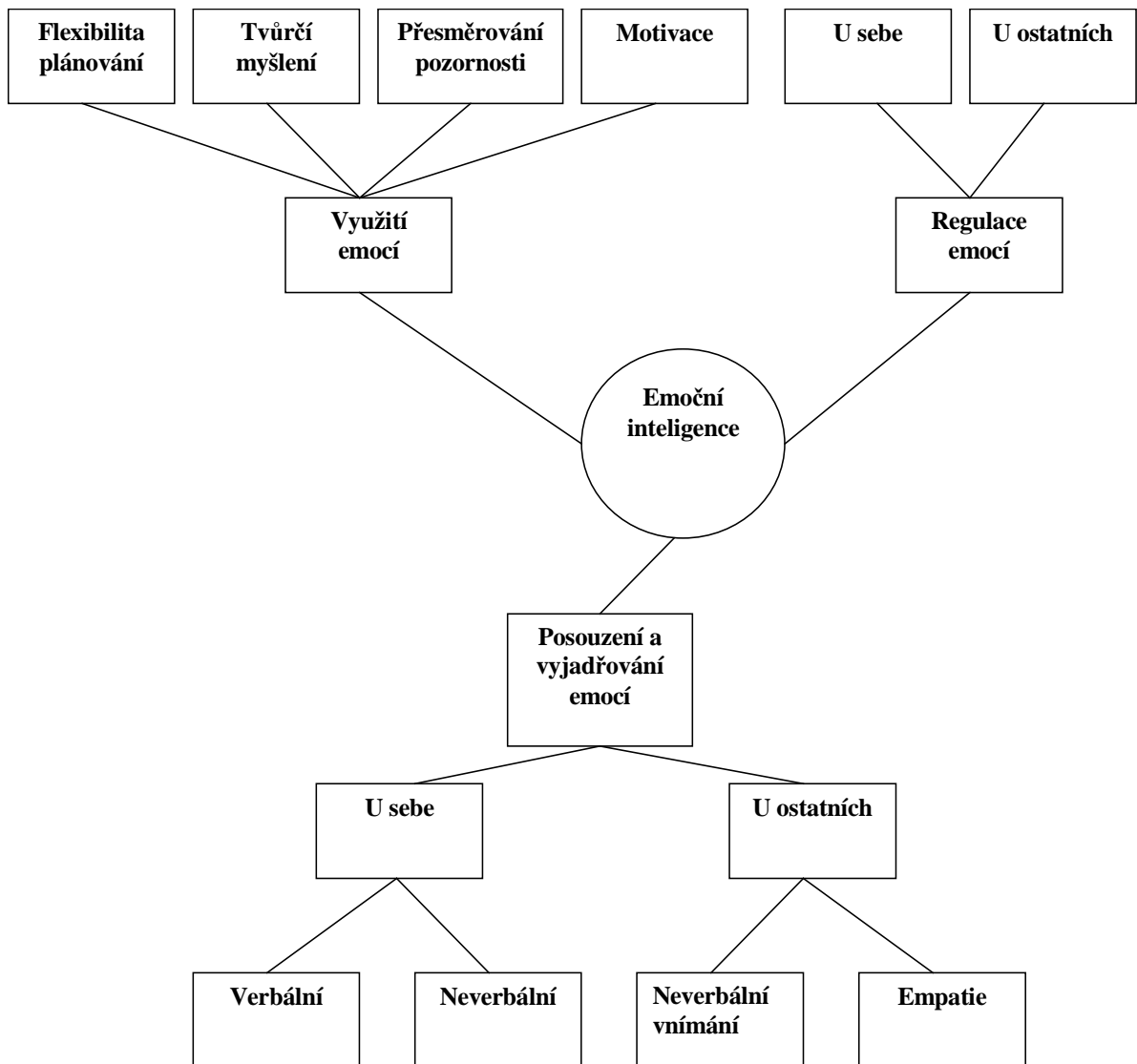
Ti kteří jsou nadaní v oblasti sociální inteligence, dokážou bez problémů navazovat vztahy, obratně rozeznávají reakce a pocity lidí, patří mezi vůdce a organizátory a umějí pohotově řešit rozepře, které neodmyslitelně patří k jakékoliv lidské činnosti. Tyto interpersonální dovednosti mají základ v různých typech emoční inteligence. Například lidé, kteří ve společnosti působí velmi dobrým dojmem, se vyznačují schopností sledovat a uvědomovat si vlastní citový projev a jsou velmi vnímaví k tomu, jak na něj ostatní reagují (Goleman, 1997).

Bradberry a Gravesová (2007) ve své publikaci upozorňují na paradox, že přes rostoucí zájem o emoce a emoční inteligenci v posledních dvou desetiletích jsou globální mezery v chápání a zvládání emocí překvapivé. Stres a mezilidské konflikty jsou jasným důkazem potíží, které většina lidí s chápáním a zvládáním svých emocí má. Jak je možné, že i když víme o emoční inteligenci mnohem více informací, tak nedochází v rámci generací k jejímu navýšení? Z dlouhodobého hlediska, se tato otázka zatím nedá zkoumat, jelikož nejsme schopni získat data z minulosti, tj. jakou emoční inteligenci měli lidé dříve. Proto je tato otázka jedním z možných výzkumů pro současné a budoucí badatele.

Jaký vliv má na emoční inteligenci temperament? Kagan (in Goleman, 1997) uvádí, že existují nejméně čtyři typy temperamentů: ostýchavý, smělý, optimistický a melancholický. Podkladem každého z nás pravděpodobně existují nesčetné rozdíly. Každý z nich vzniká na podkladě vrozených odlišností v uspořádání emočních mozkových drah. Pro kteroukoliv z daných emocí mají lidé různý práh dráždivosti, různě dlouhou dobu trvání a různou intenzitu. Kaganova studie se soustřeďuje převážně na jeden povahový aspekt. Na dimenzi, na jejímž jednom konci stojí ostýchavost a stydlivost a na druhém pak přehnaná smělost a nebojácnost. Výzkumem bylo zjištěno, že osoby, které se již jako děti projevovaly stydlivě, se takto projevují i v dospělosti. V číslech je to 15-20% lidí je již od narození „behaviorálně inhibováno“. Na základě této studie lze usuzovat, že jedinec je geneticky ovlivněn z 15% - 20% v tom, jak se bude jeho emoční inteligence rozvíjet.

### 3 ZÁKLADNÍ KAMENY EMOČNÍ INTELIGENCE

Existuje několik modelů emoční inteligence. Jeden z prvních modelů zveřejnil Salovey a Mayer v roce 1990. Tento model obsahoval: hodnocení a vyjadřování emocí, používání emocí a regulaci emocí. O pět let později tento model dále rozpracoval Goleman. Tento koncept obsahuje pět základních kamenů emoční inteligence: sebeuvědomění, seberegulaci, sebemotivaci, empatii a nakládání se vztahy.



Obr. (1.2) - Model emoční inteligence Saloveye a Mayera z roku 1990

### 3.1 Znalost vlastních emocí

Goleman (1997) vidí emoční sebeuvědomění jako základní kámen emoční inteligence.

Sebeuvědomění je vědomé rozpoznání citu v okamžiku jeho vzniku. Schopnost sledovat a průběžně si uvědomovat svoje city je nezbytná pro sebeporozumění a hlubší pochopení psychologie. Pokud si nejme schopni uvědomit si naše skutečné pocity, jsme vůči nim bezbranní. Lidé, kteří si jsou svými city více jisti, se ve svých životech dokážou lépe rozhodovat. Vědí totiž přesněji, jaké pocity v nich vzbuzují důležitá osobní rozhodnutí, jako například s kým vstoupit do manželství nebo jaké si vybrat zaměstnání.

Sebeuvědomění znamená rozdíl mezi tím, být na někoho vražedně rozezlen, a mezi schopností si i v největším vzteku uvědomit, že je to vztek, co právě cítím a nenechat se tímto pocitem ovládnout.

Mayer (in Goleman, 1997) zjistil, že lidé mají sklon přistupovat ke sledování vlastních citů několika způsoby:

- Lidé sebeuvědomělí – tito lidé si průběžně uvědomují svoje nálady a jejich emoční život je poměrně kultivovaný. Jejich znalost vlastních emocí může být základem pro vznik dalších osobních charakteristik: jsou nezávislí a znají vlastní hranice, jsou duševně zdraví a zastávají spíše pozitivní postoj k životu. Když se dostanou do špatné nálady, nepřemýšlí o ní neustále a ani na ní nelpí. Proto jsou schopni se jí rychleji zbavit. Zkrátka jejich vnímavost a uvědomění jim umožňuje svoje emoce lépe zvládat.
- Lidé sebepohlčení – tito jedinci bývají často v zajetí svých emocí a nejsou schopni jim nijak uniknout. Jsou těkaví a svoje pocity si většinou neuvědomují. Proto jsou v nich ztraceni a nedokážou je s odstupem posoudit. V důsledku toho dělají jen velmi málo pro to, aby se zbavili své špatné nálady. Mají pocit, že nad svým citovým životem nemají žádnou kontrolu. Často se cítí přemoženi svými emocemi a nejsou schopni se ovládnout.
- Lidé akceptující – tito lidé si často jasně uvědomují, co cítí: mají však sklon náladu bez námitek akceptovat a nesnaží se ji měnit. Mezi nimi lze rozlišit typ akceptujících lidí, který bývá většinou v dobré náladě a není tedy nijak silně motivován svoje

rozpoložení měnit, a typ, který navzdory jasnému uvědomění vlastních pocitů, má sklon spíše ke špatným náladám a s přílišnou tolerancí se jim vzdává. Takoví lidé nedělají nic pro to, aby svoje pocity změnili, přestože jsou jim velmi nepříjemné. Tento typ často nalezneme mezi lidmi trpícími depresí, kteří svoje zoufalství rezignovaně přijímají.

Včasná identifikace a pochopení vlastních emocí, to je základní kompetence pro přiměřené zacházení se svými pocity v dané situaci. Tato schopnost je zároveň základním předpokladem pro všechny ostatní stavební kameny emoční inteligence.

Lze rozlišit různé stupně emočního sebeuvědomění, které se navzájem plynule prolínají. Od absence pocitu přes vnímání tělesných změn a neurčitý nepojmenovatelný pocit až po jasně rozeznatelný a slovně vyjádřitelný pocit. Vysoký stupeň sebeuvědomění nespočívá pouze ve vnímání pocitu a schopnosti jej popsat, ale také ve zřejmosti možné příčiny a kontextu.

Porucha tohoto sebeuvědomění si vlastních pocitů se nazývá alexitymie. Alexitymik při událostech, které běžně vyvolávají silné emoce, zůstává netečný – prostě nic necítí, protože své pocity neidentifikuje a nerozumí jim. Absence pocitů vyvolává sklon k nemocem a psychickým poruchám, často vede k narušení vztahů v sociálním prostředí porušeného a zatěžuje jak soukromé, tak i pracovní vztahy. Za příčinu se považuje pokud se nejedná o určité poruchy mozku neúplný kognitivně-emoční vývoj v dětství. Alexitymické symptomy se však mohou kvůli prožitému traumatickému stresu vyvinout i u dospělých (Kanitz, 2008).

### **3.2 Zvládání emocí**

Nakládat se svými city tak, aby odpovídaly situaci, to je schopnost, jež má základ v rozvinutém sebeuvědomění. Schopnost zklidnit vlastní rozčilení, setřást ze sebe dnes tak běžné pocity úzkosti, sklíčenosti či podrážděnosti. Lidé kteří mají tuto schopnost málo rozvinutou se neustále potýkají s tísnivými pocity, zato ti, kteří v ní vynikají, se dokážou z životních šoků a zklamání zotavit daleko rychleji (Goleman, 1997).

Sklony reagovat při frustraci nebo zlosti násilím jsou jasnou známkou chybného vývoje zacházení s pocity. Násilničtí lidé se zpravidla nenaučili svoje pocity včas vnímat a identifikovat. Neumějí se správně vyjádřit a uchylují se k archaickému prostředku, jak se vypo-



řádat s frustrací a zlostí. Přitom se stále znovu ukazuje, že násilničtí lidé byli v dětství sami obětmi násilí. Zjevně se naučili špatné strategie zvládnání konfliktních situací.

Známkou této dobře rozvinuté kompetence je, že osoba:

- identifikuje pocity v jejich počáteční fázi a umí je přizpůsobit,
- umí se zklidnit i v obtížných situacích,
- umí dobře ovládat zlost/zuřivost, když se rozčílí,
- umí sám zase nalézt emocionální rovnováhu,
- neutápí se v negativních pocitech, ale naopak jím umí přecházet,
- nenechá se cíleně vyprovokovat,
- nachází kreativní způsoby, jak zmírňovat obavy,
- umí si zlepšit náladu,
- ví, jak může sám sebe motivovat

(Kanitz, 2008).

### **3.3 Schopnost sám sebe motivovat**

Zapojení emocí do našeho snažení je nezbytné už proto, že jinak bychom nebyli schopni se dlouhodobě soustředit a ztratili bychom motivaci. V pozadí tvořivosti a touhy dokonale ovládnout činnost nebo oblast vědění stojí také city. Emoční sebeovládání – odkládání odměny nebo uspokojení a také potlačování zbrklosti – je základem jakéhokoliv úspěchu. Schopnost dosáhnout ve zvolené činnosti stavu „proudění“ umožňuje vynikající výkon. Lidé, kteří tyto dovednosti ovládají, jsou produktivnější a výkonnější prakticky ve všem, do čeho se pustí (Goleman, 1997).

### **3.4 Vnímavost k emocím druhých lidí**

Empatie je základní „lidskou kvalitou“ jak uvádí Goleman (1997). Také tato vlastnost se s rostoucím emočním sebeuvědoměním prohlubuje. Empatičtí lidé jsou dokonaleji naladěni na subtilní projevy toho, co druzí chtějí či potřebují. Proto vynikají v profesích, kde se mohou o někoho „starat“, jako povolání učitele, manažerství či práce v odbytu (Goleman, 1997).

Abychom mohli pocity druhých identifikovat a rozuměli jim, nestačí jen samo senzitivní a přesné vnímání jejich signálů. Lidé s vysokou emoční inteligencí jsou schopni změny perspektivy, tedy vidět stav věci z pohledu toho druhého. Umí si přibližně představit, co v takové situaci daná osoba cítí. Pro lidi, kteří mají problémy identifikovat vlastní pocity, je obtížné rozpoznat pocity druhých a rozumět jim. Čím jsou signály pronikající navenek slabší a specifitější, tím musí být člověk vůči emočnímu projevu senzitivnější a pozornější, aby pocity druhých zaznamenal. V kontaktu s ostatními lidmi získáváme kromě jazykového projevu množství signálů, které nám pomáhají vyřčené nebo také zamlčené věci zařadit a porozumět jim. Přibližně třicet obličejových svalů, zejména oči a ústa, umožňují rozmanité formy projevu. Nepatrné změny ukazují, jak se někdo cítí, jak přijal nějakou zprávu nebo co si o nás myslí. O tom, jak máme chápat své bližní, jejich slova a situaci obecně, nás informuje také držení hlavy a těla, gestikulace a napětí v těle. Rozvinutá kompetence vnímavosti k emocím druhých lidí se vyznačuje:

- vnímavostí vůči tělesným signálům a jejich změnám
- uměním se vcítit do druhého člověka
- vědomím, jak by se sám v podobné situaci cítil
- schopností usuzování z různých signálů na pocit druhého
- uměním odhadnout příčiny nějakého pocitu druhého člověka
- schopností pochopit pocity druhých lidí, kteří se od něj liší
- schopností z formulací druhých získávat informace o jejich pocitech

(Kanitz, 2008).

### 3.5 Umění mezilidských vztahů

Zdali má člověk uspokojivé mezilidské vztahy závisí do značné míry na tom, je-li schopen vcítit se do emocí ostatních a přizpůsobit tomu své jednání. Jsou to právě tyto vlastnosti, jež bývají v pozadí oblíbenosti, vedoucího postavení či schopnosti konstruktivně jednat s lidmi. Lidem, kteří v tomto směru vynikají se velmi dobře daří všechno, při čem je potřeba úzce spolupracovat s ostatními. Jsou společenskými hvězdami (Goleman, 1997).

Abychom dokázali dobře poslouchat, musíme přestat s řadou věcí, které bychom rádi udělali. To doporučují Bradberry a Gravesová (2007). Uvádí: „Musíme přestat mluvit, zastavit monolog, který nám možná probíhá v hlavě, přestat odhadovat, co řekne druhý, a přestat předem myslet na to, co vzápětí řekneme my. Při rozvoji dovedností sociálního uvědomění stačí věnovat pozornost řeči těla, tónu a síle hlasu a rychlosti pohybů“.

Touto koncepcí to samozřejmě neskončilo. Další koncepce shrnuli Schulze a Roberts (2007). V roce 1997 svou koncepcí rozšířili Salovey a Mayer na 4 oblasti:

- vnímání, hodnocení a vyjadřování emocí
- emoční podpora myšlení
- porozumění a analýza emocí, využití emočních znalostí
- promyšlená regulace emocí k podpoře emočního a intelektového růstu

Dalším modelem emoční inteligence byl Bar-onův model emoční inteligence. Tento model je dle mého názoru velice obsáhlý a zahrnuje i oblasti, které jiní autoři nezmiňují. Bar-on dělí emoční inteligenci na: 1) *intrapersonální schopnosti* (emoční sebeuvědomění, asertivita, sebeúcta, sebeaktualizace, nezávislost), 2) *interpersonální schopnosti* (empatie, interpersonální vztahy, sociální odpovědnost), 3) *adaptace* (řešení problémů, testování reality, flexibilita), 4) *zvládání stresu* (stresová tolerance, kontrola impulsů), 5) *obecná nálada* (štěstí, optimismus). Koncept emoční inteligence, který taktéž v roce 1997 stanovil Cooper a Sawaf, je dle mého názoru velice výstižný a přitom jednoduchý. Dle těchto autorů se emoční inteligence skládá z emoční gramotnosti, emoční zdatnosti, emoční hloubky a emoční alchymie. V dalších letech vznikaly ještě další koncepce emoční inteligence, ale ty jsou velice podobné již představeným modelům emoční inteligence. Většina autorů vychází z koncepce Salovey a Mayera, Golemana nebo Bar-ona.

## 4 MĚŘENÍ EMOČNÍ INTELIGENCE

Smíšené modely emoční inteligence vedly badatele k vytvoření sebedopisných metod měření emoční inteligence, které se překrývají s metodami měření osobnosti. Existují tu tedy dva evidentně odlišné teoretické rámce, z nichž jeden srovnává emoční inteligenci s akademickou inteligencí a pro měření schopností používá testy s více či méně správnými odpověďmi, a druhý se zaměřuje více na osobnostní vlastnosti a používá sebedopisné metody. Sebedopisné metody měření EI jsou problematické z několika důvodů, mezi něž patří to, že: 1) jsou náchylné ke zkreslení odpovědí, a sociální dezirabilitě a předstírání 2) hodnotí spíše dimenze, které jsou velmi blízké již zavedeným osobnostním konstruktům než inteligenci.

Bylo navrženo několik metod měření EI jako schopnosti. Potíž s těmito metodami spočívá v tom, že není snadné identifikovat správnou odpověď na problém EI, aniž by existovala metoda stanovení objektivních kritérií definice správného řešení. Dvěma navrženými systémy skórování je expertní a konsensuální. Určení správné odpovědi u expertního skórování by záleželo na schopnosti expertů v oblasti EI stanovit správnou odpověď a na druhu problému. Problém se prohlubuje s tím, že sociální chování je determinováno kontextem a kulturou, a tedy že je obtížnější definovat koncept správné odpovědi. Také není jasné, zda badatelé zabývající se EI, kteří navrhnou kritéria expertního skórování, skutečně platí za odborníky na emoce a zda jsou tedy opravdu schopni stanovit správnou odpověď. Konsensuální skórování se těmto problémům vyhýbá tím, že definuje správnou odpověď jako nejčastější reakci velké normativní skupiny. Opět je tu ale ignorován situační a kulturní vliv. Sebedopisné metody jsou taky odsuzovány a to z důvodu, že lidé dokážou popsat úroveň vlastních schopností nedokonale, nehledě na nevyhnutelné zkreslení při sebehodnocení. Zatímco respondenti nejspíše věří, že žádoucí je vysoká EI, mohou být alespoň částečně schopni realistického zhodnocení toho, jak emočně inteligentní skutečně jsou. Co se týče prediktivní validity EI, byly zjištěny pozitivní korelace se štěstím, životní spokojeností a velikostí a kvalitou sociální sítě a negativní korelace s depresí, náchylností k depresím a osamělostí (Schulze, Roberts, 2007).

Sebedopisné metody byly vyvinuty z různých definic toho, co lze označovat za emočně inteligentní chování. Navzdory problémům s předstíráním mají v praxi větší oblibu sebedopisné metody. Ones a Viswesvaran (1998 in Schulze, Roberts, 2007) uznávají, že předstírání převládá i v sebedopisných metodách měření osobnosti, ale tvrdí také, že rozsáhlý

empirický výzkum ukazuje, že validita takovýchto osobnostních škál vlivem předstírání nepadá. Může to být důkazem toho, že předstírání dovedností a ochota předstírat jsou samy o sobě komponentou validity. Možná lidé, kteří v osobnostních testech předstírají, jsou zdatnějšími manipulátory i v jiných situacích.

Oliver Wilhelm (in Schulze, Roberts, 2007) vidí hrozbu v tom, že již probíhají měření a intervence založené na emoční inteligenci a používají se v praxi dřív, než byly empirickou cestou zodpovězeny důležité otázky. Jeho obava vychází z myšlenky, že možná ještě nejsme schopni formulovat správné otázky.

## 5 EMOČNÍ INTELIGENCE VERSUS INTELIGENCE AKADEMICKÁ

Na počátku 20. století vznikla nová iniciativa, která se snažila změřit kognitivní inteligenci. Zpočátku vědci zkoumali IQ jako rychlou metodu oddělení průměrných lidí od výjimečných. Brzy však zjistili, jaké má tato metoda omezení. Mnoho lidí bylo neuvěřitelně inteligentních (dobří v čtení, psaní a aritmetice), ale byli limitováni svou schopností zvládat vlastní chování a snášet se dobře s ostatními (Bradberry, Gravesová, 2007).

Akademická a emoční inteligence zdaleka nejsou protikladné schopnosti: jsou spíše jen odlišné, jelikož vycházejí z aktivit různých částí mozku. Všichni v sobě směřujeme intelekt s emocemi. Lidé s vysokým IQ, avšak nízkou emoční inteligencí (nebo nízkým IQ a vysokou emoční inteligencí) se vyskytují relativně vzácně. „Mezi IQ a některými aspekty emoční inteligence lze prokázat určitou nepříliš výraznou korelaci, jež je však natolik slabá, že z toho jasně vyplývá, že jde o dvě téměř naprosto nezávislé entity“ uvádí Goleman (1997).

Skutečnost, že myslící mozek vyrostl z emočního, nám odhaluje vzájemný vztah mezi myšlenkou a pocitem. Emoční centra existovala dlouho před vznikem center racionálních.

V jistém smyslu tedy máme dva mozky, dva druhy myšlení – a dva odlišné druhy inteligence: emoční a racionální. Jak jsme v životě úspěšní, to záleží na obou – nejenom na IQ, ale také na naší citové inteligenci.

Nelze pochybovat o tom, že u velkých skupin lidí existuje přímý statistický vztah mezi výškou IQ a způsobem života: mnoho lidí s velmi nízkým IQ skončí v nenáročném podřízeném povolání, zatímco lidé s vysokým IQ bývají zpravidla dobře placeni – avšak zdaleka to neplatí vždy. IQ přispívá k faktorům určujícím úspěch v životě pouhými dvaceti procenty (Goleman, 1997).

Mezi IQ a EQ není známa žádná spojitost. Na základě toho, jak je kdo chytrý, prostě nemůžeme usuzovat na míru emoční inteligence. To je skvělá zpráva, protože kognitivní inteligence čili výše IQ není flexibilní. Náš IQ je od narození stálý, pokud nedojde k traumatu, jako je např. zranění mozku. Tím, že se učíme novým faktům nebo získáváme nové informace, se nestáváme chytřejšími. Inteligence je naše schopnost se učit a ve věku patnácti let je stejná jako v padesáti. Na druhé straně je emoční inteligence dovedností, jíž se naučíme

lehce. Ačkoli je pravda, že někteří lidé jsou přirozeně více emočně inteligentní než ostatní, EQ je možné rozvinout a dosáhnout jeho značné výše, přestože jsme se s ním nenarodili (Bradberry, Gravesová, 2007).

Signály silných emocí (úzkost, zloby apod.) mohou vytvořit psychický blok a dočasně tak ochromit pracovní paměť čelního laloku. Proto když jsme rozčílení, říkáme, že „nemůžeme jasně myslet“, a proto může také dlouhotrvající emoční stres snižovat intelektuální schopnosti dítěte a narušit jeho schopnost učení. Také děti, které nedokážou dobře rozeznávat či vyjadřovat emoce, jsou neustále frustrovány. Kromě toho, že jsou tyto děti společensky izolované, trpí tím také jejich školní výsledky. Sociálně neobratné dítě nechápe ani svoje vrstevníky, ani učitele, a na jedny i na druhé pak chybně reaguje. (Goleman, 1997)

Posledním kouskem skládačky je osobnost. Je to „styl“, který každého z nás určuje. Naše osobnost je výsledkem našich preferencí, jako je inklinování k introverzi nebo extroverzi. Ale stejně jako podle IQ ani podle osobnosti nelze soudit o výši emoční inteligence. A stejně jako IQ je osobnost stabilní po celý život. Rysy osobnosti se projevují brzy po narození a už nikdy nemizí. Lidé se často domnívají, že určité rysy (například extroverze) jsou spojeny s vyšší emoční inteligencí, ale ti, kdo raději pobývají mezi lidmi, nejsou nutně emočně inteligentnější než lidé, kteří jsou raději sami. Svou osobnost můžeme využít a napomocť tak rozvoji své emoční inteligence, ale ta přesto není na osobnosti závislá. Emoční inteligence je flexibilní dovednost, zatímco osobnost se nemění. Posuzujeme-li IQ a EQ a osobnost dohromady, je to nejlepší způsob, jak si udělat obraz o celém člověku. Měříme-li všechny tři kvality u jediného člověka, příliš do sebe nezasahují. Naopak každá pokrývá jedinečné území, což pomáhá pochopit, co dotyčnou osobu motivuje (Bradberry, Gravesová, 2007).

Goleman (2007) uvádí o rozvoji emoční inteligence toto: „Na rozdíl od IQ, které se po dosažení devatenácti let už významně nemění, se kvality emoční inteligence ukazují jako dlouhodobě se vyvíjející, naučitelné, schopnost sebeovládání se pod tlakem motivace zvyšuje, stejně tak i schopnost interakce a míra společenské adaptace. Pro tento rozvoj emoční inteligence existuje jedno staromódní označení: zrání, popřípadě zralost“.

Akademická inteligence, osobnost a emoční inteligence jsou naše odlišné vlastnosti. Všechny dohromady určují, jak myslíme a jednáme. Jednu vlastnost nelze předpovídat na základě jiné. Lidé mohou být inteligentní, ale nikoli emočně inteligentní, a lidé s osobností

jakéhokoli druhu mohou mít vysoký EQ stejně jako IQ. Z těchto tří vlastností je emoční inteligence jediná, která je flexibilní a schopná změny (Bradberry, Gravesová, 2007).

Stále více se potvrzuje, že v dnešním extrémně složitém světě, v prostředí komplikovaných sociálních podmínek a mezilidských vztahů už jedinci nevystačí nejen s dobře osvojeným množstvím informací, poznatků a vědomostí ale ani se znalostmi, jak tyto poznatky prakticky v každodenním životě využít. Především se totiž potřebují více dozvědět sami o sobě – kdo jsou, jací jsou, jak je vnímá jejich okolí, jakou roli mají ve svém sociálním prostředí, jak většinou řeší problémy. Jaké mají potřeby a přání, jaké cíle a aspirace si formulují a jaké jsou jejich osobní předpoklady pro dosažení těchto cílů (Gajdošová, Herényiová, 2006).

Koncepce emoční inteligence vysvětlovala, proč dva lidé se stejným IQ mohou v životě vykazovat obrovsky rozdílnou míru úspěchu (Bradberry, Gravesová, 2007).

Výzkumy Steina a Howarda (2003) ukazují, že IQ se predikuje úspěšnost v zaměstnání mezi 1 až 20%, oproti tomu EQ úspěšnost predikuje mezi 27 až 45 %.

Pro současnou školu je charakteristické, že navzdory deklarovanému cíli, tj. komplexnímu a harmonickému rozvoji osobnosti žáka, klade důraz především na jeho výkonnost a školní úspěšnost, jejichž kritériem je známka. V pozadí zůstal citový a sociální vývoj žáků, rozvoj jejich samostatnosti, tvořivosti, nadání a talentu. Málo se pamatuje na negativní důsledky poměrně náročných učebních požadavků naší školy, na harmonický osobnostní vývoj a psychické zdraví žáků. Moderní didaktika přitom neustále dokazuje, že skutečným ukazatelem efektivnosti výchovně-vzdělávacího procesu je kromě tradičně uznávaného rozsahu a kvality osvojených vědomostí, dovedností a návyků především globální rozvoj osobnosti žáků, jejich všeobecných a speciálních schopností, osobnostních vlastností, zájmů, postojů, aspirací, hodnotové orientace a zejména úroveň jejich duševního zdraví. Psychologové a pedagogové ve školách a školních zařízeních tedy mají v současnosti tyto úkoly: vytvářet optimální sociální, výchovné a vzdělávací podmínky, které by zabraňovaly vzniku sociopatologických jevů a eliminovaly je (mezi tyto jevy patří např. agresivita, šikana, intolerance, záškoláctví, delikvence, drogová závislost, ale i narůstající stres, vyčerpanost, napětí a konflikty mezi vrstevníky i mezi učiteli a žáky) a pozitivně působily na harmonický osobnostní rozvoj a psychické zdraví žáků a učitelů



- pro žáky i učitele aktivně spoluvytvářet podmínky, které by umožňovaly rozvoj jejich
  - kognitivizace (schopnost myslet, řešit problémy, využívat informace pro svůj život, práci a seberozvíjení)
  - emocionalizace (získávání emoční zralosti a emoční inteligence)
  - motivace (hledání správné hodnotové orientace, stylu života, seberozvíjení a sebezdokonalování)
  - socializace (prohlubování vztahu k sobě i ostatním, efektivní komunikace a kooperace a vytváření dobrých mezilidských vztahů v učitelských sborech, mezi žáky a učiteli a rodiči a dalšími pracovníky zapojenými do výchovy a vzdělávání)
  - autoregulace (udržování psychického a fyzického zdraví a rozvoj odpovědnosti za sebe, za své chování a jednání, za vlastní osobnostní zrání)
  - kreativizace (posilování schopnosti tvořivě řešit problémy, flexibility, originality, tvořivého životního stylu)
  
- formovat a rozvíjet u žáků i učitelů smysl pro všelidské hodnoty, jakými jsou láska, tolerance, důvěra otevřenost, čestnost, úcta, respekt, přátelství, partnerství, vzájemná pomoc a komunikace, tvořivost a kooperace.

(Gajdošová, Herényiová, 2006)

## 6 EMOČNÍ INTELIGENCE A ZAMĚSTNÁNÍ

Emoce byly dlouhou dobu považovány za něco soukromého. V pracovním životě neměly místo, ba byly přímo zakázané. Dnes však díky neurobiologickému a psychologickému bádání víme, že oddělit pocity a rozum nelze. Na všech rozhodnutích, která činíme, se v rozhodující míře podílejí ty části mozku, které zpracovávají emoce – a to i tehdy, když jde o věcná a odborná témata. Ať už emoce vnímáme nebo ne, ovlivňují podstatně naše rozhodnutí (Kanitz, 2008).

Jak uvádí Goleman (2000) stále více organizací začíná chápat důležitost podpory rozvoje emoční inteligence jednotlivců i skupin a vidí ji jako důležitý kámen vlastní filozofie řízení. Uspěť v konkurenčním boji už neznamena mít jen kvalitní produkt, nýbrž i umět dokonale využít lidský potenciál firmy. Tam, kde dříve mohl průměrný pracovník dlouhodobě úspěšně skrývat vlastní nepřizpůsobivost či neprůbojnost, hraje v nových podmínkách schopnost sebeovládání, ochota ke komunikaci, schopnost týmové práce a řídicí schopnost roli důležitější než kdy dřív.

Emoční inteligenci můžeme ke zvýšení svého pracovního výkonu využít různými způsoby. Pro úspěch je tak podstatná, že u všech typů práce se na výkonu podílí z celých šedesáti procent. Známe-li výši svého EQ, je zkušenost z rozvoje emoční inteligence reálnější, relevantnější a osobnější. Jestliže pracujete na zvýšení emoční inteligence, bude vám trvat několik měsíců, než zpozorujete trvalou změnu, uvádí Bradberry a Gravesová (2007).

Emoční inteligence je vnímána jako predikátor úspěchu na pracovišti díky její významné spojitosti s transformujícím vůdcovstvím, schopností posilovat soudržnost skupiny, podporovat správnou zpětnou vazbu při hodnocení výkonu, posilovat loajalitu vůči organizaci, pomáhat při umístování pracovníků, tolerovat pocity kontroly nad prací a posilovat sebeúctu. Emoční inteligence vede k harmonickému sdílení kompetencí ve skupině jejíž výkon překračuje výkon skupiny, která sdílí pouze kognitivní dovednosti (Schulze, Roberts, 2007).

Bradberry a Gravesová (2007) také označují emoční inteligenci jako dovednost, která je pro pracovní výkon důležitější než kterékoli jiné vůdčí schopnosti. Totéž platí pro každé pracovní zařazení: lidé s nejvyšším stupněm emoční inteligence v jakémkoli postavení dosahují lepších výsledků než jejich kolegové.

## 6.1 Emoční inteligence jako jeden z faktorů rozhodujících při výběru povolání

„Podle sociobiologů upřednostňujeme při rozhodování v kritických okamžicích svého života city před rozumem“ (Goleman, 1997). To je jedno z hledisek, kdy nás emoční inteligence ovlivňuje při výběru profese. Dále nás ovlivňuje to, jak máme emoční inteligenci rozvinutou. Pokud má jedinec rozvinutou emoční inteligenci, dobře se mu pracuje s lidmi a s velkou pravděpodobností i bude k této práci tíhnout. Literatura toto hledisko příliš nepopisuje a proto se tomuto tématu budu věnovat v praktické části diplomové práce.

## 6.2 Pomáhající profese a emoční inteligence

Lidé se často domnívají, že mezi představiteli různých profesí jsou v emoční inteligenci obrovské rozdíly. I já se domnívám, že mezi různými profesemi je statisticky významný rozdíl v hodnotě EQ. Často se věří, že technici, účetní a vědci ji mají nízkou. Bradberry a Gravesová (2007) ale tento předpoklad popírají. Jejich závěrem je, že: „Rozdíl ve stupni emoční inteligence mezi různými profesemi činí méně než jeden bod. Jediná skupina lidí, kteří mají tendenci k vyššímu EQ než ostatní, jsou lidé pracující v zákaznických službách. Jediná skupina, která má výsledky naopak o poznání nižší než ostatní profese, je ta, jejíž členové nemají profesi žádnou – nezaměstnaní“.

Vysoká emoční inteligence jako charakteristika emočních kompetencí představuje výhodu pro sociální adaptaci. Emočně inteligentní osoby jsou vnímány jako ideální zaměstnanci na pozicích, které vyžadují komunikační dovednosti a sociální kompetence. Závěr, že emoční inteligence souvisí se sociálními dovednostmi, vychází z teorie a zjištění o úloze emocí při koordinaci interakcí mezi jedincem a jeho okolím. Teoretici přisuzují emocím schopnost být pro člověka zdrojem vědomí já a prostředkem definování sociálních vztahů. Sociální dovednosti zahrnují pouze schopnost interpretovat emoční výrazy a vycházet z emočních znalostí, které umožní člověku, aby se přizpůsobil různým sociálním situacím. Interpersonální dovednosti také zahrnují schopnost obousměrné výměny emočních informací, chápat skutečný význam sociálních klíčů v chování druhých na jedné straně a schopnost přiměřeně emočně reagovat na druhé straně. Podle této definice zahrnují interpersonální dovednosti

různé způsoby, kterými lidé navzájem ovlivňují své nálady a emoce se zřejmými důsledky pro sociální fungování (Schulze, Roberts, 2007). Proto by pracovník v pomáhajících profesích měl mít rozvinutou nejen sociální inteligenci, ale i emoční inteligenci.

Schopnost zvládat emoce někoho jiného je jádrem umění vytvářet si dobré mezilidské vztahy. Abychom se dokázali naladit na city druhých lidí, musíme se nejprve sami trochu uklidnit (Goleman, 1997).

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 7 VÝZKUM

Výzkum má doplnit teoretickou část diplomové práce o poznatky v oblasti emoční inteligence ve vztahu k pomáhajícím profesím. Cílem výzkumu je zjistit zda lidé pracující v pomáhajících profesích mají vyšší hodnotu emočního kvocientu než lidé pracující v nepomáhajících profesích a pokud ano, tak zda tito lidé mají vyšší emoční inteligenci již při rozhodování vykonávat pomáhající profesi nebo zdali je emoční inteligence získávána v průběhu výkonu povolání.

### 7.1 Výzkumný problém

Můj výzkum se zabývá emoční inteligencí v oblasti pomáhajících profesí. Hlavní výzkumný problém bych definovala takhle: „Je vysoká emoční inteligence předpokladem pro výběr pomáhající profese jako povolání?“.

Dílní otázky výzkumu jsou:

- Mají lidé pracující v pomáhajících profesích vyšší emoční inteligenci než lidé v ostatních profesích?
- Mají vyšší emoční inteligenci i studenti studující v oblasti pomáhajících profesí oproti studentům v ostatních profesích?
- Zvyšuje se emoční inteligence s věkem?
- Zvyšuje se emoční inteligence s vykonáváním profese zaměřující se na lidi?
- Je hodnota emočního kvocientu závislá na pohlaví člověka?

### 7.2 Volba druhu výzkumu

Pro zjištění výše uvedeného výzkumného problému jsem si zvolila kvantitativní výzkum. F. N. Kerlinger (in Chráska, 2007) definuje výzkum jako: „Systematické, kontrolované, empirické a kritické zkoumání hypotetických výroků o předpokládaných vztazích mezi přirozenými jevy.“ Dále Chráska (2007) uvádí fáze výzkumu: 1. stanovení problému, 2. formulace hypotézy, 3. testování hypotézy a 4. vyvození závěru a jejich prezentace. Všechny tyto fáze mého výzkumu jsou v praktické části diplomové práce popsány.

### 7.3 Vymezení pojmů

Emoční inteligence - dle Saloveye a Mayera je emoční inteligence soubor schopností, díky kterým je jedinec schopen monitorovat a zvládat vlastní i cizí emoce a využívat emoce jako řídicí nástroj jak myšlenkové činnosti, tak i jednání. Goleman tuto koncepci upravil tak, že zahrnuje sebeuvědomění, sebeovládání, motivaci, empatii a společenskou obratnost. Ovšem dle mého názoru nejlépe vystihující koncepcí emoční inteligence je Bar-onův model, který popisuje emoční inteligenci jako soubor schopností intrapersonálních (kam spadá emoční sebeuvědomění, asertivita, sebeúcta, sebeaktualizace, nezávislost), interpersonálních (empatie, interpersonální vztahy, sociální odpovědnost), schopností adaptace (řešení problémů, testování reality, flexibilita), zvládnání stresu (stresová tolerance, kontrola impulsů) a obecné nálady (štěstí, optimismus).

Pomáhající profese – dle Matouška (2008) vznikají pomáhající profese v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory. V širokém pojetí patří do pomáhajících profesí medicína, psychologie, pedagogika a sociální práce. Cílem pomáhající profese je institucionalizované poskytování sociální podpory. Centrem zájmu pomáhajícího profesionála by měl být klient jako osoba se všemi svými rolami. Ve většině ostatních profesí je klient vnímán instrumentálně, parciálně, v jedné roli např. jako zákazník, plátec, výrobce. Pomáhající profese kladou na pracovníka specifické nároky – fyzická a psychická zdatnost, inteligence, přitažlivost pro klienty, důvěryhodnost, komunikační dovednosti, empatie. Vzhledem k tomu, jak je práce v pomáhajících profesích emocionálně náročná, dochází v této profesi často k nezvládnutému stresu nazývanému vyhoření.

Profese budou zařazeny do škály podle toho jakou měrou jsou pomáhající

1 (nejméně pomáhající)	2	3	4	5 (nejvíce pomáhající)
- Skladník - Obsluha strojů - Řidič kamionu	- Úředník bez styku s lidmi	- Prodavač - Úředník ve styku s lidmi	- Učitel - Hasič	- Lékař, Zdravotní sestra - Terénní, sociální pracovník

Kritéria pro zařazení (za každé splněné kritérium, se profese posouvá v tabulce doprava):

- pracují s lidmi
- pracují denně s lidmi
- poskytují lidem profesní pomoc, radu
- poskytují lidem profesní pomoc, radu v jejich tíživých situacích
- je jejich práce s jedním klientem více než jednorázová

#### **7.4 Hypotéza**

Myslím si, že vyšší než průměrná hodnota emočního kvocientu je jedním z předpokladů pro to, aby se člověk stal pomáhajícím profesionálem. A že čím více je profese pomáhající, tím více emočně inteligentní pracovník je.

#### **7.5 Metoda**

Získaná data jsou jak nominální, tak i intervalová a poměrová. Jako metodu pro ověření hypotézy na základě získaných dat jsem v tomto výzkumu použila t-test a analýzu rozptylu.

T-test je metoda podle níž lze rozhodnout, zda mezi dvěma provedenými měřeními jsou statisticky významné rozdíly. T-test má dvě základní modifikace, a to podle toho zda obě srovnávaná měření byla provedena v jedné skupině nebo v odlišných skupinách. Tohoto výzkumu se týká druhá možnost, jejíž měření se tedy vyhodnocuje tzv. studentovým t-testem. Tato metoda je jeden z nejpoužívanějších testů statistické významnosti a slouží k rozhodnutí, zda dvě skupiny mají stejný aritmetický průměr (Maňák, Švec Š., Švec V., 2005).

Analýza rozptylu se používá v případě kdy je třeba srovnávat měření ve více než dvou skupinách. Tuto statistickou metodu odvodil R. A. Fisher a srovnává rozptyl hodnot mezi skupinami a rozptyl uvnitř skupiny (Chráška, 2007).

Bylo nutné změřit emoční inteligenci zkoumaných a profese rozmístit do škály podle toho jak moc pomáhající jsou. Pak bylo zjišťováno, zda existují statisticky významné závislosti



mezi těmito proměnnými. A dále se zkoumaly vztahy k dalším proměnným, které mohou emoční inteligenci ovlivňovat (např. věk, pohlaví, doba výkonu profese).

## 7.6 Základní soubor

Základním souborem jsou lidé v produktivním věku a studenti vysokých škol.

## 7.7 Výzkumný vzorek

Jako výzkumný vzorek jsem zvolila vždy 10 osob z minimálně 10 různých profesí a 10 studentů z minimálně 5 různých oborů. Výzkumný vzorek obsahuje celkem 150 osob ve věku 20ti až 65ti let. Pro výběr respondentů byl použit tedy stratifikovaný výběr. Stratifikovaný výběr jak uvádí Chráska (2007) se používá u těch základních souborů, které jsou složeny z několika charakteristických podskupin. Z daných podskupin vybíráme náhodným výběrem určitý počet prvků, tak aby byl vzorek dostatečně reprezentativní. V mém výzkumu byly vybrány podskupiny pracujících a studujících v určitých profesích a z těchto profesí pak náhodným výběrem byli získáni respondenti. Podskupinu pracujících tvoří 10 profesí a podskupinu studentů 5 profesí. Z každé profese bylo získáno 10 respondentů.

## 7.8 Průběh výzkumu

Od jednotlivců byly zjištěny následující údaje: pohlaví, věk, povolání, doba výkonu tohoto povolání, předchozí povolání, doba výkonu těchto předchozích povolání, hodnota EQ. Pro zjištění hodnoty EQ byl použit sebehodnotící test emoční inteligence. Test byl získán z publikace *Emoční inteligence v praxi* od T. Bradberryho a J. Greavesové a měří emoční inteligenci z pohledu koncepce emoční inteligence podle Daniela Golemana. Výsledné hodnoty jsou v rozmezí 0 – 100. Dotazník, kterým byly získávány tyto data je přílohou 2 této práce.

Tabulka získaných dat je přílohou 1 diplomové práce. Jednotlivé proměnné jsou vyhodnocovány pomocí t-testu a analýzy rozptylu, pro zjištění závislosti byl použit i korelační koeficient.

## 7.9 Analýza dat

Pokud je možné zamítnout nulovou hypotézu, dá se předpokládat, že mezi sledovanými jevy existuje vztah. Úroveň pravděpodobnosti, pod kterou bude nulová hypotéza zamítnuta je 5%. Hladina významnosti je tedy stanovena na  $\alpha = 0,05$ . Výpočty byly provedeny v programu MATLAB. Postupy výpočtu jsou uvedeny v příloze 3.

### 7.9.1 Srovnání pracujících a studujících osob

	Průměrná hodnota EQ
Pracující	73,88
Studenti	73,48

Tab. (1.1)

$H_1$ : Střední hodnota EQ pracujících a studentů se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ pracujících a studentů je stejná.

Z analýzy dat vyplynulo, že nelze vyloučit  $H_0$ . Mezi pracujícími a studujícími tedy není statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

### 7.9.2 Srovnání osob pracujících v pomáhající profesi a studujících v pomáhající profesi

	Průměrná hodnota EQ
Pracující v pomáhající profesi	78,28
Studenti v pomáhající profesi	75,65

Tab. (1.2)

$H_1$ : Střední hodnota EQ pracujících v pomáhající profesi a studentů pomáhajících profesí se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ pracujících v pomáhající profesi a studentů pomáhajících profesí je stejná.

Z analýzy dat vyplynulo, že lze vyloučit  $H_0$ . Mezi pracujícími v pomáhající profesi a studujícími v pomáhající profesi tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

### 7.9.3 Srovnání mužů a žen

	Průměrná hodnota EQ
Muži	72,75
Ženy	74,57

Tab. (1.3)

$H_1$ : Střední hodnota EQ mužů a žen se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ mužů a žen je stejná.

Z analýzy dat vyplynulo, že lze vyloučit  $H_0$ . Mezi muži a ženami existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

### 7.9.4 Srovnání osob pracujících v pomáhající profesi a pracujících v nepomáhající profesi

	Průměrná hodnota EQ
Pracující v pomáhající profesi	78,28
Pracující v jiné než pomáhající profesi	70,95

Tab. (1.4)

$H_1$ : Střední hodnota EQ pracujících v pomáhající profesi a pracujících v jiné než pomáhající profesi se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ pracujících v pomáhající profesi a pracujících v jiné než pomáhající profesi je stejná.

Z analýzy dat vyplynulo, že lze vyloučit  $H_0$ . Mezi pracujícími v pomáhající profesi a pracujícími v nepomáhající profesi tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ. V tomto případě je nulová hypotéza velmi silně zamítnuta.

### 7.9.5 Srovnání osob studujících pomáhající profesi a studujících nepomáhající profesi

	Průměrná hodnota EQ
Studenti pomáhajících profesí	75,65
Studenti nepomáhajících profesí	71,53

Tab. (1.5)

$H_1$ : Střední hodnota EQ studentů pomáhající profesi a studentů ostatních profesí se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ studentů pomáhající profesi a studentů ostatních profesí je stejná.

Z analýzy dat vyplynulo, že lze vyloučit  $H_0$ . Mezi studenty pomáhajících profesích a studujícími nepomáhající profesí tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ. Nulová hypotéza je opět silně zamítnuta.

### 7.9.6 Srovnání osob pracujících s lidmi více než 5 let a méně než 5 let

	Průměrná hodnota EQ
Pracující s lidmi více než 5 let	74,63
Pracující s lidmi méně než 5 let	73,00

Tab. (1.6)

$H_1$ : Střední hodnota EQ pracujících více než 5 let a pracujících méně než 5 let se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ pracujících více než 5 let a pracujících méně než 5 let je stejná.

Z analýzy dat vyplynulo, že lze vyloučit  $H_0$ . Mezi pracujícími více než pět let v profesi a pracujícími méně než 5 let v profesi tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

### 7.9.7 Srovnání osob dle věkové kategorie

	Průměrná hodnota EQ
Osoby starší 50 let	76,38
Osoby starší 40 let	75,82
Osoby starší 30 let	73,19
Osoby starší 20 let	73,01

Tab. (1.7)

$H_1$ : Střední hodnota EQ osob v různých věkových kategoriích se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ osob v různých věkových kategoriích je stejná.

Zdroj rozptylu	SČ	Stupně volnosti	Rozptyl	F
Mezi skupinami	204	3	68	3,24
Uvnitř skupiny	3143	146	21	
Celkem	2668	95		

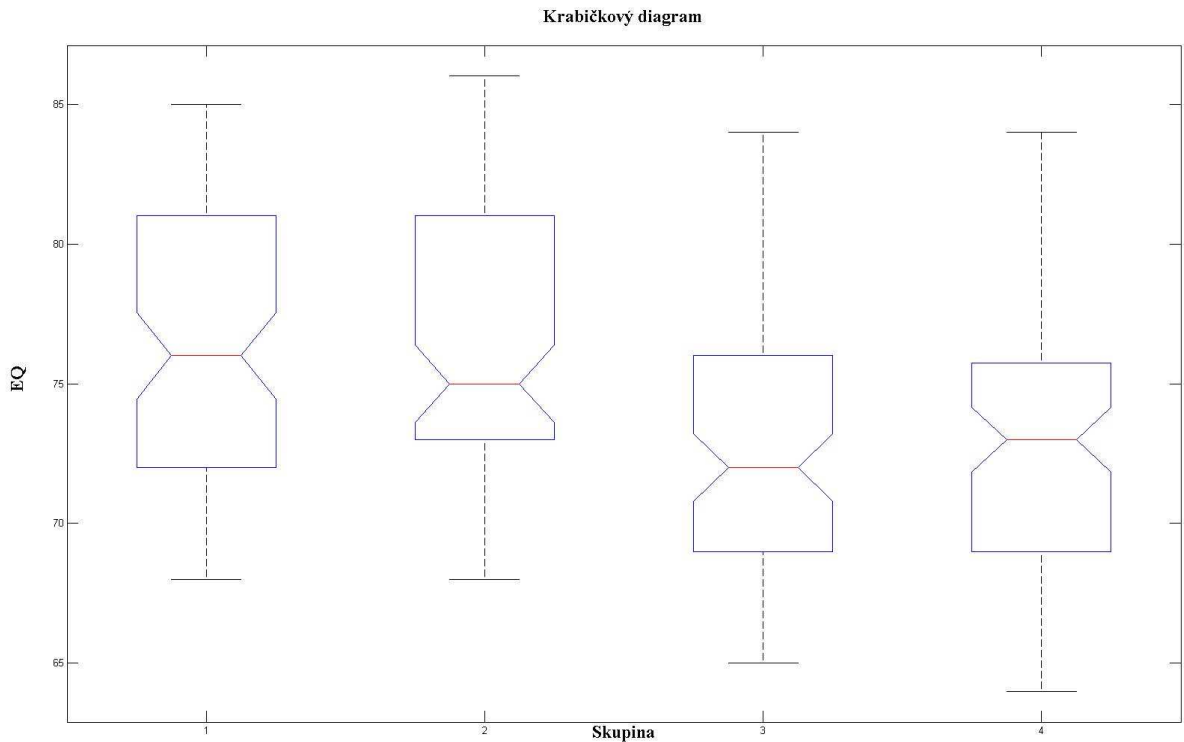
Tab. (1.8)

Z analýzy dat vyplynulo, že lze vyloučit  $H_0$ . Mezi věkovými skupinami tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

$H_1$ : Střední hodnota EQ je závislá na věku.

$H_0$ : Střední hodnota EQ není závislá na věku.

Výpočet nám ukazuje, že mezi věkovou skupinou a hodnotou EQ existuje kladná korelace. To znamená, že čím vyšší je věková kategorie, tím vyšší je průměrná hodnota EQ. Závislost je v tomhle případě nízká.



Obr. (1.3) Krabičkový diagram

Tento diagram nám ukazuje, jaké je rozložení hodnoty EQ v příslušných skupinách. Červená čára představuje hodnotu EQ, které dosáhlo 50% respondentů ze skupiny. Pod tím je další čarou označena hodnota, které dosáhlo 25%. Další čára je minimální hodnota v dané skupině. Nad padesáti procenty je 75% kvantil a nejsvrchnější čára představuje maximální hodnotu dosaženou v dané skupině. Tvar nám ukazuje rozložení hodnot emočního kvocientu v dané skupině. Z grafu je vidět, že skupina 1 (osoby starší 50 let) a skupina 3 (osoby starší 30) let jsou docela homogenní. U skupiny 2 (osoby starší 40 let) a u skupiny 4 (osoby starší 20 let) taková homogenita není, je vidět, že jsou tam velké rozdíly v hodnotách EQ.

### 7.9.8 Srovnání profesí dle toho, do jaké míry jsou pomáhající

	Průměrná hodnota EQ
Profese 1	68,77
Profese 2	72,30
Profese 3	73,55
Profese 4	76,75
Profese 5	79,80

Tab. (1.9)

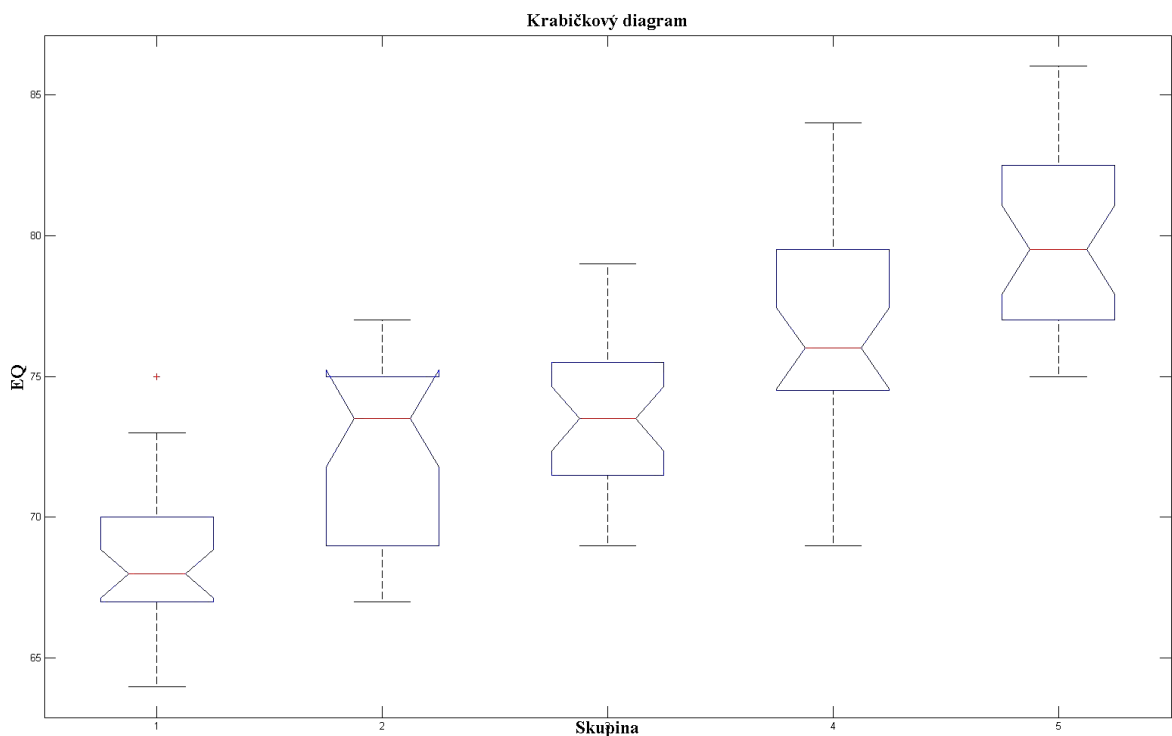
$H_1$ : Střední hodnota EQ osob v různých kategoriích profesí se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ osob v různých kategoriích profesí je stejná.

Zdroj rozptylu	SČ	Stupně volnosti	Rozptyl	F
Mezi skupinami	1677	4	419	41,90
Uvnitř skupiny	991	95	10	
Celkem	2668	95		

Tab. (1.10)

Z analýzy dat vyplynulo, že lze vyloučit  $H_0$ . Mezi profesemi tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.



Obr. (1.4) Krabičkový diagram

I z tohoto grafu je zřejmá závislost emoční inteligence na tom, jak moc je profese pomáhající. Skupina 2 a 4 opět vykazuje nesourodost, její střední hodnota není středem skupiny. U první skupiny je jedna osoba, která vykazuje vysokou emoční inteligenci oproti ostatním – je označena červeným křížkem.

$H_1$ : Střední hodnota EQ je závislá na tom jakou měrou je profese pomáhající.

$H_0$ : Střední hodnota EQ není závislá na tom jakou měrou je profese pomáhající.

Výpočet nám tedy ukazuje, že mezi profesí a hodnotou EQ existuje kladná korelace. To znamená, že čím více je profese pomáhající, tím vyšší je průměrná hodnota EQ. Korelace ukazuje vysokou závislost u těchto proměnných.

## 7.10 Závěr výzkumu

Z analýzy dat vyplynulo, že hodnota emočního kvocientu je závislá hned na několika faktorech. Většina hypotéz byla potvrzena. Vyvrácena byla pouze hypotéza, že pracující mají vyšší emoční inteligenci než studenti. V těchto dvou skupinách nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl, tudíž pracující a studující osoby mají stejnou střední hodnotu emočního kvocientu. Toto se však nepotvrdilo při srovnání pracujících osob v pomáhající profesi a studujících pomáhající profesi. Zde byl zjištěn statisticky významný rozdíl, a to na pětiprocentní hladině významnosti. Z toho lze usuzovat, že v průběhu výkonu pomáhající profese, se emoční inteligence rozvíjí více než při výkonu nepomáhající profese. Je to způsobeno tím, že při výkonu pomáhající profese je emoční inteligence jedním z nejdůležitějších vlastností pracovníka a na její rozvoj je kladen větší důraz než v jiných profesích. Velký rozdíl byl zjištěn mezi skupinami osob pracujících v pomáhající profesi a pracujících v nepomáhající profesi. Lidé pracující v pomáhajících profesích mají statisticky významně vyšší hodnotu EQ než lidé v nepomáhajících profesích. Stejně dopadlo i srovnání studentů v pomáhající profesi a studentů v nepomáhající profesi. I zde bylo zjištěno, že osoby studující pomáhající profesi mají vyšší hodnotu EQ oproti studentům studujícím nepomáhající profese. Dá se tedy předpokládat, že pomáhající profesi si volí jako svou budoucí profesi více lidé s vyšší emoční inteligencí. Míra emoční inteligence je tedy jeden z faktorů na základě, kterého se dá predikovat, že se jedinec stane pomáhajícím profesionálem. Vztah mezi dobou výkonu profese a hodnotou emočního kvocientu také vykazoval rozdíly mezi zkoumanými skupinami. Skupina osob pracujících v dané pozici více než 5 let vykazovala statisticky významně vyšší hodnotu EQ než jakou vykazovaly osoby pracující na pozici méně než 5 let. Tento zjištěný rozdíl potvrzuje názor Daniela Golemana, že emoční inteligence je důležitá pro úspěch v práci. Jestliže, je zaměstnanec úspěšný ve své profesi, setrvá



v ní déle a na základě toho usuzuji, že emoční inteligence je u osob pracujících déle v jedné profesi vyšší. Je zde ovšem ještě i jiný faktor a to věk. D. Goleman i další autoři uvádějí, že s věkem emoční inteligence roste. I z tohoto výzkumu vyplynula závislost emoční inteligence na věku. Analýza dat ukázala sice slabou závislost, ale závislost zde byla. Čím vyšší je věk jedince, tím vyšší je jeho emoční inteligence. Příčinou zjištěné závislosti délky výkonu povolání a hodnoty emoční inteligence, může být i skutečnost, že starší osoby, jsou častěji ve své profesi již déle, než ti mladší. Věkový průměr u osob u výzkumného vzorku pracujících více než 5 let je 40 let a u osob pracujících méně než 5 let je 29 let. Jelikož byla zjištěna závislost emoční inteligence na věku, může být tento výpočet zkreslen. Pro srovnání osob stejného věku nebyl vzorek dostatečně velký, aby měl patřičnou validitu. Při srovnání mužů a žen i zde byl zjištěn statisticky významný rozdíl. Ženy mají v průměru vyšší emoční inteligenci než muži. Nejdůležitější bylo srovnání emoční inteligence s povoláním. Mezi těmito proměnnými byla zjištěna také statisticky významná závislost. Zároveň byla zjištěna kladná korelace, což znamená, že čím více je profese pomáhající, tím vyšší emoční inteligenci jedinec má. Korelace byla pro tyto dvě proměnné velmi vysoká, což ukazuje na opravdu silnou závislost.

Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, zda lidé pracující v pomáhajících profesích mají vyšší hodnotu emočního kvocientu a pokud ano, tak zda tito lidé mají vyšší emoční inteligenci již při rozhodování vykonávat pomáhající profesi nebo zdali je emoční inteligence získávána v průběhu výkonu povolání. Z analýzy získaných dat lze tedy odpovědět na tyto otázky následovně: lidé pracující v pomáhajících profesích mají statisticky významně vyšší emoční inteligenci a přičemž hodnota emočního kvocientu je závislá na míře tom jak moc je profese pomáhající – čím více je profese pomáhající, tím vyšší hodnotu EQ jedinec má. Zároveň vykazují vyšší emoční inteligenci studenti pomáhajících profesí oproti studentům v nepomáhajících profesích, takže lidé, kteří si volí jako své budoucí povolání některou z pomáhajících profesí, již v této době vykazují větší emoční inteligenci. Poslední otázkou, kterou měl tento výzkum zodpovědět je zda-li emoční inteligence je získávána v průběhu výkonu profese. Analýza ukázala i na tuto otázku kladnou odpověď. Emoční inteligence je rozvíjena i v průběhu povolání a to u pomáhající profese více než u nepomáhající. Emoční inteligence je tedy jeden z předpokladů pro výkon pomáhající profese a její vyšší hodnota může predikovat, že si jedinec zvolí jako svou profesi profesi pomáhající.

## ZÁVĚR

Emoční inteligence je důležitá v životě člověka. Ovlivňuje jeho socializaci, jeho úspěch v životě a to nejen v profesním, ale i v osobním životě. Naše společnost je založená na sociálních kontaktech, které jsou pro emočně inteligentní jedince mnohem snadnější. Z toho vyplývá jejich úspěšnost a oblíbenost. Tato diplomová práce měla zejména objasnit otázku významu emoční inteligence pro výběr pomáhající profese. Je zřejmé, že emoční inteligence je pro pomáhajícího profesionála nezbytnou vlastností. Z výzkumu vyplynulo, že pomáhající profesionálové mají statisticky významně vyšší emoční inteligenci než osoby pracující v nepomáhajících profesích. Tento rozdíl existuje již u studentů pomáhajících profesí a studentů studujících nepomáhající profese. Tudíž si dovoluji tvrdit, že lidé s vysokou emoční inteligencí inklinují k profesím, jejich předmětem je práce s lidmi a pomáhání jim. Výzkum také ukázal, že emoční inteligence je v průběhu výkonu pomáhající profese rozvíjena více, než při výkonu nepomáhající profese. Pokud tedy dva jedinci mají určitém věku stejnou hodnotu EQ, neznamená to, že za několik let budou mít opět stejnou hodnotu. Dle zjištění ve výzkumu by osoba, která by pracovala v pomáhající profesi měla mít za několik let vyšší hodnotu, než osoba, která pracuje v nepomáhající profesi i přesto, že předtím měli hodnoty stejné.

Emoční inteligence je soubor schopností a vlastností, které lze v průběhu života rozvíjet. Jelikož je EI důležitou součástí práce s lidmi, je třeba ji rozvíjet již u studentů pomáhajících profesí. Její rozvoj má i důležitou roli u žáků základní školy. Nové pedagogické publikace se často zabývají právě rozvojem emoční inteligence u žáků. A to zejména proto, že rozvinutá emoční inteligence slouží jako prevence nevhodného chování žáků. Pokud tedy lze rozvíjením emoční inteligence zabránit nevhodnému chování žáků, mělo by se její rozvíjení co nejdříve zahrnout do výuky už na prvním stupni základní školy. Jak již bylo zmíněno, je s podivem, že v době, kdy se o emoční inteligenci toho tolik ví, ví se jak ji rozvíjet, populace nevykazuje takovou míru emoční inteligence, jak by se předpokládalo.

Při studiu literatury k tématu emoční inteligence jsem zjistila, že spousta autorů čerpá z Daniela Golemana. Téměř každá z ostatních knih zabývajících se emoční inteligencí, které byly při zpracování této práce použity, obsahovala nějaký odkaz na D. Golemana. Je to tedy stěžejní autor v oblasti emoční inteligence, který se touto oblastí zabývá již řadu let. Literatury o emoční inteligenci se mi z počátku zdálo dostatečně, ale v průběhu čtení a zjišťování, jak často se jiní autoři odkazují na D. Golemana, jsem docházela k závěru, že no-

vých poznatků a nových náhledů na emoční inteligenci se z těchto knih mnoho nedozvím. Dá se říct, že autoři R. Schulze a R. D. Roberts, byli jedni z mála, kteří mi dokázali nabídnout i jiný pohled na emoční inteligenci. Na této publikaci bylo také poznat, že to není četba pro určena laické veřejnosti, tak jako knihy D. Golemana, které používají příběhy pro demonstraci různých konstruktů emoční inteligence.

Oblast emoční inteligence je velice zajímavé téma a zájem o něj mají lidé, kteří o ní nikdy předtím neslyšeli. Je škoda, že spousta lidí neví, co si pod tímto pojmem mají představit. Myslím si, ale že v budoucnu to nebude tak neznámý pojem, jelikož toto téma začíná být přístupné širší veřejnosti. A to díky různým publikacím, které radí, jak být úspěšný v práci, kde je emoční inteligence často zmiňována a dále díky zaměstnavatelům, kteří rozvoj emoční inteligence svých zaměstnanců začínají podporovat.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

ANJA VON KANITZ. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2582-6.

BRADBERRY, T., GRAVESOVÁ, J. *Emoční inteligence v praxi*. 1. vyd. Praha: Columbus, 2007. ISBN 978-80-7249-220-6.

BROCKERT, S., BRAUNOVÁ, G. *Testy emocionální inteligence*. 1. vyd. Praha: Ikar, 1997. ISBN 80-7202-149-4.

GAJDOŠOVÁ, E., HERÉNYIOVÁ, G. *Rozvíjení emoční inteligence žáků: prevence šikany, intolerance a násilí mezi dospívajícími*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-115-8.

GOLEMAN, D. *Emoční inteligence*. 1. vyd. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5.

GOLEMAN, D. *Práce s emoční inteligencí*. 1. vyd. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6.

CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu, základy kvantitativního výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

KELEMAN, S. *Anatomie emocí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-836-8.

LEWIS, M. D., GRANIC, I. *Emotion, Development, and Self-Organization: dynamic systems approaches to emotional development*. Cambridge: Cambridge university, 2002. ISBN 0-521-52527-6.

MAŇÁK, J., ŠVEC, Š., ŠVEC, V., (ED.). *Slovník pedagogické metodologie*. 1. vyd. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-102-2.

MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*. 2. vyd., přeprac., Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

SCHULZE, R., ROBERTS, R.D. (EDS.). *Emoční inteligence: přehled základních přístupů a aplikací*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-229-4.

STEIN S., BOOK H. *The EQ Edge: emotional intelligence and your success*. Toronto: Multi-Health System Inc., 2003. ISBN 0-9731967-0-X.

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

EI	Emoční inteligence
EQ	Emoční kvocient
IQ	Intelligenční kvocient

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obr. (1.1) - Schéma jak vzniká emoce.....	15
Obr. (1.2) - Model emoční inteligence Saloveye a Mayera z roku 1990 .....	22
Obr. (1.3) Krabičkový diagram.....	46
Obr. (1.4) Krabičkový diagram.....	47

**SEZNAM TABULEK**

Tab. (1.1).....	42
Tab. (1.2).....	42
Tab. (1.3).....	43
Tab. (1.4).....	43
Tab. (1.5).....	44
Tab. (1.6).....	44
Tab. (1.7).....	45
Tab. (1.8).....	45
Tab. (1.9).....	47
Tab. (1.10).....	47



## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha I – Tabulka získaných dat

Příloha II – Dotazník

Příloha III – Analýza dat a výpočty

## **PŘÍLOHA P I: TABULKA ZÍSKANÝCH DAT**

<b>Povolání</b>	<b>hodnota povolání dle škály</b>	<b>pohlaví (muž=1, žena=2)</b>	<b>věk</b>	<b>dobu výkonu povolání</b>	<b>Hodnota EQ</b>
pedagog	4	2	35	více než 5 let	76
pedagog	4	2	24	méně než 5 let	77
pedagog	4	2	28	méně než 5 let	81
pedagog	4	2	54	více než 5 let	83
pedagog	4	1	32	více než 5 let	75
pedagog	4	2	48	více než 5 let	84
pedagog	4	2	28	méně než 5 let	78
pedagog	4	1	29	méně než 5 let	81
pedagog	4	2	44	více než 5 let	83
pedagog	4	2	44	více než 5 let	75
lékař, zdr. Sestra	5	1	45	více než 5 let	81
lékař, zdr. Sestra	5	1	37	méně než 5 let	78
lékař, zdr. Sestra	5	2	52	více než 5 let	85
lékař, zdr. Sestra	5	2	29	méně než 5 let	80
lékař, zdr. Sestra	5	1	41	více než 5 let	83
lékař, zdr. Sestra	5	2	49	více než 5 let	81
lékař, zdr. Sestra	5	2	32	více než 5 let	78
lékař, zdr. Sestra	5	1	26	méně než 5 let	76
lékař, zdr. Sestra	5	2	33	více než 5 let	83
lékař, zdr. Sestra	5	2	23	méně než 5 let	79
sociální, terénní pracovník	5	2	22	méně než 5 let	75
sociální, terénní pracovník	5	2	42	více než 5 let	76
sociální, terénní pracovník	5	2	28	méně než 5 let	79
sociální, terénní pracovník	5	2	31	méně než 5 let	78
sociální, terénní pracovník	5	1	34	méně než 5 let	82

sociální, teréni pracovník	5	2	25	méně než 5 let	75
sociální, teréni pracovník	5	1	40	více než 5 let	86
sociální, teréni pracovník	5	1	32	více než 5 let	84
sociální, teréni pracovník	5	2	27	méně než 5 let	75
sociální, teréni pracovník	5	1	36	více než 5 let	82
hasič	4	1	26	méně než 5 let	73
hasič	4	1	25	méně než 5 let	75
hasič	4	1	24	méně než 5 let	77
hasič	4	1	29	méně než 5 let	74
hasič	4	1	38	více než 5 let	72
hasič	4	1	28	méně než 5 let	78
hasič	4	1	31	méně než 5 let	69
hasič	4	1	33	více než 5 let	75
hasič	4	1	45	více než 5 let	73
hasič	4	1	30	více než 5 let	76
prodavač	3	2	42	méně než 5 let	75
prodavač	3	2	54	více než 5 let	71
prodavač	3	2	29	více než 5 let	70
prodavač	3	2	23	méně než 5 let	69
prodavač	3	2	46	více než 5 let	72
prodavač	3	1	27	méně než 5 let	72
prodavač	3	2	52	více než 5 let	73
prodavač	3	2	40	více než 5 let	76
prodavač	3	2	39	méně než 5 let	75
prodavač	3	1	28	více než 5 let	74
úředník ve styku s lidmi	3	1	29	více než 5 let	75
úředník ve styku s lidmi	3	1	23	méně než 5 let	71
úředník ve styku s lidmi	3	2	24	méně než 5 let	69
úředník ve styku s lidmi	3	1	37	více než 5 let	76

úředník ve styku s lidmi	3	2	35	méně než 5 let	77
úředník ve styku s lidmi	3	2	42	více než 5 let	78
úředník ve styku s lidmi	3	1	32	více než 5 let	73
úředník ve styku s lidmi	3	2	50	méně než 5 let	79
úředník ve styku s lidmi	3	2	37	méně než 5 let	74
úředník ve styku s lidmi	3	1	32	více než 5 let	72
úředník bez styku s lidmi	2	2	39	více než 5 let	75
úředník bez styku s lidmi	2	2	35	méně než 5 let	71
úředník bez styku s lidmi	2	2	26	méně než 5 let	69
úředník bez styku s lidmi	2	2	24	méně než 5 let	67
úředník bez styku s lidmi	2	1	38	více než 5 let	74
úředník bez styku s lidmi	2	1	44	více než 5 let	75
úředník bez styku s lidmi	2	1	45	více než 5 let	75
úředník bez styku s lidmi	2	1	40	méně než 5 let	73
úředník bez styku s lidmi	2	2	29	méně než 5 let	67
úředník bez styku s lidmi	2	1	51	více než 5 let	77
skladník	1	1	48	více než 5 let	73
skladník	1	1	33	méně než 5 let	67
skladník	1	1	37	méně než 5 let	71
skladník	1	1	29	méně než 5 let	67
skladník	1	2	32	méně než 5 let	70
skladník	1	1	25	méně než 5 let	65
skladník	1	1	58	více než 5 let	75
skladník	1	1	50	více než 5 let	68
skladník	1	1	23	méně než 5 let	66
skladník	1	1	29	méně než 5 let	64
obsluha strojů	1	2	38	více než 5 let	68
obsluha strojů	1	2	35	více než 5 let	72
obsluha strojů	1	2	26	více než 5 let	69

obsluha strojů	1	1	32	více než 5 let	69
obsluha strojů	1	2	40	více než 5 let	68
obsluha strojů	1	1	45	více než 5 let	68
obsluha strojů	1	1	27	méně než 5 let	68
obsluha strojů	1	2	36	více než 5 let	71
obsluha strojů	1	2	35	více než 5 let	70
obsluha strojů	1	2	35	méně než 5 let	70
řidič kamionu	1	1	43	více než 5 let	72
řidič kamionu	1	1	32	méně než 5 let	69
řidič kamionu	1	1	39	více než 5 let	65
řidič kamionu	1	1	29	méně než 5 let	66
řidič kamionu	1	1	45	více než 5 let	68
řidič kamionu	1	1	30	méně než 5 let	67
řidič kamionu	1	1	36	více než 5 let	69
řidič kamionu	1	1	42	více než 5 let	73
řidič kamionu	1	1	38	více než 5 let	67
řidič kamionu	1	1	35	více než 5 let	68
student pedagogiky	4	2	20	---	76
student pedagogiky	4	2	21	---	75
student pedagogiky	4	2	20	---	75
student pedagogiky	4	2	20	---	76
student pedagogiky	4	1	20	---	69
student pedagogiky	4	2	20	---	72
student pedagogiky	4	2	21	---	75
student pedagogiky	4	1	20	---	71
student pedagogiky	4	1	20	---	73
student pedagogiky	4	2	20	---	76
student lékařství	5	1	20	---	78
student lékařství	5	1	20	---	75

student lékařství	5	1	20	---	75
student lékařství	5	2	21	---	81
student lékařství	5	1	21	---	81
student lékařství	5	2	21	---	76
student lékařství	5	2	21	---	73
student lékařství	5	2	20	---	75
student lékařství	5	1	22	---	84
student lékařství	5	2	21	---	77
student výpočetní techniky	1	1	20	---	67
student výpočetní techniky	1	1	20	---	69
student výpočetní techniky	1	1	22	---	72
student výpočetní techniky	1	2	22	---	69
student výpočetní techniky	1	2	22	---	75
student výpočetní techniky	1	1	22	---	70
student výpočetní techniky	1	1	22	---	71
student výpočetní techniky	1	2	22	---	68
student výpočetní techniky	1	1	22	---	73
student výpočetní techniky	1	1	21	---	70
student ekonomie	3	2	22	---	74
student ekonomie	3	2	22	---	74
student ekonomie	3	2	20	---	77
student ekonomie	3	1	20	---	69
student ekonomie	3	2	20	---	72
student ekonomie	3	2	20	---	73
student ekonomie	3	2	20	---	75
student ekonomie	3	1	20	---	70
student ekonomie	3	1	20	---	72
student ekonomie	3	1	20	---	68
student chemie	1	2	20	---	73

student chemie	1	2	21	---	78
student chemie	1	2	21	---	73
student chemie	1	2	21	---	69
student chemie	1	2	22	---	68
student chemie	1	1	21	---	70
student chemie	1	2	21	---	72
student chemie	1	1	20	---	71
student chemie	1	1	21	---	69
student chemie	1	2	21	---	75



## **PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍ PRO ZÍSKANÍ POTŘEBNÝCH DAT**













## **PŘÍLOHA P III: ANALÝZA DAT A VÝPOČTY**



## Srovnání pracujících a studujících osob

	Průměrná hodnota EQ
Pracující	73,88
Studenti	73,48

$H_1$ : Střední hodnota EQ pracujících a studentů se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ pracujících a studentů je stejná.

Pro zjištění zda můžeme přijmout nulovou hypotézu byl použit t-test. Nulová hypotéza se přijímá v případě, že se průměrné hodnoty EQ obou souborů statisticky významně neliší.

Jelikož rozptyl dvou souborů se liší bude testové kritérium  $t$  vypočteno dle následujícího vzorce:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1 - 1} + \frac{s_2^2}{n_2 - 1}}}$$

kde  $x_1$  a  $x_2$  jsou průměry jedné a druhé skupiny,  $n_1$  a  $n_2$  jsou četnosti jedné a druhé skupiny a kde  $s_1^2$  je rozptyl v jedné skupině a  $s_2^2$  je rozptyl ve druhé skupině. Vypočtené testové kritérium je srovnáváno s kritickou hodnotou  $\tau$  získanou z tabulek pro počet stupňů volnosti 130,9.

$$t = -0,95 \quad \tau_{0,975}(130,9) = 1,97$$

$$|t| < \tau$$

Větší vypovídající hodnotu má p-hodnota, která je srovnávána s hladinou významnosti, kterou si určíme. Abychom mohli zamítnout nulovou hypotézu, musí p-hodnota ( $Pt$ ) být menší než  $\alpha$ .

$$Pt = 0,34 \quad \alpha = 0,05$$

$$Pt > \alpha$$

Jelikož  $|t| < \tau$  a  $Pt > \alpha$  nelze tedy vyloučit  $H_0$ . Mezi pracujícími a studujícími tedy není statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

### Srovnání osob pracujících v pomáhající profesi a studujících v pomáhající profesi

	Průměrná hodnota EQ
Pracující v pomáhající profesi	78,28
Studenti v pomáhající profesi	75,65

$H_1$ : Střední hodnota EQ pracujících v pomáhající profesi a studentů pomáhajících profesí se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ pracujících v pomáhající profesi a studentů pomáhajících profesí je stejná.

Pro zjištění zda můžeme přijmout nulovou hypotézu byl použit rovněž t-test. Nulová hypotéza se přijímá v případě, že se průměrné hodnoty EQ obou souborů statisticky významně neliší.

Jelikož rozptyl těchto dvou souborů je v tomto případě stejný bude testové kritérium  $t$  vypočteno dle následujícího vzorce:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s} \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}}$$

kde  $\bar{x}_1$  a  $\bar{x}_2$  jsou průměry jedné a druhé skupiny,  $s$  je směrodatná odchylka a  $n_1$  a  $n_2$  jsou četnosti jedné a druhé skupiny. Vypočtené testové kritérium je srovnáváno s kritickou hodnotou  $\tau$  získanou z tabulek pro počet stupňů volnosti 63.

$$t = 2,5 \quad \tau_{0,975}(63) = 2$$

$$|t| > \tau$$

Větší vypovídající hodnotu má p-hodnota, která je srovnávána s hladinou významnosti, kterou si určíme. Abychom mohli zamítnout nulovou hypotézu, musí p-hodnota ( $Pt$ ) být menší než  $\alpha$ .

$$Pt = 0,015 \quad \alpha = 0,05$$

$$Pt < \alpha$$

Jelikož  $|t| > \tau$  a  $Pt < \alpha$  lze vyloučit  $H_0$ . Mezi pracujícími v pomáhající profesi a studujícími v pomáhající profesi tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

### Srovnání mužů a žen

	Průměrná hodnota EQ
Muži	72,75
Ženy	74,57

$H_1$ : Střední hodnota EQ mužů a žen se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ mužů a žen je stejná.

Pro zjištění zda můžeme přijmout nulovou hypotézu byl použit rovněž t-test. Nulová hypotéza se přijímá v případě, že se průměrné hodnoty EQ obou souborů statisticky významně neliší.

Jelikož rozptyl dvou souborů je v tomto případě stejný bude testové kritérium  $t$  vypočteno dle následujícího vzorce:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s} \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}}$$

kde  $\bar{x}_1$  a  $\bar{x}_2$  jsou průměry jedné a druhé skupiny,  $s$  je směrodatná odchylka a  $n_1$  a  $n_2$  jsou četnosti jedné a druhé skupiny. Vypočtené testové kritérium je srovnáváno s kritickou hodnotou  $\tau$  získanou z tabulek pro počet stupňů volnosti 148.

$$t = 2,38 \quad \tau_{0,975}(184) = 1,97$$

$$|t| > \tau$$

Větší vypovídající hodnotu má p-hodnota, která je srovnávána s hladinou významnosti, kterou si určíme. Abychom mohli zamítnout nulovou hypotézu, musí p-hodnota ( $Pt$ ) být menší než  $\alpha$ .

$$Pt = 0,018 \quad \alpha = 0,05$$

$$Pt < \alpha$$

Jelikož  $|t| > \tau$  a  $Pt < \alpha$  lze vyloučit  $H_0$ . Mezi muži a ženami existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

### Srovnání osob pracujících v pomáhající profesi a pracujících v nepomáhající profesi

	Průměrná hodnota EQ
Pracující v pomáhající profesi	78,28
Pracující v jiné než pomáhající profesi	70,95

$H_1$ : Střední hodnota EQ pracujících v pomáhající profesi a pracujících v jiné než pomáhající profesi se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ pracujících v pomáhající profesi a pracujících v jiné než pomáhající profesi je stejná.

Pro zjištění zda můžeme přijmout nulovou hypotézu byl použit rovněž t-test. Nulová hypotéza se přijímá v případě, že se průměrné hodnoty EQ obou souborů statisticky významně neliší.

Jelikož rozptyl dvou souborů je v tomto případě stejný bude testové kritérium  $t$  vypočteno dle následujícího vzorce:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s} \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}}$$

kde  $\bar{x}_1$  a  $\bar{x}_2$  jsou průměry jedné a druhé skupiny,  $s$  je směrodatná odchylka a  $n_1$  a  $n_2$  jsou četnosti jedné a druhé skupiny. Vypočtené testové kritérium je srovnáváno s kritickou hodnotou  $\tau$  získanou z tabulek pro počet stupňů volnosti 98.

$$t = 9,55 \quad \tau_{0,975}(98) = 1,98$$

$$|t| > \tau$$

Větší vypovídající hodnotu má p-hodnota, která je srovnávána s hladinou významnosti, kterou si určíme. Abychom mohli zamítnout nulovou hypotézu, musí p-hodnota ( $Pt$ ) být menší než  $\alpha$ .

$$P_t = 1,11^{-15} \quad \alpha = 0,05$$

$$P_t < \alpha$$

Jelikož  $|t| > \tau$  a  $P_t < \alpha$  lze vyloučit  $H_0$ . Mezi pracujícími v pomáhající profesi a pracujícími v nepomáhající profesi tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ. V tomto případě je nulová hypotéza velmi silně zamítnuta.

### Srovnání osob studujících pomáhající profesi a studujících nepomáhající profesi

	Průměrná hodnota EQ
Studenti pomáhajících profesí	75,65
Studenti nepomáhajících profesí	71,53

$H_1$ : Střední hodnota EQ studentů pomáhající profesi a studentů ostatních profesí se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ studentů pomáhající profesi a studentů ostatních profesí je stejná.

Pro zjištění zda můžeme přijmout nulovou hypotézu byl použit rovněž t-test. Nulová hypotéza se přijímá v případě, že se průměrné hodnoty EQ obou souborů statisticky významně neliší.

Jelikož rozptyl dvou souborů je v tomto případě stejný bude testové kritérium  $t$  vypočteno dle následujícího vzorce:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s} \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}}$$

kde  $\bar{x}_1$  a  $\bar{x}_2$  jsou průměry jedné a druhé skupiny,  $s$  je směrodatná odchylka a  $n_1$  a  $n_2$  jsou četnosti jedné a druhé skupiny. Vypočtené testové kritérium je srovnáváno s kritickou hodnotou  $\tau$  získanou z tabulek pro počet stupňů volnosti 48.

$$t = 4,6 \quad \tau_{0,975}(48) = 2,01$$

$$|t| > \tau$$

Větší vypovídající hodnotu má p-hodnota, která je srovnávána s hladinou významnosti, kterou si určíme. Abychom mohli zamítnout nulovou hypotézu, musí p-hodnota ( $P_t$ ) být menší než  $\alpha$ .

$$P_t = 0,00003 \quad \alpha = 0,05$$

$$P_t < \alpha$$

Jelikož  $|t| > \tau$  a  $P_t < \alpha$  lze vyloučit  $H_0$ . Mezi studenty pomáhajících profesích a studujícími nepomáhající profese tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ. Nulová hypotéza je opět silně zamítnuta.

### Srovnání osob pracujících s lidmi více než 5 let a méně než 5 let

	Průměrná hodnota EQ
Pracující s lidmi více než 5 let	74,63
Pracující s lidmi méně než 5 let	73,00

$H_1$ : Střední hodnota EQ pracujících více než 5 let a pracujících méně než 5 let se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ pracujících více než 5 let a pracujících méně než 5 let je stejná.

Pro zjištění zda můžeme přijmout nulovou hypotézu byl použit rovněž t-test. Nulová hypotéza se přijímá v případě, že se průměrné hodnoty EQ obou souborů statisticky významně neliší.

Jelikož rozptyl dvou souborů je v tomto případě stejný bude testové kritérium  $t$  vypočteno dle následujícího vzorce:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s} \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}}$$

kde  $\bar{x}_1$  a  $\bar{x}_2$  jsou průměry jedné a druhé skupiny,  $s$  je směrodatná odchylka a  $n_1$  a  $n_2$  jsou četnosti jedné a druhé skupiny. Vypočtené testové kritérium je srovnáváno s kritickou hodnotou  $\tau$  získanou z tabulek pro počet stupňů volnosti 98.

$$t = 1,57$$

$$\tau_{0,975}(98) = 1,098$$

$$|t| > \tau$$

Větší vypovídající hodnotu má p-hodnota, která je srovnávána s hladinou významnosti, kterou si určíme. Abychom mohli zamítnout nulovou hypotézu, musí p-hodnota ( $P_t$ ) být menší než  $\alpha$ .

$$P_t = 0,012 \quad \alpha = 0,05$$

$$P_t < \alpha$$

Jelikož  $|t| > \tau$  a  $P_t < \alpha$  lze vyloučit  $H_0$ . Mezi pracujícími více než pět let v profesi a pracujícími méně než 5 let v profesi tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

### Srovnání osob dle věkové kategorie

	Průměrná hodnota EQ
Osoby starší 50 let	76,38
Osoby starší 40 let	75,82
Osoby starší 30 let	73,19
Osoby starší 20 let	73,01

$H_1$ : Střední hodnota EQ osob v různých věkových kategoriích se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ osob v různých věkových kategoriích je stejná.

Pro zjištění zda můžeme přijmout nulovou hypotézu byla použita jednofaktorová analýza rozptylu. Nulová hypotéza se přijímá v případě, že se průměrné hodnoty EQ všech souborů statisticky významně neliší.

Jelikož rozptyl dvou souborů je v tomto případě stejný bude testové kritérium  $F$  vypočteno dle následujícího vzorce:

$$F = \frac{\text{rozptyl mezi skupinami}}{\text{rozptyl uvnitř skupin}}$$

$$F = \frac{\frac{S_{y,m}}{k-1}}{\frac{S_{y,v}}{n-k}}$$

kde  $S_{y,m}$  je součet čtverců mezi skupinami,  $S_{y,v}$  je součet čtverců uvnitř skupin,  $k$  je počet skupin  $n$  jsou četnosti všech skupin. Vypočtené testové kritérium je srovnáváno s kritickou hodnotou  $f$  získanou z tabulek pro počet stupňů volnosti 3, 146.

Zdroj rozptylu	SČ	Stupně volnosti	Rozptyl	F
Mezi skupinami	204	3	68	3,24
Uvnitř skupiny	3143	146	21	
Celkem	2668	95		

Tab. (1.8)

$$F = 3,24 \quad f_{0,05}(3,146) = 2,68$$

$$F > f$$

Jelikož  $F > f$  lze vyloučit  $H_0$ . Mezi věkovými skupinami tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

$H_1$ : Střední hodnota EQ je závislá na věku.

$H_0$ : Střední hodnota EQ není závislá na věku.

Abychom zjistili jaká je závislost mezi věkovou skupinou a hodnotou EQ, byl ještě vypočten korelační koeficient ( $r$ ).

$$r = 0,20$$

Výpočet nám tedy ukazuje, že mezi věkovou skupinou a hodnotou EQ existuje kladná korelace. To znamená, že čím vyšší je věková kategorie, tím vyšší je průměrná hodnota EQ. Závislost je v tomhle případě nízká.



### Srovnání profesí dle toho, do jaké míry jsou pomáhající

	Průměrná hodnota EQ
Profese 1	68,77
Profese 2	72,30
Profese 3	73,55
Profese 4	76,75
Profese 5	79,80

$H_1$ : Střední hodnota EQ osob v různých kategoriích profesí se statisticky významně liší.

$H_0$ : Střední hodnota EQ osob v různých kategoriích profesí je stejná.

Pro zjištění zda můžeme přijmout nulovou hypotézu byla použita jednofaktorová analýza rozptylu. Nulová hypotéza se přijímá v případě, že se průměrné hodnoty EQ všech souborů statisticky významně neliší.

Jelikož rozptyl dvou souborů je v tomto případě stejný bude testové kritérium  $t$  vypočteno dle následujícího vzorce:

$$F = \frac{\text{rozptyl mezi skupinami}}{\text{rozptyl uvnitř skupin}}$$

$$F = \frac{\frac{S_{y.m}}{k - 1}}{\frac{S_{y.v}}{n - k}}$$

kde  $S_{y.m}$  je součet čtverců mezi skupinami,  $S_{y.v}$  je součet čtverců uvnitř skupin,  $k$  je počet skupin  $n$  jsou četnosti všech skupin. Vypočtené testové kritérium je srovnáváno s kritickou hodnotou  $f$  získanou z tabulek pro počet stupňů volnosti 4, 95.

Zdroj rozptylu	SČ	Stupně volnosti	Rozptyl	F
Mezi skupinami	1677	4	419	41,90
Uvnitř skupiny	991	95	10	
Celkem	2668	95		

$$F = 41,90 \quad f_{0,05}(4,95) = 2,53$$

$$F > f$$

Jelikož  $F > f$  lze vyloučit  $H_0$ . Mezi profesemi tedy existuje statisticky významný rozdíl v jejich hodnotě EQ.

$H_1$ : Střední hodnota EQ je závislá na tom jakou měrou je profese pomáhající.

$H_0$ : Střední hodnota EQ není závislá na tom jakou měrou je profese pomáhající.

Abychom zjistili jaká je závislost mezi profesemi a hodnotou EQ, byl ještě vypočten korelační koeficient ( $r$ ).

$$r = 0,78$$

Výpočet nám tedy ukazuje, že mezi profesí a hodnotou EQ existuje kladná korelace. To znamená, že čím více je profese pomáhající, tím vyšší je průměrná hodnota EQ. Korelace ukazuje vysokou závislost u těchto proměnných.