

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**  
**MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ ŠTÚDIUM**  
**2012-2014**

**DIPLOMOVÁ PRÁCA**  
**Bc. Barbora Mariničová**  
**Emocionálna inteligencia**

PRAHA 2014

Vedúca diplomovej práce: Mgr. Maria Shalman

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**MASTER COMBINED STUDIES**

**2012-2014**

**DISSERTATION THESIS**

**Bc. Barbora Mariničová**

**The Emotional Inteligence**

PRAHA 2014

The Dissertation Thesis Work Supervisor: Mgr. Maria Shalman

## **Prehlásenie**

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je mojím pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracovala samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpala, v práci riadne citujem a uvádzam v zozname použitých zdrojov.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Bratislave, dňa .....

Barbora Mariničová

## **Pod'akovanie**

Úprimne by som sa chcela srdečne poďakovať vedúcej diplomovej práce Mgr. Marii Shalman, ktorá svojimi cennými radami a skúsenosťami odborne viedla vypracovanie diplomovej práce.

## **Anotácia**

Diplomová práca sa vo svojej teoretickej časti zaoberá emocionálnou inteligenciou a ostatnými súčasťami, ktoré súvisia s emocionálnou inteligenciou. Rozoberá emócie, temperament, motiváciu, jednotlivé druhy emócií a samozrejme samotnú emocionálnu inteligenciu.

Praktická časť na základe dotazníku je zameraná na tri hypotézy :

1. vplyv emocionálnej inteligencie na pracovisku (tím líder – člen tímu; člen tímu – člen tímu);
2. existencia rozdielov medzi pohlaviami;
3. vzťah vekového rozdielu a emocionálnej inteligencie.

Prieskumnú vzorku tvorilo päťdesiat respondentov zamestnaných v Národnej agentúre pre sieťové a elektronické služby (NASSES). Respondentom boli predložené dotazníky s uzavretými otázkami, na ktoré respondenti odpovedali áno – nie.

## **Kľúčové slová**

Emócie, emocionalita, city, temperament, motivácia, hnev, radosť, hnus, smútok, strach, inteligencia, emocionálna inteligencia.

## **Annotation**

The Dissertation Thesis – within its theoretical part – with emotional intelligence and all the departments, which are connected with this subject. It analyses the emotions, temperament, motivation, all sorts of the emotions and of course the emotional intelligence.

The practical part works with depth questionnaire and it is focussed on three hypotheses:

1. impact of emotional intelligence in work environment (team leader – member of the team; member of the team – member of the team);
2. the existence of the differences between genders;
3. relationship between age and the emotional intelligence.

The research sample was composed from fifty respondents employed in National Agency for Network and Electronic Services (NASES). The respondents filled in the questionnaires with closed questions and they were answering yes – no.

## **Key words**

Emotions, emotionalism, feelings, temperament, motivation, anger, happiness, disgust, sadness, fear, intelligence, emotional intelligence.

# Obsah

## Obsah

Obsah .....	7
Úvod .....	9
1. Emócie .....	11
1.1 Charakteristika a funkcie emócií .....	11
1.2 Základné emócie – vrodené emócie .....	19
1.3 Radosť, smútok, strach, znechutenie, hnev .....	22
1.3.1 Radosť .....	22
1.3.2 Smútok .....	24
1.3.3 Strach .....	25
1.3.4 Hnus, znechutenie .....	27
1.3.5 Hnev .....	28
1.3.6 Lútosť, hanba a pocit viny .....	30
1.4 Emocionalita a temperament .....	31
1.5 Motivácia .....	34
1.6 Event marketing a emócie .....	41
1.6.1 Event marketing z pohľadu spotrebiteľovho správania .....	43
2. Emocionálna inteligencia .....	48
2.1 Inteligencia ako pojem .....	48
2.2 Meranie inteligencie .....	51
3. Emocionálna inteligencia .....	53
3.1 Emocionálna inteligencia v manželstve .....	56
4. Teoreticko – empirická časť .....	62
4.1 Celkový cieľ práce .....	62
4.2 Prieskumové otázky .....	62
4.3 Výberový súbor .....	63
4.3.1 Pracovná náplň pracovníkov .....	63
4.3.2 Procedúra prieskumu .....	64
4.4 Stavba dotazníka .....	64
4.5 Predpoklady .....	64
4.6 Výsledky dotazníkového prieskumu emocionálnej inteligencie .....	67
Záver .....	69

Zoznam použitej literatúry.....	73
Príloha č. 1.....	I



## Úvod

Je ťažké pomenovať, čo sa skrýva za úspechom ľudí na rôznych pracovných pozíciách. Či už hovoríme o manažéroch, podnikateľoch či radových zamestnancov firmy. Samozrejme je to vzdelaním a schopnosťami jednotlivých ľudí. No pripisovať zásluhy len inteligencii a teda schopnosti nadobudnúť školské vzdelanie alebo kvalifikáciu by bolo málo. Je k nim treba priradiť aj druhú časť inteligencie, ktorá nám umožňuje spoznávať samých seba, umožňuje nám pokúsiť sa porozumieť ľuďom z nášho okolia a v pracovnom živote nám napomáha zabezpečiť si dostatočne stabilné emocionálne základy pre úspešné vykonávanie našich pracovných povinností. Je to emocionálna inteligencia, ktorá nám napomáha víťaziť nad impulzmi práve tým, že nás nasmeruje tak, aby sme si daný problém či situáciu dôkladne premysleli. Preto je dôležité dbať na správne porozumenie a načúvanie emóciám a nechať v nás emocionálnu inteligenciu rásť, lebo vo väčšine životných situáciách sa nedá zvíťaziť len rozumom.

Emócie ovplyvňujú život každého človeka v každej chvíli jeho pôsobenia na svete. Ovplyvňujú pozornosť, procesy rozhodovania, pamäť, fyziologické procesy v organizme, sociálne interakcie. Na druhej strane problémy s regulovaním emócií môžu viesť ku vzniku úzkostných nálad či porúch správania. Schopnosť regulácie emócií súvisí s množstvom významných psychologických, sociálnych a neurologických dejov v organizme, ako aj s emocionálnou inteligenciou. Analýza rôznych typov emócií a ich rozdielnych prejavov má významný vplyv na lepšie pochopenie života človeka i ostatných živočíchov. Človek je tvor emocionálny a každá jedna činnosť je sprevádzaná minimálne jednou z emócií. V dnešnej dobe sa však na emócie medzi trochu pozabúda. Kládne sa dôraz na iné súčasti osobnosti. V pracovnom kolektíve sú ľudia voči sebe chladnými a nehľadajú na kolegu vedľa ako na osobu, plnú emócií, ale ako na nástroj pre splnenie úlohy.

Často krát sa s emóciami snažíme vyhnúť konfrontácií s nimi, a tak úplne potláčame emocionálnosť v nás. Emocionálna inteligencia sa snaží ukázať silu, ktoré v sebe emócie majú. Ak chceme byť úspešní v tom, čo robíme a chceme klásť nároky nielen na seba ale očakávať usilovnosť a zaoštievanie, musíme najskôr poznať samých seba. Musíme vedieť o svojom správaní a postojoch dosť na to, aby nás v živote nič nezaskočilo resp. aby sme vedeli čeliť skutočnostiam, ktoré nám život prináša.

Tému emocionálna inteligencia sme si zvolil preto, lebo emocionálna inteligencia si zaslúžia riadne miesto medzi ostatnými dôležitými prvkami osobnosti, ktoré formujú a ovplyvňujú správanie človeka. Je rovnako dôležité snažiť sa porozumieť procesom, ktoré sa dejú vo vnútri človeka rovnako ako procesom, ktoré sú možné pozorovať. Je dôležité poukázať na rozdiely v správaní a pokúsiť sa poukázať na fakt, že príčina niektorých skutkov nemusí byť úplne jednoduchá. Je to téma, ktorá dokáže poukázať na rôzne motívy, rôzne vysvetlenia, ktorým človek dovtedy nerozumel. Cieľom tejto práce je snaha o priblíženie danej tematiky a objasnenie niektorých procesov a zodpovedať na otázky, týkajúce emocionálnej inteligencie.

Cieľom diplomovej práce je priblížiť pojem emócií, ich významu pre život a vniesť viac svetla do problematiky emocionálnej inteligencie. Priblížiť, prečo je dôležité zahrnúť emocionálnu inteligenciu do bežného života každého jedného človeka. Je dôležité poukázať na to, čoho sme ako ľudia schopní. Akú silu môže mať empatia a schopnosť vzbudiť motiváciu u niekoho, kto je na dne svojich síl. Cieľom diplomovej práce je naučiť sa niečo o sebe, o vnímaní vlastných pocitov a vnemov. Cieľom diplomovej práce je pokus o naštartovanie rozumu tak, aby sa nesnažil všetko vnímať prostredníctvom rozumovej inteligencie, ale aby sa dokázal dívať na seba, spoločnosť aj z tej možno viac zraniteľnejšej, no pre život rovnako dôležitej strany emócií, prostredníctvom emocionálnej inteligencie.

Diplomová práca je rozdelená do štyroch hlavných kapitol. Prvá kapitola diplomovej práce je venovaná emóciám. Snažíme sa v nej zachytiť základnú charakteristiku emócií, kde vznikajú a ako pôsobia na človeka. Obsahom tejto kapitoly je aj ich základné rozdelenie a funkčnosť jednotlivých emócií. Súčasťou druhej kapitoly je aj ich základné rozdelenie a funkčnosť jednotlivých emócií. Súčasťou druhej kapitoly je motivácia a jej vplyvy na jednotlivcov a okolie. Ďalej sme sa pokúšali zachytiť a priblížiť ako fungujú emócie v event marketingu a ako môžu vplývať emócie na spotrebiteľa, ktorý je súčasťou takého eventu. V tretej kapitole sa venujeme samotnej emocionálnej inteligencii, kde sa pomocou charakteristiky inteligencie ako takej, pomaly dostávame ku charakteristike emocionálnej inteligencie a pohľadu z praxe na možnosti využitia emocionálnej inteligencie. Záverečná časť, čiže štvrtá kapitola, obsahu praktickú časť našej diplomovej práce. Tá v sebe zahŕňa dotazník, ktorý obsahuje pätnásť otázok. Tento dotazník bol vypracovaný na vzorke päťdesiatich ľudí, ktorý pracujú v spoločnej organizácii. Každá otázka z dotazníka je vyhodnotená a zachytená v tabuľke. Táto práca bola vypracovaná prostredníctvom štúdia dostupnej literatúry od rôznych autorov, ktorí sa dôkladne venujú psychike človeka a emocionálnej inteligencii.

# 1. Emócie

## 1.1 Charakteristika a funkcie emócií

„Emócie sú základným vyjadrením prežívania vzťahu človeka k predmetom a javom okolitého sveta, k sebe a k iným ľuďom“<sup>1</sup>. Avšak charakterizovanie emócie v odbore psychológia nie je jednoznačne definované. Vykresľujú sa rôzne chápania. Kognitívni psychológovia sa zameriavajú na hodnotiace procesy pri vzniku emócií, zatiaľ čo neurofyziológovia sa zaujímajú neurofyziologické zmeny a zasa behaviorálne orientovaných psychológov zaujíma výraz alebo konanie. V tomto zmysle je veľmi dôležité vymedziť pojem emócie dostatočne obsiahle na to, aby sme mohli predstaviť jednotlivé poznatky rôznym prístupom k problematike emócií.<sup>2</sup>

Podľa Nakonečného môžeme emócie charakterizovať ako psychický odraz vo forme bezprostredného citového prežívania životného zmyslu javov a situácií, ktoré je podmienené vzťahom medzi ich objektívnymi vlastnosťami a potrebami subjektu. O užitočnosti konceptu emócií boli vyslovené dokonca aj pochybnosti, ale aj napriek tomu im psychológovia pripisujú rozhodujúci význam.<sup>3</sup> Wilson hovorí, že vlastného človeka je potrebné hľadať nie v jeho mozgovej kôre, ale v jeho limbickom systéme, pretože len čisto racionálne zóny sú len akýmsi počítačom<sup>4</sup>. Existuje McLeanov model vzťahu medzi mozgom a osobnosťou, ktorý opísal vo svojej knihe Smékal a hovorí v nej o tom, ako limbický systém generuje silné alebo inak aj označované výrazné emócie. Práve v tomto limbickom systéme sú zadané i základy altruistického správania, tvorivosť, obraznosť a intuícia. Avšak proces, ktorý nás robí ľuďmi, ktorý nás vyzbrojuje pohnútkami a inercialitou, prichádza zo systému odmienu, ktorý je umiestnený práve v tomto limbickom systéme mozgu<sup>5</sup>. Zimmer rozšíril Wilsonovu teóriu o svoje poznatky tak, že tvrdí, že city a intencionalita vytvárajú jadro ľudskej povahy a majú biologické základy a evolučné genetické dejiny. Touto teóriou netvrdí, že ľudia

---

<sup>1</sup> VEREŠOVÁ, Marcela a kol. *Psychológia*. Martin: Osveta, 2007, s.30. ISBN 8080632391.

<sup>2</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocií*. Praha: Portál, 2007, s. 8. ISBN 9788073672829.

<sup>3</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 413. ISBN 8020006893.

<sup>4</sup> WILSON, Edward O. 1984 podľa D.E. Zimmer. *Die Vernunft der Gefühle*, München –Zürich, 1984 In NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006893

<sup>5</sup> SMÉKAL, Vladimír. *Psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal, 2012, s. 179. ISBN 9788087029626

sú rovnakí ako zvieratá, hovorí, že ľudia si prešli vlastnou evolúciou<sup>6</sup>. Avšak je veľmi dôležité porozumieť rozdielu medzi pojmom emócia a cit. Podľa Verešovej sa emócia spája s fyziologickými javmi, na rozdiel od pojmu cit, ktorý spája a vyjadruje najmä zážitkovú dimenziu<sup>7</sup>. „City možno charakterizovať ako vzrušenie mysle, emócie ako vzrušenie organizmu, ale spolu tvoria jednotu“<sup>8</sup>. Viacerí autori tvrdia, že emócie súvisia s uspokojovaním primárnych potrieb, a city spájajú s uspokojovaním vyšších potrieb. Preto môžeme tvrdiť, že rozlišujú práve emócie na emócie, ktoré uspokojujú primárne potreby, a na city, ktoré uspokojujú vyššie potreby. Do kategórie nižších emócií môžeme zaradiť afekt, nálada, vášeň, strach, úzkosť, hnev, zlosť a radosť. Afekt je veľmi intenzívna, silno no nie dlhotrvajúca reakcia emócií a je spojená s prudkými zmenami vo funkciách vnútorných orgánov. Vo vnútorných orgánoch sa napríklad môže prejaviť rýchlím tlkotom srdca, psychický prejav môže byť neschopnosť uvažovať racionálne a vonkajším prvkom môže byť začervenanie v tvári. Nálada ako taká má dlhšie trvajúci charakter, s nižšou intenzitou. Má však schopnosť záporne či kladne ovplyvňovať priebeh psychických procesov. Vášeň a strach sú obe veľmi silné emócie. Vášeň má stály a hlboký vzťah, ktorý ovplyvňuje aj psychiku aj správanie človeka súčasne. Strach je emócia, ktorá vzniká pri ohrození. Je jedno, či hovoríme o ohrození biologickom alebo o existenčnom ohrození.<sup>9</sup>

Mayring city rozdelil do piatich kategórií:

- estetické;
- etické;
- intelektové;
- spoločenské;
- náboženské.<sup>10</sup>

*„Zdrojom estetických citov je krása - umelecká, telesná, prírodná. Etické vznikajú pri dodržiavaní alebo porušovaní morálnych princípov u seba alebo u iných. Intelektové*

---

<sup>6</sup> ZIMMER, Dieter. E. *Die Vernunft der Gefühle, Ursprung, Natur und Sinn der menschlichen Emotionen*, 2 vyd. München Piper, 1984 In NAKONEČNÝ, Milan.. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006893.

<sup>7</sup> VEREŠOVÁ, Marcela a kol. *Psychológia*. Martin: Osveta, 2007, s. 31. ISBN 8080632391

<sup>8</sup> VEREŠOVÁ, Marcela a kol. *Psychológia*. Martin: Osveta, 2007, s. 31. ISBN 8080632391

<sup>9</sup> VEREŠOVÁ, Marcela a kol. *Psychológia*. Martin: Osveta, 2007, s. 31. ISBN 8080632391

<sup>10</sup> MAYRING, Philipp A. E. In DŽUKA, Jozef, *Motivácia a emócie človeka*, Prešov : Prešovská univerzita, 2005, s. 149. ISBN 80-8068-169-4

*city človek prežíva pri poznávacej činnosti. Spoločenské city prežívame v sociálnom kontakte s inými ľuďmi“<sup>11</sup>.*

W. Wundt ako zakladateľ modernej experimentálnej psychológie, cieľavedome formuluje východiská nového dimenzionálneho prístupu, kde hovorí, že antická diferenciacia sa na štyri temperamety (sangvinik, melancholik, choleric a flegmatik) rozdelila a vyplynula z intenzívnych psychologických pozorovaní individuálnych rozdielov medzi ľuďmi. Sám akceptuje štvorčlenné delenie (sangvinik, melancholik, choleric a flegmatik), ak súhlasíme s požadovaním dvoch princípov v individuálnej reaktivite afektov, medzi ktorými je jedným z nich sila a tým druhým zmeny citov jedinca. Je známe, že silné temperamety sú preurčené k nepríjemným náladám, zatiaľ čo slabé temperamety sa viac tešia zo života.<sup>12</sup> Dôrazom na zmeny citov sa W. Wundt stáva predstaviteľom emotívnej teórie temperamentov. City zasahujú do charakteristických vlastností našej povahy, do našich temperamentov.<sup>13</sup> Rovnako sa Zimmer<sup>14</sup> zhoduje aj Lenvenson<sup>15</sup>, ktorý hovorí, že z evolučného hľadiska, emócie, podobne ako množstvo našich fyzických vlastností a psychických procesov reprezentujú v čase overené riešenie adaptácie. Tiež tvrdí, že emócie, podľa neho vznikli preto, že efektívne koordinujú odlišné systémy reakcií.<sup>16</sup>

Nájsť však úplnú definíciu, ktorá by popisovala emócie natoľko, že by sa nej mohli zhodnúť všetci, ktorí sa touto témou zaoberajú je veľmi zložitá. Wundt rozoznával „vedomie stavu“ a „vedomie predmetu“, hovorí, že emócie sú ako zážitky, vedomie stavu, ale ani jeho charakteristika nie je zďaleka presná. Môžeme tvrdiť, že každý rozumie slovu emócie, vie čo to znamená, do tej chvíle, kedy sa pokúsi emócie definovať. Viacerí autori sa zhodujú, že nemožnosť definície emócií ako takých, je náročná hlavne preto, že sú tak špecifické pre každého jednotlivca. Existujú pokusy o tzv. nominálne definície, kde sa udáva zoznam podstatných znakov emócií, ktoré ich umožňujú jednotlivo odlíšiť iných psychických javov. Wundt tieto znaky označuje ako

---

<sup>11</sup> VEREŠOVÁ, Marcela a kol. *Psychológia*. Martin: Osveta, 2007, s. 32. ISBN 8080632391

<sup>12</sup> WUNDT, Wilhelm. *Grundriss der Psychologie*. Leipzig: Wilhelm Engelmann In NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 21. ISBN 8020006893

<sup>13</sup> WUNDT, Wilhelm. *Grundriss der Psychologie*. Leipzig: Wilhelm Engelmann In NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999, s. 21. ISBN 8020006907.

<sup>14</sup> ZIMMER, Dieter. E. *Die Vernunft der Gefühle, Ursprung, Natur und Sinn der menschlichen Emotionen*, 2 vyd. München Piper, 1984 In NAKONEČNÝ, Milan.. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 352. ISBN 8020006893

<sup>15</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocií*. Praha: Portál, 2007, s. 11. ISBN 9788073672829

<sup>16</sup> LEVERSON, Robert W. *Human emotion: Afunctional view*. In P. Ekman & R.J. Davison (Eds.), *The nature of emotion: Fundamental questions*, New York:Oxford University, 1994 s. 123 - 126. In STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocií*. Praha: Portál, 2007, s. 11. ISBN 9788073672829

dimenzie emócií. Pričom ich pomenúva ešte o niečo špecifickejšie a označuje ich ako – potešenie – nepotešenie (príjemné - nepríjemné), vzrušenie – ukludnenie a napätie- uvoľnenie. Druhá a tretia dimenzia sa zlučuje do jednej a pomenúva ich ako vzrušenie. Hovorí, že každá emócia sa vyznačuje buď určitou mierou potešenia alebo nepotešenia a určitou mierou vzrušenia, ale avšak k tomu pripisuje ešte aj ďalší potrebný faktor, ktorý zasahuje do chápania emócií. A tým je špecifická zážitková kvalita. Tento faktor vytvára danú emóciu, tým čím je, a to napríklad kvalita strachu, radosti či hnevu.<sup>17</sup> Nakonečný opisuje tri podstatné znaky emócií:

- Prežívanie príjemného či nepríjemného;
- Prežívania určitej mierny vzrušenia;
- Prežívanie určitej špecifickej kvality (zážitkový obsah).

Taktiež hovorí, že pojem emócie môže chápať vo rôznych významoch. Ako prvý význam hovorí o tom, že emócie možno opísať ako mentálny stav charakterizovaný cítením a odprevdzaný rôznymi telesnými prejavmi, ktorý vyjadruje vzťah k nejakému objektu. Druhý význam opisuje ako excitovaný stav mysli, ktorý odprevdza cieľovo zamerané správanie. Po tretie Nakonečný vo svojej knihe uvádza, že emócia je afektívny stav, ktorý bol vyvolaný nejakou prekážkou alebo oddialením akcie.<sup>18</sup> Podľa psychoanalýzy sa emócie ďalej dajú významovo opísať ako dynamický prejav inštinktu. H.B. English a A.C. Englishová hovoria o emócií ako o dezorganizovanej odpovedi na podnet. A v neposlednom rade hovoria o emócií ako o aktivite, ktorá je organizovaná prevažne autonómnou nervovou sústavou.<sup>19</sup>

Stuchlíková opisuje emócie ako veľmi komplexné javy, ktorých charakteristickým rysom je veľká citlivosť a premenlivosť. Citlivosť emócií na zmeny v osobných a situačných okolnostiach sa odráža v tom, že bez zjavných zmien v objektívnych okolnostiach sa emócia sama môže premieňať a to na základe subjektívneho hodnotenia situácie. V jednej danej situácii môže byť daná situácia vzhľadnutá a v druhej, podobnej situácii sa táto situácia vôbec nemusí prejavíť.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> WUNDT, Wilhelm. *Grundriss der Psychologie*. Leipzig: Wilhelm Engelmann In NAKONEČNÝ, Milan. *Sociálna psychologie*. Praha: Academia, 1999, s. 414. ISBN 8020006907.

<sup>18</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 332. ISBN 9788073874438.

<sup>19</sup> ENGLISH, H.B., ENGLISHOVÁ, A. C. *A comprehensive dictionary of psychological and psychanalytical terms*, London: 1958 In NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, ISBN 80020006257.

<sup>20</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocií*. Praha: Portál, 2007, s. 11. ISBN 9788073672829.

Môžeme povedať, že emócie poskytujú jadro individuálnej kontinuity v priebehu životného cyklu. Dovolíme si poznamenať, že emócie dynamizujú život. Podľa Golemana, pojem emócie, pochádza z dvoch latinských slov. Prvým slovom je „e“, čo v preklade znamená „von z“ a druhé slovo „motere“, ktoré v preklade skrýva význam „pohyb“<sup>21</sup>. Wharamová vo svojej knihe tvrdí, že emócie majú najsilnejšiu a najzákladnejšiu schopnosť, ktorá nás donúti niečo urobiť. Či už hovoríme o situácií, kedy máme potrebu niečo niekomu šplechnúť do tváre alebo úplne najjednoduchšie sa začať potiť. Netvrdí však, že každá reakcia je u každého rovnaká, niektorých ľudí niektoré situácie nútia stiahnuť sa, ujsť do bezpečia vnútorného sveta a zavrieť oči. V každom prípade hovoríme o niečom fyzikom<sup>22</sup>.

Stuchlíková tvrdí, zložitost' emócií je ďalej zosilnená tým, že každá jednotlivá emócia sa prejavuje v celom rade rôznych foriem. Tým chceme povedať, že existuje rôzna škála foriem lásky, smútku, strachu a ďalších emócií, pričom jednotlivé formy sa vzájomne značne líšia. Práve táto skutočnosť sťažuje úlohu vysvetlenie emócií a len potvrdzuje zložitost' emočných javov<sup>23</sup>. A preto namiesto snahy o exaktnú definíciu jednotlivých emócií, môžeme povedať, že schodnejšia cesta je prototypický prístup k emóciám. Tento prístup k emóciám Stuchlíková odporúča ako dobrý spôsob ako vystihnúť charakteristické jadro jednotlivých emócií.<sup>24</sup> Podľa H.B. English a A.C. Englishovej sa pojem emócie využíva k vyjadreniu :

- a) komplexného citového stavu odprevdzaného charakteristickými motorickými a žľazovými aktivitami;
- b) komplexného správania organizmu, v ktorom dominujú viscerálne komponenty určované autonómnou nervovou sústavou. Inak povedané, pojem emócie vyjadruje jednak stav prežívanie označovaný ako cit, jednak s týmto stavom spojené fyziologické zmeny v organizme.<sup>25</sup>

Goleman uvádza, nakoľko sme schopní využiť naše vrodené mentálne schopnosti, závisí zväčša na tom, do akej miery naše emócie narušujú, či podporujú našu schopnosť myslieť a plánovať, dokončiť mnohoročné štúdium, či riešiť problémy. Sú to teda emócie, ktoré rozhodujú o tom, ako žijeme. Do akej miery nás v našom snažení motivuje nadšenie a pozitívne emócie alebo aj pocity úzkosti, to určuje našu potrebu

---

<sup>21</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 15. ISBN 9788073593346

<sup>22</sup> WHARAMOVÁ, Jane. *Emocionálna inteligencia*. Bratislava: Príroda, 2013, s. 26. ISBN 9788007021518

<sup>23</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocií*. Praha: Portál, 2007, s. 12. ISBN 9788073672829

<sup>24</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocií*. Praha: Portál, 2007, s. 12. ISBN 9788073672829

<sup>25</sup> ENGLISH, H.B., ENGLISHOVÁ, A. C. *A comprehensive dictionary of psychological and psychonanalytical terms*, London: 1958 In NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 24. ISBN 80020006257

dosahovať ciele. Podľa sociobiológov emócie uprednostňujeme v kritických situáciách pred rozumom. Vedci sa domnievajú, že nám naše emócie pomáhajú zvládať situácie, ktoré sú pre nás príliš dôležité a to, aby ich riešenie bolo ponechané len na intelekt: nebezpečenstvo, bolestnú stratu, smerovanie k cieľu navzdory ťažkostiam, vytváranie partnerského vzťahu, budovanie rodiny. Každá emócia sa prejavuje pohnútkou k určitému jednaniu, každá zameriava našu pozornosť smerom, ktorý sa v minulosti pri zvládaní problémov sprevádzajúcich ľudskú existenciu osvedčil. S neustálym opakovaním týchto situácií v priebehu evolúcie rástol aj význam našej citovej výbavy k prežitiu a došlo k jej genetickému zakódovaniu do nášho nervového systému.<sup>26</sup>

V súvislosti s identifikáciou, Nakonečný tvrdí, že funkcie emócií, môžeme povedať, že emócie vyjadrujú prežívanie individuálneho, čiže subjektívneho významu určitej situácie. Podstata emócií je práve v ich subjektívnej zážitkovej dimenzii a preto sú emócie špecifickým zážitkom vzrušenia a rozhodujúci je ich zážitkový obsah. A práve vtedy hovoríme o strachu, hneve, súcite a iných. V emocionálnom správaní vieme rozpoznať len niektoré emócie spojené s výraznými pohybmi, rozhodujúce však je, ako človek určitú situáciu emočne prežíva, lebo práve v prežívaní tohto obsahu spočíva subjektívna hodnota tejto situácie a konkrétny stav psychiky subjektu, ktorý táto situácia vyvoláva. Niekedy môže byť táto emócia potlačená ba priam môže stimulovať opak toho čo cíti. Emócie ako zážitky dávajú ľudskému životu základný akcent a význam, ak sa ich čo i len pokúsime z psychického života odstrániť, hneď vnímame ochudobnenie jeho tematiku a aj jeho poznanie.<sup>27</sup> H. Rohracher vraví: „to, že emócie vstupujú, majú úplne spontánny pôvod, sú reakciou v pravom slova zmysle. Je možné odvrátiť vnímanie od určitého objektu, je možné vyvolávať určité predstavy, je možné vedome začať i prerušiť myslenie, ale nie je možné úmyselne vyvolávať emócie, ani sa od nich odvracať“.<sup>28</sup>

Podľa Nakonečného, hlavnou funkciou emócií je hodnotenie. Pôvodne to bolo len hodnotenie biologickej účelnosti či prospešnosti podnetov z hľadiska individua i celého daného živočíšneho druhu. No z pohľadu fylogenetického a ontologického sa proces hodnotenia subjektivizoval. Emócie signalizujú subjektívny význam podnetu či situácii a to z pohľadu aj pozitívneho, ale aj negatívneho.<sup>29</sup> P.K. Anochin hovorí: „emócie sú

---

<sup>26</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, 1997, s. 13. ISBN 80-85928-48-5

<sup>27</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 24. ISBN 80020006257

<sup>28</sup> ROHRACHER, Hubert. *Einführung in die Psychologie*. 8. vyd. Wien-Innsbruck, 1963 In NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 25. ISBN 80020006257

<sup>29</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 25. ISBN 80020006257



*pôvodne vnútorný signál biologické hodnoty podnetu - jeho biologického významu pre život individua, vyjadrujúci jednoduchý princíp. Prijemné je biologicky užitočné, nepríjemné je biologicky neužitočné. V tomto zmysle sa dopĺňa vzťah potreba - uspokojenie, ktoré je možno chápať ako konečný spevňujúci faktor*<sup>30</sup>. Nakonečný avšak môže dnes tvrdiť, že tento princíp príjemného a nepríjemného už neplatí, lebo veľa situácií, či vecí, ktoré človek zažíva, či koná môžu byť škodlivé no však príjemné alebo naopak. Všetky živé bytosti, od vývojovo najnižších až po vývojovo najvyššie živočíšne druhy, majú vrodenu tendenciu orientovať sa vo svojom životnom prostredí. To im umožňuje príjem a spracovanie informácií o javoch a objektoch, ktoré v životnom prostredí vystupujú. Ďalej je to výber životne dôležitých informácií, čo znamená že jednou z funkcií emócií je hodnotenie. Ďalej môžeme tvrdiť, že živé bytosti sú vybavené vrodenu tendenciou zlepšovať životné podmienky a vyhýbať sa tým, ktoré život zhoršujú alebo priam ohrozujú. Z tejto teórie vyplývajú dve základné funkcie, ktoré ovplyvňujú správanie tak, že na dosiahnutie základných životných cieľov využívame postup približovania a postup vzd'aloovania pri vyhýbaní sa rizika. <sup>31</sup>Nakonečný (2011) taktiež pomenúva tieto dva emóciami zdôraznené spôsoby správania ako apetencia (približovanie) a averzia (vzd'aloovanie) a tieto termíny vyjadrujú spôsob správania, ktoré emocionálne polarizujú vzťahy k životnému prostrediu. Schneider definíciu funkcií emócií charakterizuje takto: „*pôvodná funkcia emócií je hodnotenie podnetov a situácií, v ktorých sa jedinec nachádza, pričom kritérium tohto hodnotenia je biologická účelnosť*“<sup>32</sup>

Nakonečný opisuje emócie ako procesy hodnotenia tvoria funkčnú jednotu so správaním, vystupujú ako aktivácia organizmu, pripravujú ho k biologicky účelovej akcií, napríklad k útoku alebo úteku, čo je úzko spojené s mobilizáciou energie a následne s fyziologickými zmenami. Ďalšou funkciou emócií, je emócia ako činiteľ učenia a motivácie, ktorá postihuje psychickú činnosť. Funkcia emócií vo vzťahu k učeniu sa využíva v individuálnej skúsenosti. Hovoríme o mechanizmoch podmieňovanie, čoho základnými činiteľmi sú odmeny a tresty. Tie majú emocionálnu podstatu. Odmena je chápaná príjemne a trest nepríjemne. Funkcie emócií vo fungovaní motivácie je založené na maximalizovaní príjemného a minimalizovaní nepríjemného, čo znamená, že bytosti sa správajú tak, aby sa tento princíp realizoval, čo má za následok, že niektoré emócie sú s určitými spôsobmi správania spojené, ako

<sup>30</sup> ANOCHIN, Pjotr. K., *Očerki po fyziologii funkcionalnykh sistem*. Moskva, 1975 In NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 25. ISBN 80020006257

<sup>31</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 332. ISBN 9788073874438

<sup>32</sup> SCHNEIDER, Kurt. *Emotionen*, In Spada H.,:Allgemeine Psychologie, Bern-Stuttgart-Toronto Heber 1990 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 333. ISBN 788073874438

napríklad hnev s útokom. Zlúčením už spomenutých funkcií je funkcia emócií aktivácie organizmu, kedy hovoríme o aktivácii organizmu ako o príprave biologicky účelného správania, ktorá prebieha ako fyziologicky účelná zmena ku vzťahu k organizmu a má za úlohu pripraviť organizmus na akciu.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 333. ISBN 9788073874438

## 1.2 Základné emócie – vrodené emócie

Říčan hovorí: „*Ľudský organizmus a obzvlášť jeho nervová sústava, tvorí základ osobnosti*“<sup>34</sup> a opísal základné emócie ako základné city. Hovorí o nich ako známych duševných javoch, ktoré sú spontánne. Opisuje, že nie možné si rozkázať, že v danej situácii sa bude človek radosť alebo že bude človek smútiť. Môže nastať stav, kedy človek nedokáže svoje emócie ovládať. Opisuje to ako o určitý výbuch citov ako napríklad vášeň. Ako základné city, teda emócie opísal radosť, smútok, hnev strach, úctu, vzrušenie, lásku, nenávisť a pohrdanie.<sup>35</sup> Nakonečný opísal, že u viacerých autorov však ku zhode pri pomenovaní štyroch základných emócií, ktoré vychádzajú zo štyroch základných existenciálnych situácií - radosť, smútok, strach a hnev.<sup>36</sup> Ako o základnej štvorke pocitov o nich hovorí Collinsová.<sup>37</sup> Iný názor má Goleman, podľa ktorého sa dodnes vedci nezhodli v tom, ktoré že z emócií by mali byť považované za primárne, tj. za akési základné spektrum citov, ktorých miešaním vznikajú všetky ostatné emócie. Nie je dokonca snáď ani isté, či vôbec nejaké primárne emócie existujú. Niektorí teoretici navrhujú rozdelenie emócií do niekoľkých skupín. Zďaleka nie všetci vedci však s nimi súhlasia. Ako hlavných predstaviteľov jednotlivých kategórií uvádza hnev, smútok, strach, radosť, lásku, prekvapenie, rozhorčenie odpor a hanbu. Avšak aj tento psychológ priznáva, že oprávnenosť predpokladu existencie štyroch základných emócií potvrdzuje aj výskum, ktorý zistil, že špecifický mimický prejav strachu, radosti, hnevu a smútku rozlišujú ľudia vo všetkých svetových kultúrach rovnako, vrátane negramotných národov bez vplyvu médií.<sup>38</sup>

Nakonečný opísal základné emócie aj ako vrodené emócie. Hovorí o nich ako o reakciách na významné životné situácie. Pri dospelých osobách hovorí o týchto emóciách:

- radosť – reakcia na zisk;
- smútok – reakcia na stratu;
- strach – reakcia na hrozbu;
- hnev – reakcia na prekážku a poškodenie;
- prekvapenie – reakcia na neočakávané;

---

<sup>34</sup> ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti*.. Bratislava: 4. vyd Bratislava, 1982, s. 55

<sup>35</sup> ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti*.. Bratislava: 4. vyd Bratislava, 1982, s. 58

<sup>36</sup> NAKONEČNÝ, Milan.. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 431. ISBN 8020006893

<sup>37</sup> COLLINSOVÁ, Bryn. C. *Emocionální nezpůsobilost*. Praha: Triton, 2003, s. 38. ISBN 80-7254-24-5

<sup>38</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 260. ISBN 9788073593346

- hnus – reakcia na odporné, nechutné;
- úzkosť – reakcia na cudzie okolie či stratu istoty;
- starosť – pôvodná reakcia dieťaťa na osamelosť, neskôr na neistotu budúcnosti;
- žiarlivosť – reakcia na to, keď milovaná alebo významná osoba dáva prednosť niekomu inému než subjektu;
- rozpačitosť – reakcia na zvýšenú pozornosť sociálneho okolia voči subjektu;
- nádej – očakávanie niečoho príjemného, prospechu či úspechu;
- obava – očakávanie niečoho nepríjemného;
- sklamanie – reakcia na stratu nádeje;
- závišť – túžba vlastniť niečo, čo má druhý, alebo byť tým druhým;
- vina – reakcia na vedomie morálneho a iných druhov zlyhania;
- škodoradosť – potešenie z ujmy, škody druhého, radosť z toho, že subjekt je na tom lepšie, ako ten druhý.

Keď horíme o emóciách, jedná sa najmä o ich biológiu. Keď vyslovíme jednotlivé emócie ako strach, radosť, hnev, údiv, smútok, jednotlivé výrazy sú iba pomenovania pre čosi, čo naše telá a vedomia poznali oveľa skôr, môžeme konštatovať, že tieto výrazy boli spozorované oveľa skôr, než sa objavila ľudská reč. Skôr, než sa na zemi objavil homo sapiens – človek múdry. Emócie sú najmä to, čo sa pri nich deje s naším telom. Tak ich aj opisujeme. Všetky základné emócie sú najmä fyziologickými procesmi. Tieto emócie mocnými dejmi, ktoré vznikajú v limbickom systéme, ktorý je hlboko v mozgu skrytý pod telencefalom, čo je vlastne najvyšší oddiel nervovej sústavy. Ten zodpovedá skôr za náš kognitívny svet, za naše myslenie, za abstrakcie a zložitosti nášho vedomia, za reč a podobne. Cez limbický systém sa ozýva pravek a neprežili by sme bez neho.

Emócie sú veľmi úzko spojené s ľudskou telesnosťou. U človeka je to napríklad smäd, bolesť, ospalosť, pocit nasýtenie a podobne. Sú to špeciálne emócie, city, ktoré sú úzko spätá s nejakým telesným stavom. City, ktoré sú obzvlášť silné, ako napríklad hneď, majú podobu aj v telesnom prejave. Tento prejav nevieme tak ľahko ovládať. Keď práve hovoríme o hneve, naše tváre sčervenejú a naše srdce sa prudko rozbúši. Keď sa ocitneme v rozpakoch, naše telo na sa začne neprimerane potiť.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 356. ISBN 9788073874438

Podľa Atkinsona majú emócie tri zložky:

1. Vnútorne telesné reakcie, obzvlášť tie, na ktorých sa podieľa automómny nervový systém.
2. Kognitívne hodnotenie alebo presvedčenie, že sa odohráva pozitívna alebo negatívna udalosť.
3. Výraz tváre.
4. Reakcia na emóciu.

Ak prežívame intenzívnu emóciu, ako napríklad strach alebo hnev, môže v našom tele prebiehať niekoľko telesných zmien. Väčšina fyziologických zmien, ktoré sa dejú počas emočnej aktivácie, je spôsobená aktiváciou tzv. sympatického oddielu autonómneho nervového systému. Tento sympatický systém vyvoláva nasledovné zmeny:

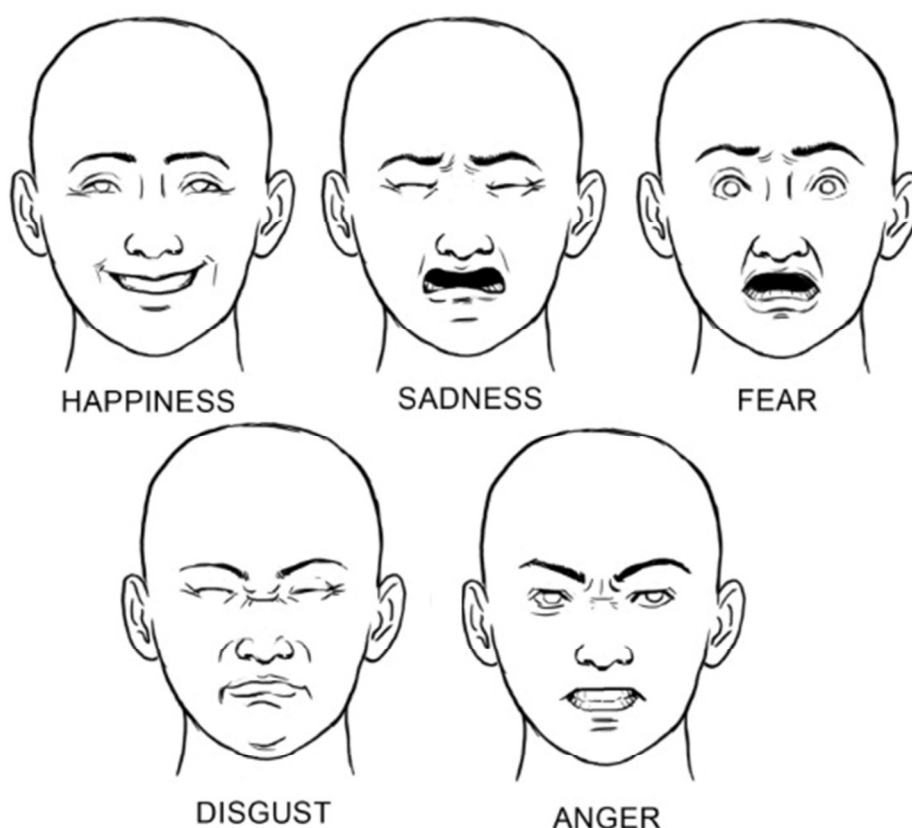
- zvýšenie krvného tlaku a srdečnej frekvencie,
- zrýchlenie dýchania,
- zúženie zorníc,
- zvýšenie potenia a zníženie vylučovania slina hlienu,
- zvýšenie hladiny cukru v krvi, aby bolo zaistené čo najviac energie,
- zvýšenie zrážanlivosti krvi, ak by nastalo zranenie,
- pokles motility - pohyblivosti gastro-intestinálneho traktu. Krv sa odvádza zo žalúdka a čriev do mozgu a ku kostrovým svalom.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> ATKINSONOVÁ, Rita.L., ATKINSON, Richard.C., SMITH, Edward.E., BEM, Daryl.J., NOLEN-HOEKSAMA, Susan. *Psychologie*. Praha: Victoria Publishing, 1995, s. 432. ISBN 808560535X

## 1.3 Radosť, smútok, strach, znechutenie, hnev

Obrázok 1: Emócie vyjadrené v tvári človeka



Zdroj: Why So Serious: Tips for Drawing Expressive Faces, online, cit. 2014-01-25<sup>41</sup>

Každá emócia, až na veľmi malé výnimky, sa vyznačuje určitou intenzitou zážitku príjemného alebo nepríjemného. Príjemné a nepríjemné vystupuje vo funkcií lákania a odpudzovania.<sup>42</sup> Guillaume hovorí: „*pocitový aspekt nejakého predmetu je vysoko nestály, pretože vyjadruje premenu hodnoty, ktorou predmet pre jedinca má a mení sa preto v závislosti na okamžitom stavbu tohto jedinca*“<sup>43</sup>

### 1.3.1 Radosť

Švec opisuje slovo happiness ako: „*šťastie, blaženosť. Stav psychickej pohody charakterizovaný dominantne akceptovateľnými emóciami siahajúce od spokojnosti po*

<sup>41</sup> Why So Serious: Tips for Drawing Expressive Faces. [online].©2013[cit. 2014-01-25].Dostupné z: <http://www.craftsy.com/blog/2013/06/drawing-expressive-faces/>

<sup>42</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 24. ISBN 80020006257

<sup>43</sup> GUILLAUME, Paul. 1953 In NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s.28. ISBN 80020006257

*intenzívnu radosť*.<sup>44</sup> Radosť je pozitívna emócia, po ktorej prirodzene ľudia túžia. Prijemne zaplavuje vedomie a tento pocit vyžaruje aj do vonkajšieho, okolitého sveta. Radosť vnímaná ako emócia, ako taká, môže mať rôzne varianty a rôzne podoby. Človek môže mať radosť z rôznych vecí. Môže mať radosť z vlastného úspechu. radosť z jedla, z toho, že v nejakej situácii zariskoval a vyšlo mu to. Môže mať radosť z úspechu niekoho iného, keď napríklad hrá futbal obľúbené mužstvo a to mužstvo vyhrá, má z toho radosť. Radosť môžeme povedať, že je rozširujúci zážitok obrovského blaha, je to reakcia na zisk. Existujú rôzne typy prejavu človeka, keď pociťuje radosť. Môžeme hovoriť o tichej radosi alebo to môže byť radosť sprevádzaná pohybmi, krikom. Existujú prejavy radosi, ktoré sú odprevdzvané slzami, napríklad pri stretnutí s milovanou osobou po dlhom.<sup>45</sup>

Podľa Stuchlíkovej majú emócie zreteľnú funkčnosť. A takouto funkčnosťou radosi je jej schopnosť fungovať ako univerzálne rozpoznateľný signál pripravenosti k priateľskej interakcií. Jej ďalšou funkciou je signál komunikácie dobrej pohody, prípadne komunikácie, ktorá identifikuje prítomnosť významných zdrojov, ktoré napomáhajú prekonať stres.<sup>46</sup> V minulosti bol vykonaný výskum, ktorý pozoroval tri skupiny študentov. Schmidt-Atzert tento výskum opísali. Výskum sa konal v rokoch 1983 a 1987, pričom v tomto roku boli sledované dve rôzne skupiny. Každá skupina mala definovať, s ktorou udalosťou alebo situáciou sa im spája emócia radosi. Najviac sa študentom emócia radosi vybavila v spojitosti so vzťahmi medzi priateľmi, so zážitkami, úspechom či uspokojením potrieb. Na druhom mieste sa im radosť spája s momentom, keď dostaneme to, čo sme si veľmi želali, ak nám je prejavená úcta a rešpekt alebo nám bola udelená pochvala a znova sa zopakoval úspech. A na treťom mieste sa zopakovali vzťahy medzi priateľmi a príbuznými, stretnutia a znova, po treťi krát úspech.<sup>47</sup>

Arrivé definoval emóciu radosi ako reakciu na lásku, na spojenectvo medzi priateľmi, ako medziludské kontakty, ktoré uspokojujú človeka. Radosť úzko súvisí s so sebarealizáciou a pocitom prináležitosti v skupine. Radosť je nesmierne dôležitá emócia, keď umožňuje zdieľať udalosti s druhými ľuďmi a prežívať intenzívne vzťahy s ostatnými.<sup>48</sup> Pocity, opisuje Collisová, ktoré sa v danej chvíli vyskytujú, v okamihoch

---

<sup>44</sup> ŠVEC, Štefan. *Anglicko-slovenský lexikón*. Bratislava: Iris, 2008, s. 127. ISBN 9788089256211

<sup>45</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 357-358. ISBN 9788073874438

<sup>46</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocií*. Praha: Portál, 2007, s. 54. ISBN 9788073672829

<sup>47</sup> SCHMIDT - ATZERT, Lothar. *Lehrbuch der Emotionspsychologie*. Berlin-Köln, 1966 In NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 432. ISBN 8020006893

<sup>48</sup> ARRIVÉ, Jean Yves. *Umění prožívat emoce*. Praha: Portal, 2004, s.35. ISBN 80-7178-828-7

blaha, pokoja a spokojnosti je nesmierne veľa. Môžeme ich pomenovať niektorými, z najčastejších pojmov, ako napríklad blaženosť, jasot, nadšenie, okúzlenie, potešenie, spokojnosť či veselosť. Je to zároveň jediný príklad, kedy majú emócie a stav mysle rovnaké meno, rovnaký dopad na správanie a náladu.<sup>49</sup> Wharamová hovorí: „Je zaujímavé, že človek cíti radosť obyčajne len vtedy, keď nepociťuje ostatné emócie“.<sup>50</sup> Avšak Nakonečný opisuje ešte jeden druh radosti, ktorý je spôsobeným negatívnou emóciou u druhého. Je to škodoradosť, ktorou označuje radosť zo straty alebo neúspechu druhých.<sup>51</sup>

### 1.3.2 Smútok

Podľa Jane Wharamovej je smútok spojený so stratou. Kedysi, v dávnom prehistorickom období, ak človek utrpel akúkoľvek fyzickú stratu, spôsobenú napríklad zranením, mohla byť táto strata fatálna. Preto emócia strachu v seba spojuje stiahnutia sa do seba, pozastavením akejkoľvek fyzickej aktivity a snahou získať nejakú oporu počas zotavovania sa.<sup>52</sup> Podľa Arrivé smútok reflektuje čosi podobné. Hovorí, že smútok je reakciou na bolesť, stratu niečoho alebo je to emócia, ktorú pociťuje pri odlúčení. Avšak neopisuje ho len v tom najhoršom svetle, lebo tvrdí, že je dobré pociťovať smútok, lebo vytvorí akýsi medzipriestor, v ktorom je človekovi umožnené prežiť smútenie a zároveň sa dokáže zmieriť s novovzniknutou situáciou. Pojmy, ktoré vtedy najčastejšie človek používa sú apatia, depresia, zúfalstvo. Človek sa cíti rozčarovaný, zarmútený a skleslý. Dané pocity sú melancholické, ba priam sklúčené.<sup>53</sup>

Autori sa teda jednoznačne zhodujú na tom, že smútok je reakcia na stratu. Ako tvrdí Nakonečný, jeho obsah je však diferencovaný, podľa toho, čo sme stratili. Nemusíme hovoriť len a strate niečoho extrémne cenného. Ak človek stratí vec, ktorá mu niečo pripomína, nejakú udalosť alebo nejakú osobu, strata tejto veci ho zväčša mrzí oveľa viac, ako strata peňaženky s väčším obnosom peňazí. No najväčší smútok pociťujeme, ak stratíme blízku osobu, ktorú nám už nič nenahradí. V tejto situácii sa smútok môže dokonca premeniť na žiaľ, ktorý môže byť sprevádzaný plačom. No nie je to vždy pravidlom, pretože niektorí ľudia prežívajú tento žiaľ tichým hlbokým žiaľom, ktorý mení vnímanie okolitého sveta. Tento druh žiaľu, je druhom duševnej bolesti. Ak človek

---

<sup>49</sup> COLLINSOVÁ, Bryn. C. *Emocionální nezpůsobilost*. Praha: Triton, 2003, s. 53. ISBN 80-7254-24-5

<sup>50</sup> WHARAMOVÁ, Jane. *Emocionálna inteligencia*. Bratislava: Príroda, 2013, s.30. ISBN 9788007021518

<sup>51</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 358. ISBN 9788073874438

<sup>52</sup> WHARAMOVÁ, Jane. *Emocionálna inteligencia*. Bratislava: Príroda, 2013, s. 30. ISBN 9788007021518

<sup>53</sup> ARRIVÉ, Jean Yves. *Umění prožívat emoce*. Praha: Portal, 2004, s. 73. ISBN 80-7178-828-7



pocituje smútok, uzatvára sa do seba, jeho držanie tela sa úplne zmení, je charakteristický výrazom tváre a pocit sklúčenosti môže prerásť až do pocitu depresie. Ak hovoríme o smútku zo straty milovanej osoby, je táto strata trvalá a tento smútok môže prejsť to dlhodobého pocitu zármutku, ktorý môže do viesť človeka k myšlienkam, ktoré spochybňujú jeho existenciu na tomto svete a zmysle života. V súvislosti so smútkom, spôsobeným stratou blízkeho bola vytvorená celá kultúra, ktorá opisuje smútočné obrady a pohreby. Môžeme podať, že smútok sa vzťahuje na vlastné nešťastie.<sup>54</sup> Goleman opisuje hlavnú funkciu smútku ako možnosť vyrovnáť sa so závažnou stratou. Taktiež hovorí o strate blízkeho, ale zároveň hovorí aj o závažnom sklamaní. Smútok vyvoláva poklesnutie energie a nadšenia pre rôzne činnosti, najmä pre potešenie a zábavu. Ak sa tento smútok prehlbuje, nastupuje depresia, s ktorou sa spomaľuje celkovo telesný metabolizmus. Toto introspektívne odvracanie sa od sveta nám dovoľuje trúchliť, napomáha nám vyrovnáť sa a zmieriť sa s danou situáciou, alebo nesplnenou nádejou. Napomáha nám takisto pochopiť dopad takejto udalosti na vlastný život. A s nastupujúcim pribúdaním energie, nám umožňuje premýšľať o tom, ako znovu začať.<sup>55</sup> Ak nahliadneme do dávnej minulosti, možným zmyslom dočasnej straty energie prehistorických ľudí, ktorí boli smutní, čiže zraniteľní, mohla byť snaha udržať ich v blízkosti domova, v bezpečí. Stuchlíková opisuje jednu z mnohých funkcií smútku tak, že o nej hovorí ako o komunikačnom signály pre druhých ľudí, pozorovateľov, ako znak, že sa jedinec nachádza v ťažkom stave. Úlohu smútku je vzbudiť empatiu u druhých ľudí.<sup>56</sup>

### 1.3.3 Strach

Podľa vedcov je človek, žijúci v dvadsiatom prvom storočí, človekom vesmírnej doby s telesnou konštrukciou človeka z doby kamennej, tvrdí Wharamová. Ak si vezmeme človeka žijúceho v západnej spoločnosti, emócia ako strach, hnev, odpor či smútok mu neprivodia ohrozenie fyzického tela, ale skôr mu hrozí narušenie jeho psychologickú a sociálnu osobnosť. Fyzické ohrozenia sa zamenilo s osobným životným systémom, ktorého súčasťou sú hodnoty, postoje, presvedčenia, nádeje, sny, očakávania, obavy, postavenie v spoločnosti, či ciele.<sup>57</sup> Ako tvrdí Arrivé, strach je skutočná reakcia na vznikajúce nebezpečenstvo, strach je reakciou na nepoznané, nové veci v našom okolí. Jeho hlavná funkcia užitočnosti je vtedy, ak nám umožní pripraviť sa, predvídať

<sup>54</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 358. ISBN 9788073874438

<sup>55</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 16-17. ISBN 9788073593346

<sup>56</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2007, s.55. ISBN 9788073672829

<sup>57</sup> WHARAMOVÁ, Jane. *Emocionálna inteligencia*. Bratislava: Príroda, 2013, s. 30. ISBN 9788007021518

situáciu a súčasne sa ochrániť. opisujeme ho v súvislo s desom, hrôzou, nervozitou. Opisujeme ho, keď pociťujeme obavu, trému alebo úzkosť.<sup>58</sup>

Collinsová opisuje strach v spojitosti s niečím, na čo môžeme poukázať. Emócia strachu je spojená s nepriamou alebo priamou skúsenosťou, ktorá je v kombinácii s našou predstavivosťou. Strach vyvoláva nahromadenie krvi v kostrovom svalstve, napríklad v dolných končatinách, môže napomôcť človeku pri úteku. Človek zbledne v tvári, keďže krv sa odvádza inam. Človek ma pocit, ako keby celé telo na chvíľu stuhlo. Ako keby nám mal tento čas umožniť na chvíľku pouvažovať, čo bude ďalší krok.<sup>59</sup> Nervové okruhy sa v mozgových emočných centrách spustia a začnú vyplavovať priam hromady hormónov, ktoré majú úlohu v tele naštartovať ostražitosť, pričom je táto funkcia sprevádzaná napätím. Celý tento proces nám má pomôcť pripraviť sa nasledujúcu reakciu. Pozornosť sa nám automaticky presmeruje na analyzovanie stavu a hroziaceho nebezpečenstva, čo nám nepomáha posúdiť akým spôsobom by bolo najlepšie danú situáciu riešiť, ako uvádza Goleman.<sup>60</sup> Stuchlíková opisuje, že strach môže vyvolávať ohrozenie vlastnej integrity alebo psychickej pohody. Strach ako emócia, je dokonalým príkladom toho, ako silu majú emócie pri organizovaní precepných a kognitívnych procesov. Vzniká tu tzv. tunelové videnie, ktoré nám napomáha zamerať sa na zdroj potenciálnej hrozby.<sup>61</sup>

Keď sa na emóciu strachu pozrieme ako na pra-fenomén, ako nás upozorňuje Nakonečný, uvedomíme si, že z hľadiska zasa pračloveka, že už vtedy bol človek vybavený špeciálnym vnímaním signálov ohrozenia. Táto schopnosť mu už vtedy napomáhala reagovať, či už útekem alebo útokom. Máme pocit, že máme vrodené podnety už od detstva, ktoré nám vyvolávajú túto emóciu. Už od detstva pociťujeme strach z hĺbok, tmy alebo cudzích ľudí. Vystupňovaným strachom, jeho afektívnou formou, je hrôza. Hrôza sa objavuje vtedy, ak sa človek ocitne v situáciách, kedy je bezbranný. Kedy je obrana priam nemožná. Existuje však spôsob vnímania tejto emócie v pozitívnom smere. Hovoríme o tom, keď sa bojíme radi. Táto situácia nastáva vtedy, keď sledujeme nejaký hororový film, o ktorom vieme, že je fikcia a že nebezpečenstvo, ktoré je na obraze, nám v skutočnosti nehrozí. Avšak ak je strach podmienený skutočným ohrozením, v tele sa aktivuje proces, ktorý spôsobí tzv.

---

<sup>58</sup> ARRIVÉ, Jean Yves. *Umění prožívat emoce*. Praha: Portal, 2004, s. 83. ISBN 80-7178-828-7

<sup>59</sup> COLLINSOVÁ, Bryn. C. *Emocionální nezpůsobilost*. Praha: Triton, 2003, s. 149. ISBN 80-7254-24-5

<sup>60</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 16. ISBN 9788073593346

<sup>61</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2007, s. 55. ISBN 9788073672829

mobilizácie energie. Aktivuje sa organizmus a zvýši sa fyzická sila, pretože sa náš organizmus pripravuje na útek. Život v modernej, kultúrnej spoločnosti priniesol strach v symbolickom ohrození. Hovoríme o strachu nie zo straty vlastného života, ale o strachu z ohrozenia spoločenského statusu a prestíže. Práve z tohto dôvodu dnes existujú nové formy strachu ako napríklad strach zo straty zamestnania. Nižšou formou strachu je obava, ktorá sa prejavuje starosťami. Tie nám napomáhajú k prevencii možných strát a ohrození či o seba-zabezpečenie, či rodiny.<sup>62</sup>

#### 1.3.4 Hnus, znechutenie

Emócia hnusu bola pôvodne vrodenu reakciu na nestráviteľnú zdraviu škodlivú, v niektorých prípadoch dokonca životu nebezpečnú potravu. Hnus, môžeme tvrdiť, je teda univerzálnym biologickým účelným vzťahom, ktorý vo všetkých kultúrach na určité veci vyvoláva ten istý pocit, keď napríklad hovoríme o fekáliách alebo špine. Avšak keď sa bližšie pozrieme na niektoré prvky, ktoré sú označované ako hnusné v krajinách západného sveta, na východnej strane sveta, napríklad v Ázii, sa považujú za pochutinu. Hovoríme napríklad o konzumácii hmyzu. Keď sa ponoríme ešte hlbšie do tejto témy, uvedomíme si, že pohľad západných krajín je v podstate iracionálny, lebo konzumácia lariev a hmyzu je pre ľudské telo veľmi výživné, kvôli ich obsahu bielkovín. Môžeme sa, ale bližšie pozrieť aj do našich končín, kde konzumovanie tzv. „zapáchajúcich syrečkov“ je považované za prirodzené, ako aj konzumácia darov mora, čo je tiež určitý druh morských červov, čo ešte na začiatkoch dvadsiateho storočia bolo považované za hnusné. Tým pádom môžeme tvrdiť, že ponímanie toho, čo je chutné a nechutné nie je možné univerzálnie definovať, keďže v každej kultúre je toto ponímanie chápané inak. C.E. Izard opisuje, že hnus pociťuje spolu s hnevom. Podľa jeho teórie, je podnetom pre fyzický hnus všetko to, čo je skazené, zhnité a špinavé.<sup>63</sup> Hovorí: „Keď je človek zhnusený, cíti sa, ako keby mal v ústach zlú chuť. Niekedy pri intenzívnom pociťovaní hnusu môže človek niekedy aj zvracať“.<sup>64</sup>

Izard uvádza synonymá tohto pojmu a sú to napríklad byť zhnusený, mať k niečomu odpor. Tieto synonymá nám však napomáhajú preniesť daný výraz do sociálneho porozumenia a tým pádom môžeme vyjadriť zhnusenie nad niekoho správaním, môžeme pociťovať odpor a hnus k vláde. Dokonca to môže prerásť do vnímania samého seba a môžeme niekedy pociťovať odpor voči sebe samému, či byť sám zo

<sup>62</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 360. ISBN 9788073874438

<sup>63</sup> IZARD, Carrol E. *Human emotions*, New York, 1977 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 361. ISBN 9788073874438

<sup>64</sup> IZARD, Carrol E. *Human emotions*, New York, 1977 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 363. ISBN 9788073874438

seba zhnusený. Prejavom hnusu je mračenie sa spolu so zaťatými perami. Tento prejav pramení z odmietania nechutnej potravy. V evolúcií mal hlavnú funkciu v tom, aby človek udržiaval hygienu tiež vo svojom okolí, aby neprijímal pokazenú stravu a napríklad aby nepil špinavú vodu.<sup>65</sup> Goleman odpor, znechutenie opisuje, že na celom svete má táto emócia rovnaký obsah. Niečo, čo nie je v poriadku v zápachu alebo v chuti. Prejav týchto emócií opisuje pokrčením nosa a ohrnutie hornej pery. Je to kvôli zamedzeniu prístupu škodlivému pachu do vnútra nosa.<sup>66</sup> Stuchlíková sa nám snaží priblížiť funkciu znechutenia. A jej funkcia spočíva v tom, že jedinca motivuje k udržiavaniu svojho prostredia, v ktorom žije, čisté, aby bolo bezpečné pre prežitie. V tomto zmysle sa funkcia znechutenia vzťahuje ku všetkým potenciálnym ohrozeniam z prostredia. Všetko čo je nejakým spôsobom ohrozujúce, sa môže na ceste učenia, stať zdrojom pocitu znechutenia. Máme na mysli aj v priamom biologickom zmysle, ale aj v prenesenom, psychologickom.<sup>67</sup>

### 1.3.5 Hnev

Spolu s Arrivé môžeme povedať, že hnev je reakcia na niečo agresívne. Je to pocit niečoho nespravodlivého alebo to môže byť reakcia na odmietnutie. Hnev môže byť pre človeka prínosom, ak nám pomôže k prejaveniu sa, či dokonca nám môže napomôcť pri bránení sa a vytváraní si hraníc. Pojmy spájané s hnevom sú chlad, nepriateľstvo, nespokojnosť alebo podráždenie. Človek sa môže cítiť rozčúlený, mrzutý, zatrpknutý.<sup>68</sup> Collinsová hovorí, že hnev sa môže vyskytnúť v miernej podobe, vtedy hovoríme o podráždení. No ak hovoríme o jeho maximálnej podobe, vtedy sa stretávame so zúrivosťou. Pre hnev je charakteristické, že je časovo obmedzený. Zameriava sa na situáciu a môžeme povedať, že je reaktívny.<sup>69</sup> Hnevom sa zvyšuje prietok krvi do rúk, čoho funkciou je rýchlejšie tásenie zbrane alebo to človeku napomáha zraziť k zemi nepriateľa, píše Goleman.<sup>70</sup> Hnev taktiež zrýchľuje srdečnú frekvenciu a tým spúšťa signál, pre vyplavenie hormónov, ako je napríklad adrenalín

---

<sup>65</sup> IZARD, Carrol E. *Human emotions*, New York, 1977 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 363. ISBN 9788073874438

<sup>66</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 16. ISBN 9788073593346

<sup>67</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 55. ISBN 9788073593346

<sup>68</sup> ARRIVÉ, Jean Yves. *Umění prožívat emoce*. Praha: Portal, 2004, s. 75. ISBN 80-7178-828-7

<sup>69</sup> COLLINSOVÁ, Bryn. C. *Emocionální nezpůsobilost*. Praha: Triton, 2003, s. 85. ISBN 80-7254-24-5

<sup>70</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 16. ISBN 9788073593346

do krvného obehu. Vďaka tomu sa uvoľňuje dostatok energie, aby človek mohol dostatočne rýchlo a dostatočne silno zareagovať.

Stuchlíková tvrdí: „*funkcia hnevu je pravdepodobne najlepšie vystihnutá faktom, že vedie k mobilizácii a udržiavaniu potrebnej hladiny energie na vyrovnanie sa s prekážkami na ceste s dosahovaním cieľov. Môže urýchliť mentálne a motorické funkcie a udržiavať ich v takom stave pomerne dlhú dobu, a to spôsobom veľmi efektívnym. zdá sa, že efektívnejším ako radosť*“.<sup>71</sup> Ako Nakonečný už definoval, že hnev je spojený s agresivitou, často krát aj s nenávisťou, je to aj reakcia na prekážku. Preto môžeme tvrdiť, že hnev má skôr sociálne zdroje a obsah. Je však nutné rozlíšiť hnev a zlosť. Hnev sa týka skôr v spojení s našim Ja. Táto reakcia sa dá popísať ako reakcia koncentrovaná svoj postoj na ego. Pričom zlosťou opisujeme niečo, čo sa priamo nás netýka. Hovoríme, že na zlosť neporiadok, alebo správanie nejakého politika. Hnev aj zlosť sú ale reakciou na nejakým spôsobom poškodenú hodnotu, s ktorou sa nejakým spôsobom identifikujeme. Hnev je sociálna emócia. Hnev pociťujeme vždy voči niekomu. Pokiaľ, sme nejakú vec udreli a hneváme sa na ňu, je to len prejav regresívneho infantilizmu. V hneve sa človek cíti byť poškodený, ukrátený o svoje práva. Hnev dokáže vyvolať každodennú frustráciu, pokiaľ sa stretáva s obťažovaním, ničením a poškodzovaním. Tieto javy sú ale problémom chybou vytvorenou sociálnymi činiteľmi.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocií*. Praha: Portál, 2007, s. 55. ISBN 9788073672829

<sup>72</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 359. ISBN 9788073874438

### 1.3.6 Lútosť, hanba a pocit viny

Podľa Nakonečného, lútosť ako samotná emócia ma v psychológii dva rôzne významy. Prvý význam je v spojitosti ľutovania niekoho, kto niečím trpí, v zmysle súcitu. Druhým významom, ktorý poznáme je pochopenie lútosťi, ktorá vzniká v nás na základe nášho vlastného činu. Práve tento typ lútosťi je ešte možné rozdeliť na ďalšie dve formy. V prvom prípade nám môže byť ľúto to, čo sme urobili a pociťuje kajúcnu lútosť, kvôli skutku, ktorý sme vykonali. Druhou formou môžeme byť pocit lútosťi, zo zlého rozhodnutia, ktorého následkom bola nejaká ujma. Či už máme na mysli stratu niečoho hodnotného alebo napríklad pracovného miesta. Ďalšou emóciou je hanba. Hanba je pocit, ktorý je sociálna reakcia v obidvoch svojich podobách. Prvou formou je hanbiť sa za seba a druhá forma tejto emócie, je že sa človek hanbí za niekoho iného.<sup>73</sup> Tomkins (1963) vymedzil pojem hanby, ako komplex pocitov pokory, pochybenia a zlyhania. Ale ďalej uvádza, že hanba síce bolí, ale je to bolesť duše. Hovorí o hanbe ako o vnútorných mukách a o chorobe duše, ktorá preniká najhlbšie do srdca človeka. Hanba však ako reakcia nastupuje až po odhalení daného momentu. V minulosti sa tým myslelo odhalenie genitálií.<sup>74</sup>

Ak je človek označený hanbou, podľa Stuchlíkovej, stáva sa terčom posmechu, pohŕdania, odporu a niekedy dokonca nepriateľstva. Od druhých ľudí sa mu dostáva prejav odcudzovania. Preto sa prejav hanby spája s klopením zraku alebo zakrývaním si očí, či celej tváre. To má za úlohu prerušiť kontakt s ostatnými ľuďmi. Odhalenie niečoho nečestného alebo nevhodného spoločnosťou, znamená zničenie hodnoty osobnosti. Pričom odhalený, znamená byť znevážený. Niektorí ľudia si napomáhajú pri zvládaní danej situácie odvrátením pozornosť. Avšak existuje druhá forma hanby a to je hanba zo seba samého. Zdrojom tohto pocitu je sebareflexia. Hovoríme o mravnej hanbe, ktorá je spojená s pocitom viny. Keďže je zahanbenie najjasnejšie práve vtedy, ak zdôrazníme väzbu medzi seba - hodnotením a zahanbením. Hanba je dokonalý prostriedok, na prilákanie pozornosti voči vlastnej osobe. Hanba zvyšuje sebauvedomenie a práve v tomto zmysle zohráva hanba dôležitý faktor pri seba – ponímaní.<sup>75</sup> C.E. Izard opísal prejavy hanby a označil ich za mysteriózny fenomén, lebo ich doteraz nevieme vysvetliť a tým je začervenanie sa človeka.<sup>76</sup> Dokonca i Charles Darwin sa snažil vysvetliť toto očervenanie v tvári. Ten ho vysvetľoval tým, že

<sup>73</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 359. ISBN 9788073874438

<sup>74</sup> TOMKINS, Silvan. S. *Affect, imagery, consciousness: Vol. 2. The negative affects*. New York: Springer, 1963 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 359. ISBN 9788073874438

<sup>75</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocií*. Praha: Portál, 2007, s. 55. ISBN 9788073672829

<sup>76</sup> IZARD, Carrol E. *Human emotions*, New York, 1977 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 360. ISBN 9788073874438

tvár, pri pocite hanby, je stredobodom pozornosti, pričom cieľom danej situácie je opak. Človek si želá aby sa v danej chvíli vyparil. Reakcia je úplne iná a človek sa stáva nápadným.<sup>77</sup>

Pocit viny z hľadiska klinickej psychológie je najvýznamnejší sebareflexný pocit. Hodnotíme ho ako najvýznamnejší preto, lebo pocit viny sa môže stať neznesiteľný. M. Hirsch ho nazval ako ničivý ohromujúci afekt, jeho zdroj je ľudské svedomie. Hlas tohto svedomia je reakcia na skutok, ktorý bol vykonaný a je proti vnútornej morálke osoby, ktorá ho vykonala. Pocit viny môže byť pre niekoho tak neznesiteľný, že sa za tento skutok trestá, horíme o sebatrestaní.<sup>78</sup> Podľa Nakonečného, ak človek pociťuje pocit viny, myslí si, že sám seba pri niečom nedovolenom pristihuje. Tento proces sa však deje len v tom prípade, že osoba disponuje určitým stupňom morálky. Sú ľudia, ktorí jednoducho pocit viny nepociťujú. Dokonca nepociťujú vinu ani pri spáchaní tých najhorších zločinov. Nemáme na mysli len krvavé zločiny, ale napríklad okradnú chorým a nevládnym, alebo ich bezohľadné finančné podvody privedú ľudí na mizinu a úplne ich zruinujú. Pocitom viny trpí iba človek, ktorý sa stotožnil s nejakými morálnymi hodnotami, ale v danej chvíli skutku, ho nedokázal rešpektovať.<sup>79</sup>

## 1.4 Emocionalita a temperament

Říčan tvrdí, že pojem temperament sa v bežnej reči používa s mierne odlišným významom. V bežnej reči, pri označení „temperamentný“, opisujú, že daná osoba je „živá“, „prudká“ alebo dokonca „výbušná“. Keď sa však zameriame na výraz temperament v psychológii, zistíme, že hovoríme o skupine vlastností, temperamentových kvalít, prostredníctvom ktorých môžeme charakterizovať daného človeka. Avšak musíme brať do úvahy rôzne vlastnosti osobnosti a charakterizovať ich v niekoľkých samostatných kategóriách.<sup>80</sup>

Nakonečný medzi základný znak temperamentu, temperamentovej dispozície, charakterizoval vzrušivosť, alebo v širšom význame emocionalitu. Je to špecifická

---

<sup>77</sup> DARWIN, Charles. *The Expression of the Emotions in Man and Animals*, London, 1872 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 362-363. ISBN 9788073874438

<sup>78</sup> HIRSCH, 1997 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 364. ISBN 9788073874438)

<sup>79</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 364. ISBN 9788073874438

<sup>80</sup> ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti*. Bratislava: 4. vyd Bratislava, 1982, s. 62.

súčasť psychiky. Emocionalita alebo emotívnosť je chápaná ako citlivosť voči situáciám, ktoré vzbudzujú emócie. Pomocou analýzy bola emocionalita identifikovaná ako činiteľ pohlcujúci dve tretiny primárnych faktorov získaných z dotazníkov a z posudzovania správania.<sup>81</sup> Pawlik zdôrazňuje význam emotionality pre klinickú psychológiu a tvrdí, že emócie sú rozhodujúcou zložkou ľudskej psychiky.<sup>82</sup> Podľa Guilforda, v súvislosti s intenzitou a kontrolou emocionálnych reakcií súvisia primárne faktory emotionality, ktorými označujeme emocionálnu stabilitu, oslobodenia sa od depresií, oslobodenie sa od nervozity. Často krát sa v dotazníkoch uvádza ako primárny faktor aj emocionálna integrácia, ktorá je najdôležitejším faktorom pri kontrole afektivity, a práve táto afektivita pohlcuje rysy kľudu, trpezlivosti, vyrovnanosti, uvoľnenosti a v citoch nie je človek tak ľahko napadnuteľný.<sup>83</sup>

Ďalším faktorom u Guilforda je nedôvera. Tá je práve spätá s rysmi osobnosti ako nedostatok tolerancie voči druhým, nedostatok pohotovosti pre pomoc druhým, žiarlivosť, zlomyseľnosť a hľadanie chýb u druhých. Ďalším faktorom je nesmelosť, ktorá súvisí s pocitmi viny a zníženou sebadôverou. Prejavuje sa ako bojzlosť, úzkosť a deprimovanosť. Štvrtý faktor označuje napätie. Tento faktor sa prejavuje prudkými zmenami nálad a zvýšeným napätím osobnosti.<sup>84</sup> Osoby sa prejavujú ako zmätené, ľahko sa vyplašia, často sa trápi neodôvodnenými starosťami a je ovplyvnení silným kolísaním nálad. Tento primárny faktor je najčastejším indikátorom neuróz a podľa Pawlika je podstatným komponentom klinických stavov úzkosti. V neposlednom rade, je piatym primárnym faktorom sebakontrola. Osobnosť sa prejavuje zvýšenou energiou, nové problémy sa pokúša riešiť novými metódami, nepoddáva sa ťažkostiam, dodržiava sľuby.<sup>85</sup> Medzi sekundárne faktory emotionality môžeme u dvoch rôznych autorov nájsť dva faktory. U Cattella môžeme nájsť faktor úzkosť.<sup>86</sup> Eysenck zasa hovorí o sekundárnom faktore v spojení s emocionálnou

---

<sup>81</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 90. ISBN 8020006281

<sup>82</sup> PAWLIK, Kurt. *Dimensionen des Verhaltens*, Bern-Stuttgart, 1968 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 90. ISBN 8020006281

<sup>83</sup> GUILFORD, Joy Paul. *The nature of human intelligence*, New York- Sydney, 1967, In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 90. ISBN 8020006281

<sup>84</sup> GUILFORD, Joy Paul. *The nature of human intelligence*, New York- Sydney, 1967, In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 90. ISBN 8020006281

<sup>85</sup> PAWLIK, Kurt. *Dimensionen des Verhaltens*, Bern-Stuttgart, 1968 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 91. ISBN 8020006281

<sup>86</sup> CATTELL, Raymond. In Pawlik, Kurt., *Dimensionen des Verhaltens: Eine Einführung in methodik und Ergebnisse faktoren-analytischer psychologischer Forschung*, Bern-Stuttgart 1986 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 91. ISBN 8020006281



labilitou, resp. emocionálnou stabilitou.<sup>87</sup> Pawlik pomenúva tento faktor aj ako neuroticizmus. Prejavuje sa menšou flexibilitou myslenia a vnímania, nedostatočnou koncentráciou. Jedinec môže byť viac náchylný k psychickému a telesnému stresu.<sup>88</sup>

Emocionalita ako taká, tvrdí Nakonečný, v silnej miere trvalo ovplyvňuje vlastnosti osobnosti. Určuje dynamiku prežívania emócií. Týka sa to najmä citlivosti, hĺbku prežívania, dĺžku trvania v čase a ich následné odznievanie. Určuje stálosť emócií a ich primeranosť v daných situáciách.<sup>89</sup> Olšannikova hovorí: „ďalej určuje aj vonkajší prejav, silu ich výrazu, stupne nasýtenia správania prejavov emócií. Taktiež určuje sklon k jednej z troch hlavných emócií, či k radosti, strachu alebo hnevu“.<sup>90</sup>

G.W. Allport opisuje temperament ako surovinu, z ktorej sa utvára osobnosť. Inak povedané, emocionalita ako vybavený temperament určitými obsahmi, je surovinou, z ktorej skúsenosť sa formuje tvar osobnosti. Vývoj temperamentu sa pretvára v emocionalitu. To znamená, že sa pretvára do systému emočnej výbavy osobnosti, ktorá je rozhodujúcim činiteľom správania.<sup>91</sup> Podľa Golemana môžeme temperament tiež definovať ako prevládajúce nálady v našom citovom živote. Každý z nás do určitej miery uprednostňuje určité emočné stavy. Podľa sociobiológov uprednostňujeme pri rozhodovaní v kritických okamihoch svojho života city pred rozumom. Veci sa pokúšajú prísť na to, prečo evolúcia pridělila tak významnú úlohu v ľudskej psychike práve emóciám. Domnievajú sa, že naše emócie nám pomáhajú zvládať situácie, ktoré sú pre nás dôležité na to, aby bolo ich riešenie ponechané iba na intelekt.<sup>92</sup>

---

<sup>87</sup> EYSENCK, Hans Jürgen. In Pawlik, Kurt. *Dimensionen des Verhaltens: Eine Einführung in methodik und Ergebnisse faktoren-analytischer psychologischer Forschung*, Bern-Stuttgart 1986 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 91. ISBN 8020006281

<sup>88</sup> PAWLIK, Kurt. *Dimensionen das Verhaltens*, Bern-Stuttgart,1968 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 91. ISBN 8020006281

<sup>89</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 91. ISBN 8020006281

<sup>90</sup> OLŠANNIKOVA, J., 1977 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 91. ISBN 8020006281

<sup>91</sup> ALLPORT, Gordon Willard. *Pattern and growth in personality*. New York, 1961 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 91. ISBN 802000628

<sup>92</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 198, s. 13. ISBN 9788073593346

## 1.5 Motivácia

Bedrnová a Nový vravia: „*motivácia je súbor činiteľov, predstavujúcich vnútorné hnacie sily činnosti človeka, ktoré usmerňujú jeho správanie a prežívanie*“.<sup>93</sup> Podľa Nakonečného majú emócie funkčný vzťah ku všetkým psychickým procesom, avšak v tesnom závese majú tento funkčný vzťah k motivácií a k učeniu. Vznik, trvanie, uspokojenie potrieb a základ motivácie je uspokojovanie potrieb. Uspokojenie potreby má vždy pozitívny emočný akcent ako napríklad nasýtenie, úľava alebo pocit blaha. A práve v tomto zmysle sú emócie činiteľmi výberu životných cieľov a prostriedkov.<sup>94</sup>

Ak chceme porozumieť konaniu ľudí a taktiež predvídať ich správanie do budúcnosti, ako by sa mohli zachovať v rôznych situáciách, Říčan nás učí, že si musíme položiť jednoduché otázky, prečo to chcú, o čo im ide, čo ich zaujíma, čo ich teší a naopak čoho sa boja. Pýtame sa, aké sily s nimi hýbu, odborne povedané, čo ich motivuje.<sup>95</sup> Podľa Letovancová motivácia utvára dynamickú stránku osobnosti, napomáha organizovať a integrovať celkovú aktivitu, či už hovoríme o fyzickej či psychickej aktivite človeka, a to tak že človeka smeruje k vytýčenému cieľu. Môžeme konštatovať, že motivácia v sebe obsahuje úsilie, vytrvalosť a ciele. Motivácia ako taká, je úzko spojená s výkonom človeka, no samotný výkon je ovplyvnený aj inými faktormi. Hovoríme o schopnostiach, zručnostiach, momentálnom psychickom či fyzickom stave osobnosti.<sup>96</sup>

Podľa Atkinsona je motivácia aktuálny stav, ktorý je zložený z dvoch procesov, emocionálneho a kognitívneho procesu. Práve tieto procesy riadia a podnecujú správanie. Ľudské správanie je vedome a nevedome zamerané na dosiahnutie cieľa. Pojem motivácia pochádza z latinského slova, ktoré znamená pohyb alebo vášeň. Môžeme povedať, že motivácia znamená aktiváciu ľudského správania a je dôležitým determinantom ľudského správania. Tvrdí, že motívy v ľudskom tele vyvolávajú špecifickú potrebu. Sú aktivované vnútornými udalosťami a smerujú ku konkrétnym objektom v prostredí, ako je napríklad voda, jedlo alebo partner. Opisuje taktiež rozdiel

---

<sup>93</sup> BEDRNOVÁ, Eva., NOVÝ, Ivan. *Psychologie a sociologie řízení firmy*. Praha: PROSPEKTUM, 1994. In LETOVANCOVÁ, Eva. *Psychologie v manažmente*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2002. ISBN 802231725X

<sup>94</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 26. ISBN 80020006257

<sup>95</sup> ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti*. Bratislava: 4. vyd Bratislava, 1982, s. 105

<sup>96</sup> LETOVANCOVÁ, Eva. *Psychologie v manažmente*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2002, s. 103. ISBN 802231725X

medzi emóciami a motívom. Hovorí, že motív je obvykle vyvolaný určitou potrebou, pričom emócia môže byť vyvolaná rozmanitými potrebami.<sup>97</sup> Letovancová uvádza, že môžeme povedať, že motív je akosi vnútornou pohnútkou, ktorá vyvoláva správanie jednotlivca. Jeho základným znakom, ak hovoríme o motíve, je vnútorná odpoveď, akási reakcia na zmenu. Táto reakcia je závislá na jednotlivcovi, na jeho potrebách, hodnotách, postojoch, morálnych zásad a celkového fyzického a psychického stavu. Ak hovoríme o pracovníkoch v zamestnaní, ich motivovanosť sa môže prejavovať nasledovne:

- prístup pracovníkov k im daným úlohám;
- v ich prístupe k vykonávanej činnosti;
- v prístupe k okolnostiam, za ktorých vykonávajú prácu;
- v prístupe k výsledkom.<sup>98</sup>

Kollárik opisuje motívy zo strany sociológie a tvrdí, že motívy tvoria dynamickú zložku osobnosti a môžeme ich považovať za príčiny správania, konania, za zdroje a podnety správania sa v sociálnych skupinách. Je dôležitá časť pre poznanie jednotlivcov, skupiny i veľké spoločenské systémy. Snahy o pochopenie motivácie a motívov sa nevyhol hádam žiadnemu psychologickému smeru. Každý jeden sa ho snažil uchopiť z iného pohľadu. Najväčší rozdiel v chápaní motivácie sa prejavoval v určení, či ide o vedomí alebo nevedomí proces. Akceptovanie motívov ako nevedomých zdrojov môžeme pozorovať u psychoanalytikov, ktorí správanie jednotlivca stavajú na vnútorných nevedomých silách.

Ak si vezmeme za príklad S. Freuda, ten vysvetľoval agresivitu v správaní ľudí ako výsledok motivácie pudom ničenia. Ak hovoríme o sociálnej motivácii, môžeme tvrdiť, že človek ako tvor spoločenský, prežíva svoj život v spoločnosti, medzi ľuďmi, preto práve tento fakt, že človek neuprednostňuje život v izolácii a to ho motivuje ku kontaktu s inými ľuďmi.<sup>99</sup> Irle uvádza zdroj, prečo to vlastne tak je, že človek je motivovaný vyhľadávať iných ľudí. Zachytáva to v Schachterovej teórii afilácie.

---

<sup>97</sup> ATKINSONOVÁ, Rita.L., ATKINSON, Richard.C., SMITH, Edward.E., BEM, Daryl.J., NOLEN-HOEKSAMA, Susan. *Psychologie*. Praha: Victoria Publishing, 1995, s. 432. ISBN 808560535X

<sup>98</sup> LETOVANCOVÁ, Eva. *Psychológia v manažmente*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2002, s. 105. ISBN 802231725X

<sup>99</sup> KOLLÁRIK, Teodor. *Sociálna psychológia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1993, s. 58. ISBN 8008018283

Vstupnou myšlienkou tejto teórie je, že strach a hľadanie kontaktu s ľuďmi úzko spolu súvisí. Je to práve strach, ktorý vedie jedincov, aby nežili v izolácií. v tomto zmysle vyjadruje, prečo jedinec hľadá spoločnosť:

1. ak ľudia pociťujú strach, vyhľadávajú spojenie, strach odstránili,
2. ak ľudia pociťujú strach, vyhľadávajú spojenie s inými ľuďmi, aby našli objasnenie podstaty strachu,
3. ak ľudia pociťujú strach, vyhľadávajú iných ľudí, lebo spoločnosť im napomáha dodať odvahu.<sup>100</sup>

Podľa Džuku sa v psychológii motiváciou zaoberáme, keď sa zapodievame zdrojmi, dôvodmi a príčinami správania u ľudí. Motivácia je proces, ktorý determinuje zameranie a pretrvávajúcu činnosť. Motivácia nie je viditeľná a treba ju považovať za myšlienkovú konštrukciu. Vieme ju však rozoznať na základe nejakých vonkajších prejavov a vďaka nim si môžeme vytvoriť celkom jasnú predstavu:

- osoba má cieľ,
- usiluje sa o jeho dosiahnutie,
- sú evidované určité znaky vynakladania úsilia.<sup>101</sup>

Nakonečný opisuje, že motivácia je proces zásadne endogénny, vnútorný svojim pôvodom, aj keď môže byť vyvolaný vonkajšími podnetmi, motivujúcimi podnetmi, ktoré vyvolávajú vnútorné pohnútky a ktoré sú obyčajne prostriedkami uspokojovania vnútorných potrieb. Preto musíme rozlišovať medzi motiváciou a motivovaním. Motív vyjadruje obsah uspokojenia, ktorý vedie k redukcii pôvodného motivačného správania. Napríklad hlad nie je motív, ale vnútorný psychofyziologický stav, cieľový objekt je jedlo a motívom je nasýtenie. Motívom nemusia byť aktuálne vystupujúce potreby, ale taktiež očakávanie určitého uspokojenia, ktoré vzniká z naučeného získavania odmien a vyhýbania sa trestov, ale ktoré vždy súvisia s nejakou trvalejšou tendenciou.<sup>102</sup> Motivované konanie by sme mohli opísať nasledovne. Džuka uvádza, že na začiatku tohto procesu je impulz konania, ktorý vzniká na základe emocionálneho hodnotenia nejakej skutočnosti. Tieto impulzy môžu byť cieleňé do vnútra osoby, ako

---

<sup>100</sup> IRLE, Martin. *Lehrbuch der Sozialpsychologie, Göttingen, Verlag für Psychologie*, In HOGREFE, C.J. 1975 In KOLLÁRIK, Teodor. *Sociálna psychológia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1993, s. 65-66. ISBN 8008018283

<sup>101</sup> DŽUKA, Jozef, *Motivácia a emócie človeka*, Prešov : Prešovská univerzita, 2005, s. 4. ISBN 80-8068-169-4

<sup>102</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999, s. 98. ISBN 8020006907

napríklad pocit viny, ak sme niekomu neposkytli pomoc, alebo môžu smerovať von, napríklad voči osobe, ktorá nám odmietla poskytnúť pomoc.<sup>103</sup>

Dôležité je uvedomovať si, upozorňuje Letovancová, že každý jednotlivec disponuje akými motivačným profilom. Môžeme ho označiť ako súčasť celkového profilu osobnosti. Tento motivačný profil sa prejavuje v jednotlivcovom rozpolžení hnacích síl, ktoré sú vo vnútri jeho profilu. Ak dokážeme identifikovať a rozpoznať zložky, z ktorých sa motivačný profil osobnosti jednotlivca skladá, budeme schopní pochopiť komplexnosť jeho správania sa či už na pracovisku alebo v osobnom živote. Ak sa zameriame na poznanie motivačných profilov pracovníkov v zamestnaní, môžeme povedať, že tento motivačný profil má dôležitý význam pre tvorbu samotných motivačných programov vedúcich pracovníkov. Dokážeme zvoliť vhodné podnety, či už pre prijatie zmien v organizácií, pre plánovanie rozvoja a kariéry pracovníkov. Taktiež nám tento motivačný profil napomáha pochopiť aj rozhodnutia pracovníkov pri prijímaní alebo neprijímaní pracovných cieľov alebo pracovných úloh.<sup>104</sup>

Džuka hovorí: *„Dosiahnúť uspokojenie sa pripája ako ďalší dôležitý komponent motivovaného konania, pričom uspokojenie samotné je prežívané ako pozitívny emocionálny stav. Inými slovami povedané, v konaní samotnom je prítomný emocionálny aspekt. Napríklad, uspokojenie prinášajúce skúsenosti môžu viesť k radosti, potešeniu“*.<sup>105</sup> Ako už charakterizoval Nakonečný, v motivácií je zabudovaná určitá užitočnosť, ale aj určitý vzorec uspokojenia. Je dôležité si uvedomovať prítomnosť nevedomých motívov. To znamená, že i pre zámernom konaní si subjekt nemusí uvedomovať jeho skutočné psychologické dôvody. Motívy sú veľmi špecifické a sú vytvárané odlišnými životnými podmienkami. Motívy vyjadrujú skúsenosť indivíduí s odmenami a trestami. Napríklad ľudia túžiaci po sexuálnom uspokojení, ale hovoríme o rôznych ľuďoch a o rôznych formách. Preto sa psychológia snažili nájsť obecný princíp motivácie. A definovali ho nasledovne:

- 1. Maximalizovanie príjemného a minimalizácia nepríjemného.
- 2. Udržovanie a reštaurovanie psychickej rovnováhy.

---

<sup>103</sup> DŽUKA, Jozef, *Motivácia a emócie človeka*, Prešov : Prešovská univerzita, 2005, s. 5. ISBN 80-8068-169-4

<sup>104</sup> LETOVANCOVÁ, Eva. *Psychológia v manažmente*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2002, s.105. ISBN 802231725X

<sup>105</sup> DŽUKA, Jozef, *Motivácia a emócie človeka*, Prešov : Prešovská univerzita, 2005, s. 6. ISBN 80-8068-169-4

V motivácií platí, že ide o impulzy, k premene daného stavu subjektu do žiaduceho stavu. Môžeme povedať, že človek fakticky žije skoro stále v stave vnútorného nedostatku, ako napríklad, že má na niečo chuť, alebo sa nudí, má pocit neistoty alebo ohrozenia, či má dokonca pocit, že sa mu neprejavuje dostatočná pozornosť.<sup>106</sup>

Letovancová hovorí: „*motivácia nie je jednorazový akt. Je to proces, na začiatku ktorého sú individuálne vnútorné pohnútky potreby, vnímané ako neuspokojené. Tým sa vytvára určité napätie, ktoré vyvoláva aktivitu - správanie alebo činnosť, orientovanú k určitému cieľu. Dosiahnutie tohto cieľa by malo priniesť uspokojenie, či už spoločenské, alebo osobné. V prípade dosiahnutia uspokojenia dochádza k posilneniu správania orientovaného na výkon*“.<sup>107</sup>

U Golemana sa stretávame s definovaním motivácie prostredníctvom pojmu, ktorý opisuje z anglického slova „flow“ a čo v preklade znamená prúdenie. Toto prúdenie predstavuje tok uspokojenia, kedy sa jedinec maximálne sústreďuje na činnosť bez ohľadu na to, čo sa deje okolo neho. V tomto stave prúdenia, jedinec podáva najlepší výkon bez ohľadu na druh práce, ktorú vykonáva. Prúdenie nastupuje s najväčšou intenzitou, keď sú naše všetky schopnosti v pohotovosti a je pred nami nový, zaujímavý cieľ, ktorý sa snažíme dosiahnuť alebo sa jedná o nový problém, ktorý chceme vyriešiť.<sup>108</sup> Smékal opísal teóriu motivácie a zhrnul ju do štyroch modelov. Hovorí o homeostatickom modeli, ponukový model, kognitívny model, činnostný model.

Homeostatický model hovorí o tom, že každý organizmus usiluje o to, aby si zachoval stabilitu svojho vnútorného prostredia. Čiže každé správanie smeruje k tomu, aby sa obnovila vnútorná rovnováha, ktorá bola niečím narušená. Tento model teda hovorí, že cieľom motivácie je vrátiť sa do pôvodného, začiatočného, stavu. Týmto spôsobom sa jednoznačne dajú vysvetliť niektoré organické potreby, ako napríklad hlad, smäd, potreba spánku, či kyslíku. Avšak chápať všetky ľudské motívy na základe tohto modelu, môže do viesť jednotlivca do zvláštnych situácií, keďže každá jedna potreba sa považuje za momentálny impulz. Podstatné pre jednotlivcov je skôr to, ako prekonať určitú rovnováhu, nie len to ako sa vrátiť do počiatočného stavu. Druhý model je model ponúk, ponukový model, ktorý je založený na princípe predpokladu, že niektoré vonkajšie podnety majú dynamizujúci účinok, zalarmujú energiu, prinesú uspokojenie, pohodu, alebo naopak navodia strach či napätie. V jedincovi nie sú prítomné potreby,

<sup>106</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999, s. 99. ISBN 8020006907

<sup>107</sup> LETOVANCOVÁ, Eva. *Psychológia v manažmente*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2002, s. 104. ISBN 802231725X

<sup>108</sup> GOLEMAN, Daniel. *Prace s emocii inteligenci*. Praha: Columbus, 1999, s. 109. ISBN 80-7249-017-6

ale iba emócie, ktoré sa zvyknú opakovať, pokiaľ hovoríme o príjemných, alebo dochádza k ich redukcii a odstránení, pokiaľ hovoríme o nepríjemných. Samozrejme že, človek sa snaží vyhľadať len tie podnety, ktoré mu navodzujú pocit príjemnosti. Kognitívny model hovorí, že jeho poznávajúce procesy determinujú procesy, ktoré sú dynamické. Tieto princípy majú riadiace a mobilizujúce účinky.<sup>109</sup>

Ďalej Smékal uvádza, že jedincovi poznanie umožňuje zachádzať aktívne s prostredím. Definuje základnú hnacu silu a potrebu, ktorou je potreba poznania, zvedavosti a potreba jednotlivca zmenšiť neurčitost' a nejednoznačnosť. Z tohto modelu je odvodená potreba redukcie kognitívnej disonancie, čiže neznášania informačného rozporu, a to takým spôsobom, že sa buď nepríma informačný zdroj alebo sa zmení vnútorný systém informácií. V neposlednom rade je to činnostný model. Tento model považuje zdroj motivácie v činnosti, ktorá je sama sebe cieľom a nie len samotným prostriedkom k dosiahnutiu cieľa. Tento model je možno chápať ako auto - motivačný kruh ale je možné ho chápať ako aj vyjadrenie názoru o činnosti ako podstate života. Motivačnú energiu, ktorá sa aktualizuje činnosťou, využívame k dosahovaniu cieľov zachovania a rozvíjania života. Smékal hovorí: „*Uvedené modely nevyčerpávajú všetky pokusy uchopiť teoretické vysvetlenie funkcií potrieb v živote individua. Niektoré z nich trpí abstraktnosťou a apriórnosťou, niektoré sú neprepracované a chýba im vysvetľovacia sila a určitost'.*“<sup>110</sup>

Môžeme však, prostredníctvom Smekála, povedať, že na základe individuálnej psychológie osobnosti, že niektorí ľudia fungujú podľa jedného modelu a druhí podľa iného modelu a že každý jeden z opísaných modelov platí pre danú skupinu a funguje ako kľúč k pochopeniu ich motivačnej dynamiky.<sup>111</sup> Goleman opísal výskum s pracovníkmi určitej spoločnosti. Pracovníci, počas experimentálneho výskumu, ktorí pracovali na smeny, zaznamenávali svoje pocity počas vykonávania určitých činností. Výsledky boli jednoznačné. Pracovníci, ktorí pracovali na rôznych úlohách, ktoré ich akýmsi spôsobom zaujímali alebo ich samotná práca bavila alebo nebavila. Ukázalo sa, že pocity pri práci, pri ktorých bola jediným motívom mzda, za odvedenú prácu, boli negatívne. Nudili sa, pociťovali nezáujem a niektorí dokonca aj mierne podráždenie. Pričom pri práci, ktorá ich zaujímala pociťovali radosť, mali povznesenú náladu a ich emócie boli pozitívne. Pri hodnotení výsledkov, na otázku, v čom pracovníci nachádzali najviac uspokojenia, všetci sa zhodli na tom, že tvorivú povahu a náročnosť, ktorá pre

<sup>109</sup> SMÉKAL, Vladimír. *Psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal, 2012, s. 261. ISBN 9788087029626

<sup>110</sup> SMÉKAL, Vladimír. *Psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal, 2012, s. 262. ISBN 9788087029626

<sup>111</sup> SMÉKAL, Vladimír. *Psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal, 2012, s. 262. ISBN 9788087029626

nich znamenala stimuláciu a okrem iného im dávala šancu neustále sa zdokonaľovať sa. Ďalšími tromi zdrojmi uspokojenia boli hrdosť na dokončení úlohy, priateľské osobné vzťahy, ktoré vznikli na pracovisku a príležitosť pomáhať a odovzdávať skúsenosti. Oveľa nižšie boli finančné prostriedky. A tvrdí, že tradičné nástroje nemajú svoj účinok tam, kde máme zo seba podať čo najlepší výkon. K dosiahnutiu najvyššieho výkonu, je nevyhnutnou podmienkou, že daná osoba pociťuje zápal pre danú úlohu a nasledovné uspokojenie z jej splnenia.<sup>112</sup>

---

<sup>112</sup> GOLEMAN, Daniel. *Prace s emociami inteligenci*. Praha: Columbus, 1999, s. 110. ISBN 80-7249-017-6



## 1.6 Event marketing a emócie

Šindler sa vo svojej knihe venuje event marketingu. A opisuje ho vo vzťahu k emóciám. Je dobre známe, že človek dokáže prijať a spracovať len určité množstvo informácií. Ľudia sú už dlhšiu dobu presycovaní informáciami, ktoré na ne číhajú zo všetkých strán. Aby bola komunikácia čo najúčinnějšía, snažia sa firmy vtláčať do informácie nejaký emocionálny kontext. Racionálne rozhodnutia firmy ovplyvňujú silným emocionálnym pôsobením. Často krát zdanlivo nepotrebné výrobky alebo služby naberajú na význame. V tomto okamihu sa ale firmy pripravíť na to, že sa dostanú do rozporu s etickým kódexom. Vďaka emocionálne ladenej komunikácií je možné upraviť alebo úplne zmeníť priority jednotlivcov alebo skupinám. Napríklad hovoríme o využívaní prostriedkov dlhodobu poškodzujúci zdravie. Konkurenčný boj aj tu zohráva dôležitú úlohu, no firmy a spoločnosti si uvedomujú, že emocionálna komunikácia je len veľmi ťažko kopírovateľná. Spoločnosti si musia dávať však pozor na, ako veľmi tlačia na zákazníka. Môže totiž dôjsť ku tzv. emocionálnemu stresu, ktorý je spôsobený preťažením psychiky organizmu.<sup>113</sup>

Nákonečný tvrdí, že súčasný spotrebiteľ je ovplyvňovaný stále viac preferenciu voľného času. Na využitie práve voľného času vynakladáme stále čoraz viac finančných prostriedkov. Z hľadiska event marketingu sú emócie a zážitky tým, čo práve tento komunikačný nástroj tvorí veľmi atraktívny a prítlačlivý. Umožňuje a podporuje emocionálne umiestňovanie značky vo vyspelom trhovom prostredí. Pre hlbšie pochopenie je potreba uchopiť emócie najskôr z psychologického kontextu. Emócie sú základným pilierom event marketingu a zároveň sú podmienkou úspešného využitia v praxi.<sup>114</sup> Peter Weinberger uvádza, že vo vzťahu k event marketingu ide o snahu ponúknuť jednotlivcovi alebo skupine emocionálny zážitok, ktorý sa premietne do očakávaného správania, ako je napríklad radosť alebo dojatie. A venoval sa problematike orientovanej stratégie event marketingu a zostavil postup, ktorý nám napomáha postupovať správnymi krokmi pri zostavení úspešnej na zážitky orientovanej event marketingovej stratégií. Jednotlivý postup sa týka štyroch krokov:

1. Vytvorenie základnej emocionálnej koncepcie.
2. Generovanie emocionálnych hodnôt.
3. Voľba jasného emocionálneho profilu.

---

<sup>113</sup> ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 19. ISBN 8024706466

<sup>114</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*, Praha: Academia, 2000 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 58. ISBN 8024706466

#### 4. Zostavenie konkrétneho emocionálneho zážitku.

Pri vytvorení základnej emocionálnej koncepcie je najčastejším výstupom súbor kreatívnych myšlienok a intuitívneho brainstormingu. Chladné racionálne uvažovanie je nahradené emocionálnym vnímaním situácie, v ktorej sa spoločnosť, firma, nachádza. Dôležitým je prostredie, kde sa jednotlivец, konečný prijímateľ, nachádza. V akom prostredí sa pohybuje. Nemáme na mysli či sa jedná o mesto alebo dedinu, skôr máme na mysli životný štandard, špecifikáciu kvality života, o akej náplni voľného času hovoríme a definovanie času stráveného s rodinou. Ďalej si musíme špecifikovať aktuálne a budúce hodnotové tendencie, čo našu cieľovú skupinu ovplyvňuje. Ide nám o to, aby sme dokázali vhodnú stratégiu, aby kopírovala čo najbližšie očakávaný vývoj. V neposlednom rade tohto kroku je definovanie si stávajúcej firemnej filozofie. Táto čas je dôležitá pre definovanie si akejkoľvek emocionálnej stratégie.

Ak zostavujeme stratégiu, presadzujeme emocionálny koncept do jednotlivých emocionálnych hodnôt. Preto je potrebný práve krok generovania emocionálnych hodnôt. Chceme dosiahnuť zoznam verbálnych aj neverbálnych, zmyslových zážitkov, ktoré si recipient uchová v podvedomí. Dôležité však je, nenechať sa ovplyvniť vlastnými emocionálnymi hodnotami. Môžu nám slúžiť ako nápovede, no v danej situácii nie sú rozhodujúce. Pri generovaní emocionálnych hodnôt sa riadime piatimi bodmi:

- schémami, zachycujúce základné emocionálne prežitky v najrôznejších situáciách, máme na mysli rôzne vzorce správania,
- príbuznosť emocionálnych hodnôt s image značkou, produktmi alebo službami,
- príbuznosť emocionálnych hodnôt s konkrétnymi, dostupnými informáciami o produkte alebo značke,
- ohraničenie jedinečnosti daného výrobku a jeho nezameniteľnosť s inými produktmi,
- vhodnosť emocionálnych hodnôt pre potreby integrovaného event marketingu v ďalších komunikačných prostrediach ako napr. reklama.

Ďalším krokom je voľba jasného emocionálneho profilu. V tomto kroku sa snažíme definovať kľúčový emocionálny profil značky alebo produktu. Pri hľadaní vhodných emocionálnych hodnôt, väčšinou nájdeme veľké množstvo tých, ktoré spĺňajú naše kritéria. Musíme si však dať pozor na množstvo hodnôt, na ktoré sa sústredíme. Musíme si uvedomiť, že ich budeme potrebovať oveľa menej pre náš produkt. Je vhodné riadiť sa pravidlom, čím menej, tým lepšie. Treba dať do popredia tie vlastnosti,

ktoré budú náš produkt alebo službu robiť výnimočným a tým pádom sa vytvorí silné emocionálne puto s touto značkou, resp. produktom.

V záverečnej etape ide o zostavenie konkrétneho emocionálneho prežitku. Hovoríme o vytvorení takej stratégie, emocionálneho prežitku, ktorá vyvolá očakávané emócie u zvolenej cieľovej skupiny. Táto stratégia by mala podporiť:

- stimuláciu vlastného podnetu spoločne s objektmi event marketingu, jednotlivou značkou alebo produktom,
- možnosť opakovania nami zvolených prežitkov,
- konzistenciu všetkých komunikačných správ firmy.

Jednotlivé eventy musia umožňovať individuálne zážitky s danou značkou, presadzovať jej myšlienky a zladenosť značky s cieľovou skupinou je jedným z hlavných cieľov projektu.<sup>115</sup>

Podľa Bruhn, ak sa zamyslíme na integráciou event marketingu do komunikačného nástroja, neexistuje jednotný názor, či je event marketing nástrojom, ktorý pôsobí na skupinu respondentov dlhodobo alebo len krátkodobo. A tvrdí, že jeho sila nie je ani v tom či pôsobí dlhodobo alebo krátkodobo. Jeho benefitom je jeho samotný taktický význam pri najrôznejších podujatiach, ktoré nie sú primárne organizované na dlhodobé budovanie image spoločnosti. Môže tvrdiť, že skôr odprevádzajú iné komunikačné formy. Bruhn hovorí: „*Jeho silnou stránkou je schopnosť pôsobiť emocionálne na cieľovú skupinu, budovať a podporovať dlhodobé postavenie značky v mysli jedincov*“.<sup>116</sup> Šindler tvrdí, že event marketing je rovnako dôležitý v krátkodobom aj dlhodobom pôsobení na jednotlivca alebo skupinu. Event marketing má schopnosť vyvolať okamžitú emóciu. Tým pádom v danej chvíli ovplyvňuje jeho krátkodobé správanie. Ak sa spoločnosť či firma ujme zodpovedne tejto úlohy, dokáže svojim pôsobením udržiavať tieto emócie dlhodobo aj vďaka pomoci iných komunikačných nástrojov.<sup>117</sup>

### 1.6.1 Event marketing z pohľadu spotrebiteľovho správania

---

<sup>115</sup> WEINBERG, Peter. *Erlebnismarketing*, München, Verlag Vahlen, 1992 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 59-60. ISBN 8024706466

<sup>116</sup> BRUHN, Manfred. *Kommunikationspolitik, Grundlagen der Unternehmenskommunikation, Bedeutung-Stagein – Instrumente*. München, Verlag, Vahlen 1997 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 71. ISBN 8024706466

<sup>117</sup> ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 72. ISBN 8024706466

Šinler poukazuje na fakt, že ak sa zamyslíme nad akoukoľvek organizáciou, uvedomíme si, že sa snažia získať o svojich klientoch čo najviac informácií. Snažia sa porozumieť tomu, čo spotrebiteľ potrebuje alebo čo si želá. Ich snaha pochopiť spotrebiteľa im napomáha vyrábať výrobky, respektíve poskytovať služby, tak aby zaujali a uspokojili svojich zákazníkov. Okrem iných metód, využívajú aj špecializované marketingové prieskumy, ktoré zahŕňajú aj psychologické a sociologické výskumy, ktoré im dokážu pochopiť a spoznať správanie a zvyky jednotlivcov. Súčasná doba marketingu nie vždy zodpovedá požiadavkám trhu. Žijeme v dobe, v ktorej sa životnosť výrobkov skraca, spoločnosti musia často krát aktualizovať svoje inovačné cykly a veľmi veľa výrobkov nahrádzame novými, inými. Cieľom každej jednej marketingovej spoločnosti je, stať sa dlhodobo obľúbeným a využívaným. Recipienti sa totiž pri nákupe rozhodujú v danej chvíli skôr hodnotami, ktoré tak priamo nesúvisia s priamo s úžitkovou hodnotou. Riadia sa skôr emóciami, intuíciou, očakávaniami alebo ich želaniami. Práve vtedy hovoríme o správaní spotrebiteľa. Marketingoví pracovníci preto veľmi často pozorujú a skúmajú obyvateľov, ich správanie a hľadajú podnety, ktoré neskôr pretvárajú na vhodné pravidlá pre toto správanie. Takáto analýza sa však nevykonáva len ak daná spoločnosť chce priniesť na trh nový produkt, či službu. Takúto štúdiu sa snažia vypracovať aj pri negatívnom ohlase na produkt. Chcú totiž pochopiť správanie sa človeka aj v prípade, že produkt alebo služba nie je u spotrebiteľa viac obľúbená.

Ak budeme chápať spotrebiteľove právanie ako proces, ktoré vedie spotrebiteľa ku kúpe daného výrobku či služby, na event marketing sa môžeme pozrieť ako na komunikačný prostriedok tohto procesu. Faktory tohto procesu, ktoré ovplyvňujú celý proces, je možné rozdeliť do štyroch základných skupín. Hovoríme o:

- kultúrnom faktore,
- sociologickom faktore,
- ekonomickom faktore,
- psychologickom faktore.

Každý jeden faktor ovplyvňuje spotrebiteľa alebo skupinu inou intenzitou a majú iný vplyv na recipientov. Nemôžeme tvrdiť, že sa spotrebiteľ rozhodne kúpiť či nekúpiť danú službu alebo tovar, len na základe vplyvu jedného z faktorov. Do žiadneho z nich však výrobca nemá možnosť výrazným spôsobom zasiahnuť. Marketingoví analytici vysledovať podstatu toho, čo motivuje danú cieľovú skupinu ku konečnej kúpe. jediné čo sa dá ešte ku koncu tohto procesu využiť je psychologický vplyv. A práve event marketing pôsobí na spotrebiteľa pomocou psychologických vplyvov, do ktorého

neodmysliteľne patria aj emócie. Emócie sú práve jednou z najdôležitejších zložiek, ak sa pozrieme bližšie na dav ako kolektívnu dušu spotrebiteľa, ktoré sa využívajú pri ovplyvňovaní a presvedčaní. Na dav sa totižto nedá pôsobiť logickými úvahami. Ak sa event marketing zameria na ovplyvnení davu, musí poznať city, ktoré ho ovládajú. Musí ich pochopiť a musí sa ich snažiť využiť ich na vytvorenie alebo na zmenu emocionálneho zážitku. Súčasne s daným eventom pôsobíme nielen na dav, ktorý je jeho súčasťou, ale event marketing využíva tento moment aj na širšie zaujatie väčšej skupiny ľudí upozornením naň prostredníctvom mediálne pútavého obrazu.<sup>118</sup>

Bedrnová, Nový uvádzajú, že ak sa zameriame na psychologický faktor, uvedomíme si, že sa týka a je vlastné iba človekovi. Doteraz sme analyzovali dôvody, ktoré ovplyvňujú rozhodovanie jednotlivca o kúpe, užívaní alebo odložení výrobku či služby. V konečnom dôsledku je to stále len o psychike a psychickom rozpoložení jednotlivca, na jeho momentálnom pociť, a vnímaní okolia, či sa rozhodne pre alebo proti danej službe alebo produktu. Už niekoľko krát sme spomenuli, že event marketing je založený na ľudských emóciách. Čiže skonštatovať, že pre úspešné nasadenie tohto komunikačného nástroja, je priam nevyhnutné poznať a rešpektovať základné zákonitosti psychických stavov a procesov jednotlivca. Konštatovať, že nasadenie tohto komunikačného nástroja bolo úspešné, efektívne a účinné môžeme len v tom prípade, že budeme vedieť predvídať pocity zákazníka, ktoré bude pociťovať vo chvíli, keď naň budeme pôsobiť prostredníctvom nášho event marketingového nástroja. Týmto spôsobom viem vytvoriť všetky predpoklady na pozitívne ovplyvnenie spotrebiteľného správania sa zákazníka v prospech našej značky, produktu alebo spoločnosti, pomocou zamerania sa na šesť stavov poznania. Sú to vnímanie, pozornosť, pamäť, predstavovanie, myslenie a prežívanie.

Rovnako Bedrnová, Nový tvrdia, že ak začneme s definovaním vnímania. Už z pomenovania tohto odseku je jasné, že pre dôkladné prípravenie a následný úspech eventu závisí od vnemoch a vnímanie danej udalosti u jednotlivca či celej skupiny. Preto sa táto časť venuje zmyslovým orgánom, ktoré slúžia na vnímanie- oči, uši, nos a jazyk, či poprípade ruky. Cieľom zapojenia zmyslov je to, aby potencionálny zákazník odchádzal z eventu spokojný, keďže jeho rozhodnutie tak či tak závisí od jeho psychologického rozpoloženia. V ponímaní event marketingu hovoríme o subjektívnom a objektívnom vnímaní. Objektívne podmienky súhrne označujú základné podmienky v mieste konania, čiže výber danej lokality a základnú myšlienku danej akcie. Subjektívne podmienky sú pocity nášho cieľového zákazníka. Cieľom nie je nárazovo

---

<sup>118</sup> ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 82. ISBN 8024706466

predať obrovské množstvo určitého produktu, cieľom eventu je budovať dlhodobú lojalitu u zákazníkov. Ako príklad môžeme uviesť to, že keď sa zákazník ocitne v obchode pred dvoma výrobkami, z čoho jeden je ten náš a druhý patrí konkurencii, vďaka silnému emocionálnemu zážitku, ktorý prežil na našom evente, je viac ako pravdepodobné sa rozhodne pre náš.<sup>119</sup>

Bedrnová a Nový uvádzajú, že pozornosť, resp. vnímanie je základným predpokladom k naviazaniu úspešnej komunikácie. Záleží však iba na tvorcovi eventu, či bude vôbec na čo sústreďovať pozornosť možného klienta. Je na organizátorovi, či dokáže v správnu chvíľu vzbudiť v klientovi dostatočnú pozornosť. Najvhodnejší spôsob je byť dostatočne originálny, tým sa zvýši šanca vzbudiť pozornosť. Je vhodné snažiť sa priblížiť hodnotám a potrebám zároveň to môže byť to najzložitejšie, lebo práve to obnáša poznať veľmi dobre konečného spotrebiteľa.

Nie menej dôležitým stavom, ktorý sa snažíme u spotrebiteľa dosiahnuť je pamäť resp. pamätanie si zážitok. Ak sa nám podarí vzbudiť pozornosť, náš úspech je len čiastočný. Ak chceme dosiahnuť stanovený cieľ, musíme dosiahnuť to, že si spotrebiteľ, zapamätal to, čo sa mu snažíme povedať. A opäť sa vraciame k emóciám a ich veľmi dôležitej úlohe. Keďže maximálny účinok je odovzdanie audiovizuálneho zážitku, snažíme sa, aby bola udalosť dostatočne sprevádzaná emocionálnymi podnetmi. Pokiaľ dokážeme u človeka vzbudiť silný emocionálny zážitok, bude si ho určite dlho pamätať. Funguje to tak i opačne, ak máme výraznú negatívnu skúsenosť napríklad s nechotou, ďalšíkrát uvažuje či sa na dané miesto vrátíme alebo nie. Pokiaľ však chceme aby sa informácie resp. pocity zapamätali čo najdlhšie, musí byť daný moment najväčšieho emocionálneho zážitku povedaný na začiatku alebo na úplnom konci udalosti. Vtedy si to človek zapamätá najviac.<sup>120</sup>

*„Predstavovanie si znamená, čo si o danom výrobku alebo službe, ktorá nám je prezentovaná v danej chvíli, po zapojení všetkých možných emócií, predstavíme. Myslíme tým, aké predstavy, o výrobku alebo službe, naša akcia vzbudí. Práve na týchto predstavách v mozgu závisí jeho budúce nákupné správanie“.*<sup>121</sup>

---

<sup>119</sup> BEDRNOVÁ, Eva., NOVÝ, Ivan. *Psychologie a sociologie řízení*, Praha. Managment Press, 1998 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 83-84. ISBN 8024706466

<sup>120</sup> BEDRNOVÁ, Eva., NOVÝ, Ivan. *Psychologie a sociologie řízení*, Praha. Managment Press, 1998 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 84-85 ISBN 8024706466

<sup>121</sup> BEDRNOVÁ, Eva., NOVÝ, Ivan. *Psychologie a sociologie řízení*, Praha. Managment Press, 1998 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 85. ISBN 8024706466

Ak bude kreatívna myšlienka sebe lepšia, píše Bedrnová a Nový pokiaľ nebude logicky prepojená s použitím výrobku alebo služby, časom záujem o ňu opadne. Vo svete existujú však ľudia, ktorí sú ľahšie ovplyvniteľní ako tí druhí. Je to tak preto, lebo ich rozhodnutia sú veľmi impulzívne postavené na momentálnom emocionálnom rozpoležení. Práve u týchto ľudí je jednoduchšie vyvolať dojem, že produkt, ktorý sa imponúka je nenahraditeľný. Treba mať však na mysli aj skupinu ľudí, ktorá uvažuje veľmi racionálne a dôkladne si rozmyslí, či do niečoho investuje čas a svoje peniaze. V tomto prípade je veľmi dôležité prepojenie emócií s logikou daného produktu. Taktiež je nutné sa pripraviť vhodnými argumentmi, ktoré môžu zákazníka presvedčiť. Vždy však múčime rátať s tým, že budeme neúspešní.<sup>122</sup>

Šindler hovorí: „*vhodne pripravená akcia sa v danom čase stáva jedným neopakovateľným zážitkom pre všetkých zúčastnených. Emócie, emócie a zasa len emócie sú hnacím motorom tohto nástroja. Emócie nás reprezentujú a zároveň predávajú. Rozhodujú o úspechu alebo naopak o úspechu. Pri dôraze na prežitok však zachováme únosnú mieru emócií. Aktívnejšie zapojenie emócií prispieva k ľahšiemu úspechu, môže však viesť aj k úpadku firmy*“.<sup>123</sup>

---

<sup>122</sup> BEDRNOVÁ, Eva., NOVÝ, Ivan. *Psychologie a sociologie řízení*, Praha. Management Press, 1998 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 86. ISBN 8024706466

<sup>123</sup> ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 87. ISBN 8024706466

## 2. Emocionálna inteligencia

### 2.1 Inteligencia ako pojem

Říčan nám v prvom rade ako sa ponoríme do pojmu emocionálnej inteligencie, priblíži pojem samotnej inteligencie, ako takej. Ak hovoríme o inteligencií, je to u človeka najznámejšia schopnosť. Inteligencia je Môžeme tiež hovoriť o obecnej inteligencií, ale taktiež o chápatosti alebo dôvtipnosti. Inteligencia je schopnosť vedieť si dať rady v novej situácií, keď si nevystačíme so skúsenosťami.<sup>124</sup> Ako uvádza vo svojej publikácií, v inteligencii môžeme rozlíšiť dve zložky. Prvú zložku uvádza ako tekutú zložku. Je to inteligencia málo závislá na vzdelaní a rozumovom tréningu. Táto zložka je viac vrodená ako získaná. Táto zložka dosahuje svoj vrchol pred dvadsiatym rokom života. Neskôr táto zložka začne pozvoľne klesať, s pribúdajúcimi rokmi je tento pokles prudkejší. Druhú zložku inteligencie opisuje ako kryštalickú. Je podstatne viac ovplyvnená vzdelávaním, či už máme na mysli školské alebo akékoľvek iné. Čím viac sa človek vzdeláva, kryštalická zložka inteligencie rastie. Musíme však podotknúť, že rast tejto inteligencie je obmedzený kapacitami tekutej zložky inteligencie.<sup>125</sup> Nákonečný uvádza, že tekutá zložka, alebo tiež nazývaná fluidná zložka, má na starosti chápať vzťahy, čo je vlastne podstata myslenia.<sup>126</sup> Říčan tvrdí, že rozdiel medzi starým človekom a mladým je ten, že starý človek sa opiera o hotové, zažitú pojmy, o vypracované schémy myslenia, o myšlienkovú disciplínu a skúsenosť, môžeme jednoducho povedať, že sa opiera o skúsenosti, ktoré získal počas svojho života na zemi.

V ostatnej dobe sa kladie veľký dôraz na tvorivosť. V dnešnej dobe nestačí nájsť jedno správne riešenie pri nejakej úlohe alebo probléme. Je potrebné vymyslieť nové riešenie, to čo už nie je dopredu dané. Tvorivosť sa uplatňuje nielen v umení, ale i vo vede a technike.<sup>127</sup>

Smékal tvrdí, že na to, aby mohol byť človek tvorivý, musí disponovať minimálne priemernou inteligenciou, existujú však vysoko inteligentní ľudia, ktorí nedokážu riešiť problémy pomocou tvorivosti, ale iba tradičnými prostriedkami. Je nutné brať do úvahy

---

<sup>124</sup> ŘÍČAN, Pavel. *Psychológia osobnosti*. Bratislava: 4. vyd Bratislava, 1982, s. 91

<sup>125</sup> ŘÍČAN, Pavel. *Psychológia osobnosti*. Bratislava: 4. vyd Bratislava, 1982, s. 92

<sup>126</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 551. ISBN 9788073874438

<sup>127</sup> ŘÍČAN, Pavel. *Psychológia osobnosti*. Bratislava: 4. vyd Bratislava, 1982, s. 92



fakt, že niekedy môže byť inteligencia nepriateľom tvorivosti. Tvorivý proces zahŕňa aj momenty, kedy je nutné použiť logiku alebo schopnosť overovania. Kedysi sa usudzovalo, že preto aby bol človek tvorivý bolo nutné nasledovať iba iracionálnu intuíciu. Čo už v dnešnej dobe môžeme tvrdiť, nie je pravda. Síce intuícia stále patrí do prvkov tvorivosti, rozvíjajú ju však aj myšlienkové vyhľadávanie súvislostí, vzťahov, chápanie podstaty javov a iné javy.<sup>128</sup>

E. Ullrich definoval kreativitu, teda tvorivosť takto: „*je to schopnosť poznávať predmety v nových vzťahoch a originálnym spôsobom, čiže originalita a nová kombinácia, zmysluplne ich používať neobvyklým spôsobom, flexibilne, vidieť nové problémy tam, kde na prvý pohľad nie sú- senzitivita, odchyľovať sa od navyknutých schém myslenia a nevnímať nič ako pevné, teda premenlivosť a vyvíjať z noriem vyplývajúce ideí i proti odporu prostredia- nonkonformizmus. Ak sa to vyplatí, nájsť niečo nové, čo predstavuje obohatenie kultúry a spoločnosti*“<sup>129</sup>. Ďurič uvádzajú, že inteligencia sa javí ako nevyhnutná, avšak nie úplne postačujúca báza na prejavovanie tvorivosti. Ich vzájomné vzťahy sa delia v závislosti od úrovne inteligencie a profesie. Okrem rozumových schopností, je tvorivosť podmienená aj osobnostnými a motivačnými charakteristikami k tomu, aby mohla produkovať nápady, nové pohľady, obrazy či riešenia. Takisto je podmienená prostredím, ktorí prejav tvorivosti skôr tlmí a brzdí, či podporuje.<sup>130</sup>

Švec označuje intelektové spôsobilosti anglickým výrazom „*intellectual skills*“ a definuje ich ako : „*špecifické predmetné schopnosti pochopiť zmysel, príčinu, kontext, stanovisko a iné vzťahy. Ústne a písomne komunikovať, tlmočiť, korešpondovať, vypracovať správu a vykonávať zložitejšie myšlienkové operácie, ako triediť, zdôvodňovať, odvodzovať, vyhodnocovať, tvorivo riešiť a konštruovať*“.<sup>131</sup>

I keď existuje niekoľko druhov rôznych inteligencií, ako napríklad všeobecná, sociálna, emocionálna, praktická a rôzne iné, majú spoločné prvky, ktoré ich dovoľujú nazývať inteligenciami. Existujú nejednotné vymedzenia pojmu inteligencia. Stretávame sa buď s príliš úzkym vymedzením, alebo naopak, s príliš širokým. St. M. Kosslyn a R. S. Rosenberg tvrdia, že inteligencia je schopnosť človeka správnych riešení problémov,

---

<sup>128</sup> SMÉKAL, Vladimír. *Psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal, 2012, s. 323. ISBN 9788087029626

<sup>129</sup> ULLRICH, 1987 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 107. ISBN 802000628

<sup>130</sup> ĎURIČ, Ladislav. *Pedagogická psychológia*. Bratislava: Media Trade, 1997, s. 127. ISBN 8008024984

<sup>131</sup> ŠVEC, Štefan. *Anglicko-slovenský lexikón*. Bratislava: Iris, 2008, s. 145. ISBN 9788089256211

ako aj schopnosť rozumieť a učiť sa ťažkým materiálom.<sup>132</sup> Meili tvrdí, že existuje veľké množstvo foriem inteligencie, ale nedá sa obísť bez pojmu všeobecnej inteligencie. Všetky odlišné akty inteligencie majú niečo spoločné.<sup>133</sup> L.L. Thurstone prišiel na to, že existujú rôzne faktory inteligencie, ktoré sa v rôznych podobách podieľajú na rôznych intelektových výkonoch. Thurstone k nim pridáva aj percepčné výkony a pamäť. Jeho faktory inteligencie sú nasledovné:

- verbálne chápanie,
- verbálna plynulosť, čo znamená schopnosť pohotového verbálneho prejavu,
- numerický faktor, ktorý zastrešuje základné matematické operácie,
- rýchlosť vnímania,
- priestorovú predstavivosť,
- pamäť,
- induktívne usudzovanie, čiže spočíva vo vyvodzovaní všeobecných záverov.<sup>134</sup>

Nakonečný vo svojej publikácii upozorňuje, že je rovnako dôležité rozlišovať rôzne druhy inteligencie. Každý druh je vhodný na použitie, pri riešení iného druhu problému. Ak človek stojí pred problémom abstraktného charakteru, využije iný druh inteligencie, ako keď stojí pred problémom sociálneho charakteru. Jednotlivé aspekty sa však prelínajú a navzájom dopĺňujú. Poznáme tieto druhy:

- ✓ abstraktnú inteligenciu,
- ✓ konkrétnu inteligenciu,
- ✓ sociálnu inteligenciu,
- ✓ emočnú inteligenciu,
- ✓ praktickú inteligenciu.

Abstraktná inteligencia je schopnosť človeka rozumieť abstraktné problémy a vedieť používať a operovať s verbálnymi a matematickými symbolmi. Schopnosti rozumieť

---

<sup>132</sup> KOSSLYN, Stephen. M., ROSENBERG, Robin. S. *The Brain, The Person, The World*, 2.vyd. Boston Allyn and Bacon, 2004. In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 551. ISBN 9788073874438

<sup>133</sup> MEILI, Richard, ROHRACHTER Hubert, a spol. *Učebnice experimentální psychologie*, Praha, Státní pedagogické nakladatelství, 1967 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 551. ISBN 9788073874438

<sup>134</sup> THURSTONE, Louis.L. *Primary mental abilities, Psychometric Monographs*, Chicago: University of Chicago Press, 1938 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 552. ISBN 9788073874438

konkrétne problémy a pracovať s objektmi je práve konkrétna inteligencia.<sup>135</sup> Goleman zachytil stručnú charakteristiku emocionálnej inteligencie ako súvis s emocionálnou zrelosťou, najmä so sebaovládaním a empatiou. Emocionálna inteligencia sa uplatňuje v sociálnych interakciách a často krát sa prekrýva s pojmom sociálna inteligencia.<sup>136</sup> Sternberg hovorí: „*praktická inteligencia je široké poňatie schopností účelnej adaptácie, založenej na riešení praktických problémov a vyjadruje teda spôsobilosť učiť sa, v zmysle praktického uplatňovania skúseností*“.<sup>137</sup>

Hebb rozlíšil dva druhy inteligencie a označil ich pojмами vrodená a environmentálna inteligencia. Hebb zdôrazňuje, že nie je možné porovnávať inteligencie príslušníkov dvoch rôznych etnických skupín, lebo v rôznych kultúrach a subkultúrach existujú rôzne podmienky adaptácie. Ako príklad použil správanie domorodeného indiána z Brazílie po prvý krát v meste, jeho správanie by bolo pri najlepšom význame minimálne čudné, no ak by sme vzali pracovníka New Yorskej burzy a nechali fungovať v pralese, jeho správanie by bolo rovnako čudné a nemožné.<sup>138</sup>

## 2.2 Meranie inteligencie

Đurič opisuje inteligenčné testy, z latinských výrazov *intellectum*, čo znamená porozumenie, pochopenie a zo slova *testis*, ktoré v preklade znamená svedectvo alebo dôkaz.<sup>139</sup> Nakonečný uvádza, že meranie inteligencie sa uplatňuje od začiatku dvadsiateho storočia. Inteligencia sa meria prostredníctvom inteligenčných testov alebo testov inteligencie. Tieto testy sú obyčajne vytvorené na základe určitých faktorových, analytických modelov inteligencie. Základom testov sú štandardizované podnety. Myslíme tým úlohy, vyžadujúce verbálne a výkonové reakcie. Napríklad nejaké zopakovanie vzoru, zostavenie danej figúrky a pod. Teda ide o mentálne výkony, ktoré sú prísne bodovo hodnotené. Tieto body nám slúžia ako podklad na výpočet úrovne

---

<sup>135</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 552. ISBN 9788073874438

<sup>136</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, 1997, ISBN 80-85928-48-5 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 552. ISBN 9788073874438

<sup>137</sup> STERNBERG, Robert.J. *Beyond IQ A Triarchic Theory of Human Intelligence*, New York Cambridge University Press, 1985 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 552. ISBN 9788073874438

<sup>138</sup> HEBB, Donald.O. *The organization of behavior*, New York, London, 1949 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 102. ISBN 8020006281

<sup>139</sup> ĐURIČ, Ladislav. *Pedagogická psychologie*. Bratislava: Media Trade, 1997, s. 132-133. ISBN 8008024984

inteligencie. Hodnota sa vyjadruje intelligenčným kvocientom, IQ, ktorý bol zavedený W. Sternom a vyjadruje pomer mentálneho a chronologického veku, pričom mentálny vek vyjadruje skutočnú úroveň dosiahnutého intelektového vývoja. Chronologický vek je reálny vek podľa kalendára daného jedinca, ktorému je merané IQ. Výsledok, čiže hodnota, sa ešte vynásobí stami, aby sa odstránil zlomok. Priemerná hodnota IQ sa pohybuje okolo hodnoty 100 a vyjadruje balans medzi chronologickým a mentálnym vekom. Hodnota sa počas života môže meniť, je to normálny proces ak sa posuny dejú tak plus mínus o osem stupňov hodnoty IQ. Jednotlivci, ktorí sú podrobení testom inteligencie, aj napriek rovnakým výsledkom, môže byť ich kapacita rozvinutá v iných hodnotách. Niektorí majú lepšiu pamäť, iní zasa lepšiu predstavivosť.<sup>140</sup> V Ďuričovej publikácii zistíme, že ľudia, ktorí disponujú s hodnotou IQ 140% a viac, sú označovaní ako ľudia s vynikajúcou inteligenciou alebo ako tzv. géniovia. Hodnoty 120-139% sú znakom pre vysokú, nadpriemernú inteligenciu. IQ 110-119 je ľahký nadpriemer inteligencie. Priemerná inteligencia, teda IQ 90-109 je zastúpená najväčším množstvom obyvateľstva. IQ 80-89 je nízka, podpriemerná inteligencia. Ľahkou debilitou, IQ 70-79, ako sa označuje tento stupeň, je zároveň aj hraničné pásmo medzi rozumovou zaostalosťou a normou. IQ od 50 do 69, nesie označenie ako debilita. Ak sa intelligenčný kvocient stretne s hodnotou od 20 do 49, nazývame to stupeň imbecility. Hodnoty do 20 sú označované ako idiocita.<sup>141</sup> Nakonečný hovorí, že ak sa chceme na tieto hodnoty pozrieť zo strany schopnosti vzdelávania a možnosti výučby, hraničná hodnota IQ sa musí stretnúť so stupňom debility, čiže na škále IQ od 50 do 69. Samozrejme, že táto miera výučby je obmedzená.<sup>142</sup>

Poznáme niekoľko intelligenčných testov, píše Nakonečný. Môžu byť založené na chápaní vzťahov medzi prvkami vizuálnych štruktúr, ako napríklad Ravenov test, niektoré sa zasa odlišujú tým, pre koho sú určené, iné sú napríklad určené pre deti a iné pre dospelých. Nie každý tieto intelligenčné testy uznáva, ale je treba poznamenať, že práve táto psychodiagnostická metóda veľmi užitočná, pretože prináša veľmi dôležité poznatky o intelektu človeka. Intelligenčné testy sú ovplyvniteľné a to najmä motiváciou.<sup>143</sup>

---

<sup>140</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 103. ISBN 8020006281

<sup>141</sup> ĎURIČ, Ladislav. *Pedagogická psychológia*. Bratislava: Media Trade, 1997, s. 133. ISBN 8008024984

<sup>142</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 103. ISBN 8020006281

<sup>143</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, s. 556. ISBN 9788073874438

### 3. Emocionálna inteligencia

Wharamová tvrdí, že terminológia emocionálnej inteligencie je založená na označovaní emocionálnej inteligencie ako EI, je to technicky správne označenie, no často krát sa stretávame aj s označením EQ. Je tomu tak preto, že sa snažíme vytvoriť určitú asociáciu s IQ. Čo je vlastne dobre, lebo automaticky ľudia začnú uvažovať nad emóciami, myslením a inteligenciou. Označenie EQ môžeme používať, ak chceme vyjadriť škálu na stupnici práve meranej emocionálnej inteligencie. Veríme, že každý jeden človek sa narodí s určitým stupňom vyváženej emocionálnej inteligencie. Existujú dohady a skúmania, či pri niektorých jednotlivcoch a ich poruchách. Máme na mysli ľudí, postihnutých autizmom.<sup>144</sup> Ak by sme sa však napríklad opýtali jedného z rodičov takto postihnutého dieťaťa, určite by sme dostali odpoveď, že samozrejme ich dieťa disponuje určitou formou emocionálnej inteligencie, len nie každý ju dokáže pochopiť a vnímať.

Goleman opisuje emocionálnu inteligenciu ako schopnosť vedieť sa vyznať v sebe samom a aj v ostatných ľuďoch. V spojitosti s emocionálnou inteligenciou hovorí o spojitosti so schopnosťou vnútornej motivácie a zvládania vlastných emócií, ale aj emócií cudzích. Schopnosti emocionálnej inteligencie sa líšia od schopností rozumovej inteligencie, no zároveň sa dôležite dopĺňajú. Niektorí ľudia disponujú veľmi vysokým IQ, zatiaľ čo úroveň ich emocionálnej inteligencie je nižšia môžu skončiť presne na tom istom mieste ako jednotlivci s priemernou hodnotou IQ a s vysokou úrovňou emocionálnej inteligencie.<sup>145</sup> Ako taktiež opísal názor profesorky z Bostonskej univerzity na premiantov na škole, kde konštatovala, že pri podrobnom pozretí na ich študijné výsledky si je možné vytipovať skupinku poslušných ľudí, ktorí sú veľmi úspešne schopní plniť požiadavky pevne stanoveného systému. Aj keď snaha pri štúdiu je všetkých rovnaká, niektorí majú lepšiu schopnosť dosahovať lepšie výsledky merané školskými známami. Školské známky však nezodpovedajú nič o tom, ako človek dokáže reagovať na zmeny, ktoré mu prinesie život.<sup>146</sup> Na margo tejto štúdie Goleman tvrdí, že školská inteligencia nás nijak nepripravuje na neprehľadné situácie v živote a príležitosti, ktoré nám budú čeliť v nevyspytateľnom živote. Nadštandardne

---

<sup>144</sup> WHARAMOVÁ, Jane. *Emocionálna inteligencia*. Bratislava: Príroda, 2013, s. 12. ISBN 9788007021518

<sup>145</sup> GOLEMAN, Daniel. *Prace s emoční inteligencí*. Praha: Columbus, 1999, s. 305. ISBN 80-7249-017-6

vysoké IQ ešte vôbec nemusí byť zárukou finančnej prosperity, či úspechu v profesií, spoločenskom postavení a ani zárukou šťastia.<sup>147</sup>

Wharamová tvrdí, že našu vrodenuú časť emocionálnej inteligencie si môžeme poškodiť. Hovorí, že sa to deje najmä pri životných situáciách, hlavne pri emocionálnych lekciách, ktorými prechádzame počas detstva lebo puberty. Emocionálna inteligencia dokáže byť zmenená pomocou racionalizácie. Hovorí, že dieťa má povolené prejavovať všetky druhy emócií približne do svojich troch rokov a potom sa mu prikazuje aby sa správal slušne. Bez kriku, bez plaču. Označuje to ako neprejavovanie emocionálnej tendencie. Toto obmedzovanie dospelými voči deťom môže v prejavoch počas dospievania ovplyvniť dieťa natoľko, že bude potláčať svoje emócie. Ak sa tak stane, stále je tu nádej v tom, že sa časť emocionálnej inteligencie podarí tréningom vrátiť späť. Tento tréning môže v človeku rozvinúť schopnosť empatického myslenia a povzbudiť v ňom optimizmus.<sup>148</sup> Goleman nás upozorňuje, že náš školský systém a ani naša kultúra nekladie dostatočný dôraz na emocionálnu inteligenciu. Zvládanie emocionálnej inteligencie je na nás samých aj napriek tomu, že emocionálna inteligencia, súbor vlastností, ktoré niektorí ľudia dokonca nazývajú charakterom, má obrovský dopad na náš osud. Citová oblasť života, rovnako ako iné vedy, si vyžadujú určité znalosti a špeciálne schopnosti na to, aby ich človek vedel dôkladne používať vo svojom živote. Môžeme tvrdiť, že citové schopnosti sú akýmsi vyšším nadaním, ktoré rozhoduje o tom, ako dobre vieme použiť svoje ostatné schopnosti vrátane logického myslenia.<sup>149</sup>

Goleman charakterizoval päť základných emocionálnych a sociálnych schopnosti:

1. sebauvedomenie,
2. sebaovládanie,
3. motivácia,
4. empatia,
5. spoločenská obratnosť.

Pod sebauvedomením rozumie znalosť toho, čo v danom okamihu cítime, čiže môžeme povedať, že je to schopnosť rozpoznania citu v jeho vzniku. Je to schopnosť vedieť uplatniť vlastné prednosti v rozhodovaní. Sebauvedomenie je schopnosť realisticky odhadnúť možnosti a schopnosti, ktorými človek disponuje.

---

<sup>146</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligencia*. Praha: Metafora, 2011, s. 41. ISBN 9788073593346

<sup>147</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligencia*. Praha: Metafora, 2011, s. 41. ISBN 9788073593346

<sup>148</sup> WHARAMOVÁ, Jane. *Emocionálna inteligencia*. Bratislava: Príroda, 2013, s. 12-13. ISBN 9788007021518

<sup>149</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligencia*. Praha: Metafora, 2011, s. 41. ISBN 9788073593346

Sebauvedomenie je jedným, zo základov emocionálnej inteligencie. Ak máme problém s uvedomovaním si vlastných citov, sme úplne bezbranný. Ak človek pozná svoje city, vie, čo môže od nich očakávať v niektorých situáciách. Vďaka tomu sa dokážu lepšie rozhodovať, ako napríklad keď majú urobiť rozhodnutie o vstupe do manželstva, či do nového pracovného pomeru. Človek, ktorý je sebauvedomelý musí vystupovať s adekvátnou sebadôverou.

Schopnosť sebaovládania znamená smerovanie vlastných emócií tak, aby boli pre človeka skôr motorom, než akousi brzdou konania smerom k stanoveným cieľom. Človek musí zaobchádzať so svojimi emóciami, tak ako si to daná situácia vyžaduje. Jednotlivec musí byť charakteristický svedomitosťou. Jeho schopnosť oddialiť vlastné uspokojenie v záujme dosiahnutia vzdialenejších cieľov a musí rýchlo zmobilizovať svoje sily, ak je poznačený emočným stresom. Pomocou motivácie sa musí snažiť prevziať vznikajúce podnety. Človek, ktorý nie je motivovaný, nedokáže ani pre vlastné dobro napredovať k cieľom. Ak človek nezapojí do svojho konania emócie, stratí motiváciu napredovať a ísť ďalej. Neustále musí prekonávať hranice svojich možností a musí byť sám na seba prísny a zvyšovať úroveň nárokov. Nesmie sa vzdávať a voči nepodareným veciam, úlohám, skutkom a sklamaniam, sa musí stať do istej miery imúnny. Empatia je jednou zo základných ľudských kvalít. Človek musí byť empatický, musí sa vedieť vcítiť do pocitov druhých a snažiť sa pozrieť na daný problém alebo udalosť pomocou jeho optiky. Je dôležité, aby bol obklopený priateľskými vzťahmi. Ľudia, ktorí sa vedia vcítiť do emócií druhých sa najlepšie uplatnia v pomáhajúcich profesiách, kde sa môžu o niekoho starať.

V neposlednom rade je to spoločenská obratnosť alebo aj inak povedané umenie medziľudských vzťahov. Aby sa človek mohol nazvať spoločensky obratným, musí vedieť ovládať svoje emócie a musí vedieť odhadnúť spoločenské vzťahy. Človek by mal vedieť používať spoločenskú obratnosť do takej miery, že vie presvedčiť okolie, vie ľudí viesť a mal by sa vďaka tomu veľmi dobre uplatniť pri vyjednávaní pri práci v tíme a v záujme spoločnej spolupráce. Ľudia, ktorí vynikajú touto schopnosťou, sú v spoločnosti veľmi obľúbenými spoločníkmi a ich práca by sa mala orientovať na povolenia, kde je treba pracovať v kolektíve.<sup>150</sup>

V článku Kataríny Leškovej sa dozvieme názor od pani Slobodovej, ktorá je konzultantka poradenskej spoločnosti Amrop Hever Slovakia a tvrdí: „Priemyselné

---

<sup>150</sup> GOLEMAN, Daniel. *Prace s emocii inteligenci*. Praha: Columbus, 1999, s. 306. ISBN 80-7249-017-6. ; GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 52. ISBN 9788073593346

a obchodné esá v Spojených štátoch a v západnej Európe prišli na to, že len vysoké IQ dobrého manažéra nerobí a že dokonca býva často opak pravdou. I keď samozrejme ideálna osobnosť má vyvážený pomer medzi IQ a EQ<sup>151</sup>

### 3.1 Emocionálna inteligencia v manželstve

Podľa Golemana a jeho výskumov, momentálny trend v manželstve a sním stúpajúce počty rozvodov ešte viac upozorňujú na potrebu emocionálnej inteligencie medzi ľuďmi. Síce sa počet v rozvodoch za rok viac menej ustálil avšak existuje iný spôsob ako sa na danú problematiku môžeme pozrieť. Existuje totiž vypočítania rozvodovosti. Je to práve hodnotenie pravdepodobnosti, že práve nové manželstvo skončí rozvodom. Podľa tohto ukazovateľa rozvodovosť stále rastie. Samotná rozvodovosť sa ustálila, ale možnosť, že manželstvo skončí rozvodom sa prenáša na nové páry. Goleman tvrdí, že podľa tohto spôsobu výpočtu, len tri páry z desiatich zostanú spolu, a že trvanie manželstva bude len s jedným, pôvodným partnerom. Niektorý môžu túto myšlienku napadnúť s tvrdením, že toto nie je spôsobené poklesom emočnej inteligencie ale práve spoločenským tlakom, ktorý už nijakým spôsobom neprízvukuje na udržanie manželstva. To, že kedysi bolo hanbou, rozviesť sa, či závislosť žien na svojich manželoch, nech už hovoríme o finančnej závislosti, akékoľvek sily, ktoré udržiavali aj tie najmenej harmonické manželstvá už pominula. V dnešnej dobe už akýkoľvek tlak v spoločnosti jednoducho neexistuje a práve z tohto dôvodu je citové puto medzi partnermi je omnoho dôležitejšie, samozrejme len v tom prípade že má vzťah prežiť.<sup>152</sup> Najčastejšou problémom a príkladom je, že jeden z partnerov, čo je najčastejšie žena, sa snaží o spojenie a on uhýba. Veľa manželských poradní sa stretáva práve s takýmito opismi problémov v manželstve. Muž si sťažuje na nezmyselné požiadavky a výbuchy svojej partnerky a ona sa zasa sťažuje na jeho ľahostajnosť voči všetkému. Táto manželská hra je jasným dôkazom toho, že v danom manželstve existujú dva typy emocionálnej reality. Je to jeho typ a jej typ. Niekedy sú tieto odlišnosti jednoducho dané temperamentom jednotlivých partnerov, ale často príčinou sa ich vznik pozoruje už z detstva. Deje sa to pre rozdelenie svetov chlapcov a dievčat. Bariéra týchto svetov vzniká, keď každé pohlavie dáva prednosť iným hrám a to len preto, že sa deti boja posmechu zo strán druhých. Podľa prieskumov pri deťoch vo veku troch rokov sa stretneme s tým, že až päťdesiat percent detí tvrdí, že

<sup>151</sup> LEŠKOVÁ, K. *Je EQ viac ako IQ?*. [online]. © 1.4. 2008 [cit.09.03.2014]. Dostupné z: <http://zena.sme.sk/c/3804417/je-eq-viac-ako-iq.html>

<sup>152</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligencia*. Praha: Metafora, 2011, s. 123. ISBN 9788073593346



ich najlepšimi kamarátmi sú deti opačného pohlavia, v piatich rokoch toto číslo klesne až o dvadsať percent a v siedmich rokoch už skoro žiaden chlapec nepovie, že najlepšou kamarátkou je dievča a opačne. Zmena zasa nastáva v puberte, kedy však nehovoríme o kamarátsťve, ale o sexuálnom záujme.<sup>153</sup>

Už v rodinách, emócie a pracovanie s nimi, sa chlapcom a dievčatám vykladajú inak. Rodičia sa rozprávajú o citoch viac so svojimi dcérami ako so synmi. Jediná emócia, ktorá sa nespomína, je hnev. Dievčatá sa dostávajú k viac informáciám o emóciách ako chlapci. Aj keď si rodičia vymýšľajú príbehy pre svoje deti, pre dievčatá používajú v rozprávaní viac emocionálne nabitých slov ako pre chlapcov. Ak sa aj rozoberajú emócie s chlapcami, tak sa skôr rozoberajú príčiny a následky daných emócií a to najmä hnev.<sup>154</sup>

Ak sa však vrátíme k manželstvu a postojom k emóciám medzi mužmi a ženami, Goleman poukazuje na fakt, že je preukázané, že ženy sú v priemere empatickejšie ako muži, teda pokiaľ hovoríme o schopnosti mať vlastnosť rozoznávať nevyslovené emócie druhého človeka. Máme na mysli, schopnosť vyčítať emócie z výrazu tváre, tónu hlasu a iných neverbálnych prejavov. Ak sa zamyslíme nad ďalšími rozdielmi, ktoré môžu spôsobovať nedorozumenia medzi partnermi, či až dokonca problémy, sú napríklad aj jednoduchšie rozoznávanie emócií z tváre ženy ako z tváre muža. Ženy v porovnaní s mužmi prežívajú svoje emócie intenzívnejšie a pritom prchavejšie, preto môžeme tvrdiť že sú ženy viacej emotívnejšie, ako muži. Vďaka tomuto poznatku ženy vstupujú do manželstva pripravené na úlohu emocionálnej manažérky, zatiaľ čo si muži túto úlohu pre zachovanie vzťahu cenia oveľa menej ako ženy. Ženy sa chcú rozprávať o samotnom vzťahu, pričom muži majú problém v tom, čo ich partnerky vlastne chcú.<sup>155</sup> Ted Huston zistil, že pri pytačkách, boli muži ďaleko ochotnejší komunikovať spôsobom, ktorí uspokojoval blízkosť a intimitu ich budúcich žien. Avšak po svadbe a s pribúdajúcimi rokmi, sa muži so svojimi manželkami toľko nerozprávali. Pocit blízkosti s nimi hľadali skôr v spoločnej činnosti, ako napríklad pri práci v záhrade.<sup>156</sup> Goleman sa k tejto teórii pridal a tvrdí, že toto narastajúce ticho môže spôsobiť to, že sú muži vo vzťahoch menej vnímaví, zatiaľ čo si ženy oveľa viac uvedomujú vzťahové problémy. Neobratnosť mužov pri riešení citových problémov je ešte viac umocňovaná v tom, ako sme už opísali, že ich schopnosť rozoznávať výrazy emócií v tvárach svojich partneriek. Ženy dokážu jednoduchšie a rýchlejšie

---

<sup>153</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 124. ISBN 9788073593346

<sup>154</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 124. ISBN 9788073593346

<sup>155</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 126. ISBN 9788073593346

<sup>156</sup> HUSTON, T. *What's has love to do with it?*. [online]. © [cit. 06.03.2014] Dostupné z: <http://www.utexas.edu/features/archive/2003/love.html>

rozpoznať smútok na tvárach svojich manželov, ako opačne. Aby si muž všimol a nejakým spôsobom reagoval na to, že je žena smutná, musí žena smútok preukazovať oveľa silnejšie ako manžel. Ak sa vďaka tomuto pozrieme na dopad citového rozdielu medzi pohlaviami, ako sa vo vzťahoch riešia nezhody a smútok, ktoré vznikajú v každom intímnom vzťahu, zistíme, že špecifické spory, napríklad koľko krát mať pohlavný styk, ako vychovávať deti alebo akú veľkú pôžičku z banky je vhodné si vziať, nemôžu sami o sebe rozbiť manželstvo. Príčina rozchodu párov spočíva v tom, ako o týchto chýlostivých záležitostiach diskutovať. Dosiachnutie dohody ako nesúhlasiť je rozhodujúci okamih pre zvládnutie vzťahu. Žena a muž sa musia spoločne naučiť zvládať rozdiely medzi pohlaviami. Pokiaľ práve toto nebudú zvládať, vystavujú sa riziku častých emočných roztržiek, čo môže ústiť do zničenia vzťahu.<sup>157</sup>

Partneri si musia uvedomovať keď spolu komunikujú, aký je rozdiel medzi kritikou osobnosti a obyčajnou sťažnosťou. Ak sa najskôr pozrieme na pohľad ženy, tak zistíme, že žena jasno a presne pomenuje, čo ju rozčuľuje, pričom kritizuje svojho manžela. Ona však kritizuje len jeho správanie a konanie. Hovorí a opisuje to, aké pocity v nej manžel vzbudil. Na jednej strane je to prejav emocionálnej inteligencie, avšak na druhej strane manželka zneužíva konkrétny problém aby mohla napadnúť manžela. V manželovi to nevzbudí nič iné ako pocit zahanbenia, viny, neschopnosti a nelásky. Ak sa hocikto takto cíti, jeho prejavu budú skôr obranárske, čiže má skôr potrebu sa pred manželkou brániť ako pochopiť, prečo sa tak vlastne cíti a už vôbec necíti potrebu daný problém riešiť. Goleman tvrdí, že ak ešte k tomuto prejavu pridáme opovrhnutie, ktoré nie je prejavom, len čisto slovným, ale aj tónom v hlase, či výrazom tváre, tak emócie sa stávajú priam deštruktívne. K takejto situácii dochádza najmä vtedy, ak do diskusie vstúpi hnev. Vtedy, pri hádkach, dokážu partneri používať jeden voči druhému expresívne výrazy, ktoré tento pocit len umocnia. Následne sa tento pocit opovrhnutia prejavuje aj v tvári. Je to spôsobené svalom, ktorý sa nachádza na našej tvári a ten spôsobuje stiahnutie kútika na ústach najčastejšie do ľavej strany, oči sa upriamia smerom hore. Tento celý proces spôsobí u druhého partnera zrýchlenie frekvencie srdca až o dva až tri údery za minútu. Zistilo sa, že pokiaľ sa partneri hádajú pätnásť minút a tento proces opovrhovania sa vyskytne u jedného z partnerov viac ako štyrikrát, je to tiché znamenie, že sa tento pár s najväčšou pravdepodobnosťou rozpadne. Samozrejme, je normálne, ak sa to z času na čas u partnerov vyskytne a neznamená to, že vzťah treba okamžite ukončiť. Ak sa to deje neustále, môžeme tvrdiť, že to je to jeden zo znakov, že niečo nie je v poriadku a že je vzťah ohrozený. Poukazuje na to, že manžel či manželka sa už sám pre svojho partnera odsúdil, či

---

<sup>157</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011, s. 126. ISBN 9788073593346

odsúdila. V takýchto situáciách on či ona pociťujú stres. Ako sme už opísali v predchádzajúcich kapitolách, stres nás ženie k dvom možným reakciám. Máme na mysli útek alebo boj. Keď túto informáciu pretransformujeme do vzťahu, zistíme, že reakcia partnerov je, že sa jeden uchýli k defenzívnemu správaniu alebo sa rozhodne pre protiútok. Protiútok vedie k hlasnej a búrlivej hádke, ktorá však nikam nevedie. Avšak defenzívne správanie, čiže útek môže mať ešte katastrofálne následky. Ak sa partner rozhodol pre útek, jeho tvár stratí akýkoľvek prejav emócií a jednoducho nijak nereaguje.<sup>158</sup>

Goleman opisuje ako je najlepšie zvládnuť hádku. Ukrivdenému partnerovi ide najmä o vypočutie sťažností, jedným z vhodných prístupov, je prístup empatie. Empatia môže výrazne znížiť citové napätie. Ak porovnáme kľúčové rozdiely medzi spormi v zdravom manželstve a vo vzťahoch končiacich rozvodom, zistíme, že podstatou je schopnosť zaceliť trhliny vzniknuté hádkou. Mechanizmy, slúžiace k náprave a k zábrane emocionálnej explózií sú v podstate jednoduché:

- držať sa pôvodnej témy;
- byť empatický s partnerom;
- pokúšať sa zmierňovať napätie.

Tieto kroky napomáhajú udržať prejavy emócií v rozumných medziach a umožňujú partnerom sústrediť svoju pozornosť na problém, ktorý je predmetom sporu. Je nutné mať na pamäti, že ak chceme, aby manželstvo, resp. akýkoľvek vzťah bol funkčný, je vhodné, ak nezameriavame svoju pozornosť na špecifické problémy. Myslíme tým samotný sex, peniaze či domáce práce, ktoré sú najčastejším kameňom úrazu. Skôr je nutné podporovať aby sa vo vzťahu vyvíjala a podporovala emocionálna inteligencia. Vďaka nej sa totiž dokážu riešiť problémy tak, aby boli spokojní obaja partneri. Na vývoj emocionálnej inteligencie medzi partnermi je potrebná len malá hŕstka emocionálnych schopností:

- upokojenie seba samého, tým pádom seba samého;
- byť empatickým voči svojmu partnerovi;
- načúvanie partnerovi.

Tieto zásady napomáhajú riešiť konflikty konštruktívnejšie a daný spor je riešený čestne. Je to spôsob ako partneri dokážu „dobro hádať“. Je samozrejmé, že žiaden svoj emočný zlovyk nemôžeme zmeniť cez noc, no ak zistíme, že potrebujeme niečo zmeniť, musíme sa pripraviť na to, že budeme potrebovať nutnú dávku trpezlivosti,

---

<sup>158</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligencia*. Praha: Metafora, 2011, s. 127 - 128. ISBN 9788073593346

vytrvalosti a bdlosti. Schopnosť pozitívne ovplyvniť vzťah je priamo úmerná k motivácií ich snaženia.<sup>159</sup> Každá silná emócia je vo svojej podstate impulzom ku určitému správaniu. Ovládnutie týchto pohnútok je základom emocionálnej inteligencie. Toto sebaovládanie je najťažšie práva v milostných vzťahoch, lebo práve tie sú pre nás tak veľmi dôležité.

Citové reakcie sa dotýkajú našich najhlbších potrieb a nimi sú byť milovaný a uctievaný. Či v partnerskom, či manželskom vzťahu máme strach zo straty toho druhého a práve tento strach sa premieta do hádok a nášho správania. Z tohto dôvodu máme často krátky pocit, že nám v hádkach ide o prežitie a aj napriek tomu, že sme si vedomí, že ak sa necháme uniesť emóciami, nič nevyriešime. Je nutné naučiť sa rýchlemu zotavovaniu zo zaplavenia emócií. Snaha o upokojenie situácie je najvhodnejším spôsobom, ako zvládnuť celú situáciu. Ako sme už opísali, pri hádkach dochádza k reakcii organizmu na stres, hnev zrýchlením pulzu. To je znak toho, že v našom organizme dochádza k zaplavovaniu emóciami. Partneri by si mali v danej chvíli dať dvadsať minútovú prestávku. Nech to znie akokoľvek absurdne, má to svoj dôvod. Rozčúlenie podporuje len ďalšie rozčúlenie. Preto ak dokážeme zastaviť tento proces, telo a fyzické reakcie s tým spojené sa upokoja, znormalizujú a my dokážeme reagovať bez vedľajších reakcií, ktoré by situáciu len zhoršili.<sup>160</sup>

Jane Wharamová upozorňuje na dôležitosť slovnej zásoby pri pomenovaní jednotlivých pocitov. Hovorí o nej ako o emocionálnej gramotnosti. Ak opisujeme svoje pocity používame vety, ako napríklad „cítim sa sklamané“. Z tejto vety je nám jasné, že v popredí je človek, ktorý ju vyslovuje. Ak však použije na vyjadrenie pocitov vetu, napríklad „kvôli tebe žiarim“, do popredia sa dostáva druhá osoba, s ktorou diskutujeme. Takéto vyjadrenie pocitov stavia partnera, či partnerku do defenzívneho postoja, čo môže kaziť priebeh komunikácie. Namiesto toho, aby to pomohlo, to práve škodí a zodpovednosť sa prenáša z partnera na nás a v tom momente sa stávame obeťou. Táto technika je využívaná niektorými ľuďmi na manipulovanie, čo ale v partnerskom vzťahu nie je vhodný spôsob.<sup>161</sup>

Komunikáciu v manželstve je možné aplikovať aj na komunikáciu v práci – či už s nadriadenými, podriadenými alebo kolegami v pracovnom tíme. Do plnenia jednotlivých pracovných úloh vstupuje rozličná emocionálna inteligencia jednotlivých pracovníkov, čo má za následok rozdielne pristupovanie k riešeniu pracovných úloh, zvládania stresu na pracovisku, vzájomnej komunikácie a v konečnom dôsledku na

<sup>159</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligencia*. Praha: Metafora, 2011, s. 135. ISBN 9788073593346

<sup>160</sup> GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligencia*. Praha: Metafora, 2011, s. 136. ISBN 9788073593346

<sup>161</sup> WHARAMOVÁ, Jane. *Emocionalna inteligencia*. Bratislava: Príroda, 2013, s. 71. ISBN 9788007021518

splnenie zadanej pracovnej úlohy a kariérny postup. Zvládanie domácej komunikácie je podobné ako zvládanie pracovnej komunikácie.

## 4. Teoreticko – empirická časť

### 4.1 Celkový cieľ práce

Práca je zameraná na emocionálnu inteligenciu ľudí na pracovisku, na komunikáciu na pracovisku, či majú emocionálnu inteligenciu na pracovisku vyššiu lídri tímov, ako ďalšiu otázku sme si položili, či existujú rozdiely v emocionálnej inteligencii medzi pohlaviami a v neposlednom rade sa pokúsime zistiť, či existuje vzťah medzi emocionálnou inteligenciou a narastajúcim vekom.

4. vplyv emocionálnej inteligencie na pracovisku (tím líder – člen tímu; člen tímu – člen tímu);
5. existencia rozdielov medzi pohlaviami;
6. vzťah vekového rozdielu a emocionálnej inteligencie.

### 4.2 Prieskumové otázky

Som si vedomý/vedomá, ako a prečo reagujem v určitých situáciách?

Dokážem kontrolovať svoje nálady v práci?

Stávam sa často obeťou svojich pocitov?

Dávam najavo svoje pocity pri riešení pracovných problémov?

Dokážem ukázať svoje pocity, ako hnev, radosť, agresivita alebo priateľstvo pred druhými ľuďmi?

Ovplyvňujú emócie druhých ľudí moje správanie?

Ak pociťujem prejavovanie negatívnych emócií, ovplyvní to celý môj deň?

Cítim sa dobre v spoločnosti iných ľudí?

Upodozrievam kolegov na pracovisku z nečestných úmyslov?

Dokážem sa vyjadriť tak, aby mi ostatní ľudia rozumeli?

Dokážem upútať pozornosť iných ľudí natoľko, aby ma počúvali?

Viem motivovať iných ľudí k lepším výkonom?

Mám dobrý pocit z kolektívnej práce?

Majú ma kolegovia v práci radi?

Chodievajú si ľudia za mnou po rady?

### 4.3 Výberový súbor

„Hlavnou úlohou a predmetom činnosti Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby (NASES) je správa, prevádzka a rozvoj vládnej dátovej siete GOVNET a prevádzka a rozvoj služieb Ústredného portálu verejnej správy, ako základných nástrojov informatizácie verejnej správy na Slovensku. Ďalej je to konzultačná, sprostredkovateľská a školiaca činnosť v oblasti informatiky, informačných a elektronických komunikačných sietí a inžiniersko-projektová činnosť v oblasti informačných sietí a elektronických komunikačných služieb, ako aj iné činnosti, týkajúce sa sieťových a elektronických služieb. Činnosť Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby v maximálnej miere podporuje urýchlenie rozvoja a rozširovania služieb e-governmentu na Slovensku, čo povedie k úsporám a zefektívneniu výkonu verejnej správy, zjednodušeniu kontaktu občanov s úradmi, ako aj k podpore celkovej informačnej vyspelosti slovenskej spoločnosti, verejnej sféry, podnikateľskej obce, ako aj širokej verejnosti.“<sup>162</sup>

#### 4.3.1 Pracovná náplň pracovníkov

Pracovníci Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby sú rozdelení podľa projektov, jednotným vzorcom. Vedúci daného projektu je projektový manažér, ďalej na danom projekte pracuje finančný manažér, kontrolu a monitorovanie zachytáva v rámci svojej funkcie manažér monitoringu a v neposlednom rade je súčasťou tímu asistent projektu. Každý team má svojich informačných špecialistov, ktorí majú na starosti technickú podporu daných projektov. V rámci Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby sú jednotlivé projekty rozdelené podľa pracovného zamerania. Na každom projekte pracuje tím ľudí, preto sme v našom dotazníku uviedli pracovné rozdelenie ako vedúci pracovník a členovia tímu.

---

<sup>162</sup> *Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby*. [online]. © 2009 [2014-03-02]. Dostupné z: <http://nases.gov.sk/>

Výskumnú vzorku nášho výskumu tvorilo 50 ľudí, 24 mužov a 26 žien vo veku 23 až 59 rokov.

Zber dát potrebných pre výskum bol realizovaný v mesiaci február 2014. Všetci participanti boli zamestnaní v agentúre na trvalý pracovný pomer. Vysokoškolsky vzdelaný boli všetci zúčastnení prieskumu.

#### **4.3.2 Procedúra prieskumu**

V rámci vykonaného v prieskumu bola využitá metodika primárneho zberu dát prostredníctvom dotazníkového prieskumu. Vzhľadom na to, že cieľom nášho prieskumu bolo porovnať jednotlivé kategórie. Na výpočet jednotlivých kategórií sme si zvolili metódu aritmetického priemeru. Ten sme vzájomne porovnali a výsledky dotazníkov sme zaznamenali do tabuliek.

#### **4.4 Stavba dotazníka**

Na základe štúdia literatúry, teoretickej časti a na základe vymedzenia emocionálnej inteligencie a jej hlavných charakteristík sme zostavili dotazník pozostávajúci z pätnástich otázok. Participanti odpovedali na otázky uzatvorenými odpoveďami, s možnosťami áno – nie.

#### **4.5 Predpoklady**

Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby je orientovaná na informačné technológie a prácu s nimi, preto vzhľadom na technický dôraz práce je predpoklad, že muži pracujúci v tejto spoločnosti, budú mať nižšiu emocionálnu inteligenciu ako ženy, preto si dovoľíme tvrdiť, že jednou z hypotéz je, že ženy pracujúce v agentúre NASES majú vyššiu emocionálnu inteligenciu ako muži, ďalšia hypotéza je, že vyššia emocionálna inteligencia pomáha upevniť líderskú pozíciu v tíme, a že starší participanti, vďaka životným situáciám, majú vyššiu emocionálnu inteligenciu ako mladšie ročníky.



**Tabuľka 1: Zobrazenie výsledkov žien**

Por. číslo	pohlavie	funkcia	vek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	skóre
Vzor 100% EQ dotazník	ž	č	a	A	A	N	N	A	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	15/15
1.	ž	ČT	D	A	A	N	A	A	A	N	A	N	N	A	N	A	A	N	11/15
2.	ž	TL	E	A	A	N	N	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	12/15
3.	ž	ČT	D	A	A	A	N	A	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
4.	ž	ČT	D	A	A	A	A	A	N	N	A	N	A	N	A	A	A	A	10/15
5.	ž	ČT	D	A	A	N	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
6.	ž	ČT	E	A	A	N	N	A	N	N	N	A	A	A	A	A	A	A	12/15
7.	ž	TL	D	N	N	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	N	7/15
8.	ž	TL	E	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	12/15
9.	ž	TL	F	A	N	N	A	A	N	N	N	A	A	A	A	A	A	A	9/15
10.	ž	ČT	D	A	A	A	A	A	A	N	N	N	A	A	N	A	A	A	12/15
11.	ž	TL	D	N	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	9/15
12.	ž	ČT	D	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	10/15
13.	ž	ČT	D	N	N	A	A	A	A	N	A	N	N	N	A	A	A	A	9/15
14.	ž	ČT	D	A	A	A	N	A	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
15.	ž	ČT	D	A	A	A	N	A	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
16.	ž	ČT	E	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	12/15
17.	ž	ČT	E	A	A	N	A	A	N	N	A	A	A	N	A	A	A	A	11/15
18.	ž	ČT	D	A	A	A	N	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	13/15
19.	ž	ČT	D	A	A	N	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	13/15
20.	ž	ČT	D	A	A	N	N	A	A	N	A	N	N	N	N	A	A	N	13/15
21.	ž	ČT	E	A	A	A	A	A	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	13/15
22.	ž	ČT	D	A	A	N	A	A	A	N	A	N	N	N	A	A	A	A	12/15
23.	ž	ČT	D	A	A	N	A	A	A	A	A	N	A	N	N	A	N	N	9/15
24.	ž	TL	E	A	A	N	N	N	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
25.	ž	ČT	E	A	A	A	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	13/15
26.	ž	ČT	D	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A	N	8/15

Zdroj: autor práce, 2014 (vlastné šetrenie)

**Legenda-** Funkcia – vedúci pracovník (Tím Líder) – TL

zamestnanec (Člen Tímu) – ČT

Vek - od 23 rokov - do 30 rokov – D

od 30 rokov - do 45 rokov - E

od 45 rokov a viac - F

Odpovede – ÁNO – A

NIE – N

**Tabuľka 2: Zobrazenie výsledkov mužov**

Por. číslo	pohlavie	vek	funkcia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	skóre
Vzor 100% EQ dotazník	m			A	A	N	N	A	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	15/15
1.	m	E	ČT	A	A	N	N	N	A	A	A	A	A	A	N	A	A	N	8/15
2.	m	E	ČT	N	N	A	N	A	A	A	N	A	N	N	A	N	N	N	2/15
3.	m	D	TL	A	N	A	N	A	N	A	N	A	A	N	N	A	A	N	5/15
4.	m	F	TL	N	A	A	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	1/15
5.	m	D	TL	A	A	N	A	A	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
6.	m	D	TL	A	A	N	N	N	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
7.	m	D	ČT	A	A	N	A	A	N	N	A	N	A	A	A	A	A	A	13/15
8.	m	D	ČT	A	A	N	N	A	A	N	A	N	A	A	N	A	A	A	14/15
9.	m	E	TL	A	A	N	N	A	N	N	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
10.	m	E	TL	A	A	N	N	A	N	N	A	A	A	A	A	A	A	A	13/15
11.	m	E	ČT	A	A	N	N	A	N	N	A	A	A	A	A	A	A	A	13/15
12.	m	E	ČT	N	N	A	A	A	A	A	N	A	A	A	A	N	N	A	6/15
13.	m	F	TL	N	N	A	A	A	A	N	N	A	N	A	N	A	A	A	7/15
14.	m	E	ČT	A	A	N	N	A	N	N	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
15.	m	E	ČT	A	A	N	A	A	N	N	A	N	A	A	A	A	A	A	13/15
16.	m	E	ČT	A	A	N	A	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	13/15
17.	m	E	TL	A	A	N	N	A	A	N	A	N	A	A	A	A	N	A	14/15
18.	m	E	ČT	A	A	N	N	A	N	N	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
19.	m	E	TL	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	N	11/15
20.	m	E	ČT	A	A	N	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
21.	m	D	ČT	A	A	N	N	A	N	A	A	N	A	A	A	A	A	N	12/15
22.	m	E	TL	A	A	N	A	A	A	N	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15
23.	m	E	TL	A	A	A	A	A	A	N	N	A	A	A	A	A	A	A	11/15
24.	m	F	ČT	A	A	N	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	14/15

Zdroj: autor práce, 2014 (vlastné šetrenie)

**Legenda-** Funkcia – vedúci pracovník (Tím Líder) – TL

zamestnanec (Člen Tímu) – ČT

Vek- od 23 rokov - do 30 rokov – D

od 30 rokov - do 45 rokov - E

od 45 rokov a viac - F

Odpovede – ÁNO – A

NIE – N

## 4.6 Výsledky dotazníkového prieskumu emocionálnej inteligencie

Na základe získaných dát sme vyhodnotili dotazníky, ktoré boli vypracované zamestnancami v spoločnosti Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby. Metódou vyhodnotenia dotazníkov z prieskumu emocionálnej inteligencii na pracovisku spoločnosti NASES, sme zvolili metódu aritmetického priemeru, aby sme boli schopní porovnať výsledky jednotlivých hypotéz.

Výsledky prieskumu v porovnaní emocionálnej inteligencie mužov a žien v spoločnosti NASES poukazujú, že ženy disponujú na základe zodpovedaných otázok v dotazníku, vyššou emocionálnou inteligenciou ako muži. Podľa výpočtu sme zaznamenali skóre žien 11,03 bodov a v rámci dotazníkového prieskumu sme zaznamenali skóre mužov 10,58 bodov. Z toho vyplýva, že ženy v agentúre sú viac emočne zdatné.

Pri vyhodnocovaní dotazníka sme zistili, že budeme môcť porovnať len dve vekové kategórie, vzhľadom na to, že iba jedna žena pracuje v agentúre NASES je v kategórii veku nad štyridsať päť rokov. Preto sme mohli porovnať výsledky len pre dve kategórie a to vekové kategórie do tridsať rokov a nad tridsať rokov. Výsledky potvrdili predpoklad, že ženy spadajúce do vekovej kategórie nad tridsať rokov s výsledkom 12,00 majú vyššiu emocionálnu inteligenciu ako ženy spadajúce do kategórie do tridsať rokov, ktorých hodnota výsledkov z dotazníka bola 11,29.

Opak však preukázalo porovnanie mužov, ktorí v kategórii do tridsať rokov preukázali, že majú vyššiu emocionálnu inteligenciu ako muži nad tridsať rokov. Hodnoty preukázané v dotazníkoch boli, že muži do tridsať rokov mali 12,00 a starší muži, vo vekovej hranici nad tridsať rokov mali hodnoty 10,88. Taktiež pri hodnotení dotazníkov mužov, sme nemohli zapracovať vekovú kategóriu nad štyridsať päť, keďže v spoločnosti NASES pracujú len traja muži nad štyridsať päť rokov.

Vzhľadom na technickú činnosť agentúry, spoločnosť NASES zamestnáva prevažne mužov vo vedúcich pozíciách. Žien vo vedúcich pozíciách je len šesť, nevieme vyvodiť jasný záver, či ženy ako tím líderky disponujú väčšou emocionálnou inteligenciou, lebo z dotazníkov vychádza, že majú priemernú kapacitu emocionálnej inteligencie. Rozhodne si však myslíme, že by bolo veľmi zaujímavé sa tejto otázke v budúcnosti venovať. Muži vo vedúcich pozíciách, ako tím lídri, podľa našich výsledkov v dotazníkoch, disponujú vyššou emocionálnou inteligenciou, ako ženy vo vedúcich funkciách v spoločnosti NASES.

Výsledky dotazníkov týkajúcich sa členov tímov mužov a členov tímov žien sa vyznačovali porovnateľnou emocionálnou inteligenciou. Samotné členky tímov zo strany žien a líderkami tímov žien sa nedá porovnať už z vyššie uvedeného dôvodu a to nedostatočného počtu žien v riadiacej funkcii. Muži ako lídri tímov a ich členovia sa porovnať dajú a z prieskumu vyplýva, že ich hodnoty vyšli pomerne rovnaké. Tímový lídri majú hodnotu emocionálnej inteligencie 11,80 a členovia mužského tímu majú hodnotu 11,54.

## Záver

Život a správanie každého jedného človeka je ovplyvnení emóciami, ktoré prežíva v každej chvíli svojho života. Emócie dokážu ovplyvniť pozornosť človeka, jeho schopnosť rozhodovania sa v určitých situáciách. Emócie môžu ovplyvniť fyziologické procesy, pamäť a sociálne začlenenie človeka v spoločnosti. Vplyv emócií na človeka je veľmi pestrý a ich schopnosť meniť nálady človeka je nemožné ohraničiť. Emócie dokážu človeka vyviešť zo zabehnutých koľají a dokonca spôsobiť poruchy v správaní. Nezvládnutie emócií môže viesť človeka až k úzkostným náladám. Ich regulovanie nie je jednoduchý proces, závisí od množstva psychologických, neurologických a sociálnych dejov, ktoré sa tvoria v organizme. Bez akéhokoľvek pochybností je regulácia emócií úzko spojená s emocionálnou inteligenciou.

V diplomovej práci sme charakterizovali emócie ako psychický odraz vo forme bezprostredného citového prežívania životného zmyslu javov a situácií, ktoré je podmienené vzťahom medzi ich objektívnymi vlastnosťami a potrebami subjektu.<sup>163</sup> V spoločnosti bola snaha o vytlačenie emócií z fungovania jednotlivcov spoločnosti, no ich dôležitosť sama, tento prístup nedovolila. Človek ako tvor plný emócií nie je schopný fungovania bez nich. Naopak, v dnešnej dobe je oveľa viac kladený dôraz na zapájanie emócie či už do bežného života, ale aj do pracovného prostredia. Wharamová opisuje emócie ako prostriedok s najsilnejším vplyvom a najzákladnejšou schopnosťou prinútiť človeka k akejkolvek činnosti.<sup>164</sup>

Môžeme tvrdiť, že emócie ako radosť, strach, znechutenie, smútok a hnev sú vrodené emócie, ktoré sú zakorenené v každom človeku. Rozdiel je len v ich prejave a tým pádom sú spojené s temperamentom daného človeka a jeho emocionalitou.

Temperament osobnosti bol klasifikovaný mnohými psychológmi a filozofmi. Nakonečný medzi základný znak temperamentu, temperamentovej dispozície, charakterizoval vzrušivosť, alebo v širšom význame emocionalitu. Je to špecifická súčasť psychiky. Emocionalita alebo emotívnosť je chápaná ako citlivosť voči situáciám, ktoré vzbudzujú emócie.<sup>165</sup> Temperament každého človeka a jeho emocionalita ho sprevádzajú pri reagovaní na každú situáciu, s ktorou sa stretáva a preto každý človek reaguje na isté situácie iným spôsobom. Emócie, temperament a samotná emocionalita neovplyvňujú len momentálne reagovanie na problém alebo

---

<sup>163</sup> NAKONEČNÝ, Milan.. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 413. ISBN 8020006893

<sup>164</sup> WHARAMOVÁ, Jane. *Emocionálna inteligencia*. Bratislava: Príroda, 2013, s. 26. ISBN 9788007021518

<sup>165</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, s. 90. ISBN 8020006281

situácie ale dokážu ovplyvniť aj budúce správanie sa a postoj človeka. Řičan nás upozorňuje na fakt, že ak chceme predvídať konanie niekoho iného porozumieť jeho úsudkom, musíme byť schopný položiť a zodpovedať na jednoduché otázky, ktoré nám pomôžu pochopiť konanie druhých. Hovorí o otázkach, ktoré znejú „prečo to chcú“, „o čo im ide“ a na základe odpovedí na ne, vieme lepšie pochopiť príčinu či dôvod správania a najmä to, čo ich k tomu motivuje.<sup>166</sup> Tak ako temperament tvorí súčasť celkovej osobnosti človeka, aj motivácia je pre každého človeka charakterizovaná motivačným profilom, ktorý je ďalšou dôležitou súčasťou osobnosti človeka.

Ak na emócie nazrieme z pohľadu využiteľnosti v praxi, zistíme, že najvyužívanejšie sú práve v obore event marketingu a reklame. Eventy a snaha predajcov o predaj akéhokoľvek produktu nám obklopuje na každom kroku v našom živote. Vďaka emocionálne podfarbenej komunikácii je možné jednoducho a upraviť alebo úplne zmeniť priority pri nákupe alebo vnímaní produktov a služieb. Takýto druh komunikácie spoločnosti využívajú veľmi často, avšak aj oni si musia uvedomovať mieru a intenzitu, s akou budú vplývať na zákazníka, resp. koncového prijímateľa informácie.<sup>167</sup>

To, či vieme spracovať informácie a aký postoj k informáciám tohto druhu zaujmeme nám umožňuje emocionálna inteligencia. Inteligencia, ako ju pozná každý jeden človek, sa môže merať rôznymi testami. V živote človeka dochádza k zmenám, ktoré ovplyvňujú jeho inteligenciu. Prechádza rôznymi vzdelávacími systémami a nadobúda skúsenosti, ktoré mu neskôr napomáhajú riešiť situácie, ktoré mu život prináša. Inteligencia je dôležitý prvok v živote človeka, ale samotný pocit šťastia či úspech zaručiť nikomu nedokáže. Emocionálnu inteligenciu môžeme opísať ak schopnosť vedieť sa vyznať sám v sebe a zároveň aj v ostatných ľuďoch.

Emocionálna inteligencia má schopnosť, vďaka ktorej sa líši od rozumovej inteligencie, ale zároveň sa významne navzájom dopĺňajú.<sup>168</sup> S emocionálnou inteligenciou sa stretávame pri riešení problémov v živote v rôznych situáciách, na pracovisku, v súkromnom živote, či už medzi priateľmi, partnermi alebo manželmi. Emocionálna inteligencia nám napomáha vidieť veci z inej perspektívy. Keďže je človek druh spoločenský, žije v spoločnosti iných ľudí a je v neustálom kontakte s nimi. V každom z ľudských vzťahov dochádza k stretu názorov a inému pohľadu na tú istú udalosť. Pri správnom zaobchádzaní so svojimi emóciami a využívaní emocionálnej inteligencie v živote dokážeme komunikovať, riešiť konflikty, a fungovať v spoločnosti.

---

<sup>166</sup> ŘIČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti*. Bratislava: 4. vyd Bratislava, 1982, s. 105

<sup>167</sup> ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003, s. 19. ISBN 8024706466

<sup>168</sup> GOLEMAN, Daniel. *Prace s emoční inteligencí*. Praha: Columbus, 1999, s. 305. ISBN 80-7249-017-6

Rozličná emocionálna inteligencia jednotlivých pracovníkov vstupuje do plnenia jednotlivých pracovných úloh, čo má za následok rozdielne pristupovanie k riešeniu pracovných úloh, zvládania stresu na pracovisku, vzájomnej komunikácie a v konečnom dôsledku aj kariérny postup.

V teoreticko – empirickej časti sme si zadefinovali tri hypotézy. Celkový cieľ teoreticko – empirickej časti je pozorovanie emocionálnej inteligencie na pracovisku, na komunikáciu, ktorá sa vedie na pracovisku. Či majú emocionálnu inteligenciu na pracovisku vyššiu lídri tímov. Zaoberali sme sa otázkou, či existujú rozdiely v emocionálnej inteligencii medzi mužmi a ženami na pracovisku a pokúsili sme sa zistiť, či existuje vzťah medzi narastajúcim vekom respondentov a emocionálnou inteligenciou. V rámci praktickej časti, na základe preštudovanej literatúry a hlavného vymedzenia emocionálnej inteligencie, sme zostavili dotazník, ktorého súčasťou bolo pätnásť uzatvorených otázok. Respondenti odpovedali dvomi možnými odpoveďami, áno a nie. Po spracovaní všetkých získaných dotazníkov sme výsledky najskôr zaznamenali do tabuliek, ktoré sme vyhodnotili pomocou aritmetického priemeru.

Participanti boli zamestnancami Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby. Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby je správcom, prevádzkovateľom a vývojárom vládnej dátovej siete GOVNET. Taktiež má na starosti prevádzku a rozvoj služieb Ústredného portálu verejnej správy, čo je základným nástrojom informatizácie verejnej správy na Slovensku.<sup>169</sup>

Celkový počet bol päťdesiat respondentov - z čoho bolo dvadsať štyri mužov a dvadsať šesť žien. Všetci boli zamestnaní na trvalý pracovný pomer a vysokoškolsky vzdelaní. Vek respondentov sa pohyboval na škále od dvadsať tri do päťdesiat deväť rokov. Vzhľadom na charakter Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby, ktorej služby sú orientované na informačné technológie a prácu s nimi, sme predpokladali, že muži, ktorí pracujú v tejto spoločnosti, budú mať nižšiu emocionálnu inteligenciu ako ženy, zamestnané v tejto agentúre. V prieskume sme zistili, že ženy pracujúce v Národnej agentúre pre sieťové a elektronické služby disponujú vyššou emocionálnou inteligenciou a sú viac emočne zdatné, ako muži zamestnaní v NASES.

Ďalej sme predpokladali, že emocionálna inteligencia upevňuje líderskú pozíciu v pracovnom tíme. Pri spracovávaní získaných dát sme zistili, že porovnať emocionálnu inteligenciu žien v líderskej pozícii nemôžeme, pretože v agentúre nie je zamestnaný dostatočný počet žien zastupujúcich túto funkciu. Z počtu líderiek žien

---

<sup>169</sup> *Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby*. [online]. © 2009 [2014-03-02]. Dostupné z: <http://nases.gov.sk/>

môžeme len konštatovať, že majú priemernú kapacitu emocionálnu inteligenciu. V prípade mužov v pozícii lídrov tímov môžeme tvrdiť, že ich emocionálna inteligencia je vyššia, ako žien pracujúcich na tejto pozícii v agentúre. Vzhľadom na to, že zastúpenie žien v pozícii lídrov tímu je v NASES minimálne, si myslíme, že by bolo zaujímavé tento výsledok overiť výskumom. Ostatným predpokladom bolo, že respondenti, ktorí sú starší a vďaka životným situáciám skúsenejší, by mali mať vyššiu emocionálnu inteligenciu ako respondenti patriaci do kategórie s nižším vekom. Z vyhodnotenia dotazníka sme zistili, že môžeme porovnať len dve vekové kategórie žien, vzhľadom na to, že v Národnej agentúre pre sieťové a elektronické služby pracuje len jedna žena nad štyridsať päť rokov. Na základe týchto zistení, sme porovnali kategórie do tridsať rokov a nad tridsať rokov. Výsledky ukázali, že ženy spadajúce do vekovej kategórie nad tridsať rokov majú vyššiu emocionálnu inteligenciu ako ženy v kategórii do tridsať rokov.

Opakom boli muži zamestnaní v NASES, ktorí v kategórii do tridsať rokov preukázali, že disponujú vyššou emocionálnou inteligenciou ako muži spadajúci do kategórie nad tridsať rokov. Rovnako ako u žien zamestnaných v tejto agentúre, ani u mužov sme nemohli porovnať vekovú kategóriu nad štyridsať päť rokov, keďže v Národnej agentúre pre sieťové a elektronické služby pracujú len traja muži nad štyridsať päť rokov.



## Zoznam použitej literatúry

ALLPORT, Gordon Willard. *Pattern and growth in personality*. New York, 1961 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998. ISBN 802000628.

ARRIVÉ, Jean Yves. *Umění prožívat emoce*. Praha: Portal, 2004. ISBN 80-7178-828-7

ANOCHIN, Pjotr. K., *Očerki po fyziologii funkcionalnych system*. Moskva, 1975 In NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80020006257

ATKINSONOVÁ, Rita.L., ATKINSON, Richard.C., SMITH, Edward.E., BEM, Daryl.J, NOLEN-HOEKSAMA, Susan. *Psychologie*. Praha: Victoria Publishing, 1995 ISBN 808560535X.

BEDRNOVÁ, Eva., NOVÝ, Ivan. *Psychologie a sociologie řízení*, Praha. Managment Press, 1998 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003. ISBN 8024706466

BEDRNOVÁ, Eva., NOVÝ, Ivan. *Psychologie a sociologie řízení firmy*. Praha: PROSPEKTUM, 1994 In LETOVANCOVÁ, Eva. *Psychológia v manažmente*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2002. ISBN 802231725X

BRUHN, Manfred. *Kommunikationspolitik, Grundlagen der Unternehmenskommunikation, Bedeutung- Stategien – Instrumente*. München, Verlag, Vahlen 1997 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003. ISBN 8024706466

CATTELL, Raymond. In Pawlik, Kurt., *Dimensionen des Verhaltens: Eine Einführung in methodik und Ergebnisse faktoren-analytischer psychologischer Forschung*, Bern-Stuttgart 1986 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006281

COLLINSOVÁ, Bryn. C. *Emocionální nezpůsobilost*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-24-5

DARWIN, Charles. *The Expression of the Emotions in Man and Animals*, London, 1872 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, ISBN 9788073874438.

ĎURIČ, Ladislav. *Pedagogická psychológia*. Bratislava: Media Trade, 1997. ISBN 8008024984.

DŽUKA, Jozef, *Motivácia a emócie človeka*, Prešov : Prešovská univerzita, 2005, ISBN 80-8068-169-4

ENGLISH, H.B., ENGLISHOVÁ, A. C. *A comprehensive dictionary of psychological and psychonanalytical terms*, London: 1958 In NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, ISBN 80020006257.

- EYSENCK, Hans Jürgen. In Pawlik, Kurt. *Dimensionen des Verhaltens: Eine Einführung in methodik und Ergebnisse faktoren-analytischer psychologischer Forschung*, Bern-Stuttgart 1986 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006281
- GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011. ISBN 9788073593346.
- GOLEMAN, Daniel. *Prace s emoci inteligenci*. Praha: Columbus, 1999. ISBN 80-7249-017-6.
- GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, 1997, ISBN 80-85928-48-5.
- GUILFORD, Joy Paul. *The nature of human intelligence*, New York- Sydney, 1967 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006281
- GUILLAUME, Paul. 1953 In NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s.28 ISBN 80020006257
- HIRSCH, 1997 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011. ISBN 9788073874438).
- HEBB, Donald.O. *The organization of behavior*, New York, London, 1949 In NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80020006257
- IRLE, Martin. *Lehrbuch der Sozialpsychologie*, Göttingen, Verlag für Psychologie, In HOGREFE, C.J. 1975 In KOLLÁRIK, Teodor. *Sociálna psychológia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1993. ISBN 8008018283
- IZARD, Carrol E. *Human emotions*, New York, 1977 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011, ISBN 9788073874438.
- KOLLÁRIK, Teodor. *Sociálna psychológia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1993, ISBN 8008018283.
- KOSSLYN, Stephen. M., ROSENBERG, Robin. S. *The Brain, The Person, The World*, 2.vyd. Boston Allyn and Bacon, 2004 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011. ISBN 9788073874438
- LETOVANCOVÁ, Eva. *Psychológia v manažmente*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2002. ISBN 802231725X.
- LEVERSON, Robert W. *Human emotion: Afunctional view*. In P. Ekman & R.J. Davison (Eds.), *The nature of emotion: Fundamental questions*, New York:Oxford University, 1994 s. 123 - 126 In STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocií*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073672829
- MAYRING, Philipp A. E. In DŽUKA, Jozef, *Motivácia a emócie človeka*, Prešov : Prešovská univerzita , 2005, ISBN 80-8068-169-4

- MEILI, Richard, ROHRACHTER Hubert, a spol. *Učebnice experimentální psychologie*, Praha, Státní pedagogické nakladatelství, 1967 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011. ISBN 9788073874438
- NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80020006257.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 8020006907.
- NAKONEČNÝ, Milan.. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006893.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011. ISBN 9788073874438.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006281.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*, Praha: Academia, 2000 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003. ISBN 8024706466
- OLŠANNIKOVA, J., 1977 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006281
- PAWLIK, Kurt. *Dimensionen des Verhaltens*, Bern-Stuttgart,1968 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006281
- ROHRACHER, Hubert. *Einführung in die Psychologie*. 8. vyd. Wien-Innsbruck,1963 In NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80020006257.
- ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti*.. Bratislava: 4. vyd Bratislava, 1982.
- SCHMIDT - ATZERT, Lothar. *Lehrbuch der Emotionspsychologie*. Berlin-Köln, 1966 In NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006893
- SCHNEIDER, Kurt. *Emotionen*, In Spada H.,.:Allgemeine Psychologie, Bern-Stuttgart-Toronto Heber 1990 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011., ISBN 788073874438.
- SMÉKAL, Vladimír. *Psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal, 2012. ISBN 9788087029626.
- STERNBERG, Robert.J. *Beyond IQ A Triarchic Theory of Human Intelligence*, New York Cambridge University Press, 1985 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011. ISBN 9788073874438.
- STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073672829.
- ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003. ISBN 8024706466.

- ŠVEC, Štefan. *Anglicko-slovenský lexikón*. Bratislava: Iris, 2008. ISBN 9788089256211.
- TISCH, W., 1987 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011. s. 359 ISBN 9788073874438
- TOMKINS, Silvan. S. *Affect, imagery, consciousness: Vol. 2. The negative affects*. New York: Springer, 1963 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011. ISBN 9788073874438.
- THURSTONE, Louis. L. *Primary mental abilities, Psychometric Monographs*, Chicago: University of Chicago Press, 1938 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie*. Praha: Triton, 2011. ISBN 9788073874438.
- ULLRICH, 1987 In NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998, ISBN 802000628
- VEREŠOVÁ, Marcela a kol. *Psychológia*. Martin: Osveta, 2007. ISBN 8080632391.
- WHARAMOVÁ, Jane. *Emocionálna inteligencia*. Bratislava: Príroda, 2013. ISBN 9788007021518.
- WILSON, Edward O. *Konsiliace*. Praha: Lidové noviny, 1999 In SMÉKAL, Vladimír, *Psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal, 2012. ISBN 9788087029626
- WUNDT, Wilhelm. *Grundriss der Psychologie*. Leipzig: Wilhelm Engelmann In NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 8020006907.
- WEINBERG, Peter. *Erlebnismarketing*, München, Verlag Vahlen, 1992 In ŠINDLER, Petr. *Event marketing*. Praha: Grada, 2003. ISBN 8024706466
- WILSON, Edward O. 1984 podľa D.E. Zimmer. *Die Vernunft der Gefühle*, München – Zürich, 1984 In NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006893
- ZIMMER, Dieter. E. *Die Vernunft der Gefühle, Ursprung, Natur und Sinn der menschlichen Emotionen*, 2 vyd. München Piper, 1984 In NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 8020006893
- Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby. [online]. © 2009 [2014-03-02]. Dostupné z: <http://nases.gov.sk/>
- Why So Serious: Tips for Drawing Expressive Faces*. [online]. © 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z: <http://www.craftsy.com/blog/2013/06/drawing-expressive-faces/>
- LEŠKOVÁ, K. *Je EQ viac ako IQ?*. [online]. © 1.4. 2008 [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: <http://zena.sme.sk/c/3804417/je-eq-viac-ako-iq.html>
- HUSTON, T. *What's has love to do with it?*. [online]. © [cit. 06.03.2014] Dostupné z: <http://www.utexas.edu/features/archive/2003/love.html>

## Príloha č. 1

### Dotazník k diplomovej práci – Emocionálna inteligencia

**Pohlavie:**

- muž
- žena

**Funkcia:**

- Vedúci pracovník – Tím líder
- Zamestnanec – Člen tímu

**Vek:**

- od 23 rokov - do 30 rokov
- od 30 rokov - do 45 rokov
- od 45 rokov a viac

**1. Som si vedomý/vedomá ako a prečo reagujem v určitých situáciách?**

ÁNO

NIE

**2. Dokážem kontrolovať svoje nálady v práci?**

ÁNO

NIE

**3. Stávam sa často obeťou svojich pocitov?**

ÁNO

NIE

**4. Dávam najavo svoje pocity pri riešení pracovných problémov?**

ÁNO

NIE

**5. Dokážem ukázať svojej pocity, ako hnev, radosť, agresivita alebo priateľstvo pred druhými ľuďmi?**

ÁNO

NIE

**6. Ovplyvňujú emócie druhých ľudí moje správanie?**

ÁNO

NIE

**7. Ak pociťujem prejavovanie negatívnych emócií, ovplyvní to celý môj deň?**

ÁNO

NIE

**8. Cítim sa dobre v spoločnosti iných ľudí?**

ÁNO

NIE

**9. Upodozrievam kolegov na pracovisku z nečestných úmyslov?**

ÁNO

NIE

**10. Dokážem sa vyjadriť tak, aby mi ostatní ľudia rozumeli?**

ÁNO

NIE

**11. Dokážem upútať pozornosť iných ľudí natoľko, aby ma počúvali?**

ÁNO

NIE

**12. Viem motivovať ostatných ľudí k lepším výkonom?**

ÁNO

NIE

**13. Mám dobrý pocit z kolektívnej práce?**

ÁNO

NIE

**14. Majú ma kolegovia v práci radi?**

ÁNO

NIE

**15. Chodievajú si ľudia za mnou po rady?**

ÁNO

NIE

**Bibliografické údaje**

**Meno autora:** Barbora Mariničová

**Odbor:** Andragogika

**Forma štúdia:** kombinované štúdium

**Názov práce:** Emocionálna inteligencia

**Rok:** 2014

**Počet strán textu:** 78

**Celkový počet strán príloh:** 3

**Vedúca práce:** Mgr. Maria Shalman