

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra managementu

Emoční inteligence u pracovníků v IT
Bakalářská práce

Autor: Václav Hanke
Studijní obor: Informační management

Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Slaninová, Ph.D.

Hradec Králové

Duben 2021

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracoval samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 2.5.2021

vlastnoruční podpis

Václav Hanke

Poděkování:

Hlavní poděkování patří vedoucí bakalářské práce Mgr. Gabriele Slaninové, Ph.D. za metodické vedení, cenné podněty, neúnavnou podporu a účinnou pomoc v celém průběhu mé tvorby.

Velké poděkování také náleží doc. PhDr. Janě Marii Havigerové, Ph.D. za odbornou pomoc se statistickými výpočty a matematickými modely.

Děkuji také všem respondentům, kteří věnovali svůj čas na vyplnění dotazníku, bez nichž by byl výzkum nemožný.

Anotace

Tato práce pojednává o emoční inteligenci se zřetelem k tomu, zda emoční inteligence může souviset s profesí jedince. Teoretická část se zabývá stále stoupajícím významem emoční inteligence především v profesním životě člověka, jejím vývojem a jejími projevy. Dále popisuje, co ovlivňuje emoční inteligenci ve sféře IT a v oblasti středního školství. Praktická část ve výzkumném šetření porovnává standardizovanými metodami emoční inteligenci učitelů středních škol a manažerů v oblasti IT. Ve výzkumu byla použita testovací metoda emoční inteligence MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test).

Cílem práce je odpovědět na otázky, zda středoškolští pedagogové jako představitelé pomáhající profese mají významně rozdílnou emoční inteligenci než manažeři IT jakožto představitelé profese na pomezí společensko-vědního a technického spektra.

Annotation

The bachelor thesis deals with emotional intelligence and with the question whether emotional intelligence may be related to the individual's profession. The theoretical part deals with ever-increasing importance of emotional intelligence not only in a professional life and also with development and manifestation of emotional intelligence. There are also described effects on emotional intelligence in secondary education and in IT. The practical part of the thesis compares the emotional intelligence of high school teachers and managers in the field of IT using standardized methods. The research used the MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test). The aim of the thesis is to answer the questions whether high school teachers as representatives of the helping profession have significantly different emotional intelligence than IT managers as representatives of the profession on the border of the social-scientific and technical spectrum.

Obsah

1	Úvod.....	1
2	Cíl práce.....	2
3	Metodika zkoumání.....	3
4	Emoční inteligence.....	4
4.1	Historický vývoj emoční inteligence.....	5
4.2	Vymezení a modely emoční inteligence dle vybraných autorů.....	6
4.2.1	Pojetí emoční inteligence dle Daniela Golemana	7
4.2.2	Pojetí emoční inteligence dle Paula Ekmana	9
4.3	Uplatnění emoční inteligence v praxi	11
5.	Sféra IT jako místo uplatňování emoční inteligence	12
5.1	Pracovník v IT sféře.....	12
5.1.1	Atributy emoční inteligence v praxi pracovníků v IT oblasti	13
6.	Pomáhající profese v kontextu uplatňování emoční inteligence se zřetelem k pedagogickým pracovníkům.....	14
6.1	Pedagog v oblasti středního školství	14
6.1.1	Atributy emoční inteligence v praxi středoškolských pedagogů.....	15
7.	Výzkumné šetření	17
7.1	Cíle výzkumu a volba výzkumného designu	17
7.2	Sběr dat, kritéria výběru respondentů a průběh šetření.....	19
7.3	Matematicko – statistická analýza výsledků.....	21
7.3.1	Emoční inteligence obecně	22
7.3.2	Emoční inteligence dle pohlaví	23
7.3.3	Emoční inteligence dle profese	28
7.3.4	Shrnutí – porovnání.....	33

8	Závěry a doporučení	37
9	Seznam použité literatury.....	39
10	Přílohy	42

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 - hodnoty dle pohlaví a profese.....	22
Tabulka č. 2 - souhrnné výsledky	33

1 Úvod

Dnešní doba klade obrovské nároky na výkon, rychlost práce, zpracování a vyhodnocení velké kvantity informací. Spolu s tím zákonitě narůstá i míra stresu. Sladit uvedené nároky s přijatelnou mírou stresu může pravděpodobně pomoci emoční nastavení jednotlivce.

Ještě v nedávné době se velký důraz při posuzování vhodnosti pracovníků na jednotlivé pozice kladl na hodnotu inteligenčního kvocientu (dále jen IQ). Mělo se za to, že čím vyšším IQ člověk disponuje, tím bude lépe zvládat pracovní i jiné nároky a povinnosti. Časem se však ukázalo, že: „vysoké IQ samo o sobě nestačí a záleží také na inteligenci emoční, která umožňuje mimo jiné navazovat kvalitní vztahy a účinně spolupracovat s jinými lidmi“¹. Což je v dnešní době vysoké specializace a globalizace velmi žádanou vlastností.

Ve své bakalářské práci se budu zabývat zkoumáním emoční inteligence dvou rozdílných profesních skupin.

Tou první jsou pracovníci v IT, kteří mají specifický charakter práce a dle obecného mínění jsou „zvláštní“ skupinou pracovníků tím, že „myslí v kódu“. Bude zapotřebí prozkoumat, zda v „kódu“ i cítí. Partnerem těchto lidí je nejčastěji technika a zprostředkovaně teprve člověk.

Druhou skupinou jsou lidé pracující jako středoškolští pedagogové. Tato skupina lidí pracuje v tzv. pomáhající profesi a je vystavena velké emoční zátěži, protože přichází do styku s novou generací, která však toho času není ještě zcela dospělá, přestože názory leckdy už může mít zcela vyhraněné.

¹ (Goleman ,2015, s. 11)

2 Cíl práce

Cílem práce je popsat a analyzovat emoční inteligenci jako součást dobré praxe v managementu a ve výzkumném šetření zjistit projevy emoční inteligence u manažerů v oblasti IT v porovnání s učiteli středních škol.

Dílními cíli je zjistit, a dle uvedených profesních zaměření porovnat, jak se liší emoční inteligence založená na zkušenosti a strategická emoční inteligence. Posuzovány jsou v tomto kontextu čtyři složky emoční inteligence – vnímání emocí, využití emocí, porozumění emocím a řízení emocí.

3 Metodika zkoumání

V práci je využito kvantitativního výzkumného designu, pro sběr dat je využito standardizovaného dotazníku emoční inteligence MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test), data jsou analyzována za využití matematicko-statistických metod a následně interpretována.

4 Emoční inteligence

V úvodu tématu si můžeme položit otázku, co jsou to emoce, emoční inteligence a proč se vlastně zabývat právě emoční inteligencí.

Slovo emoce se odvozuje od latinského *emovere*, vzrušovat a poukazuje na skutečnost, že naše prožívání není vždy jen lhostejné, neutrální, ale je vesměs prostoupené kladným či záporným laděním. Emoce dělíme na základní (nebo též primární) a vyšší (nebo též sociální). Mezi základní emoce se řadí např. smutek, strach, vztek, radost, důvěra, znechucení, očekávání, překvapení. Mezi vyšší emoce se řadí např. vděčnost, vzájemné spolehnutí, sdílená naděje, nezištnost, obětavost, solidarita. Primární emoce se vyskytují již brzy po narození dítěte a přetrvávají po celý život. Vyšší emoce jsou většinou spojeny s nadosobní dimenzí člověka, s etickými principy či s povznášejícími zážitky. (Helus, 2018)

Nakonečný upozorňuje na původní biologický význam emocí, kdy funkcí emocí bylo zhodnocení situace a příprava jejího fyzického zvládnutí, např. strach v situaci ohrožení mobilizoval energii k útěku před predátorem. Emoce také mají úzkou vazbu k paměti, kdy emoce spolurozhodují o tom, která informace se v paměti uloží a za jakých podmínek se opět vybaví. (Nakonečný, 2000)

Zároveň mají i úzký vztah k motivaci, kdy jsou podnětem pro aktivitu jedince. Vytvářejí určitý rozhodovací systém, který přiřazuje jednotlivým podnětům určitou prioritu pro zpracování. Člověk vyhledává silné prožitky nejen pro uspokojování svých potřeb, ale i pro ně samotné (Vysekalová, 2014)

Pojem emoční inteligence zatím není plně definován, ale obecně je chápán „jako míra radostného prožívání života i míra, se kterou jedinec zvládá každodenní problémy. Nebo-li kdo umí správně rozpoznat a uplatnit své city, vcítit se a vžít do myšlení jiných lidí, prochází životem snáze. V pracovním prostředí lépe vychází s nadřízenými a lépe vede podřízené. Pro vynikající úspěch v povolání je nutné působení emoční i kognitivní inteligence dohromady, avšak ani jedna z nich, či dokonce obě dohromady nezaručují pocit životní spokojenosti“. (Hartl, Hartlová, 2015, s.234)

Hein (2003, 2012) považuje inteligenci za vrozenou schopnost, která nám poskytuje emoční citlivost a potenciál pro naučení se zdravému řízení emočních dovedností. Myslí si, že každý se rodí s jedinečným potenciálem schopností emoční citlivosti, emoční paměti, emočního zpracování a emočního učení.

Lencioni (2009) se domnívá, že lidé emoční inteligenci mylně považují za jakýsi druh charizmatu nebo společenské povahy, a nechápou ji jako něco, co se dá zlepšovat. Lidé si zkrátka myslí, že ji buď máte či ne.

Lze tedy konstatovat, že s určitým emočním nastavením se člověk rodí, část je ovlivněno dětstvím, výchovou a prostředím, v kterém se člověk pohybuje. Ztotožňují se s názorem, že svoji emoční inteligenci člověk může dále pozitivně rozvíjet, má-li o to zájem.

Ze studia uvedeného tématu se ukazuje, že chápání lidské inteligence bylo dosud velmi jednostranné a že se podstatně změnil pohled na to, co znamená „být chytrý“. Chytrost byla zatím udávána úspěšností v IQ testech, ale ukazuje se, že klíčové jsou i další schopnosti, jako například empatie, umění domluvit se s ostatními, sledování dlouhodobých cílů, zkrátka schopnosti související s emoční inteligencí. Proto stojí za podrobnější zkoumání, zda jsou tyto vlastnosti opravdu tak nápomocné a důležité v osobním i pracovním životě člověka.

4.1 Historický vývoj emoční inteligence

Diskuze o emoční inteligenci, stejně jako výzkum, jsou historicky mladší než diskuze a empirie o intelektových schopnostech. Historie zkoumání emoční inteligence není dlouhá, protože dříve se dával důraz hlavně na kognitivní prvky. Přesto se emocemi zabývali již antičtí myslitelé a dávní filozofové, jako Platón či Sokrates, který položil základy obecné filozofie.

Například Aristoteles ve svém díle píše:

„Tak i všechny stavy duše, odvaha, klidnost, strach, soustrast, smělost, jakož i radost, láska, nenávisť, zdají se souviseti s tělem. Neboť i tělo je při nich zároveň zúčastněno. Známkou toho jest, že někdy za silných a zřejmých podnětů nikterak se člověk

nezlobí a neleká, kdežto někdy skrovnými a nepatrnými se rozčiluje.“ (Vychodil, 1914, s.17)

Termín emoční inteligence zřejmě poprvé použil až v roce 1966 Hanscarl Leuner v díle Praxe dětské psychologie a dětské psychiatrie. A následně poprvé v roce 1983 Howard Gardner uvedl, že tradiční typizace inteligence pomocí IQ nemůže plně vysvětlit kognitivní schopnosti a rozlišil osm druhů inteligence – lingvistickou, logicko-matematickou, vizuálně-prostorovou, hudební, pohybovou, interpersonální, intrapersonální a přírodní (Gardner, 1999)

Na vědeckém základě začali zkoumat emoční inteligenci v devadesátých letech 20. století Jack Mayer a Peter Salovey, kteří vytvořili její definici a prováděli empirické studie. Dalo by se však říci, že nejvíce emoční inteligenci zpopularizoval Daniel Goleman vydáním publikace: Emoční inteligence: proč může být emoční inteligence důležitější než IQ (Goleman, 1995). A poté dalšími navazujícími publikacemi (např. Práce s emoční inteligencí (Goleman, 2000), Pozornost: skrytá cesta k dokonalosti (Goleman, 2014,) a další.

4.2 Vymezení a modely emoční inteligence dle vybraných autorů

Pro posouzení emoční inteligence jsem vybral autory, kteří se výzkumem emoční inteligence hojně zabývali. Jedná se o Daniela Golemana, který popsal jednotlivé složky emoční inteligence a svými publikacemi emoční inteligenci velmi zpopularizoval. Dále jde o Paula Ekmana, který se zabýval zrcadlením emocí v lidském výrazu a provedl praktická zkoumání, která završil rozsáhlými studiemi. V souladu s jejich pojetím emoční inteligence byli vybráni autoři J. D. Mayer, P. Salovey, D. R. Caruso, kteří vyvinuli testovací metodu emoční inteligence, nyní známou pod názvem MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) a kterou jsem použil i já ve svém zkoumání. I tato metoda má jistě své kritiky a nelze ji považovat za jedinou správnou. K jejímu využití mě vedla diferenciací oblastí emoční inteligence (emoční inteligence založená na zkušenosti a strategická emoční inteligence), v jemnějším čtyřsložkovém rozlišení, které považuji za adekvátní pro potřeby a zaměření této práce.

4.2.1 Pojetí emoční inteligence dle Daniela Golemana

Motto:

„Emoční inteligenci můžeme zjednodušeně vyjádřit formulací – jak dobře zvládáme sami sebe a vztahy s jinými lidmi. „

(Goleman, 2015, s.1)

Jednotlivými složkami emoční inteligence dle Golemana jsou:

- Sebeuvědomění

Je jednou z rozhodujících složek. Jen člověk, který dobře zná svoje silné a slabé stránky, rozpozná své vlastní emoce, si může realisticky uspořádat práci, potažmo celý život. Není k sobě přehnaně kritický, ale ani si nestaví nerealistické cíle. Pověštinou ví, co od života chce a pokud si někdy není jistý, snaží se hledat správnou cestu. Takový člověk zná své silné stránky, ale i své slabiny a zápory a nedělá mu problém o nich mluvit. Má dobré sebevědomí a většinou i ví, kdy požádat o pomoc. (Goleman, 2015)

- Sebeovládání

Je v podstatě rozbor vlastních vnitřních pocitů na základě jakéhosi vnitřního rozhovoru a snaha ovládnout náhlé emoční popudy a proměnit je v pozitivní energii. Tzn. při náhlém problému se snažit nevybuchnout nebo zlověstně nemlčet a neprovádět odvetu, ale zkusit situaci analyzovat a vymyslet řešení. Tato fáze není vždy jednoduchá a někdy člověk, který odolává náhlým popudům bývá okolím označen jako suchar. Ale pro pracovní prostředí, a zvláště pro vedení lidí, je impulsivnost často nevýhodou. Okolím někdy bývají lidé s nezkrtným temperamentem obdivováni, ale k pozitivní motivaci toto jednání nevede. (Goleman,2015)

- Motivace

Je snaha neustále se zlepšovat a jít si za svým cílem, eventuálně k vyšším cílům. Často znamená i nespokojit se s dosaženým a snažit se posouvat dál. Důležitá je nejen iniciativa a připravenost využívat příležitosti, ale i odolnost vůči nezdarům a zklamáním. Zkrátka aby se člověk hned nevzdal a v těžkých chvílích si zachoval optimismus a vůli pokračovat dál. (Goleman,2015)

- Empatie

To je vcítění se do pocitů druhých. Je třeba pochopit a odhadnout potřeby a zájmy druhých a podporovat je v osobním růstu a v rozvinutí jejich schopností. Patří sem i orientace v protichůdných emocionálních proudech uvnitř skupiny a cit pro proměnlivost mocenských vztahů. (Goleman, 2015)

- Řízení vztahů

nebo-li obratnost ve společenském styku. Tzn. schopnost nadchnout ostatní pro určitý cíl, vést lidi, organizovat změny, stmelovat kolektiv, schopnost týmové práce a schopnost zvládat konflikty a urovnávat spory. (Goleman,2015)

Sebeuvědomění a sebeovládání, včetně motivace, se považují za osobní schopnosti a zaměřují se na jedince. Empatie a řízení vztahů jsou sociální dovednosti, které ukazují, jak se chováme k jiným lidem. Sociální dovednosti umožňují uplatnit emoční inteligenci v praxi.

4.2.2 Pojetí emoční inteligence dle Paula Ekmana

Motto:

„Emoce určují kvalitu našich životů“

(Paul Ekman, 2003, s.1)

Psycholog Paul Ekman v publikaci *Odhalené emoce* (2003) vysvětluje kořeny univerzálních emocí – smutku, hněvu, překvapení, radosti, opovržení, odporu a strachu a na rozsáhlém obrazovém materiálu demonstruje jejich projevy v lidské tváři. Než však k těmto závěrům došel, musel podniknout rozsáhlé bádání.

Vycházel z toho, že „emoce nejsou soukromou záležitostí, naopak myšlenky jsou zcela soukromé. Většina emocí vysílá signály, takže naše emoce jsou čitelné. O tom, na co právě myslíme, ale nikdo neví“ (Ekman, 2003, s.208)

Paul Ekman chtěl dokázat, že emoce se propisují do výrazu tváře a lze je přečíst bez ohledu na rasu, kulturu, prostředí či výchování člověka. Z toho důvodu vytvořil vědeckou metodu měření výrazů tváře. V roce 1967 na Vysočině na Nové Guineji podrobil pokusům domorodce kmene Forey. Tito lidé žijí izolovaně v roztroušených vesnicích v nadmořské výšce přes 2000 m a žijí primitivním kmenovým životem. Kromě pár výjimek byli všichni negramotní, neviděli nikdy fotografii, televizi, film, nežili v sídlech západního stylu, nepracovali pro bělochy a ani neměli žádný kontakt s vnějším světem. (Ekman, 2003)

Ekman neuměl jazyk Fore, ale vycvičil několik mladíků ve zjednodušené angličtině (tzv. dorozumivací jazyk pidžin), kteří potom pomohli s komunikací s domorodci. S sebou si přivezl fotografie tváří bělochů a chtěl zjistit, zda domorodci budou schopni jednotlivé emoce na fotkách interpretovat. Rovněž používal k výzkumu i fotografie tváří domorodců. Domorodci fotografie interpretovali pomocí příběhů. (Např. kde Evropan řekl, že obrázek vyjadřuje smutek, tam Guinejec řekl, že dotyčnému zemřelo dítě). Také jejich reakce natáčel na kameru. Chtěl dokázat, že

výrazy tváře vyjadřují univerzální emoce v každé kultuře. Výsledky byly ohromující, protože zjistil, že domorodci interpretují emoce v podstatě stejně jako běloši z vyspělých krajin a že jsou schopni emoce správně určit nejen u domorodců, ale i u bělochů. (Ekman, 2003)

Aby výzkumy byly opravdu nezpochybnitelné, vrátil se v roce 1968 na stejné místo znovu se spolupracovníky. Zde již měli přichystané fotografie s různými výrazy různých tváří a k tomu vysvětlující příběhy, které byly ale opatřeny číselnými kódy, takže ani zkoušející osoby nevěděli správný výsledek. Opět zjišťovali, zda je domorodci správně přiřadí. U emocí vyjadřujících štěstí, smutek, hněv a znechucení to fungovalo výborně, často špatně odlišovali emoci strachu od emoce překvapení. Během několika týdnů protestovali asi 300 osob, což představovalo 3% tamní populace. (Ekman, 2003)

Po návratu rozdál k hodnocení stejné fotografie americkým vysokoškolským studentům. Výsledkem bylo, že nenašel žádné zásadní rozdíly mezi muži a ženami, ale hlavně mezi domorodci a americkými studenty, kteří fotky také později hodnotili. (Ekman, 2003)

Výsledky zveřejnil na celostátní antropologické konferenci v roce 1969. Avšak setkal se s odmítavým přijetím, kdy někteří účastníci byli přesvědčeni, že v každé kultuře musí výrazy tváře vyjadřovat rozdílné emoce, protože to je věc výchovy (potažmo prostředí) a nikoliv přirozenosti (potažmo dědičnosti).

Testy následně ještě předal antropologovi Karlu Haiderovi, který stejné pokusy provedl u kmene Danijů taktéž v Nové Guineji se stejným výsledkem a tím tyto výzkumy byly definitivně prokázány. (Ekman, 2003)

Dále Paul Ekman pokračoval výzkumy lidské tváře a dospěl k poznatku, že lidská tvář dokáže vytvořit více než 10 000 výrazů. Nejprve spolu s Wallace Friesenem vytvořil atlas lidské tváře a v roce 1978 Kódovací systém mimiky tváře (Facial Action Coding System = FACS), který používá stovky vědců z různých oborů, např. psychiatři, soudci, policisté, právníci, počítačovní odborníci, atd. (Vysekalová, 2014)

4.3 Uplatnění emoční inteligence v praxi

Jak jsem zmínil již v úvodu, v současné době se mění praxe při posuzování vhodnosti kandidátů na určitou pozici a velká pozornost se věnuje také schopnostem spojeným s emoční inteligencí.

Původně byl hlavní důraz povětšinou kladen na mimořádné intelektové schopnosti a odborné dovednosti, souhrnně vyjadřované inteligenčním quocientem (IQ). Na poli pracovním, bylo-li třeba najít vhodného pracovníka pro určitou sféru, se zdálo být nejjednodušším řešením využití právě IQ. Intelekt byl nositelem mimořádného výkonu, důležitá byla schopnost myslet v širším kontextu a vytvářet vize. Daniel Goleman však v letech 1997 až 2014 provedl sérii zkoumání a testů řídicích pracovníků, kdy zjistil, že právě dovednosti související s emoční inteligencí jsou právě tím, které odlišují nadprůměrné pracovníky od těch ostatních. Výpočtem dokonce došel k závěru, že emoční inteligence je pro práci na všech úrovních dvakrát důležitější než technické dovednosti a IQ. (Goleman, 2015).

Autor nezpochybňuje, že by odborné dovednosti nebyly důležité. Tvrdí ovšem, že narážíme na tzv. „efekt podlahy“, kdy význam IQ jako předpovědního faktoru úspěchu klesá. „Tzn. situace, kdy všichni na určité pozici byli vybráni na základě vysokého IQ, tzn. všichni jsou odborně velmi schopní a inteligentní. Chceme-li však odhadnout, kdo bude nejlepším členem týmu či nejlepším lídrem, musíme hledat člověka, který se vyznačuje vysokým stupněm dovedností známých pod pojmem emoční inteligence.“ (Goleman, 2015, s.1)

5. Sféra IT jako místo uplatňování emoční inteligence

Mínění části populace je takové, že IT sféra jako technický a „odosobněný“ obor emocím moc prostoru nedává. Docela dobře to vystihuje překvapená reakce jednoho respondenta, který byl požádán o vyplnění dotazníku na toto téma a spontánně reagoval slovy: „Pokoušet se hledat emoční inteligenci u pracovníků v IT sféře je stejné jako pokoušet se rýžovat zlato na náplavce v Praze.“ Nadnesená reakce pronesená v žertu však ukazuje nejen to, jak může být IT sféra vnímána, ale že i „IT člověk“ svoje emoce umí projevit.

Jak bylo ovšem zmíněno, manažer v oblasti IT disponuje zpravidla schopnostmi technickými a zároveň jedná s lidmi, tedy stojí na pomezí technické a společensko-vědní sféry. Očekává se tedy, že bude schopen obsáhnout informační technologie a zároveň bude zdatný v sociální oblasti, tedy bude mít například dovednost adekvátně vnímat emoce, rozumět jim, využívat je k podpoře myšlení, kreativity a řešení problémů a řídit emoce ve prospěch osobního růstu.

5.1 Pracovník v IT sféře

Práce v IT sféře je v mnohém specifická. Odehrává se ve virtuální realitě a akceleruje produkování informací, jejich šíření, zpracování a ukládání. „Počítač a síť fungují jako nástavec komunikace, paměti a mozku“ (Sak,2007,s.34). Dochází k obrovskému technologickému vývoji, s kterým je stále nutno držet krok.

Náplň práce pracovníka v IT je velmi různorodá a velmi často je založena na pomoci ostatním lidem. Pracovník v IT musí dle své odbornosti umět například naprogramovat určité činnosti, sestavit počítač, vyměnit jednotlivé komponenty počítače, ale především by měl umět komunikovat s lidmi, protože komunikace při řešení problému je nejdůležitější. IT pozice se dělí na několik podkategorií a každá kategorie se zabývá něčím jiným. Někdo se stará o počítačové servery, konfigurace počítačů či instalování nových sítí. Tato pozice se nazývá správce sítí. Jiní zase zajišťují vývoj softwaru či analyzují potřeby zákazníků. Velký podíl na správě

systemu mají systémoví administrátoři, kteří se starají o síť s více počítači. Zajišťují ve firmách údržbu sítí a hardwaru a většinou si vedou technickou dokumentaci, kde mají všechny informace o technickém vybavení. Dále pak existuje databázový administrátor, který se stará o funkci databázového systému. Také může monitorovat přístupy do určitých aplikací či služeb v síti. IT administrátor by měl být nápomocen běžným uživatelům osobních počítačů s konfigurací různých programů či úpravou uživatelských účtů a zálohování dat, jako třeba záloha emailů či důležitých dokumentů a dat.

5.1.1 Atributy emoční inteligence v praxi pracovníků v IT oblasti

Emoční inteligence pracovníků IT může být ovlivněna znásobením schopnosti shromažďovat, zpracovávat a přenášet informace. „Problémem může být tendence zaměřovat informace za poznatky a za poznání a vyspělou počítačovou gramotnost za moudrost“ (Sak, 2007, s.34) Emoční inteligenci IT pracovníků také ovlivňuje virtuální prostředí, kdy každý pracovník má určitou virtuální identitu a jeho přirozená identita může být utlumena. Navíc za sebou zanechává digitální stopu, která nemusí korespondovat s jeho osobnostním nastavením. K tomu se přidává i specifická komunikace, kdy komunikace v algoritmizovaném prostředí často nerozvíjí tvořivost a není v ní obsažen individuální přístup. IT pracovníci svojí fyzickou přítomností existují v přirozeném světě, ale svým vědomím vstupují do virtuálního prostoru, který ovlivňují a kterým jsou zároveň ovlivňováni. Navíc jsou často nuceni řešit incidenty a operativní činnosti a někdy proto nemají čas řešit věci systémově, tzn. pracují v tzv. reaktivním módu. Sám systém organizace bývá takový, kdy může docházet k určité odpojenosti manažerů od produkčních týmů.

6. Pomáhající profese v kontextu uplatňování emoční inteligence se zřetelem k pedagogickým pracovníkům

Pomáhající profese se zaměřují na pomoc druhým, snaží se identifikovat a řešit problémy určité skupiny lidí či daného jedince. Z toho vyplývá, že rozvinutá emoční inteligence u těchto lidí je velkou výhodou, ne-li spíše podmínkou. Protože chce-li někdo pomoci druhému řešit jeho problém, musí se umět do něho vcítit, problém identifikovat a potom mu účinně poradit.

Mezi pomáhající profese patří i pedagogické povolání, jehož náplní je komplex výchovných a naučných činností.

Výchova je definována jako „záměrné a systematické rozvíjení citových a rozumových schopností člověka, utváření jeho postojů a způsobů chování“ (Hartl, Hartlová, 2015, s. 680) Čili nejde jen o předání sumy informací, ale o celkový přístup a životní postoj. Určitě si každý člověk vzpomene na „svého“ učitele, který ho v životě nějakým způsobem zásadně kladně ovlivnil či nasměroval k nějaké činnosti či volbě povolání.

6.1 Pedagog v oblasti středního školství

Střední školství v ČR zahrnuje širokou soustavu škol, které poskytují středoškolské vzdělání. Mezi ně například patří gymnázia, umělecké střední školy, střední odborné školy, učiliště s maturitou, aj. Z toho vyplývá, že středoškolští pedagogové se většinou již zabývají svojí odborností, danou vystudovanou aprobací. Sdílejí svoje vědomosti, schopnosti a snaží se naučit potřebné. Přesto pouze odbornost v tomto oboru nestačí a velmi záleží na osobnosti pedagoga, potažmo na jeho emoční inteligenci. To, že někdo disponuje sumou znalostí a rozumí danému oboru či problematice, ještě neznamená, že je automaticky schopen svoje poznatky účinně předat dál. Navíc takový pedagog musí také umět efektivně komunikovat s ostatními lidmi a tím nejsou jen žáci, další pedagogové, ale i například rodiče. Kromě toho je

pedagog také jen člověk, který má svůj soukromý život, potažmo soukromé problémy a měl by umět nepřenášet svoje eventuální potíže do školy a zpětně školní problémy do svojí vlastní rodiny. Z uvedeného je vidět, že míra stresu ve školním prostředí je vysoká a tím jsou vysoké i nároky na pedagoga. Dostát jim vyžaduje velkou dávku úsilí a nápor na emoce je mnohdy mnohem vyšší než v jiných nepomáhajících odvětvích. I z těchto důvodů jsme ve školství často svědky tzv. vyhoření. (Bártová, 2011)

Ne nadarmo je učitelské povolání bráno opravdu jako povolání, nikoliv jako zaměstnání, protože k jeho výkonu je kromě značných odborných znalostí potřeba mít rád lidi, umět jim porozumět a dobře s nimi vyjít. Toto je velké umění vycházející z emoční inteligence, které není každému dáno a které často není v naší společnosti dostatečně doceněné.

6.1.1 Atributy emoční inteligence v praxi středoškolských pedagogů

Emoční inteligence středoškolských pedagogů může být ovlivněna potřebou efektivně komunikovat s velkými skupinami lidí, především s žáky a ostatními pedagogy. Je také nutno adekvátně reagovat na ostatní zainteresované osoby, především rodiče, pochopit jejich zájem, ale zároveň udržet nastavené standardy a vyhovět potřebám všech zúčastněných stran. Středoškolský pedagog musí umět skloubit odborné znalosti s výchovným působením na studenty, držet krok s mladou generací nejen v oblasti psychologické a technologické. Často je také vystaven časovému tlaku, změnám ve vzdělávacích projektech či organizaci školních činností, což se projevuje i vyšší mírou stresu. Někdy se může přidat i pocit, že společnost nedoceňuje práci učitele, i když na druhou stranu hodnota vzdělání stále roste a roste i komplexnost vzdělávacího systému. Životní fáze věnovaná vzdělání zabírá stále větší část života člověka a středoškolská studia jsou určitým předělem a odrazovým můstkem k dalšímu vzdělávání (Průcha, 2013)

Porovnáme-li tedy atributy emoční inteligence pracovníků IT a středoškolských pedagogů, tak obě skupiny by měly být nastaveny tak, aby byly schopné zjistit potřeby protistrany, uměly dobře komunikovat a dosáhly splnění svého úkolu. Středoškolští učitelé určitě budou potřebovat velkou dávku empatie a budou nuceni umět komunikovat s širokým okruhem lidí a s velkým počtem lidí najednou. IT pracovníci se budou muset vypořádat s komunikací na dálku, zjišťováním potřeb často zprostředkovaně a také s prezentací své práce zprostředkovaně. Častěji také budou pracovat s naprosto neznámými lidmi a budou se muset umět rychle zorientovat. Povětšinou mezi IT pracovníkem a konečným uživatelem bude stát technika a nebude možné stát člověku tváří v tvář, což může ztížit zpětnou vazbu. Učitelé naopak budou mít více méně ihned zpětnou reakci a sami budou nuceni reagovat okamžitě. Častěji se jim zřejmě může stát, že se dostanou do emočně vypjatější situace a budou si s ní muset umět poradit ihned a sami. Budou nuceni situaci okamžitě vyhodnotit a správně na ni zareagovat. Učitelé také budou podstupovat vyšší riziko, že pokud se jim problémová situace nepodaří uspokojivě vyřešit, může se táhnout velmi dlouhou dobu. Obě skupiny budou občas nuceny řešit problémy v časové tísní a pod tlakem.

..

7. Výzkumné šetření

7.1 Cíle výzkumu a volba výzkumného designu

Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit projevy emoční inteligence u manažerů v oblasti IT v porovnání s učiteli středních škol.

Dílními cíli je zjistit, a dle uvedených profesních zaměření porovnat, jak se liší emoční inteligence založená na zkušenosti a strategická emoční inteligence. Posuzovány jsou v tomto kontextu čtyři složky emoční inteligence – vnímání emocí, využití emocí, porozumění emocím a řízení emocí.

Vzhledem k cíli výzkumného šetření je využito kvantitativního výzkumného designu.

Kvantitativní výzkumná strategie je výhodná tehdy, když je třeba popsat jevy pomocí proměnných, které jsou sestrojeny tak, aby měřily určité vlastnosti. Výsledky takových měření jsou pak zpracovány s využitím statistiky a následně interpretovány. (Hendl, 2006)

Na základě výzkumných cílů práce byly formulovány níže uvedené hypotézy:

H1a: Existuje rozdíl ve vnímání emocí mezi muži a ženami.

H2a: Existuje rozdíl v používání emocí mezi muži a ženami.

H3a: Existuje rozdíl v porozumění emocím mezi muži a ženami.

H4a: Existuje rozdíl ve zvládnutí emocí mezi muži a ženami.

H5a: Existuje rozdíl ve vnímání emocí mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT.

H6a: Existuje rozdíl v používání emocí mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT:

H7a: Existuje rozdíl v porozumění emocím mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT.

H8a: Existuje rozdíl ve zvládnutí emocí mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT.

K vyhodnocení dat byl použit chí-kvadrát (χ^2) test, což je test statistické hypotézy, jehož testovací kritérium má za předpokladu platnosti nulové hypotézy rozdělení chí kvadrát. Chí kvadrát rozdělení vzniká jako součet druhých mocnin nezávislých náhodných veličin se standardizovaným normálním rozdělením. Vyjde-li hodnota $p \leq 0,05$, je prokázán statistický rozdíl.

Pro sběr dat je využito standardizovaného dotazníku emoční inteligence MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test).

Počátkem 90.let 20.století vytvořila trojice autorů J. D. Mayer, P. Salovey, D. R. Caruso Test emoční inteligence MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test), který má na vědecké bázi měřit emoční inteligenci.

Tento test je výkonový, takže místo prostých odpovědí na otázky, respondenti plní zadané úkoly a řeší emoční problémy.

Tato metoda je jiná v tom, že přináší validní skóry ve čtyřech základních složkách emoční inteligence, tzn.:

- ve schopnosti adekvátně emoce vnímat
- ve schopnosti emoce využívat k podpoře myšlení a efektivnějšímu využití problémů
- ve schopnosti emocím porozumět
- ve schopnosti emoce řídit ve prospěch osobního růstu

Znamená to, že schopnosti, které MSCEIT měří, se diametrálně liší od skóru osobnostních dotazníků či testů obecné inteligence. Je to metoda spolehlivá a validní. Odpovědi jsou generovány elektronicky, takže lze vygenerovat všechny skóry rychle společně s grafickým a textovým popisem výsledků.

Dalšími výhodami MSCEIT je, že dílčí skóry reprezentují emoční prožívání i emoční usuzování, prokázaná spolehlivost a vynikající prediktivní validita a standardizace na velkém vzorku respondentů. Důležitá je i nenáročnost administrace, atraktivita pro respondenty a jednoduché skórování s okamžitými výstupy.

Z důvodu nesnadné dostupnosti norem byla analýza emoční inteligence u zkoumané populace provedena dle jednotlivých položek.

MSCEIT se dá využít v různých oborech lidské činnosti.

Ve vzdělávacím prostředí může pomoci školním psychologům a pedagogickým pracovníkům identifikovat např. žáky, kteří mají problémy se sociálním začleněním a následně s problémovým chováním (jako je kouření, alkohol, drogy, šikana) nebo při výběru povolání.

7.2 Sběr dat, kritéria výběru respondentů a průběh šetření

Sběr dat probíhal prostřednictvím odpovědí v elektronickém dotazníku a kritériem výběru byla profese buď středoškolského pedagoga nebo manažera v IT.

Co se týká sběru dat, bylo velmi zajímavé sledovat, jak přistupovali zástupci jednotlivých skupin k žádosti o vyplnění dotazníku.

Zde musím odbočit a uvést, že jsem se soustavnější přípravou bakalářské práce začal na jaře 2020, v době, kdy propukla pandemie Covid 19 a finalizoval jsem jí v březnu a dubnu 2021, kdy pandemie byla dosud v nejvyšší síle. Uvádím to zde z toho důvodu, že v této době trval nouzový stav bez přerušování od 5.10.2020 do 11.4.2021 a s tím kromě dalších omezení (např. knihovnických služeb) souvisela i on-line výuka. Celkově byl národ na konci nouzového stavu danými restrikcemi velmi unaven, ale pedagogové zřejmě dvojnásob, soudě alespoň dle jejich reakcí.

Dále ještě uvedu, jak jsem přistoupil k žádostem o vyplnění dotazníku. Nejprve jsem z obou skupin oslovil své známé a známé příslušníků své širší rodiny s tím, že jsem doufal, že oslovení respondenti zkontaktují svoje další známé a tím se postupně

nabalí dostatečný počet respondentů, což se opravdu stalo. Takový sběr dat označuje odborná literatura jako metodu sněhové koule (Miovský, 2006)

Co se týká středoškolských pedagogů, musím říct, že jsem se povětšinou setkal s velkou ochotou, i když téměř vždy zároveň okamžitě zazněla stížnost na přepracování z důvodu on-line výuky. Téměř všichni pedagogové se cítili prací zahlceni a on-line výuku posuzovali jako mnohem namáhavější než výuku normální. Proto jim opravdu patří velký dík, že i přesto byli ochotni spolupracovat, a to do té míry, že suma vyplněných dotazníků středoškolských pedagogů přibývala mnohem rychleji, než tomu bylo u IT pracovníků. Také se sami ve větší míře spontánně nabízeli, že dotazník přepošlou dalším kolegům.

Co se týká manažerů v IT, tak ti spíše komentovali velký rozsah dotazníku a tím i velkou časovou náročnost. Až na pár výjimek se také mnohem méně spontánně nabízeli, že dotazník přepošlou a dostat se k vyplnění dotazníku jim trvalo poněkud déle (tzn. sloupec IT přibýval pomaleji). Nicméně po pomalejším startu se i u této skupiny dostavil výsledek, a i této skupině patří velký dík.

Velkým překvapením však pro mě bylo, že IT pracovníci se velmi často zajímali o budoucí výsledky výzkumu, což samozřejmě nebylo zjištělné, neboť dotazník byl anonymní. Poměrně dost IT respondentů vyjádřilo o téma velký zájem s tím, že by si velmi rádi bakalářskou práci po jejím dokončení přečetli. V tomto ohledu musím říct, že ani jediný pedagog nevyjádřil zájem si práci přečíst či znát výsledky výzkumu. Připisuji to tomu, že pedagogové jsou nuceni číst a kontrolovat tolik prací ve škole, že na další již asi nemají kapacitu. A naopak si myslím, že běžné výzkumy se pracovníky v IT „jako lidmi“ moc nezabývají, takže změna je v tomto případě potěšila.

7.3 Matematicko – statistická analýza výsledků

„Struktura testu MSCEIT v současnosti zahrnuje čtyřsložkový model emoční inteligence. Těmito čtyřmi větvemi jsou:

- I. vnímání emocí - zahrnuje 2 subškály (v našem případě oddíl A,E) – které provádějí identifikaci emocí přenášených prostřednictvím výrazů obličeje a abstraktních obrázků
- II. používání emocí = zahrnuje 2 subškály (v našem případě oddíl B,F) - které odkazují na hodnocení toho, jak mohou určité nálady usnadnit procesy myšlení a srovnání emocí s vjemy jako je barva, světlo, teplota
- III. porozumění emocím = zahrnuje 2 subškály (v našem případě oddíl C,G) - které odkazují na míchání emocí a uznání toho, jak se emoce mohou měnit vyvíjet
- IV. zvládání emocí = zahrnuje 2 subškály (v našem případě oddíl D,H)- které odkazují na hodnocení, která emoční strategie by byla nejvhodnější pro zvládání emocí pro sebe a s ohledem na používání emocí v mezilidských vztazích.

Jednotlivé položky jsou zodpovězeny pomocí škály typu Likert od 1 (vůbec neodpovídá/vůbec není efektivní) až 5 (určitě odpovídá/je nejvýše efektivní).“ (Článek: What Is the Ability Emotional Intelligence Test (MSCEIT) Good for?, 2014)

Konkrétní test MSCEIT, který je použit v této práci, vychází z metodiky výše uvedeného článku. Znamená to tedy, že má 8 subškál a každá subškála má různý počet položek, které jí měří (některé mají 10, některé až 30 proměnných).

Pro lepší vyhodnocení se subšklály zredukovaly následujícím způsobem. Provedla se položková analýza a zjistila se diskriminační síla každé jednotlivé položky pro danou subškálu. Na základě největší diskriminační síly se vybralo 5 nejsilnějších položek v každé subškále.

- I. Dále se provedly mezipohlavní rozdíly u těchto nejlépe diskriminujících položek. Byl využit chí kvadrát test a kde $p \leq 0,05$, tam byl prokázán statistický rozdíl mezi pohlavími. Muži byli označeni kódem 0, ženy byly označeny kódem 1.
- II. Stejně se postupovalo u posouzení vlivu profese na emoční inteligenci. Učitelé byli označeni kódem 0, IT manažeři kódem 1. Opět byl využit chí kvadrát test a kde $p \leq 0,05$, tam byl prokázán statistický rozdíl mezi profesemi.

7.3.1 Emoční inteligence obecně

Výsledky výzkumu lze rozdělit dle struktury testu a jednotlivých subškál a posoudit, jaké vyšly rozdíly z pohledu pohlaví a z pohledu mezioborového zaměření.

Z naměřených hodnot je vidět, že rozdíly v projevech emoční inteligence u jednotlivých pohlaví byly méně četné a méně významné než u mezioborového srovnání.

Tabulka č. 1 - hodnoty dle pohlaví a profese

	Pohlaví		Profese	
	chi kv	p	chi kv	p
A9	4,447	0,217	2,461	0,482
A15	4,706	0,319	3,505	0,477
A18	3,42	0,181	0,852	0,653
A19	3,662	0,3	4,538	0,209
A20	1,506	0,826	7,287	0,121
B1	6,82	0,078	2,496	0,476
B2	8,86	0,065	1,049	0,902
B6	4,864	0,182	2,814	0,421
B8	2,596	0,628	2,168	0,705
B11	2,808	0,59	5,451	0,244
C8	6,192	0,103	2,847	0,416
C14	4,232	0,516	1,206	0,944
C15	4,594	0,332	6,132	0,19
C18	9,872	0,13	4,895	0,557

C20	4,158	0,385	5,308	0,257
D1	5,097	0,277	6,172	0,187
D2	4,077	0,396	10,014	0,04
D3	1,537	0,82	5,293	0,259
D14	5,544	0,236	4,731	0,316
D17	8,475	0,076	5,293	0,259
E4	8,834	0,065	7,686	0,1004
E9	5,317	0,15	6,995	0,072
E12	7,369	0,118	15,226	0,004
E13	7,258	0,064	10,798	0,013
E15	3,198	0,362	3,734	0,292
F3	2,871	0,412	11,497	0,009
F5	4,062	0,398	4,249	0,373
F6	4,827	0,185	4,507	0,212
F9	2,037	0,729	1,367	0,85
F12	11,172	0,025	9,269	0,055
G1	0,961	0,961	3,255	0,516
G4	6,037	0,196	6,628	0,156
G6	5,569	0,234	4,857	0,302
G11	3,963	0,411	3,866	0,424
G12	6,43	0,169	5,627	0,229
H1	3,948	0,413	9,812	0,044
H2	5,742	0,219	1,479	0,83
H3	2,873	0,579	3,98	0,409
H5	5,687	0,128	0,09	0,993
H6	13,207	0,022	2,632	0,757

7.3.2 Emoční inteligence dle pohlaví

Ve většině případů nebyly zjištěny průkazné statistické rozdíly, tzn. $p < 0,05$.

Výjimkou jsou proměnné:

H6 (otázka č. 61, odpověď zda při špatném prospěchu Radka položit pí. učitelce telefon a stěžovat si na ní řediteli). Zde hodnota $p = 0,022$.

Zde muži v 66% volili odpověď že je to velmi či spíše neúčinné, ve 20% zaujali neutrální postoj, ve 14%, že je to spíše či velmi účinné.

Ženy v 85% měly názor, že je to velmi či spíše neúčinné, v 10% neutrální a pouze v 5%, že je to účinné spíše či velmi.

Z toho vyplývá, že 14% mužů by tuto věc řešila radikálně a pokud by se k tomu přidali i nerozhodnutí (neutrální), potom by to bylo až 34% mužů.

U žen by k radikálnímu řešení sáhlo pouze 5% z nich, pokud by se přidaly i neutrální, jednalo by se pouze o 15% z nich.

Z uvedeného vyplývá, že muži jsou v tomto případě zastánci rázného (až agresivnějšího) řešení, ať už proto, že chtějí mít věc definitivně vyřešenu či jsou více zvyklí jednat z pozice síly.

Podíváme-li se však na řešení stejné otázky z pohledu profese, žádné významné rozdíly zde nejsou vidět. Naopak, obě profesní skupiny by věc řešily přibližně stejně. 79% učitelů a 78% IT považuje toto řešení za velmi či spíše neúčinné, 14% učitelů a 13% IT za spíše či velmi účinné, zbytek jsou neutrální. Taktéž z hlediska věku nevidíme žádné významnější rozdíly.

Další proměnná s hodnotou $p=0,025$ je **F12** (otázka č. 47, odpověď c) – představa pocitu hlučný, velký a zároveň jemný a jasně zelený. Odpověď ustrašený.

Zde se ženy v 85% ustrašeně určitě nebo spíše necítí, v 7% jsou neutrální (zřejmě neví) a v 8% spíše či určitě ustrašeně cítí.

Muži se v 64% ustrašeně necítí, ve 30% (!) jsou neutrální (čili asi neví) a v 6% se cítí spíše ustrašeně.

Z toho plyne, že pro muže je zřejmě obtížné se vcítit do popisovaného pocitu a vlastně nevědí, co si pod ním představit. Pro ženy je pravděpodobně mnohem jednodušší se v těchto kategoriích orientovat a umí lépe pojmenovat svoje pocity.

Podíváme-li se na stejnou otázku z pohledu profese, i zde je vidět určitý rozdíl, kdy $p = 0,055$.

Učitelé se v 75% se necítí ustrašeni, ve 4% jsou neutrální a v 5% se tak cítí. IT se v 69% ustrašeni necítí, ve 27% jsou neutrální a ve 4% se tak cítí.

Vzhledem k tomu, že téměř 90% učitelů ve výzkumném vzorku jsou ženy a 66% IT manažerů jsou muži, bude tento výsledek zřejmě kontaminován pohlavím. Výsledky více méně odpovídají rozdělení dle pohlaví.

B1,B2,E13 z hlediska pohlaví se hodnotou p blíží (0,078, 0,065, 0,064) – mohou představovat trend.

B1 (otázka 8) – nakolik pomůže nálada při vytváření narozeninové oslavy. Odpověď rozmrzelost.

Ženy v 86% si byly jisté, že tato nálada nepomůže, muži si byli jisti ze 74%. Přičemž pouze 1% žen si myslelo, že spíše pomůže, ale téměř 10% mužů si myslelo, že spíše či určitě pomůže.

U stejné proměnné s odpovědí nuda (B2) – si ženy byly v 97% jisté, že spíše či určitě nepomůže, muži v 88%. Muži si v 10% mysleli, že by jim tato nálada byla spíše či určitě prospěšná, ženy si byly jisté, že jim tato nálada nebude prospěšná vůbec – pouze ve 3% si nebyly jisté (neutrální). To může znamenat, že ženy si jsou ve svých pocitech jistější, ale na druhou stranu u mužů je vidět, že i pocity jako rozmrzelost či nuda jim nejsou překážkou k tvořivé práci a mohou je naopak motivovat. Čili že svým emocím tolik nepodléhají.

Odlišnosti dle pohlaví vyšly tedy v oddílech B, F a H.

Oddíl B a F patří do druhé složky emočního modelu „používání emocí“. Oddíl B odkazuje na hodnocení toho, jak mohou určité nálady usnadnit procesy myšlení a oddíl F srovnává emoce s vjemy jako je barva, světlo, teplota. Z uvedeného je vidět, že ženy o něco lépe umí emoce používat a pro muže zvláště srovnání emocí s vjemy je obtížnější a neumějí se tolik do iracionálních pocitů vcítit.

Oddíl H patří do čtvrté složky emočního modelu – a to „zvládání emocí“. Zde konkrétně odkazuje na hodnocení, která emoční strategie by byla nejvhodnější na používání emocí v mezilidských vztazích. Z tohoto srovnání muži vyšli jako mnohem radikálnější ve svých jednáních a ženy byly v tomto případě daleko uvážlivější.

Co se týká dalších oddílů – tedy „vnímání emocí“ a „porozumění emocím“, zde mezi pohlavími nebyl zjištěn žádný statisticky významný rozdíl. Z toho tedy plyne, že jak muži, tak ženy jsou přibližně stejně schopni emoce vnímat i se v nich orientovat.

Konkrétní ukázky ze subtestů:

61 Radkova učitelka zatelefonovala jeho rodičům, aby jim řekla, že si Radek ve škole nevede moc dobře. Řekla rodičům, že je Radek neposedný, nedává pozor a vyrušuje. Tato učitelka je však známa tím, že si neumí poradit s živějšími chlapci a Radkovy rodiče by tedy zajímalo, co se skutečně děje. Učitelka jim také řekla, že pokud se jejich syn nezlepší, propadne. Rodiče to velmi rozzlobilo. Jak by svému synovi pomohli, kdyby reagovali následujícím způsobem?

Matice výběru z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x

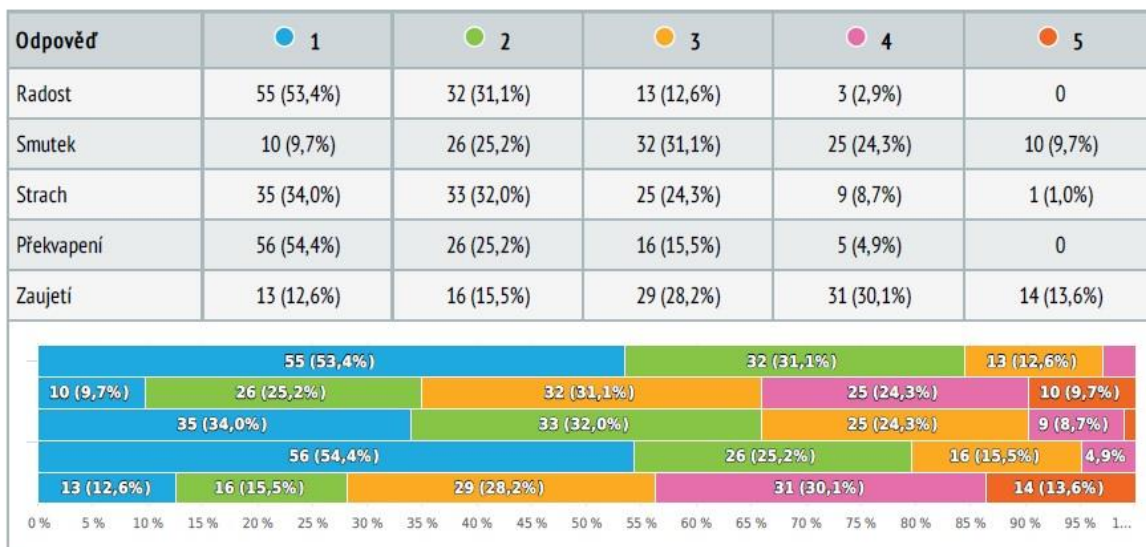
Odpověď	● Velmi neúčinné	● Spíše neúčinné	● Neutrální	● Spíše účinné	● Velmi účinné
Rodiče učitelce řeknou, že je zpráva velmi překvapila, protože je to poprvé, co se dozvídají, že má Radek ve škole nějaké problémy. Požádají učitelku o schůzku s tím, že by si přáli, aby přišel i ředitel školy, bude-li to možné.	1 (1,0%)	7 (6,8%)	11 (10,7%)	46 (44,7%)	38 (36,9%)
Rodiče učitelce řeknou, že pokud jim nepřestane hrozit tím, že syna nechá opakovat ročník, obrátí se na ředitele školy. Řeknou jí přitom: „Jestliže náš syn propadne, bude to vaše osobní odpovědnost. Vy jste učitelka a vaším úkolem je žáky učit, nikoliv obviňovat.“	42 (40,8%)	37 (35,9%)	17 (16,5%)	7 (6,8%)	0
Radkovi rodiče učitelce položí telefon a zavolají řediteli školy. Sdělí mu, že si musí stěžovat na učitelku svého syna, protože jim hrozí, že ho nechá propadnout a požádají ho, aby jejich syna přeřadil do jiné třídy.	52 (50,5%)	29 (28,2%)	14 (13,6%)	7 (6,8%)	1 (1,0%)

Odpověď	Velmi neúčinné	Spíše neúčinné	Neutrální	Spíše účinné	Velmi účinné
Rodiče učitelce řeknou, že je zpráva velmi překvapila...	1 (1,0%)	7 (6,8%)	11 (10,7%)	46 (44,7%)	38 (36,9%)
Rodiče učitelce řeknou, že pokud jim nepřestane hrozit tím, že syna nechá opakovat ročník...	42 (40,8%)	37 (35,9%)	17 (16,5%)	7 (6,8%)	0
Radkovi rodiče učitelce položí telefon a zavolají řediteli školy...	52 (50,5%)	29 (28,2%)	14 (13,6%)	7 (6,8%)	1 (1,0%)



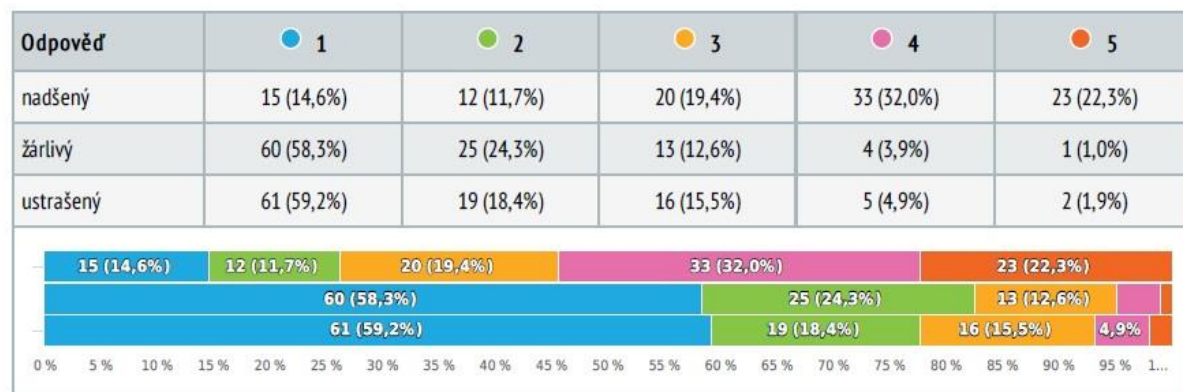
4 Nakolik obličej na fotografii vyjadřuje níže uvedené pocity?

Maticе výběru z možností, zodpovězeno 103 x, nezdopovězeno 0 x



47 Představte si, že máte pocit, jako byste byl/a hlučný/á, velký/á a přitom jemný/á a jasně zelený/á. Nakolik je tento pocit podobný následujícím charakteristikám?

Matice výběru z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x



7.3.3 Emoční inteligence dle profese

Zde je průkazných statistických rozdílů podstatně více než u hodnocení dle pohlaví.

Např.:

D2 (ot. 33 b) $p = 0,04$: Marta si chce udržet výbornou náladu. Nakolik jí pomůže: bude si ji užívat, myslet jen na věci, které se jí daří a bude za ně vděčná.

Učitelé: 92% spíše či určitě ano, 5% neutr., 3% spíše ne.

IT: 71% spíše či určitě ano, 9 neutr., 20% spíše ne.

Z uvedeného vyplývá, že učitelé jsou zřejmě vděční za dobré rozpoložení a chtějí si ho udržet a ničím si ho nekazit (starostmi či pesimismem). Jeví se v tomto případě, jako bezstarostnější skupina.

U IT vidíme tento postoj také, ale v menší míře. Poměrně velká část (20%) ho považuje za spíše či velmi neúčinný, na rozdíl od učitelů, kteří zastávají tento názor pouze ve 3%. Otázkou zůstává, co k tomu IT manažery vede, zda vžitá zkušenost či určité pesimistické nastavení.

E12 a E13 (otázka 40) – co vyjadřuje obrázek s oblázky – zda smutek (E12) či strach (E13).

E12 : $p=0,004$ smutek

Učitelé vidí obrázek jako smutný ze 7%, naproti IT z 31%. Neutralita je téměř shodná (16, resp. 18%). Škála velmi smutný nebyla učiteli vůbec využita (IT 7%), škálu spíše smutný označilo 7% učitelů a 24% IT. Z toho by se dalo soudit na optimističtější emoční nastavení učitelů oproti IT a rozdílné vnímání neživé přírody IT manažery.

E13: $p = 0,013$ stejný obrázek, ale má vyjadřovat strach

Učitelé označili obrázek jako spíše vyvolávající strach ve 2%, IT ve 13%. Určitě nevyvolávající strach učitelé označili ve 72%, IT pouze ve 44%. Spíše nevyvolávající strach učitelé ve 12%, IT ve 25%.

Čili u učitelů obrázek v drtivé většině strach nevyvolal, u IT občas vyvolal a pokud ne, tak to nebylo tak přesvědčivé rozložení jako u učitelů.

F3 (otázka 44): $p=0,009$ Zapomněl jste navštívit přítele v nemocnici. Je to pocit „sladký“?

Učitelé mají naprosto jasno. V 95% to zcela jistě není sladký pocit, v 5% jsou neutrální (tzn. asi neví). Nic mezitím neexistuje.

IT manažeři jsou si zcela jisti, že to není sladký pocit v 76%, spíše si jsou jisti, že není sladký v 16%, neutrální jsou v 7%. 2% IT si spíše myslí, že jde o sladký pocit.

Zde je orientace v pocitech zcela jasná. Učitelé naprosto přesně vědí, co cítí a více méně o tom nepochybují. IT nejsou tak vyhranění. Většina z nich si myslí, že pocit není sladký, z toho celé $\frac{3}{4}$ si to myslí zcela jistě. 15% si je spíše jista, 7% neutrální (neví) a 2% si dokonce myslí, že spíše jde o sladký pocit. Opět se zdá, že IT manažerům dělá problém charakterizovat pocity iracionálně a neměřitelně. Nemusí se z toho možná hned odvozovat, že by jejich emocionalita byla zakrnělá, ale spíše hůře vyjádřitelná.

F12 zpracováno u hodnocení dle pohlaví.

H1 (otázka 60) $p=0,044$ Jan má v práci přítele, ten si sehnal práci jinde a neřekl mu to. Je tato reakce účinná, aby si Jan zachoval dobrý vztah s přítelem?

Reakce: Bude to příteli přát, řekne mu to a zařídí si věci tak, aby spolu zůstali v kontaktu.

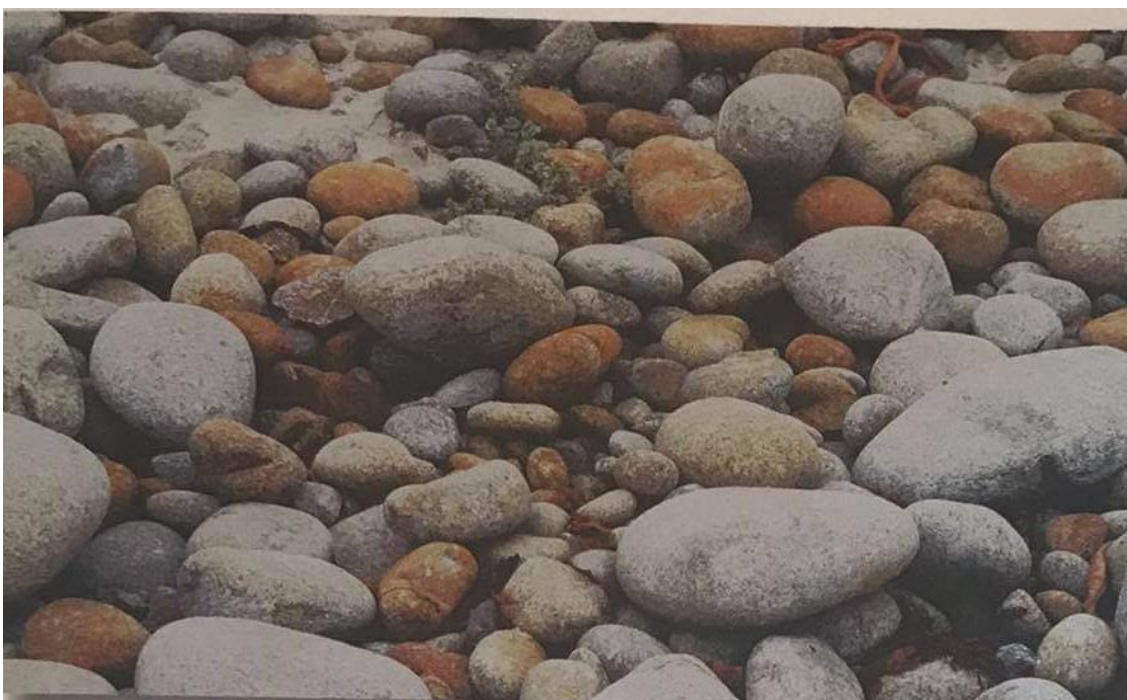
Opět učitelé si jsou si jisti svými pocity a tím, jak by se měli dle nich zachovat. 92% si je spíše či určitě jisto správností této reakce, 5% je neutrálních (tápe) a pouhá 3% si myslí, že tato reakce je spíše neúčinná. Škálu velmi neúčinná vůbec nevyužili.

Naproti tomu IT manažeři si jsou správností určitě či spíše jisti v 76% a ve 22% si myslí, že jde spíše či určitě o neúčinnou reakci. Pouhá 2% zaujala neutrální postoj, tzn. skoro každý na to má nějaký jasný názor.

Výsledek této reakce zřejmě musíme hledat v prostředí, ve kterém se IT m. pohybují. Tj. ve velmi konkurenčním a odosobněném prostředí. Možná jim zkušenost říká, že vztahy se takto udržet nedají a je lépe vše zpracovávat pragmaticky a ne emocionálně. Nebo naopak, pokud již někdo dobrého kamaráda v tomto prostředí získá, event. zklamání z toho, že mu přítel podstatnou záležitost zatajil může brát velmi osobně.

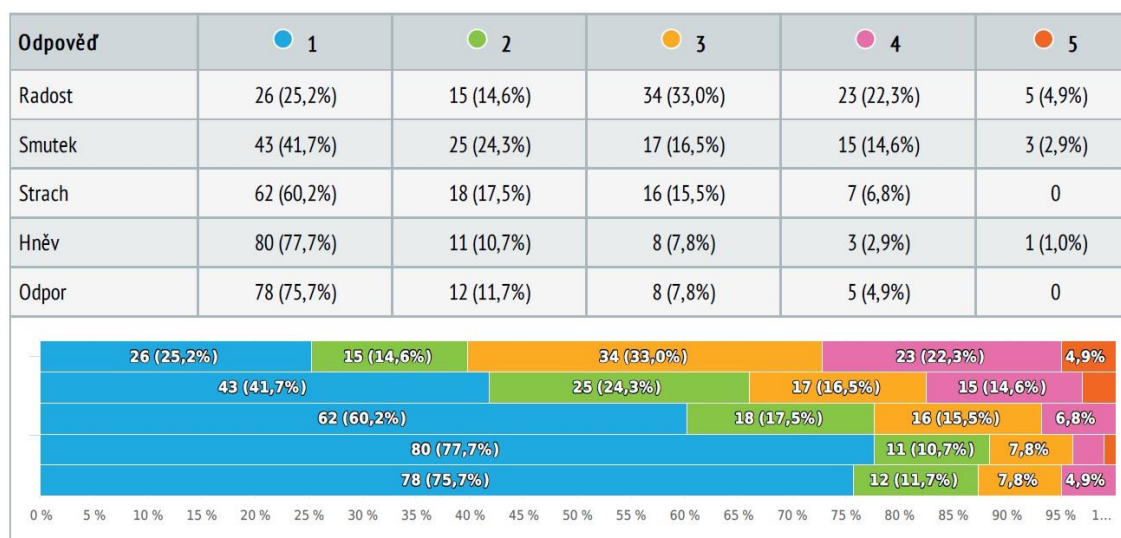
Odlišnosti tedy vyšly v oddílech D, E, F a H - tzn. v oddílech vnímání, používání a zvládnání emocí. V oddíle porozumění emocím nebyl zjištěn žádný rozdíl.

Konkrétní ukázky ze subtestů:



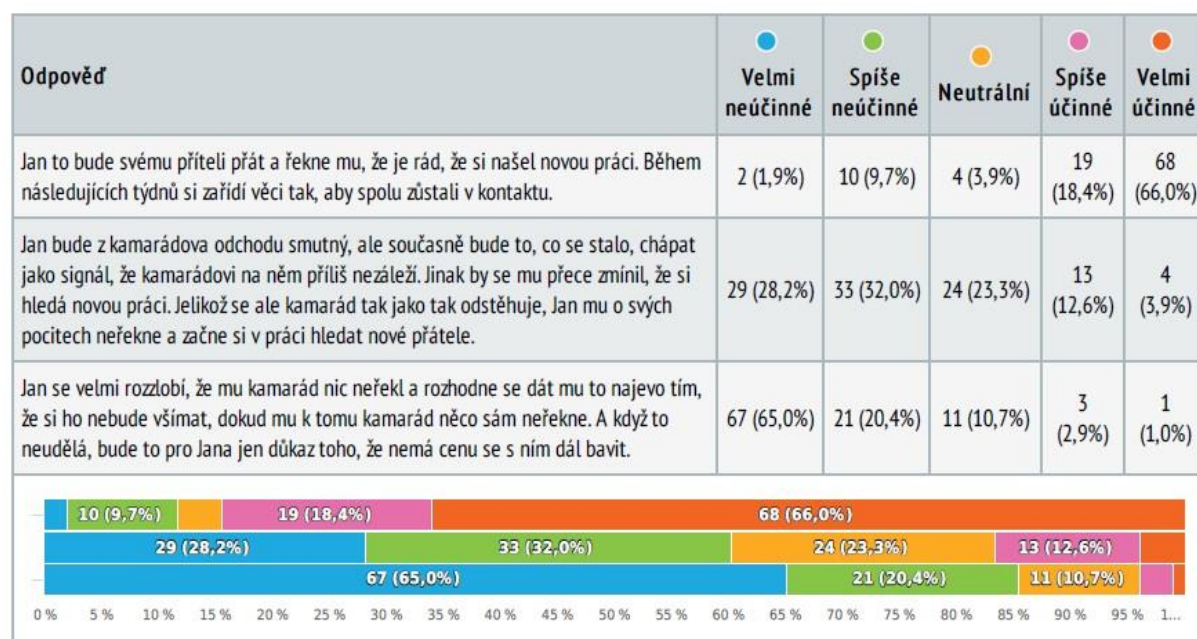
40 Nakolik tato fotografie vyjadřuje níže uvedené pocity?

Matice výběru z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x



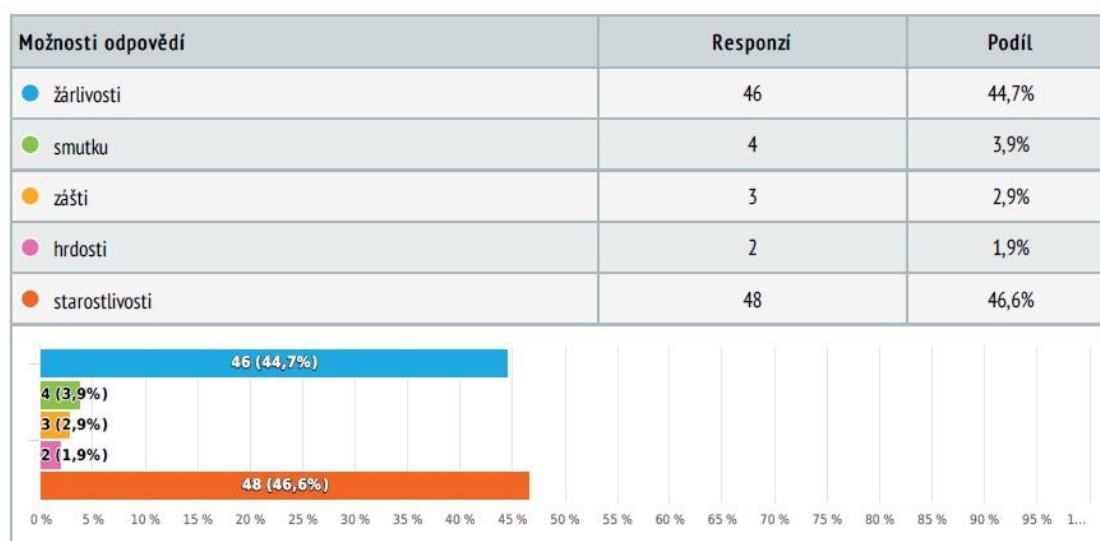
60 Jan si v práci během posledního roku našel dobrého přítele. Tento přítel ho však dnes zaskočil zprávou, že přijal místo v jiné společnosti a bude se stěhovat. O tom, že hledá jinou práci, se ale dřív nikdy nezmínil. Nakolik mohou být následující reakce účinné pro to, aby si Jan se svým přítelem uchoval i nadále dobrý vztah?

Matice výběru z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x



57 Obdiv, láska a úzkostné obavy jsou součástí

Výběr z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x



7.3.4 Shrnutí – porovnání

Tabulka č. 2 – souhrnné výsledky

Rozdíl	Muži X Ženy	Učitelé X IT manažeři
Vnímaní emocí	NE	ANO
Používání emocí	ANO	ANO
Porozumění emocím	NE	NE
Zvládání emocí	ANO	ANO

Potvrzení či vyvrácení hypotéz.

H1a: Existuje rozdíl ve vnímání emocí mezi muži a ženami.

Z výsledků výzkumu nebyly zjištěny rozdíly ve vnímání emocí mezi muži a ženami. Znamená to tedy, že obě pohlaví identifikovala emoce přenášené prostřednictvím výrazů obličeje a abstraktních obrázků přibližně stejně. Výsledek hypotézy přijímám. Závěry potvrzují i výzkumy Paula Ekmana (Odhalené emoce, 2003), které zjistily, že emoce zrcadlí se ve výrazu obličeje jsou stejně rozpoznávány jak muži, tak ženami. Jak z výzkumu plyne, i abstraktní obrázky vnímají muži i ženy přibližně stejně.

H2a: Existuje rozdíl v používání emocí mezi muži a ženami.

Z výsledků výzkumu byly zjištěny rozdíly v používání emocí mezi muži a ženami. Rozdíly byly zjištěny v oblasti hodnocení toho, jak mohou určité nálady usnadnit procesy myšlení i v oblasti srovnání emocí s vjemy jako je barva, světlo, teplota. Ženy si byly svými pocity jistější a uměly je lépe používat, pro muže bylo zvláště srovnání emocí s vjemy obtížnější, neuměli se tolik do iracionálních pocitů vcítit a použít. Na druhou stranu i při negativních pocitech byli schopni se motivovat k výkonu, což ukazuje, že svým emocím tolik nepodléhají. Výsledek hypotézy přijímám, ženy jsou pravděpodobně ze své biologické podstaty emocionálněji nastaveny a umí emoce lépe používat.

H3a: Existuje rozdíl v porozumění emocím mezi muži a ženami.

Z výsledků výzkumu nebyly zjištěny rozdíly v porozumění emocím mezi muži a ženami. A to ani v oblasti, které odkazují na míchání emocí ani v oblasti, která mapuje, jak se mohou emoce vyvíjet a měnit. Výsledek hypotézy přijímám. Myslím si, že vnímání a porozumění emocím spolu těsně souvisí, tudíž mě nepřekvapil stejný výsledek.

H4a: Existuje rozdíl ve zvládnání emocí mezi muži a ženami.

Z výsledků výzkumu byly zjištěny rozdíly ve zvládnání emocí mezi muži a ženami, a to v oblasti zvládnání emocí v mezilidských vztazích. Muži se jeví mnohem radikálnější ve svých jednáních, kdy byli ochotni přistoupit na řešení, které by situaci mohlo vyhrotit a snažili se problémy řešit více nekompromisně. Ženy byly mnohem uvážlivější a snažily se situaci řešit smírnějšími prostředky. Ženy svoje emoce zvládaly lépe v zájmu vyřešení problému. Zřejmě to vychází i z mužského nastavení, kdy muži byli historicky připraveni na boj a v akci neměli mnoho času na rozmyšlenou a museli jednat instinktivně. Výsledek hypotézy přijímám. Opět si myslím, že vychází z biologického nastavení, kdy ženy jsou historicky nastaveny více nekonfliktně a muži jsou připraveni dobývat a zápasit.

H5a: Existuje rozdíl ve vnímání emocí mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT.

Z výsledků výzkumu byly zjištěny rozdíly ve vnímání emocí mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT a to konkrétně ve vnímání abstraktních obrázků. Pedagogové hodnotili obrazy pozitivně a optimisticky, v IT manažerech naopak stejné obrazy často vyvolávaly negativní emoce. Co se týká emocí přenášených prostřednictvím výrazů obličeje, tam nebyly zjištěny žádné podstatné rozdíly. Výsledek hypotézy přijímám. Opět se potvrdily výzkumy Paula Ekmana (Odhalené emoce, 2003), že obecně není rozdíl ve vnímání emocí přenášených prostřednictvím výrazů obličeje, v našem případě mezi profesními skupinami. Výzkum však ukazuje, že vnímání abstraktních obrázků je u každé zkoumané profese rozdílné, což asi není

překvapivé, protože při hodnocení abstraktních obrázků lidé spíše zapojují fantazii a tím se výsledek může lišit.

H6a: Existuje rozdíl v používání emocí mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT:

Z výsledků výzkumu byly zjištěny rozdíly v používání emocí mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT. Podstatné rozdíly byly zjištěny ve srovnání emocí s vjemy jako je barva, světlo, teplota. Pedagogové si byli jisti svými emocemi a uměli je daleko lépe srovnat s odpovídajícími vjemy a použít. IT manažerům dělalo přiřazení emocí k „iracionálním“ vjemům mnohem větší problémy. Souvisí to zřejmě s charakterem práce IT pracovníků, kdy potřebují naprosto jednoznačně identifikovatelné vstupy. Co se týká hodnocení toho, jak můžou určité nálady usnadnit myšlení, tak tam žádné rozdíly mezi pedagogy a manažery v IT zaznamenány nebyly. Výsledek hypotézy přijímám. Zde je možná výzkum ovlivněn faktem, že mezi středoškolskými pedagogy téměř v 90% převládaly ženy a tudíž výsledek ve srovnání emocí s vjemy může být ovlivněn zároveň pohlavím.

H7a: Existuje rozdíl v porozumění emocím mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT.

Z výsledků výzkumu nebyly zjištěny rozdíly v porozumění emocím středoškolskými pedagogy a manažery v IT. A to ani v oblasti, které odkazují na míchání emocí ani v oblasti, která mapuje, jak se mohou emoce vyvíjet a měnit. Výsledek hypotézy přijímám, a to i přes to, že manažeři v IT vnímali emoce trochu odlišně, ale porozuměli jim stejně jako středoškolští pedagogové.

H8a: Existuje rozdíl ve zvládnání emocí mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT.

Z výsledků výzkumu byly zjištěny rozdíly ve zvládnání emocí mezi středoškolskými pedagogy a manažery v IT a to jak zvládnání emocí pro sebe, tak v oblasti zvládnání emocí v mezilidských vztazích. Umění zvládat emoce a využít je pro sebe pedagogové dle výsledku výzkumu ovládají lépe. Pozitivní emoce si chtějí zachovat co nejdéle, využít je ve svůj prospěch a nekazit si přítomnou chvíli nějakou starostí.

Manažeři IT o toto také usilují, ale podstatná část jich toto buď považuje za zbytečné nebo si není jista efektivitou takového jednání či se bojí budoucích následků. Jejich zkušenost z pracovního prostředí a tlak na výkon jim možná nedovoluje nedívat se dopředu, nedělat si starost a žít přítomným okamžikem.

Také v oblasti zvládání emocí v mezilidských vztazích jsou vidět značné rozdíly mezi pedagogy a manažery v IT. Pedagogové jsou si prakticky jisti, jak by se měli zachovat v mezilidských vztazích a ve velké většině volí nekonfliktní a vstřícnou variantu jednání. IT manažeři jsou naladěni více pragmaticky a jsou častěji než pedagogové ochotni zvolit nepopulární řešení, pokud to přispěje k dosažení cíle. Výsledek hypotézy přijímám. Myslím si, že určitá tvrdost prostředí u manažerů v IT předpokládá jiný typ zvládání emocí než u středoškolských pedagogů.

8 Závěry a doporučení

Cílem této práce bylo poukázat na stále vzrůstající význam emoční inteligence v životě člověka a snaha ověřit, zda existují rozdíly v projevech emoční inteligence z hlediska pohlaví a profese.

Podstatná část práce byla věnována snaze změřit emoční inteligenci na vědecké bázi za pomoci standardizovaného dotazníku emoční inteligence MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) a výsledky následně vyhodnotit a interpretovat. Metoda MSCEIT jako základní kámen výzkumu byla popsána v teoretické části a v praktické části došlo k vyhodnocení pomocí matematicko-statistických metod. Výzkum vycházel ze vzorku 103 anonymních respondentů, kteří dotazník vyplnili elektronicky. Ve skupině středoškolských pedagogů bylo 90% žen a 10% mužů, ve skupině IT manažerů bylo 33% žen a 67% mužů.

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že jednotlivé složky emoční inteligence zřejmě více ovlivňuje profese než pohlaví. Ovlivnění pohlavím se zjistilo v oblasti používání a zvládání emocí. Ovlivnění profesí se zjistilo v oblasti vnímání, používání a zvládání emocí. U středoškolských pedagogů se zjistila vyšší emoční citlivost a jistota v orientaci v emocích. I u zvládání emocí pedagogové volili smírnější cesty a vstřícnější řešení. Vychází to pravděpodobně z toho, že pedagogové jako pomáhající profese jsou velmi často konfrontováni s různorodými problémy jak odbornými, tak výchovnými a jsou nuceni jednotlivé složky emoční inteligence více používat a tím zpětně může docházet k rozvoji těchto složek. Na druhou stranu nelze říci, že by skupina manažerů v IT byla emočně chudší, ale spíše že jednotlivé složky emoční inteligence využívá jiným způsobem. V oblasti porozumění emocím není mezi oběma sledovanými skupinami žádný rozdíl. Dle výsledku výzkumu však manažeři v IT odlišně emoce vnímají, používají i zvládají. Odlišné vnímání a používání emocí může být zapříčiněno nižší četností osobních kontaktů, kdy IT manažeři velmi často pracují v odosobněném prostředí a komunikují přes výpočetní techniku, tudíž jim více chybí přímý kontakt a na věc se dívají jinou optikou. Musejí se tedy často vyrovnat v oblasti mezilidských vztahů s nepřímou komunikací a s absencí okamžité zpětné vazby, čemuž musí své emoční prožívání přizpůsobit. Jsou

postavení do situace, kdy jsou nuceni vyřešit problém a účinně pomoci druhé straně, ale jejich komunikační schopnost je omezena, a to jistě vyžaduje velké emoční nastavení. V oblasti zvládnání emocí manažeři v IT volí častěji přímá a rychlá řešení a jsou častěji připraveni volit méně smírné řešení v zájmu dosažení cíle. Opět je to jistě dáno prostředím, v kterém se pohybují a charakterem práce. V IT prostředí obecně existuje velký tlak na výkon a okamžité výstupy. Případný výpadek při řešení nějakého pracovního problému může přinést velké ekonomické ztráty, a proto tlak na jeho vyřešení je velký. I z toho důvodu jsou manažeři častěji ochotni jít do emocionálně vypjatějších řešení jak ve vztahu k protistraně, tak k sobě osobně.

Z uvedeného výzkumu je tedy vidět, že profese zřejmě ovlivňuje vnímání, porozumění, používání a zvládnání emocí. A naopak pravděpodobně působí i skutečnost, že lidé si podle svého konkrétního emočního nastavení vybírají svoji profesi.

Jistě by bylo zajímavé zkoumat, jaký vliv mají na rozvoj emoční inteligence pracovníků v IT i další faktory, jako je velikost teamu či firmy, konkrétní podobor (grafik, programátor, správce sítě, analytik, aj.), míra stresu nebo výkon práce v postavení zaměstnance či OSVČ. Doufám, že zjištění učiněná v tomto výzkumu přispějí k dalšímu bádání v oblasti emoční inteligence a k jejímu dalšímu rozvoji napříč profesemi.

9 Seznam použité literatury

- [1] Bártová Zdenka, Jak zvládnout stres za katedrou, Computer Media, 2011,(ISBN 978-80-7402-110-7)
- [2] Beneš Pavel, Informace o informaci, Alternativa, 2018, 220 str., (ISBN 978-80-86936-51-2)
- [3] Článek What Is the Ability Emotional Intelligence Test (MSCEIT) Good for? An Evaluation Using Item Response Theory, 2014, (Marina Fiori, J.-P. Antoinietti, Moira Mikolajcak, Olivier Luminet, Michel Hansene, Jerome Rossier)
- [4] Článek The Relevance of Emotional Intelligence in Personnel Selection for High Emotional Labor Jobs, 2016, (Herpetz Sarah, Nizielski Sophia, Hock Michael, Schutz Astrid)
- [5] Článek Tie: An Ability Test of Emotional Intelligence, 2014, (Smieja Magdalena, Orzechowski Jaroslaw, Stolarski Maciej S.)
- [6] Článek Emotional Intelligence and Emotional Leathership, 2002, (Caruso DR, Mayer JD, Salovey), Journal of Personality and Social Psychology
- [7] Ekman Paul, Odhalené emoce, 1.elektonické vydání, Jan Melvil Publishing, Brno, 2012, 328 stran
- [8] Ekman Paul, Are there basic emotions?, 1992, Psychological review
- [9] Gardner Howard, Dimenze myšlení: teorie rozmanitých inteligencí, Portál, Praha, 1999, 398 str., (ISBN: 80-7178-279-3)
- [10] Goleman Daniel, Jak se stát skutečným lídrem, Metafora, Praha, 2015, 174 stran (ISBN 978-80-7359-453-4)
- [11] Goleman Daniel, Práce s emoční inteligencí, Columbus, Praha, 2000, 366 stran (ISBN 80-7249-017-6)
- [12] Hartl Pavel, Hartlová Helena, Psychologický slovník, Portál, Praha, 2015, 776 stran (ISBN 978-80-262-0873-0)
- [13] Hein Steve, EQ for Everybody, Note from Steve (2003,2012), Core.EQI.org
- [14] Helus Zdeněk, Úvod do psychologie, Grada Publishing, Praha, 2018, (ISBN: 978-80-247-4675-3)
- [15] Hendl Jan, Přehled statistických metod zpracování dat: analýza a metaanalýza dat, Portál, Praha, 2006, 583 stran, (ISBN: 80-7367-123-9)
- [16] Lencioni Patrick, Pět příčin selhávání týmů: (jak je rozpoznat a odstranit), ComputerPress, Brno, 2009, 212 str., (ISBN: 978-80-251-2398-0)

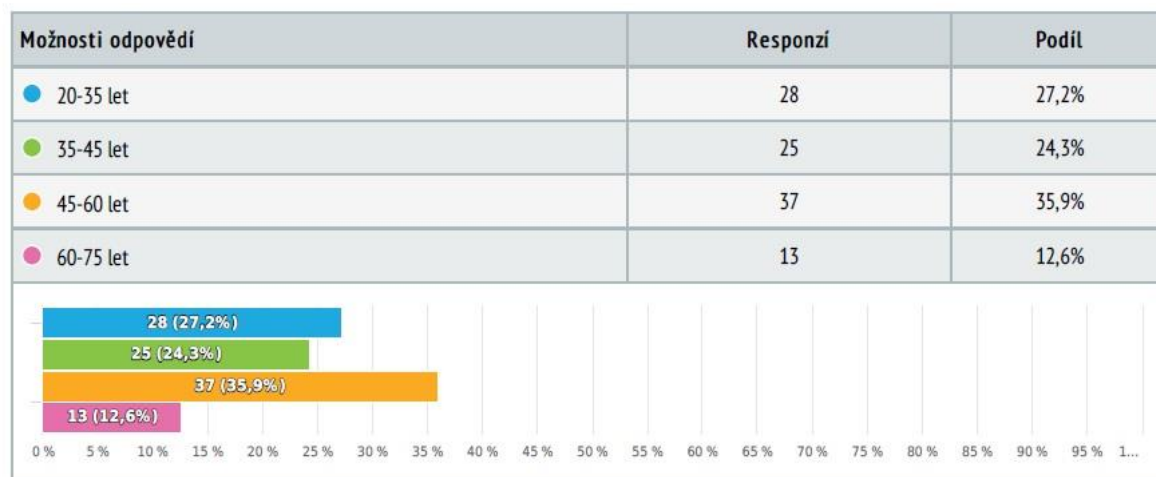
- [17] Machač Miloš, Hoskovec Jiří, Macháčová Helena, *Emoce a výkonnost*, Státní pedagogické nakladatelství, Praha, 1985, 285 str.
- [18] Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R., *MSCEIT – Test emoční inteligence*, Hogrefe – Testcentrum, Praha, 2012 - příručka
- [19] Miovský Michal, *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, Grada, Praha, 2006, 332 str. (ISBN: 80-247-1362-4)
- [20] Nakonečný Milan, *Lidské emoce*, Academia, Praha, 2000, 335 str., (ISBN 80-200-0763-6)
- [21] Průcha Jan, Walterová Eliška, Mareš Jiří, *Pedagogický slovník*, Portál, Praha, 2013, 400 str., (ISBN 978-80-262-0403-9)
- [22] Říčan Pavel, *Psychologie osobnosti*, Grada, Praha, 2007, 196 str. (ISBN: 978-80-247-1174-4)
- [23] Sak Petr, Mareš Jiří, Nová Hana, Richter Vít, Saková Karolína, *Člověk a vzdělání v informační společnosti*, Portál, Praha, 2007, 296 stran, (ISBN 978-80-7367-230-0)
- [24] Schulze Ralf, Roberts Richard, *Emoční inteligence*, Portál, Praha, 2007, 367 str., (ISBN: 978-80-7367-229-4)
- [25] Slaměník Ivan, *Emoce a interpersonální vztahy*, Grada, Praha, 2011, 208 str, (ISBN 978-80-247-3311-1)
- [26] Sternberg Robert J., *Kognitivní psychologie*, Portál, Praha, 2009, 636 str., (ISBN:978-80-7367-638-4)
- [27] Štědroň Bohumír, *Manažerské řízení a informační technologie*, Grada, Praha, 2007, 156 str., (ISBN 978-80-247-2052-4)
- [28] Vágnerová Marie, *Psychopatologie pro pomáhající profese*, Portál, 2012, 1.elektronické vydání, 872 str., (ISBN: 978-80-262-0274-5), on-line
- [29] Vodáček Leo, Vodášková Olga, *Moderní management v teorii a praxi*, Management Press, Praha, 2013, (ISBN: 978-80-7261-232-1)
- [30] Vychodil Pavel, Dr., *Výbor ze spisův Aristotelových, O duši*, 1914, Moravská zemská knihovna Brno, on-line verze
- [31] Vysekalová Jitka, *Emoce v marketingu*, Grada, 2014, 296 str. (ISBN 978-80-247-4843-6)

10 Přílohy

Údaje o respondentech:

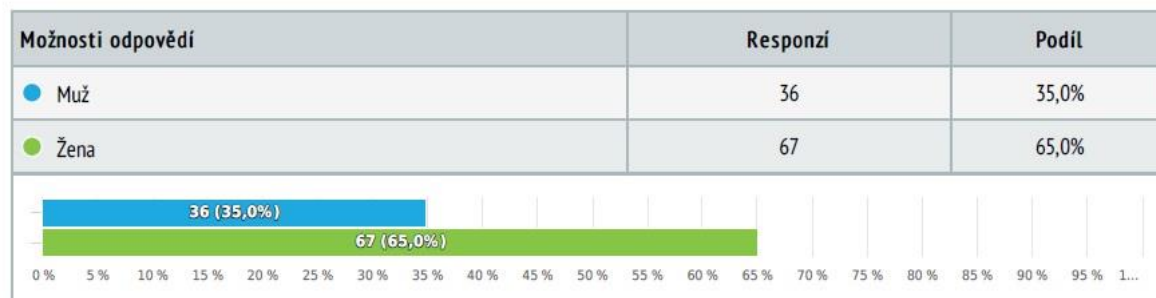
1 Kolik je Vám let?

Výběr z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x



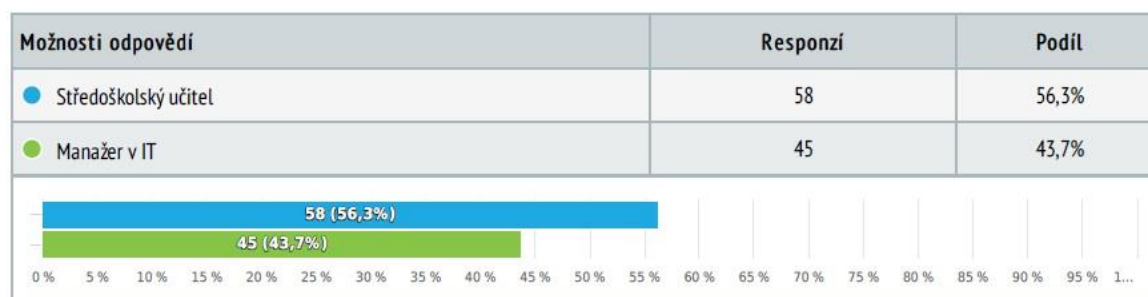
2 Jste?

Výběr z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x



3 Jste?

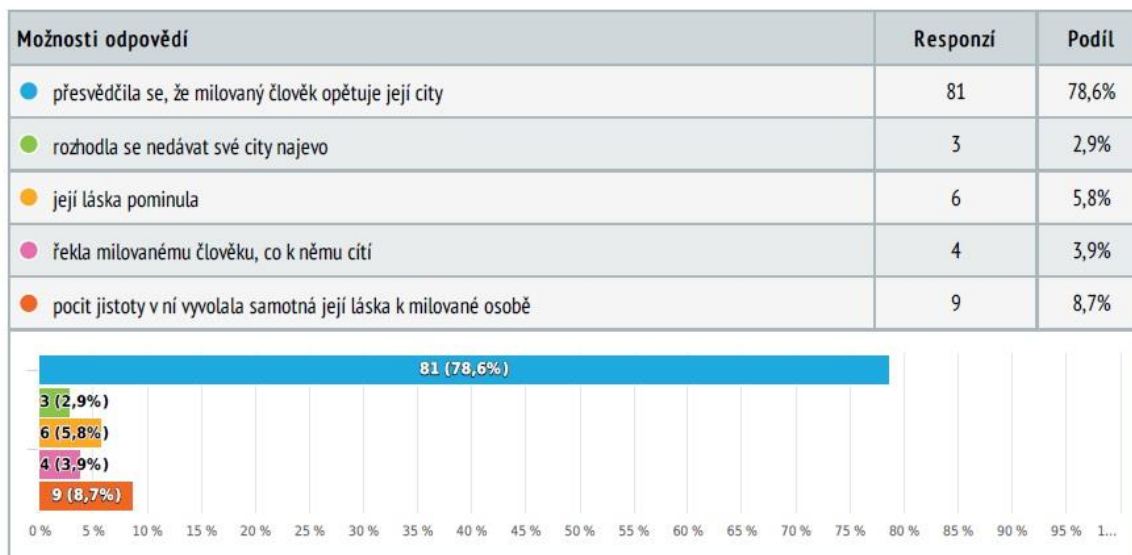
Výběr z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x



Ukázky subtestů:

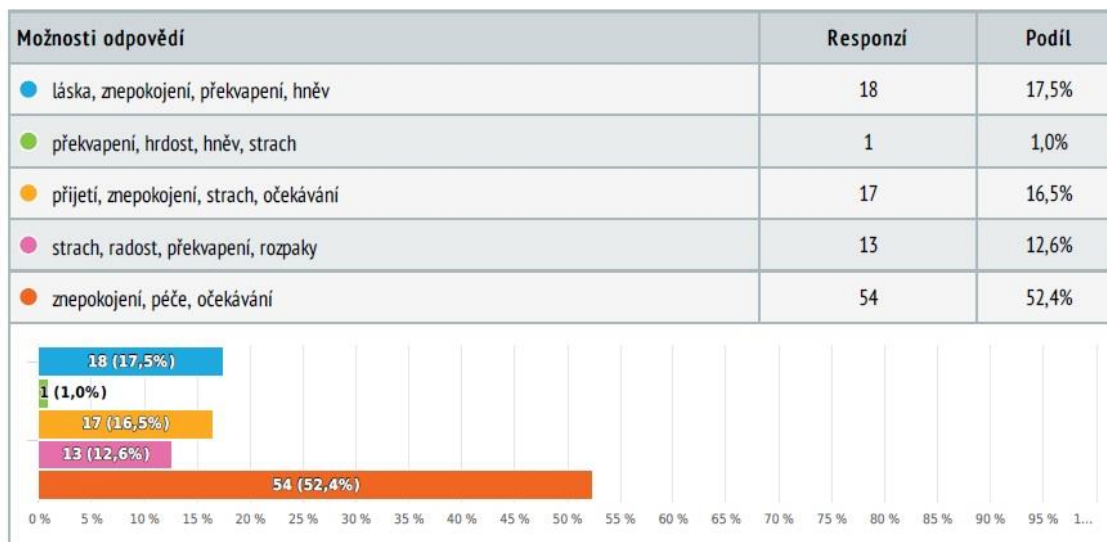
32 Žena byla do někoho zamilovaná a pak nabyla pocitu jistoty. Co se asi mezitím změnilo?

Výběr z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x



48 Pocit starostlivosti lze nejlépe popsat jako kombinaci pocitů

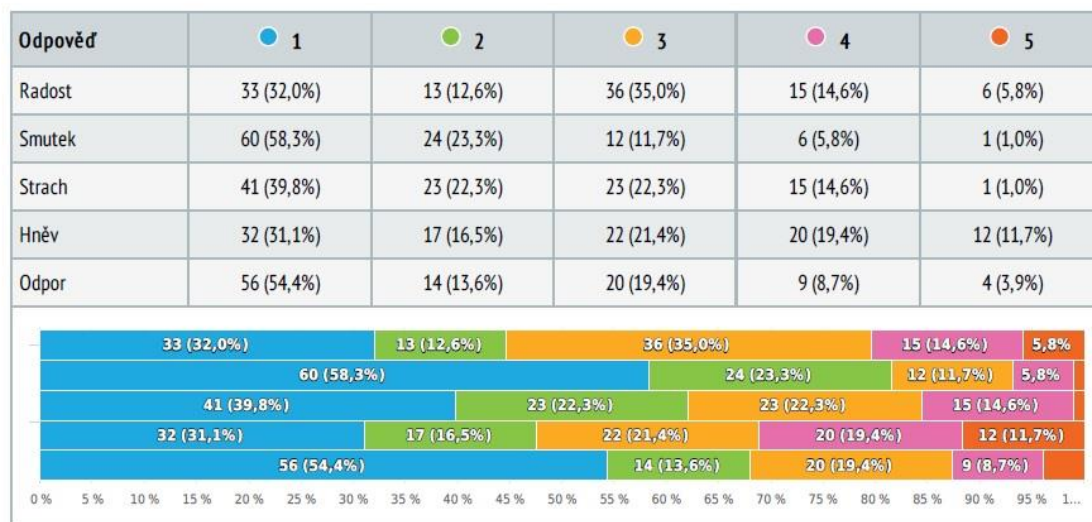
Výběr z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x





41 Nakolik tato fotografie vyjadřuje níže uvedené pocity?

Matice výběru z možností, zodpovězeno 103 x, nezodpovězeno 0 x



Příklady statistických výpočtů:

Contingency Tables

Female		Mng_IT		Total
		0	1	
0	Count	6.000	30.000	36.000
	% within column	10.345 %	66.667 %	34.951 %
1	Count	52.000	15.000	67.000
	% within column	89.655 %	33.333 %	65.049 %
Total	Count	58.000	45.000	103.000
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	35.355	1	< .001
N	103		

Contingency Tables

Age_category		Mng_IT		Total
		0	1	
1	Count	9.000	19.000	28.000
	% within column	15.517 %	42.222 %	27.184 %
2	Count	12.000	13.000	25.000
	% within column	20.690 %	28.889 %	24.272 %
3	Count	28.000	9.000	37.000
	% within column	48.276 %	20.000 %	35.922 %
4	Count	9.000	4.000	13.000
	% within column	15.517 %	8.889 %	12.621 %
Total	Count	58.000	45.000	103.000
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	13.871	3	0.003
N	103		

Contingency Tables

H1		Mng_IT		Total
		0	1	
Neutr.In.	Count	3.000	1.000	4.000
	% within column	5.172 %	2.222 %	3.883 %
Spöök.e .inn.	Count	13.000	6.000	19.000
	% within column	22.414 %	13.333 %	18.447 %
Spöök.e ne..inn.	Count	2.000	8.000	10.000
	% within column	3.448 %	17.778 %	9.709 %
Velmi .inn.	Count	40.000	28.000	68.000
	% within column	68.966 %	62.222 %	66.019 %
Velmi ne..inn.	Count	0.000	2.000	2.000
	% within column	0.000 %	4.444 %	1.942 %
Total	Count	58.000	45.000	103.000
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	9.812	4	0.044
N	103		

Zadání bakalářské práce

Autor:	Václav Hanke
Studium:	I1800411
Studijní program:	B6209 Systémové inženýrství a informatika
Studijní obor:	Informační management
Název bakalářské práce:	Emoční inteligence u pracovníků v IT
Název bakalářské práce AJ:	Emotional intelligence in IT workers

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem práce je popsat a analyzovat emoční inteligenci jako součást dobré praxe v managementu a ve výzkumném šetření zjistit projevy emoční inteligence u manažerů v oblasti IT v porovnání s učiteli středních škol. Dílčími cíli je zjistit, a dle uvedených profesních zaměření porovnat, jak se liší emoční inteligence založená na zkušenosti a strategická emoční inteligence. Posuzovány jsou v tomto kontextu čtyři složky emoční inteligence - vnímání emocí, využití emocí, porozumění emocím a řízení emocí. 1 Úvod 2 Cíl práce 3 Metodika zkoumání 4 Emoční inteligence 4.1 Historický vývoj emoční inteligence 4.2 Vymezení a modely emoční inteligence dle vybraných autorů 4.2.1 Pojetí emoční inteligence dle Daniela Golemana 4.2.2 Pojetí emoční inteligence dle Paula Ekmana 4.3 Uplatnění emoční inteligence v praxi 5. Sféra IT jako místo uplatňování emoční inteligence 5.1 Pracovník v IT sféře 5.1.1 Atributy emoční inteligence v praxi pracovníků v IT oblasti 6. Pomáhající profese v kontextu uplatňování emoční inteligence se zřetelem k pedagogickým pracovníkům 6.1 Pedagog v oblasti středního školství 6.1.1 Atributy emoční inteligence v praxi středoškolských pedagogů 7 Výzkumné šetření 7.1 Cíle výzkumu a volba výzkumného designu 7.2 Sběr dat, kritéria výběru respondentů a průběh šetření 7.3 Matematicko-statistická analýza výsledků 7.3.1 Emoční inteligence obecně 7.3.2 Emoční inteligence dle pohlaví 7.3.3 Emoční inteligence dle profese 7.3.4 Shrnutí - porovnání 8 Závěry a doporučení 9 Seznam použité literatury 10 Přílohy

Literatura: Ekman Paul, Odhalené emoce, 1.elektronické vydání, Jan Melvil Publishing, Brno, 2012, 328 stran Goleman Daniel, Práce s emoční inteligencí, Columbus, Praha, 2000, 366 str. ISBN: 80-7249-017-6 Štědroň Bohumír, Manažerské řízení a informační technologie, Grada, Praha, 2007, 156 str. ISBN: 978-80-247-2052-4

Garantující pracoviště:	Katedra managementu, Fakulta informatiky a managementu
Vedoucí práce:	Mgr. Gabriela Slaninová, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	8.10.2018