

Univerzita Jana Amose Komenského Praha

**DIPLOMOVÁ PRÁCA**

2012

Jozef Kurucár

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

Magisterské kombinované štúdium

2010 – 2012

**DIPLOMOVÁ PRÁCA**

Jozef Kurucár

Emocionálna inteligencia v Andragogike

**Praha 2012**

**Vedúci práce:**

PhDr. Eva Živčicová, Ph.D.

**JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE**

**MATERS COMBINED PART TIME**

2010 – 2012

**DIPLOMA THESIS**

Jozef Kurucár

Emotional intelligence in Andragogy

**Prague 2012**

**The bachelor thesis work supervisor**

PhDr. Eva Živčicová, Ph.D.

### **Prehlásenie**

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je mojim pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracoval samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpal v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname literatúry.

Súhlasím s prezentáciou mojej práce v univerzitnej knižnici.

V Prahe dňa.....

Meno autora.....

### **Pod'akovanie**

Chcel by som poďakovať vedúcemu svojej diplomovej práce PhDr. Eve Živčicovej, Ph.D. za odborné vedenie, pomoc a rady počas písania diplomovej práce.

**Anotácia:**

V poslednom období sa téme emocionálnej inteligencie venuje viac pozornosti. Cieľom diplomovej práce je emocionálna inteligencia a jej používanie v andragogike. Z tohto dôvodu sme si stanovili hypotézy diplomovej práce, ktoré predpokladajú používanie emocionálnej inteligencie v andragogike. Metódou, ktorou sme robili prieskum, bol dotazník. Dotazníkom sme sa dotazovali na sebauvedomovanie, sebaovládanie, motiváciu k vyšším cieľom, empatiu a obratnosť v spoločenskom kontakte. Všetky tieto spomenuté kvality patria do emocionálnej inteligencie.

**Kľúčové pojmy:**

Emocionálna inteligencia, empatia, inteligenčný kvocient, mäkké zručnosti, motivácia k vyšším cieľom, obratnosť v spoločenskom kontakte, politický kvocient, sebauvedomovanie, sebaovládanie, sociálna inteligencia

**Annotation:**

Recently, more attention is being devoted to the concept of emotional intelligence. The aim of my Diploma Thesis is emotional intelligence and its use in andragogy. For that reason we have set the hypothesis of Master's Thesis "We assume that andragogs use emotional intelligence in their work." The method by which we carried out a survey was questionnaire. With the questionnaire we were inquiring about self-awareness, self-control, motivation towards higher goals, empathy and skills in social interaction. All of these qualities mentioned belong to the emotional intelligence.

**Key words:**

Emotional intelligence, empathy, intelligence quotient, soft skills, motivation towards higher goals, skills in social interaction, self-awareness, self-control, social intelligence

# OBSAH

Úvod.....	10
<b>TEORETICKÁ ČASŤ</b>	
<b>1. Inteligenčný kvocient.....</b>	<b>12</b>
1.1 Meranie inteligenčného kvocientu.....	13
<b>2. Sociálna inteligencia.....</b>	<b>16</b>
<b>3. Emocionalita.....</b>	<b>18</b>
<b>4. Emocionálna inteligencia.....</b>	<b>20</b>
4.1 Vývoj emocionálnych centier.....	22
4.2 Centrum emocionality a racionality.....	23
4.3 Cesta k emocionálnej inteligencii.....	25
4.3.1 Spoznanie emócií.....	26
4.3.2 Používanie emócií.....	27
4.3.3 Chápanie emócií.....	28
4.3.4 Zvládanie emócií.....	29
<b>5. Emocionálne kompetencie.....</b>	<b>31</b>
5.1 Sebauvedomenie.....	34
5.2 Sebaovládanie.....	37
5.3 Motivácia k vyšším cieľom.....	39
5.4 Empatia.....	41
5.5 Obratnosť spoločenského kontaktu.....	44
<b>6. Zhrnutie teoretickej časti.....</b>	<b>47</b>



## **PRAKTICKÁ ČASŤ**

<b>7. Prieskum emocionálnej inteligencie.....</b>	<b>50</b>
7.1 Cieľ prieskumu.....	51
7.2 Pracovné hypotézy.....	52
7.3 Použitá metóda.....	52
7.4 Realizácia prieskumu.....	54
7.5 Analýza zozbieraných dát.....	55
7.6 Interpretácia výsledkov.....	56
<b>ZÁVER.....</b>	<b>59</b>
<b>ZOZNAM POUŽITEJ SLOVENSKEJ LITERATÚRY.....</b>	<b>61</b>
<b>ZOZNAM POUŽITEJ ZAHRANIČNEJ LITERATÚRY.....</b>	<b>62</b>
<b>ZOZNAM GRAFOV.....</b>	<b>64</b>
<b>PRÍLOHY.....</b>	<b>65</b>

## ÚVOD

Diplomová práca má za úlohu preskúmať problematiku používania emocionálnej inteligencie (ďalej EI) pri práci andragógov.

Hypotézy diplomovej práce sú:

H1. Predpokladáme, že väčšina respondentov pozná pojem emocionálna inteligencia.

H2. Predpokladáme, že väčšina andragógov vie rozpoznať svoje emócie.

H3. Predpokladáme, že väčšina andragógov zachováva rozvahu v náročných situáciách.

„Uvedomil som si obrovskú hodnotu toho, že si dovoľím sám seba chápať druhého človeka.“ (CARL R. ROGERS, Ako byť sám sebou, 1995 s. 27).

Domnievame sa, že EI je kvalita, ktorú by mal ovládať každý andragóg pracujúci s ľuďmi. Pojmom andragóg znamená charakteristiku: „Najobecnejšia kategória, ale bez presnej obsahovej náplne. Pojem sa najviac používa v teoretických prácach k pomenovaniu všetkých pracovníkov, ktorí sa zaoberajú niektorou z oblastí teórie a praxe andragogiky. V užšom poňatí môže ísť o profesionála, ktorý odbor „andragogika“ vyštudoval na vysokej škole.“ (PALÁN, LANGER, Základy andragogiky, 2008, s. 184).

Metódou dotazníka sme oslovili lektorov, vzdelávateľov, trénerov, koučov, tútorov, mentorov, manažérov, inštruktorov, konzultantov a pracovníkov vo vzdelávaní dospelých, aby sme mali čo najkonkrétnejšie vyjadrenia o EI pri ich práci. Práve ich dennodenne skúsenosti v práci s ľuďmi nám poskytnú ucelený obraz o EI v praxi. Uvedomujeme si, že andragóg pracuje s rôznymi skupinami ľudí, rôznych vekových kategórií a názormi. Z tohto dôvodu potrebuje ovládať, pracovať a rozvíjať svoje emočné zručnosti.

Sám autor diplomovej práce pracuje ako facilitátor a z toho dôvodu aj voľba témy práve na EI. Sám vie, aká je EI pri práci s ľuďmi dôležitá a tiež pri práci so svojimi vlastnými emóciami. Domnievame sa, že pokiaľ človeku chýba pochopenie pre seba samého, nedokáže mať pochopenie ani pre druhých.

Z pohľadu praxe nám ide o pozitívne prínosy EI pri práci s ľuďmi. Myslíme si, že EI nám ponúka široké možnosti využitia a zároveň nám otvára aj nový pohľad na prácu, komunikáciu a vzťahy. To v prípade, ak dokážeme pracovať s EI, ktorá zahŕňa: sebauvedomovanie, sebaovládanie, motiváciu k vyšším cieľom, empatiu a obratnosť v spoločenskom kontakte.

Uvedomujeme si, že k téme emocionálnej inteligencie patrí aj vedomie o intelligenčnom kvociante (IQ) a sociálnej inteligencii (SI). Tieto zložky sa vzájomne sa dopĺňajú a prelínajú. Žiadna so spomínaných inteligencií nedokáže fungovať samostatne. Z tohto dôvodu sme v práci pracovali aj s IQ a sociálnou inteligenciou. „Integrujúcu úlohu pri využívaní EI majú aj sociálne a komunikačné zručnosti.“ (BARTÁK, Profesní vzdělávání dospělých, 2007, s. 264).

# 1. INTELIGENČNÝ KVOCIENT

Intelligenčný kvocient (IQ) patrí medzi základné predpoklady, ako uspieť v práci a v osobnom živote.

„Inteligencia je veľmi komplexná schopnosť vyrovnat' sa so životnými úlohami a problémami a nachádzať vhodné riešenia.“ (NÁKONEČNÝ, Psychológia osobnosti, 1995, s 336). IQ nám pomáha odpovedať na otázky, ktoré si pokladáme v oblasti osobného alebo pracovného života.

Domnievame sa ale, že prichádza doba v ktorej základom úspešného pracovného, osobného života a vnútorného naplnenia je EI.

V diplomovej práci chceme poukázať aj na rozdiely medzi intelligenčným a emocionálnym kvocientom.

„Mentálny výkon človeka v problémových situáciách, kedy je potrebné dosiahnuť určitého cieľa určitými prostriedkami, ktoré majú byť stanovené alebo objavené, majú niečo spoločné, akúsi všeobecnú schopnosť účelne, adaptívne sa správať“. (NÁKONEČNÝ, 1995, s. 100). Túto všeobecnú schopnosť pomenoval v minulom storočí filozof a sociológ H.Spencer inteligenciou a na začiatku nášho storočia bola táto schopnosť systematicky skúmaná a meraná.

„Kvalita inteligencie závisí od kvality myslenia, kvality pamäti, psychických stavov (pozornosti, citov) a rozhodovania (vôle).“ (PARDEL, BOROŠ, Základy všeobecnej psychológie, 1979, s. 387). Myslenie umožňuje poznať človeku podstatné vlastnosti a vzťahy skutočnosti, riešiť problémy a úlohy. Pardel hovorí ,že myslenie vzniká na základe praktickej činnosti zo zmyslového poznania. (Pardel, 1979).

Intelligenčný kvocient poukazuje na inteligenciu ako dispozíciu k myslieniu, učeniu a pragmatizmu. Na základe merania a skúmania Nákonečný rozlišuje tri typy IQ: 1. teoretická, resp. abstraktná, 2. praktická, resp.

konkrétna a 3. sociálna, resp. schopnosť ovládať iných. (Nákonečný, 1995). Inteligenčný kvocient stojí na pevných vedeckých poznatkoch a skúmaniach, ktoré sú merateľné a preukázateľné.

Goleman poznávaná, že od roku 1918, kedy sa v priebehu prvej svetovej vojny začali masívne používať intelligenčné testy u vojakov, zároveň došlo k zvýšeniu priemeru hodnoty IQ v USA o 24 bodov. Dôvodom bola lepšia výživa, ľahší prístup k vzdelaniu, kedy má viac detí prístup k vzdelaniu. (Goleman, 1997).

Ďalším významným faktorom je rozšírenie rébusov, počítačových hier prispievajúcich k priestorovej predstavivosti a v neposlednej rade aj menší aj počet detí v rodine, čo so sebou podľa prieskumov tohto obdobia prináša ľahší prístup ku vzdelaniu.

Myslíme si, že IQ a emočná inteligencia nie sú protikladné schopnosti, sú skôr odlišné. Goleman píše, všetci majú v sebe intelekt a emócie, ľudia s vysokým IQ a nízkou emočnou inteligenciou alebo ľudia s nízkym IQ a vysokou emočnou inteligenciou sa vyskytujú relatívne zriedka. (Goleman, 2000).

Podľa Coveya človek potrebuje prístup k obojstranným stranám mozgu - intuitívnej, tvorivej a vizuálnej pravej strane, a na analytickej, logickej a verbálnej ľavej strane, čím sa zdokonaľuje celý mozog (COVEY, 7 návykov pre úspešný a harmonický život, 1994, s. 290).

Uvedomujeme si stotožňujeme sa s Coveya, že človek nie je len logický, ale tiež emocionálny.

## **1.1 Meranie intelligenčného kvocientu**

Od začiatku nášho storočia sa v psychológii uplatňuje meranie inteligencie pomocou testov inteligencie. „Inteligencia je merateľná kapacita, ktorá sa uplatňuje v testoch inteligencie. Základom testovania sú

štandardizované podnety- úlohy, vyžadujúce verbálne a výkonnostné reakcie činnostného druhu.“ (NÁKONEČNÝ, 1995, s. 103). Meranie IQ vyjadruje pomer mentálneho a chronologického veku<sup>1</sup>. Priemerné IQ<sup>2</sup> sa pohybuje okolo hodnoty 100 a vyjadruje skutočnosť, že mentálny vek zodpovedá chronologickému veku. Osoby s IQ nižším ako je 70 sa označujú za slabomyseľných, imbecilov a idiotov.

„Intelligenčný kvocient je tvorený zo 70% vrodenných znalostí a zručností a ostatnú časť tvoria získané znalosti a zručnosti.“ (MATĚJKA, Sám sobě slušným člověkem, 1999, s. 185).

Na základe merania IQ testov prijímajú uchádzačov do mnohých manažérskych a pracovných pozícií. V podnikoch je často prezentované IQ ako schopnosť riešiť problémy, analytická schopnosť, podnikateľský úsudok a schopnosť preniknúť do podstaty vecí. Podľa štúdie sa väčšina manažérov a riadiacich pracovníkov vyznačuje vysokou inteligenciou i technickými schopnosťami. (Goleman, 2000).

V poslednom období však väčšina podnikov sústreďuje svoju pozornosť aj na dobré interpersonálne zručnosti a mapuje aj kvality emocionálnej inteligencie.

Pri vykonávaní IQ testov je dôležité momentálne rozpoloženie, emócie, ako strach a obavy ktoré dokážu skresliť výsledok testov. Domnievame sa, že testovací proband<sup>3</sup>, by mal byť počas testovania v dobrej fyzickej a psychickej kondícii.

Hodnota IQ nie je stála veličina a môže sa v priebehu života meniť. To platí aj o EI. Myslíme si, že sa jedná o zručnosti, ktoré môže človek rozvíjať a pracovať na ich.

---

<sup>1</sup> „Mentálny vek vyjadruje skutočnú úroveň dosiahnutého mentálneho veku (intelektového) vývoja, chronologicky vek je skutočný kalendárny vek probanda.“ (NÁKONEČNÝ, 1995, s.103).

<sup>2</sup> IQ testy sú nastavené nasledovne : priemerná inteligencia - zahrňuje IQ od 90 do 109, dobrá inteligencia - zahrňuje IQ od 110 do 119, veľmi dobrá inteligencia - zahrňuje IQ od 120 do 139, vynikajúca inteligencia, genialita - zahrňuje nad 140. (Nákonečný, 1995)

<sup>3</sup> Človek premeriavaný antropometrickými metódami

„Na rozdiel od notoricky známeho testovania IQ, neexistuje žiadny písomný test , ktorý by určoval výšku EI.“ (GOLEMAN, 2000, s. 52). Aj keď prebieha rozsiahly výskum na poli emočnej inteligencie, ako napr. empatie tá sa najlepšie testuje zisťovaným praktických schopností človeka v tejto oblasti pomocou rozoznania citového stavu z výrazu tváre na videu. Emocionálne schopnosti sú priveľmi rôznorodé, než aby sa dali merať .

## 2. SOCIÁLNA INTELIGENCIA

Sociálna inteligencia (SI)<sup>4</sup> je schopnosť múdreho jednanía v medziľudských vzťahoch. K SI neodmysliteľné patrí sociálna percepcia; v psychologickom ponímaní je vnímanie (percepcia) procesom, v ktorom ľudia prostredníctvom svojich zmyslov prijímajú informácie z okolitého prostredia a spracúvajú ich za účelom ich interpretácie. Podľa Praška je: „Sociálna percepcia vnímaním sociálnych situácií.“ (PRAŠKO, Asertivitou proti stresu, 1996, s. 181). K sociálnym situáciám patrí využívanie EI v kontakte s druhými. Z nášho pohľadu je práve vnímanie veľmi dôležitý faktor emocionálnej inteligencie. „Špecifickým prípadom sociálnej percepcie je percepcia interpersonálna, vnímanie a poznanie druhých ľudí.“ (BEDRNOVÁ, NOVÝ, Psychológia a sociológia řízení, 2004, s. 586) Domnievame sa, že v oblasti SI sa uplatňujú špecifické verbálne a behaviorálne schopnosti. Predovšetkým schopnosť primeraného psychologického posudzovania druhých osôb a na tomto základe primeraného psychologického jednanía s druhými osobami.

„Sociálne obratný človek dokáže naviazať kontakty, viesť rozhovor, udržiavať priebeh interakcie, presvedčať meniť a usmerňovať emocionálne stavy druhých a tým ovplyvňovať osobnostné predpoklady želaným spôsobom.“ (NÁKONEČNÝ, 1995, s. 104). Sociálne správanie je inteligentné a regulované kognitívnymi procesmi pamäti, uvažovania a riešenia problémov. (Bedrnová, 2004). K základným aspektom SI patrí uvedomovanie si samého seba, sociálne uvedomenie a riadenie vzťahov

Podľa Nákonečného, ak charakterizujeme človeka ako sociálne inteligentného, sú to prejavy v širších sociálnych kontaktoch s rozvinutými zručnosťami v pozorovaní neverbálnych prejavov a adekvátnych spôsobov

---

<sup>4</sup> Podľa pôvodnej definície E. L. Thorndikea sociálna inteligencia znamená schopnosť porozumieť a riadiť mužov i ženy, chlapcov i dievčatá, konať rozumne v ľudských vzťahoch. (Nákonečný, 1995).



reagovania a zvládania situácií, prenos informácií medzi takýmto človekom a ostatnými ľuďmi. (Nákonečný, 1995).

Myslíme si, že sociálna inteligencia má veľmi úzky vzťah k emocionálnej inteligencii, pretože väčšina existujúcich definícií sociálnej a emocionálnej inteligencie obsahuje jednu alebo viac nasledujúcich schopností: porozumieť a konštruktívne prejavovať emócie, porozumieť prežívaniu iných ľudí a vytvárať kooperatívne interpersonálne vzťahy, efektívne manažovať a regulovať emóciu, realisticky zvládať nové situácie a riešiť problémy osobnej alebo interpersonálnej podstaty, byť optimistický, pozitívne ladený a vnútorne motivovaný formulovať si a dosahovať ciele.

Uvedomuje si, že práve sociálna inteligencia tvorí prostredníctvom sociálnej komunikácie základ nadväzovania vzťahov medzi andragógom<sup>5</sup> a študentom.

---

<sup>5</sup> „Sociálne kompetencie andragóga; efektívne zvládať komunikáciu, pracovať v skupine, riešiť konflikty, schopnosť prednášať a komunikovať tak, aby ho porozumela cieľová skupina pre ktorú je prednáška alebo diskusia určená.“ (PALÁN, 2008, s. 119).

### 3. EMOCIONALITA

Emocionalitu<sup>6</sup> chápe Nákonečný, ako citlivosť voči situáciám, ktoré vzbudzujú emócie<sup>7</sup>. (Nákonečný, 1995). Emocionalita ako trvalejšia vlastnosť osobnosti určuje predovšetkým dynamiku prežívania emócií; citlivosť, hĺbku prežívania, čas a doznievanie, opakovanie, tiež stálosť emócií a primerané emocionálnych reakcie .

„Prežívanie emócií je pomerne ľahko odčítateľné, viditeľné a pozorovateľné z neverbálnych prejavov, ako je mimika, súlad medzi verbalizovanými informáciami a rečou tela sa prejavuje na správaní človeka.“ (PARDEL, BOROŠ, Základy všeobecnej psychológie, 1979, s. 254). Emocionálne prežívanie súvisí takmer so všetkými funkciami organizmu, dokonca emócie ovplyvňujú aj fungovanie našich vnútorných orgánov .

S dôležitosťou emocionálnych prejavov, ich spracovania sa zaoberajú odborníci špecializujúci sa na zvládanie stresu. Tam je, pri riešení zvládania a prevencie stresu uvedomenie si vlastného emocionálneho prežívania a toho čo ho ovplyvňuje, takmer zásadné.

Märtinová píše, emočné prežívanie je pestré a bohaté a má svoju širokú škálu. Hoci sa rozlišujú tri základné emócie radosť, strach a hnev, ich rôzna intenzita, dĺžka trvania a zafarbenie vytvára nekonečnú škálu ľudskej emocionality. (Märtinová, 1998).

Tieto emócie ovplyvňujú aj náš prístup k zvládaniu rôznych životných situácií, podľa preferencií a naučených spôsobov reagovania.

„ Kto má sklon k strachu, stále bude nachádzať dôvod báť sa, vo všetko nachádza len ťažkosti a nebezpečenstvo; kto má sklon k radosti, je radostne

---

<sup>6</sup> Emocionalita, emocionálny postoj hovoriaceho k oznamovanej skutočnosti vyjadrený jazykovými prostriedkami. (Slovník cudzích slov, 2008, s. 254).

<sup>7</sup> Emócia; silný cit, stav vzrušenia prejavujúci sa až fyziologickými zmenami organizmu. (Slovník cudzích slov, 2008, s. 254).

naladený a rýchlo zabúda na ťažkosti; kto má sklon k hnevu, bude často nahnevaný i pri tej najmenšej prekážke.“ (NÁKONEČNÝ, 1995, s. 91). Z uvedeného je vidieť, ako naše emócie, naše emocionálne naladenia ovplyvňuje naše vnútorné a vonkajšie prejavy a hlavne naše myslenie, ktoré potom ovplyvňuje situácie, v ktorých sa nachádzame.

Základnou charakteristikou všetkých živých bytostí, od najjednoduchších až po človeka, je ich zameranosť sa na dosahovanie pozitívnych výsledkov v životných situáciách a naopak, vyhýbanie sa situáciám, ktoré sú negatívne. (Pardel, 1979). Zo skúseností ale vieme, že negatívne výsledky sú ťažšie na spracovanie a tiež aj doba spracovania a vyrovnania sa je dlhšia. Oproti tomu, pozitívum je príjemnejšie a pre človeka prijateľnejší spôsob ako pristupovať k riešeniu situácií.

## 4. EMOCIONÁLNA INTELIGENCIA

„Pojem (EI) použili po prvýkrát v roku 1990 psychológovia Salovey (Harvardova univerzita) a John Mayer (New Hampshirská univerzita); ako na významný ukazovateľ sa na EI začalo pozerat' až od polovice 90r. 20stor<sup>8</sup>.“ (MÄRTINOVÄ, BOECKOVÄ, Emocionálna inteligencia, 1998, s. 143). Môžeme teda s určitosťou povedať, že položili základ EI.

„Tento pojem autori použili na opis emocionálnych vlastností, ku ktorým patrí; empatia, vyjadrovanie a chápanie pocitov, ovládanie nálady, nezávislosť, prispôsobivosť, oblúbenosť, schopnosť riešenia medziľudských vzťahov, vytrvalosť, priateľskosť, láskavosť a úcta.“ (MÄRTINOVÄ, 1998, s. 20). Poznanie týchto kompetencií, potrebných ku kvalitnému fungovaniu osobnosti, môže človeku, ktorý ich spoznáva, ale i rodičovi, či pedagógovi pomôcť na ceste k sebazdokonaľovaniu, ktorého cieľom je spokojný a úspešný človek.

Niektorí autori vyjadrujú názor, že: „Pozitívne emócie posilňujú učenie a výkon, zlepšujú chápanie komplexných situácií, rozširujú rozsah pozornosti, asociácií, pamäti a zvyšujú kreativitu; emocionálnu inteligenciu dokonca považujú za dôležitejší prediktor školského, pracovného, ale aj osobného úspechu v porovnaní so všeobecnou inteligenciou.“ (GOLEMAN, 2000, s. 93). Z tohto pohľadu je veľmi dôležité, viesť deti k rozvoju EI a práce s ňou. Tam vidíme práve priestor na realizáciu aj pre pedagógov od predškolských zariadení

---

<sup>8</sup> Stručná história EQ; 30r. 20stor. – popisuje Edward Thorndike koncept „sociálna inteligencia“ ako schopnosť vychádzať s ľuďmi. 40r. 20stro. – David Wechsler zdôrazňuje, že citové komponenty inteligencie môžu byť pre úspech v živote dôležité. 50r. 20stor. Carl R. Rogers, popisuje ako rozvíjať emocionálnu silu. 1975 – Horward Gardner publikuje knihu The Shattered (Roztržité myslenie), v ktorej predstavuje koncept rozdelenia inteligencie. 1985 – Wayne Payne prekladá termín emocionálna inteligencia vo svojej dizertačnej práci „Štúdium emócií: rozvoj EQ“. 1987 – v časopise Mensa Magazine publikuje Keith Beasley článok, v ktorom používa kvocient EQ. 1990 – psychológovia Peter Salovey a John Mayer publikujú článok o EQ c časopise Imagination, Cognition, and Personality. 1995 – vychádza kniha Emočná inteligencia od Danila Golemana. (Wilding, 2010).

Budúcnosť EI vidia autori ako obdobie, ktoré prinesie solídny výskum preukazujúci, že EI schopnosti a zručnosti predznamenávajú pozitívny vývoj rodinných vzťahov, pracovných a školských výsledkov. Najväčšou výzvou je tak dokázať aj prakticky presvedčať výsledkami dlhodobého pozorovania, že EI je dôležitejšia ako všetky psychologické konštrukcie, ktoré boli desiatky rokov merané a pozorované.

Goleman si myslí, že emocionálna inteligencia je schopnosť poznať a ovládať vlastné emócie aj emócie ostatných ľudí. Od tejto schopnosti závisí, do akej miery sa jedinec presadí so svojimi schopnosťami a zručnosťami v určitom sociálnom prostredí. Zahŕňa také kvality ako je chápanie vlastných citov, schopnosť vcítiť sa do iných ľudí a riadiť city tak, aby sa zlepšila kvalita života. (Goleman, 2000). Sme presvedčení, že EI je veľmi prospešná pri práci andragóga na to, aby vedel chápať svoje vlastné pocity, ale hlavne pocity druhých (študentov, klientov, seniorov).

Na rozdiel od IQ teda môžeme o EI povedať, že je jedným zo základov úspešnosti a spokojnosti človeka v živote. „Vysoká EI nám dáva sebadôveru, pocit šťastia a možnosť si zvoliť taký smer v živote, po ktorom najviac túžime a venovať sa mu.“ (WILDING, 2010, s. 33).

Okrem schopností, ktoré sú určené IQ, rozmýšľať, skúšať, rozhodovať sa na základe logiky, potrebujeme pre bežné a špecifické fungovanie osobnosti aj tie, ktoré spadajú pod emocionálnu inteligenciu.

Emócie sú mechanizmus ktorý nám pomáha: „Rýchlo reagovať na nečakané udalosti, rýchlo a isto sa rozhodovať a bez slov komunikovať s inými ľuďmi. (Märtinová, 1998). Výhodou pre andragógov je to že: „Ak poznajú emocionálny mechanizmus, zdroj emócií umožňuje im to zvládať negativitu, dokážu sa lepšie vysporiadať s problémami, lepšie využívať svoje zručností, nadväzovať pozitívne vzťahy, citlivo a s empatiou riešiť problémy, posilňovať svoje sebadomie aj sebadomie ľudí, s ktorými vo svojich aktivitách prichádzajú do kontaktu.“ (BARTÁK, Profesní vzdělávání dospělých, 2007, s. 119). Kladné emócie dokážu energizovať a uvoľniť potenciál k akcii.

Emocionálna inteligencia má voči intelektu tú pozitívnu vlastnosť, že je možné ju výrazne zlepšovať a to v podstate v priebehu celého produktívneho života človeka.

#### 4.1 Vývoj emocionálnych centier

Existujú dva základné biologické druhy emócií, ktoré sa počas evolúcie rozvinuli: „Prvým je potreba zaistiť prežitie druhu- potreba lásky a rozmnožovania a druhým dôvodom je emócia bezpečia, príprava na boj a ochrana rodu.“ (WILDING, 2010, s. 39). Priháňame sa k názoru Wildinga, že tieto dva faktory sú dôležité pre život a prežitie.

„Prapôvod emocionálneho života úzko súvisí s čuchovými vnemami, resp. s čuchovým lalokom, jeho bunky prijímajú a analyzujú pachy. V praveku bol práve rozhodujúci zmyslom pre prežitie čuch.“ (GOLEMAN, Emocní intelligence, 1997, s. 399). Domnievame sa teda, že emocionalita sa začala rozvíjať omnoho skôr ako racionálne myslenie<sup>9</sup>. S príchodom cicavcov sa objavili nové dôležité bunecné vrstvy, ktoré tvoria základ emocionálneho mozgu. Táto časť bola nazvaná „limbický systém“, pokiaľ sme nahnevaní, alebo po niečom túžime, sme po uši zamilovaní, alebo máme strach, môže za to práve limbický systém. (Wilding, 2010). V priebehu vývoja došlo k vývoju limbického systému k dvom dôležitým funkciám; učeniu a pamäti. (Goleman, 1997).

V limbickom systéme podľa Goleman sú aj uložené neokortex a amygdala. Neokortex je sídlom myslenia a amygdala sídlom emócií. Pokiaľ sú prerušené dráhy spájajúce amygdalu s ostatnými mozgovými centrami,

---

<sup>9</sup> Prvé emocionálne centrá sa teda začali vyvíjať z čuchového laloku. V priebehu evolúcie sa natoľko zväčšil, že obklopil horný koniec mozgového kmeňa. V primitívnom štádiu vývoja obsahovalo čuchové centrum len niekoľko tenkých vrstiev neurónov, usporiadaných tak, aby mohli analyzovať čuchové vnemy. Prvá, najvrchnejšia vrstva buniek prijímala informácie o prichádzajúcom pachu a triedila ich do zakladaných kategórií; požívateľný; jedovatý; sexuálny partner; nepriateľ alebo potrava. Druhá vrstva vysielala reflexné impulzy do nervového systému, ktoré prikazovali telu, ako sa má správať; hrýzť; priblížiť sa; utiecť alebo prenasledovať. (Goleman, 2000).

dochádza k neschopnosti posudzovať citový význam udalostí. Tento stav sa označuje ako „afektívna slepota. (Goleman, 1997). Podľa výsledkov LeDouxových výskumov, má amygdala v mozgu funkciu vrátnika. Goleman ďalej píše, ukázalo sa, že zmyslové signály z oka alebo ucha putujú najskôr do thalamu<sup>10</sup> a potom cez synaptické spojenie do amygdaly. Druhý signál ide do neokortexu. Toto rozdelenie dráh, umožňuje amygdale reagovať na situácie skôr ako neokortex. (Goleman, 1997). Tieto nové objavy nám pomáhajú objasniť záhadnú schopnosť emócií podrobiť si racionálne myslenie.

Emočné centrá sú schopné operovať nezávisle na neokortexe. „Niektoré citové reakcie a spomienky sa môžu vytvárať bez kognitívnej účasti. Práve kvôli skratke z thalamu do amygdaly, kde obchádza kôrové centrum, môže amygdala ukrývať spomienky a emócie, ktoré prejavujeme bez uvedomovania si ich.“ (GOLEMAN, 1997, s. 30). Usudzujeme, že naše emócie majú svoju vlastnú myseľ, ktorá má svoj vlastný „názor“.

## 4.2 Centrum emocionality a racionality

Vývojom sa z človeka stáva dokonalejšia bytosť, ktorá dokáže myslieť a zároveň cítiť, aj keď sa jedná o odlišné druhy inteligencie. Intelektuálna úroveň je založená výhradne na činnosti neokortexu- kôra mozgová, vývojovo najmladšia časť mozgu, umiestnená na jeho povrchu. Centrá pre emócie sú uložené hlbšie a sú staršie, tie sú umiestnené v podkôrovej oblasti. (Goleman, 2000).

„Mnohé anatomické a fyziologické dôkazy potvrdzujú, že myslenie a cítenie, čiže racionálny a emocionálny mozog, tvoria neoddeliteľnú jednotu. Na pochopenie a interpretáciu seba a okolitého sveta potrebujeme oboje, racionálne plánujúci rozum aj spontánny svet emócií.“ (MÄRTINOVÁ, 1998, s. 18). Tieto dve schopnosti vieme aj prepojiť a používať v praktickom živote.

---

<sup>10</sup> Časť mozgu, podkôrové centrum

Domnievame sa, že až účinná koordinácia cítenia a myslenia dáva človeku rozsiahle možnosti prejaviť sa.

Nervové spojenie amygdaly so šedou kôrou mozgovou je miestom, kde medzi citom a rozumom, medzi srdcom a hlavou prebiehajú spory alebo dohody o vzájomnej spolupráci, je to historicky známy rozpor medzi rozumom a srdcom. (Goleman, 2000). Existencia týchto dráh nám objasňuje, prečo sú emócie pre efektívne myslenie tak dôležité. Z toho dôvodu, ak sme rozčúlení, nedokážeme jasne myslieť a preto sa znižuje naša intelektuálna schopnosť. „Tieto poruchy, pokiaľ sú subtilnejšej povahy, nedokážeme zachytiť testovaním IQ. Preukázať ich môžeme neuropsychologickým vyšetrením.“ (GOLEMAN, 1997, s. 36).

Život pre nás stavia celú radu rozhodnutí, napr. ako by sme mali správne investovať, na akú školu sa prihlásiť atď. Citové skúsenosti, ktoré sme počas života nazbierali, vysielajú pokyny na usmernenie nášho rozhodnutia, niektoré možnosti emocionálny systém zavrhnú a iné uprednostní. Týmto mechanizmom sa podľa Damasia emocionálny systém podieľa na zdôrazňovaní rozhodovania rovnakou mierou ako logické myslenie. (Goleman, 1997). Z toho dôvodu sú emócie pre racionalitu tak dôležité.

V istom zmysle máme dva druhy mozgu a dva druhy myslenia a zároveň dva druhy inteligencie; emocionálnu a racionálnu. „Ako sme v živote úspešní, to závisí od emocionálnej a aj od racionálnej stránky. Bez emócií nedokáže intelekt využiť svoj potenciál.“ (GOLEMAN, 1997, s. 38). Pokiaľ spolupracujú limbický systém a neokortex, amygdala a prefrontálny lalok, narastá emocionálna inteligencia, tak isto ako intelektuálne schopnosti. To podľa Goleman úplne vyvracia naše názory na nezlučiteľnosť rozumu a citu: cieľ nie je emócie potlačiť a na ich miesto dosadiť rozum, ale skôr nájsť rovnováhu týchto dvoch protikladov. (Goleman, 1997). Nové paradigma nás vyzýva k vytvoreniu harmonického vzťahu medzi citom a rozumom. Aby sme vedeli žiť úspešne musíme pochopiť čo vlastne znamená používať emócie



inteligentne, lebo naše myšlienky určujú naše pocity<sup>11</sup>. Na opačnej strane je všeobecne známe, že city narúšajú myslenie. Märtinová sa myslí, že keď sme „slepí“ od hnevu, podráždení alebo zamilovaní, je už v reči jasne vyjadrené, že v takýchto situáciách nemá rozum nijakú šancu. (Märtinová, 1998). Podľa Wildinga, je racionálne myslenie odsunuté do pozadia a úlohu preberajú emócie. (Wilding, 2010).

Naše cítenie a myslenie je vzájomne prepojené. Naše city určujú, ako dobre vieme realizovať svoj duchovný potenciál. „Aby sme dobre zmaturovali, potrebujeme popri čo najvyššom IQ aj výdrž a optimizmus. Naše myslenie zasa rozhoduje, ako citlivo a hlboko vieme vnímať.“ (MÄRTINOVÁ, 1998, s. 29). Stotožňujeme sa s Märtinovou, že k životu potrebujeme oboje.

Na rozdiel ale od IQ, ktoré sa po dosiahnutí devätnástich rokov už významne nemení: „Kvalita EI ukazuje ako dlhodobo sa vyvíja: schopnosť sebaovládania sa pod tlakom motivácie zvyšuje, tak isto aj schopnosť interakcie a miera spoločenskej adaptácie.“ (GOLEMAN, 1997, s. 17). Preto tento rozvoj EI existuje podľa nás iba jedno označenie, dozrievanie.

Uvedomujeme si, že práve prepojenie racionálnej a emocionálnej stránky je veľmi prospešné pri práci andragóga, ktorý potrebuje byť správne emocionálne naladený na študentov, klientov, seniorov a pripravený po intelektuálnej stránke.

### **4.3 Cesta k emocionálnej inteligencii**

Rozvoj emocionálnej inteligencie umožňuje ovplyvňovať všetky oblasti života, v ktorých sa budú tieto zručnosti používať. Emocionálna inteligencia je umenie vychádzať dobre so sebou i s ostatnými. (Wilding, 2010).

---

<sup>11</sup> Spôsob akým premýšľame, má rozhodujúci vplyv na naše pocity a činnosť, ktorú sme schopní vyvinúť. Pokiaľ máme pesimistické, negatívne myšlienky, ako napr. „to nezvládnem, je mi hrozne“, budeme pociťovať obavy a smútok. Možno, že niektoré myšlienky majú pôvod v realite, ale niektoré z nich sú len dohady a budeme robiť predčasné závery. Takéto myšlienky nazývame automatické negatívne myšlienky, pretože sú bezdôvodne pesimistické a napadajú nás úplne automaticky. Takýmto myšlienkam sa musíte brániť tak, že si osvojíme inteligentné myšlienkové postupy. (Wilding, 2010).

V práci ide práve o umenie vychádzať s klientom, žiakom, študentom, alebo seniorom. Myslíme si, že dôležitosť by sa mala klásť na rozoznávanie negatívnych myšlienok, lebo naše myšlienky určujú naše pocity, premýšľanie ovplyvňuje našu emocionálnu stránku. Goleman si myslí, že pokiaľ prevládajú pesimistické a negatívne myšlienky, odzrkadlí sa to na emocionálnom stave. Pokiaľ si ale budeme negatívne myšlienky uvedomovať, budeme lepšie chápať, prečo sa cítíme tak ako sa cítíme a tým urobíme prvý krok k schopnosti myslieť užitočnejšie a pozitívnym spôsobom. (Goleman, 2000).

Negatívne myšlienky majú spoločné tieto znaky:

- napadajú nás aj keď o to nesnažíme
- sú ľahko uveriteľné
- veľmi často sa nezakladajú na pravde
- ťažko ich porážame
- nepomáhajú nám
- spôsobujú stavy úzkosti a zabraňujú nám situáciu meniť“

(WILDING, 2010, s. 75).

Podľa citovaného autora, myšlienky možno zaradiť do štyroch kategórií, aby sme dospeli k zmene myslenia. Pozitívne- vždy vidíme lepšiu stránku veci, buď právom alebo neprávom. Hodnotiace- racionálne hodnotíme možnosti. Neutrálne- myšlienky bez väčšieho významu. Negatívne- vidíme horšiu stránku veci a vždy si predstavujeme najhorší možný výsledok. (Wilding, 2010). Myšlienky sa podľa Märtinovej delia tiež na podkategórie: Myšlienky orientované na samých seba- premýšľame o tom, čo sa stane. Myšlienky orientované na činnosť- rozhodujeme sa, čo urobíme, aby sme z nepríjemnej situácie dosiahli dobrého výsledku. (Märtinová, 1998 ).

Domnievame sa, že ak ponecháme stranou neutrálne a negatívne myšlienky, tak pre rozvoj EI budú najefektívnejšie myšlienky hodnotiace a orientované na činnosť.

K ďalším faktorom, ktoré vedú k ceste emočnej inteligencie patria: rozpoznávanie emócií, používanie emócií, chápanie emócií, zvládanie emócií. (Wilding, 2010).

#### **4.3.1 Spoznávanie emócií**

Aby andragógovia mohli zdieľať, vyjadrovať sa, účelne komunikovať, musíme tieto emócie správne identifikovať; či už ide o naše vlastné, alebo o emócie druhých. Za pojmom spoznávanie emócií, je predstava, že naše pocity v sebe skrývajú údaje o dôležitých udalostiach, ktoré sa v našom okolí dejú. (Wilding, 2010). Märtinová si myslí, že spoznanie vlastných citov je alfou a omegou emocionálnej kompetencie. Iba ten, kto sa naučí vnímať emocionálne signály, označovať ich nálepkou a akceptovať, môže svoje city riadiť a prehlbovať. (Märtinová, 1998). Domnieva sa, že kľúč k citovému životu sa volá pozornosť<sup>12</sup>.

Aby sme mohli vnímať, riadiť a rozvíjať vlastné emócie, potrebujeme sami od seba vnútorný odstup, ktorý psychológovia nazývajú meta- mood<sup>13</sup>. Pritom meta- mood a pozornosť, nemá nič spoločné s narcistickou samochválou, ide skôr o to, aby sme ako objektívny, neutrálny a predovšetkým nie hodnotiaci pozorovateľ zvonku pozorovali a relativizovali vlastné citové turbulencie. (Märtinová, 1998).

#### **4.3.2 Používanie emócií**

Pocity nás v každodennom živote upozorňujú na dôležité udalosti, zaistujú našu pripravenosť reagovať na ne a umožňujú nám využiť čo najlepšie riešenie situácie. (Wilding, 2010). Domnievame sa, že pocity ktoré nás upozorňujú na príjemné, alebo nebezpečné situácie, majú jedného spoločného menovateľa, ktorým je intuícia<sup>14</sup>. „Intuitívne rozhodovanie, nie je nič iného len výsledkom podvedomej logickej analýzy. Naš mozog dokáže skalkulovať príslušné dáta a prídá s tým, čomu hovoríme zvážené rozhodnutie, kedy

---

<sup>12</sup> Pozornosť tiež znamená sám si uvedomovať a všímať vlastný vnútorný život s cieľom, aby nás nepremohol. (Märtinová, 1998).

<sup>13</sup> Cit pre vlastné city. (HARTL, Stručný psychologický slovník, 2004, počet s. 311).

<sup>14</sup> Inštinktívne poznanie, vnuknutie, nápad, priamy vhl'ad, bleskové pochopenie bez účasti racionality. (Slovník cudzích slov, 2008).

jednoducho cítíme, že je to treba urobiť tak a nie inak.“ (GOLEMAN, 2000, s. 61). To do akej miery dokážeme riadiť svoju intuíciu a načúvať vnútornému hlasu, vypovedá o našej schopnosti čerpať informácie z vnútornej zásobárne emocionálnej pamäti.

Používanie emócií začína ochotou počúvať prúd pocitov, ktoré u každého z nás nepretržite prebieha a pokračuje pochopením faktov, že aktuálne pocity ovplyvňujú naše vnímanie, myslenie a jednanie. (Goleman, 1999). Preto sa domnievame, že momentálne rozpoloženie pôsobí na ľudí, s ktorými komunikujeme. Citové rozpoloženie vstupuje do interakcie s náladou klienta- k lepšiemu alebo horšiemu sa líši prípad od prípadu. (Buda, 1998). Z tohto vyjadrenia sa domnievame, že emocionálne nastavenie andragóga ovplyvňuje interakciu so študentom a opačne. Naladenie sa a vytvorenie príjemného prostredia je dôležité pre obe strany.

### 4.3.3 Chápanie emócií

Každá emócia<sup>15</sup> má svoj pôvod a vyjadruje, respektíve reaguje na daný stav v ktorom sa nachádzame. „Emócie nie sú náhodné, vychádzajú z nejakej príčiny. Ak ich správne pochopíme, môžeme ľahšie interpretovať udalosti okolo seba.“ (WILDING, 2010, s. 17). Domnievame sa, že je dôležité počúvať tieto znamenia. Navyknite si počúvať emocionálne znamenia, ktoré sústavne vysielajú vaše telo: telesné symptómy ako potenie, svalové napätie, bolesti hlavy, kŕče žalúdka alebo červenanie sa, ale aj kognitívne príznaky ako nesústredenosť, podráždenosť, rozčúlenosť alebo vnútorná prázdnota. (Märtinová, 1998). Dôležité je prestať city interpretovať. City nie sú dobré alebo zlé, sú to jednoducho informácie o nás a o našom duševnom zdraví a blahu.

Z toho vyplýva, že ak správne začneme chápať emočné vplyvy, ktoré na nás pôsobia, sme aj skôr schopní správne konať. V opačnom prípade sa môže stať, že stratíme kontakt so svojimi emóciami.

---

<sup>15</sup> Slovo emócia pochádza u latinského **emovere** – pohybovať sa von, a tak už etymologickými koreňmi poukazuje na pohyb a zmenu. (Märtinová, 1998).

Väčšina z nás si vypestovala stratégie potláčania a vyhýbania sa, aby zastrela alebo dala iný význam nepríjemným či nepriateľským citom. (Goleman, 2000).

Myslíme si, že týmto sa oberáme o možnosť dozvedieť sa pomocou vlastných citov niečo viac o sebe a urobiť náležité korektívne opatrenia. „Pritom emocionálne inteligentní ľudia využívajú emocionálnu energiu na rozvíjanie nových kompetencií a na posilňovanie sebadôvery, aby lepšie zvládali rizikové a náročné situácie.“ (MÄRTINOVÁ, 1998). Emocionálne inteligentným ľuďom umožňuje tak ich EI dosahovať väčšieho uspokojenia v osobnom i profesionálnom živote. „Vysoko emočne inteligentní ľudia majú vybudovanú sebadôveru, sú šťastnejší a vedia si zvoliť taký smer v živote, po ktorom najviac túžia a venujú sa mu preto aj s väčším nasadením a mierou motivácie. Chápanie svojich emócií je dôležitá schopnosť. Život prináša problémy a traumy a emočná inteligencia nám umožňuje zvládať ich najlepším možným spôsobom.“ (WILDING, 2010, s. 33). Umožňuje nám robiť také voľby ,kde na základe múdreho myslenia a správneho rozhodnutia vieme konať pre nás najvhodnejším spôsobom.

#### **4.3.4 Zvládanie emócií**

Zvládanie svojich emócií aj emócií druhých ľudí, s ktorými v sociálnych interakciách kooperujeme, patrí k ďalším kľúčovým schopnostiam. Pretože emócie obsahujú informácie a ovplyvňujú naše myslenie, musíme ich inteligentne zahrnúť do hodnotenia a riešenia problémov. To znamená zostať emočne otvorený, či sa nám to hodí alebo nie a rozhodnúť sa pre taký postup, ktorý múdrosť pocitov zohľadňuje. (Wilding, 2010). Múdrosť pocitov, ktoré zdôrazňuje Wilding, pomenúva Goleman intuíciou. Intuitívne<sup>16</sup> rozhodovanie nie je nič iného, než výsledok nášho podvedomého logického analyzovania danej situácie. Náš mozog jednoducho nejakým spôsobom dokáže skalkulovať príslušné dáta a príde s tým, čomu hovoríme múdre rozhodnutie, kedy cítime, že to treba urobiť tak a nie inak. (Goleman, 2000)

---

<sup>16</sup> Inštinktívne poznanie, vnuknutie, nápad, priamy pohľad, bleskové pochopenie bez účasti racionality. (Slovník cudzích slov, 2008, s. 444).

To, do akej miery sa dokážeme riadiť intuíciou a načúvať vnútornému hlasu, vypovedá o našej schopnosti čerpať z vnútornej zásobárne emocionálnej pamäti<sup>17</sup>, z toho rezervoáru životných múdrostí a zdrojov správneho úsudku. „V priebehu udalosti ktorej sa zúčastňujeme, ako by vo vnútri niečo prehováralo, v tele sa zároveň odohráva nejaká chemická reakcia, ktorá má za následok napríklad zovretie žalúdka, kedy nás vnútorný hlas varuje, alebo sa jedná o príjemné pocity a tie nás utvrdzujú o správnosti rozhodnutia.“ (GOLEMAN, 2000, s. 59). Wilding to popisuje ešte zrozumiteľnejšie: „Naša racionálna myseľ preskúmava fakty týkajúce sa danej situácie, prehodnotí a náležite zareaguje na situáciu. Emočná myseľ, ktorá čerpá z emocionálnej pamäti, pracuje rýchlejšie a neobťažuje sa so zvažovaním dôkazov a porovnávaním, reaguje rýchlo a zaplavuje nás emóciami. (Wilding, 2010, s. 42). Domnievame sa, že emócie majú navrch a rozumové argumenty sú v danom okamžiku celkom nepodstatné. To je aj dôvod, prečo je zbytočné sa snažiť niekomu rozumovo zdôrazňovať niečo, ak ide o človeka, ktorý je v danom momente emocionálne silne rozrušený.

---

<sup>17</sup> Naš mozog ukladá a uchováva rôzne druhy vnemov a to na rozličných miestach – centrum pamäti, ktorá je umiestnená v corpu amygdali, je umiestnená v jednej zo zón, vnemy zrakové, sluchové, čuchové a iné zasa na inom mieste. V corpu amygdali sa zhromažďujú všetky zažité emócie a predošlé prežitky emocionálneho charakteru sa z nich dajú spätne evokovať. Vždy, keď uplatňujeme niečo pre niečím, dávame vlastne prednosť niečomu inému. V tom prípade počúvame pokyn z corpu amygdali (počúvame intuíciu). Ide o vyhodnotenie situácie alebo podobnej udalosti, ktorá sa nám už stala a je uložená v corpu amygdali. (Goleman, 2000).

## 5. EMOCIONÁLNE KOMPETENCIE

Domnievame sa, že emocionálne kompetencie patria k práci andragóga. Jedná sa o kompetencie, ktoré sú praxou zdokonaľovateľné a sú súčasťou emocionálnej inteligencie. Jedná sa o zosúladienie životných hodnôt, aktivít a cieľov, ktoré sme si predsavzali a ktoré chceme v pracovnom ale i v osobnom živote naplniť.

V súvislosti s emocionálnymi kompetenciami si kladenie za povinnosť zdôrazniť, že základy emocionálnej inteligencie definoval v 60. rokoch minulého storočia Carl R. Rogers:

- Otvorenosť voči skúsenostiam; vnímať svoje zážitky a byť schopný akceptovať realitu.
- Žiť tu a teraz; znamená to žiť v súčasnosti a naplno vnímať poznatky, ktoré nám súčasnosť prináša.
- Sebadôvera; s dôverou robiť to, čo vnímame v tú chvíľu ako správne a čo je pre nás prirodzené.
- Správne používanie slobody; preberať zodpovednosť za možnosť slobodne sa rozhodnúť a následne aj konať.
- Kreativita; pokiaľ sa cítime slobodní a zodpovední budeme konať v súlade s dvanástimi okolo seba a budeme sa toho aj zúčastňovať.“ (WILDING, 2010, s. 54).

Emocionálne kompetencie sú aj predpokladom úspešného plnenia pracovných úloh. (Goleman, 2000). Domnievame sa, že stupeň našich emocionálnych kompetencií závisí od toho, ako ich dokážeme uplatniť v pracovnom procese a pri plnení pracovných úloh. „Uplatňovanie a zdokonaľovanie emocionálnych kompetencií na pracovisku, priaznivo pôsobia nielen na jednotlivca, ale i na tím ,v ktorom pracujeme.“ (O'BRIENOVÁ, Pozitívny řízení, 1996, s. 185).

Predpokladáme, že s rozvinutými emocionálnymi kompetenciami dokáže andragóg zvládať zmeny, dobre a jasne komunikovať, byť flexibilný, priaznivo pôsobiť na klienta a byť vnútorne vyrovnaný. „Zvládanie zmien vyžaduje prispôsobenie sa a schopnosť jasne a dobre komunikovať.“ (O'BRIENOVÁ, POZITIVNÍ ŘÍZENÍ, 1996, s. 212). Kvality emocionálnej inteligencie vedú k úspechu v najrôznejších povolaniach a pracovných pozíciách, čo je praxou preverenou realitou a skúsenosťou .

Súhlasíme tiež s Wildingom, ktorý zaraďuje do emocionálnych kompetencií: zvládať svoje vlastné emócie, účinne komunikovať s ostatnými, dobre sa prispôbiť zmenám, rýchlo a dobre riešiť problémy a používať humor pre posilňovanie vzájomnej dôvery a porozumenia v stresových situáciách. (Wilding, 2010). Na tomto základe predpokladáme, že ľudia s rozvinutými emocionálnymi kompetenciami sú otvorení a chápujúci, optimistickí aj za nepriaznivých okolností .

Myslíme si, že práve jasné myslenie a vyrovnanosť v stresových a chaotických situáciách je tým, čo odlišuje špičkových andragógov. Súhlasíme tiež s názorom Budu, ktorý charakterizuje dobrého učiteľa a teda vzdelávateľa: „Dobrý vzdelávateľ pôsobí v priebehu dlhodobej interakcie so žiakom ako identifikačný vzor, kedy sa môže vytvoriť silné emocionálne puto.“ (BUDA, Empatia, 1994, s. 340). Domnievame sa, že bez vynaloženia veľkého úsilia, môže andragóg dosiahnuť významné výsledky. O'Breinová si myslí, že na to, aby sa stal „identifikačným vzorom“, musí mať odvahu byť samým sebou, správať sa uvoľnene a spontánne. Jeho správanie by malo byť kongruentné<sup>18</sup> s tým, čo prežíva. (O'Breinová, 1996). Domnievame sa, že so vzdelávateľom, ktorý má hodnoverné prejavy, sa ľahko vytvára emocionálny vzťah. „Ak má niekto rozvinutú emocionálnu inteligenciu, môže sa stať nielen dobrým vychovávateľom a vzdelávateľom, ved' o vzťahu k danému vyučovaciemu predmetu neraz rozhodne to, do akej miery sa ho podarí pochopiť a osvojiť.“ (BUDA, 1994, s. 233). Uvedomujeme si, že poruchy pochopenia látky znižuje

---

<sup>18</sup> Kongruencia; zhoda, zhodovať sa. (Slovník cudzích slov, 2008, s. 525).



motiváciu učiva a tu práve ukáže sila emocionálnych kompetencií vzdelávateľa, ako dokáže s nimi pracovať a hľadať nové cesty.

Domnievame sa, že pri práci andragóga je dôležité prepojenie rozumu a citu<sup>19</sup>. Niektoré naše schopnosti sú čisto kognitívneho<sup>20</sup> typu a iné kombináciou myslenia a cítenia. Kompetencie emocionálnej inteligencie<sup>21</sup> pracujú synergicky s kompetenciami kognitívnymi. (Wildong, 2010). Podľa Golemana sa práve kombinácia rozumu a citu, nazývajú emocionálne kompetencie - kvality emocionálnej inteligencie. „Väčšina emocionálnych kompetencií v sebe zahŕňajú istý stupeň obratnosti na citovej úrovni bez ohľadu na to, s akým druhom kognitívnych aktivít sú práve spojené.“ (GOLEMAN, 2000, s. 33).

Na základe vypracovania súhrnu teórie z roku 1990 emocionálnej inteligencie dvoch psychológov Petrom Saloveyom z Yaleovej univerzity a Johnom Mayerom z univerzity v New Hampshire, vypracoval a upravil ich model do praktickejšej verzie Daniel Goleman. Jeho adaptácia zahŕňa celkom päť základných emocionálnych a sociálnych schopností.

- Sebauvedomenie; vedieť, čo v danom okamžiku cítime, uplatniť vlastné preferencie v rozhodovaní
- Sebaovládanie; smerovanie vlastných emócií tak, aby sme sa stali skôr motorom ako brzdou
- Motivácia k vyšším cieľom; v duchu svojich vlastných preferencií smerovať k vytýčenému cieľu
- Empatia; vcítiť sa do pozície druhých, dokázať sa pozerat' na problémy ich očami

---

<sup>19</sup> Emocionálne zručnosti; identifikácia a správne označenie citov, prejavovanie citov, ovládanie citov, ovládanie impulzov, redukcia stresu. (Goleman, 1995).

<sup>20</sup> Kognitívne zručnosti; pozitívny postoj k životu, chápanie noriem správania, užívanie konštruktívnych postupov pri riešení problémov, rozoznávanie a správna interpretácia narážok, vedenie vnútorného dialógu, ako pomocného prostriedku v obtiažných situáciách. (Goleman, 1995).

<sup>21</sup> Salovey a Mayer definujú emocionálnu inteligenciu ako schopnosť monitorovať a zvládať vlastné a cudzie pocity a využívať pocity ako riadiaceho nástroja, tak ako myšlienkovéj činnosti a jednania. (Goleman, 2000).

- Obratnosť v spoločenskom kontakte; zvládať svoje vlastné emócie, presne odhadovať najrôznejšie spoločenské vzťahy a situácie. (Wilding, 2010).

Tieto emocionálne a sociálne schopnosti sú základné a používané dodnes v pracovnom i osobnom kontakte. „Zásluhy práce Saloveya a Mayera spočíva v tom, že spresnili, čo tvorí emocionálnu kompetenciu. Salovey a Mayer ako prví obhajujú myšlienku, že nimi opísané emocionálne schopnosti sa dajú naučiť a rozvíjať.“ (MÄRTINOVÁ, 1998, s. 10). Cesta k tomu vedie predovšetkým cez úsilie vedomejšie vnímať vlastné i cudzie city. Myslíme si, že toto úsilie sa vypláca, pretože emocionálne kompetencie ovplyvňujú všetky kľúčové oblasti života.

Dnešná spoločnosť kladie veľký dôraz na vzdelávanie. Domnievame sa, že práve emocionálne kompetencie patria do „portfólia“ andragóga. Každá kompetencia EI je dôležitá, pre vlastný pracovný a osobný život andragóga. Zároveň chceme ale podotknúť, že andragóg je predovšetkým vzdelávateľ a informácie, skúsenosti a poznatky o EI by mal posúvať, predávať, oboznamovať s nimi svojich študentov, klientov, pracovníkov.

## 5.1 Sebauvedomenie

Sebauvedomenie je emocionálna schopnosť, ktorá pomáha s orientáciou vo vlastných duševných pochodoch a stavoch, schopnosť vlastných možností a schopnosť využívať intuíciu vo svoj prospech v pracovných a osobných vzťahoch. „Zdá sa, že človek čoraz viac prichádza na to, že svojmu organizmu môže dôverovať.“ (ROGERS, 1995, s. 101). Tou dôverou vo svoj organizmus by sa dala charakterizovať intuícia. Zo skúsenosti vieme, že pocit v bruchu<sup>22</sup> alebo vnútorný hlas nám neraz pomôže pri rozhodovaní lepšie ako všetky racionálne úvahy. (Märtinová, 1998). Tieto príznaky môžu byť pozitívneho charakteru, kedy nám intuícia dáva najavo, aby sme napr. vykonalí to čo sme si

---

<sup>22</sup> „Tento pocit v bruchu nazýva Damasio „somatické znamenia“. Negatívne a pozitívne somatické znamenia sú signály emocionálneho mozgu, ktoré nás varujú pred najhorším alebo poukazujú na jedinečnú šancu.“ (MÄRTINOVÁ, 1998, s. 20).

naplánovali. Príznaky negatívneho charakteru nás zasa upozorňujú, aby sme boli opatrní pri rozhodovaní a nepúšťali sa bezhlavo do naplánovanej situácie.

Podľa Golemana ľudia ,ktorí disponujú touto kvalitou emocionálnej inteligencie: „Si uvedomujú, čo cítia a prečo, uvedomujú si súvislosť medzi vlastnými pocitmi a tým, ako sa prejavujú navonok, ako myslia, ako jedajú a čo hovoria. Zároveň si uvedomujú, že ich emócie ovplyvňujú ich pracovný výkon. (GOLEMAN, 2000, s. 62). Zhodujeme sa s názorom Golemana, lebo osoba, ktorá si uvedomuje to, čo cíti a prečo dokáže uvedomejšie pracovať s ďalšími schopnosťami EQ a využívať ich vo svoj prospech. Podľa Wildinga je sebauvedomenie: Lepšie chápanie svojich pocitov a svojho správania. Zároveň vám umožní zmeniť seba a svoj život. (Wilding, 2010). Na základe lepšie uvedomovania si svojich pocitov, dokáže osoba zmeniť svoje správanie, reakcie a konanie, ktoré vyúsťuje aj do osobných a pracovných zmien.

Práca s touto emocionálnou schopnosťou pomôže andragógovi jasnejšie definovať to, čo chce dosiahnuť, získať silu vedome a aktívne utvárať a uskutočňovať svoje osobné a profesionálne predstavy. „Schopnosť sebauvedomenia si vlastných emócií pomáha doladovať pracovný výkon, všade a na každej pracovnej pozícii.“ (GOLEMAN, 2000, s. 63). V opačnom prípade sa budeme s nižšou úrovňou sebauvedomenia sa zaplietať do svojich vnútorných problémov a negatívnych presvedčení a mylné myšlienkové procesy budú určovať naše pocity a činy. (Wilding, 2010). „Z hľadiska energie nás negatívne emócie stoja príliš a uberajú nám silu.“ (LOEHR, SCHWARTZ, Bud'te ve formě, 2003, s. 239). Účinná emocionálna obnova nám umožňuje efektívne pracovať aj pod tlakom. Pokiaľ dokážeme zvládať vlastné emócie, nestratíme perspektívne pracovné ciele a motiváciu ich dosahovať.

„Schopnosťou sebauvedomenie disponujú vo veľkej miere špičkoví konzultanti či psychoterapeuti.“ (GOLEMAN, 2000, s. 63). Jedná sa práve o povolania ,ktoré prichádzajú do priameho kontaktu s ľuďmi. Terapeut je ozajstný, neskrýva sa za žiadnu obrannú fasádu, ale vychádza klientovi v ústrety s pocitmi, ktoré organicky prežíva. (Rogers, 1995).

K rozvíjaniu sebauvedomenia je dôležité rozoznať a pomenovať svoje emócie, zároveň dokázať dostatočne včas ovládať emócie, než sa vymknú spod kontroly. Vedieť správne a prirodzene odpovedať na situácie, než len automaticky reagovať. „Dôležité je naučiť sa rozoznávať emócie<sup>23</sup>, aby sme sa dokázali rozhodnúť, či sú dané emócie vhodné pre určitú situáciu.“ (WILDING, 2010, s. 57).

Podľa Golemana sa dá sebauvedomenie ako vlastnosť kultivovať a pestovať. Najpoužívanejší spôsob, ktorý odporúča Goleman je meditácia<sup>24</sup>. „Znamená to vedome a dočasne odložiť všetku cieľavedomú činnosť a robiť len to, čo našej mysli pomôže uvoľniť jej vnútorný potenciál a tok nových inšpirácií a kreativity.“ (GOLEMAN, 2000, s. 65). Môžeme povedať, že sebauvedomenie je ako „vnútorný kompas“ pomenujúci správnosť nášho súčasného i budúceho jednania.

Goleman tvrdí, že sebauvedomenie je kľúčová kompetencia emocionálnej inteligencie, od ktorej ale, odvodzujeme ďalšie tri kvality. Patria tu emocionálne sebauvedomenie<sup>25</sup>, presné sebahodnotenie<sup>26</sup> a poslednou je sebadôvera<sup>27</sup>. (Goleman, 2000).

Sebadôvera je uvedomenie si vlastnej ceny a schopností, sebavedomé vystupovanie a prezentovanie. Sebadôvera dodáva silu k radikálnym riešeniam a smerovanie k vytýčenému cieľu. Podľa Wildinga: „Sebadôvera povzbudzuje naše akcie k reakcii. Môže sa nám stať, že bez sebadôvery jednáme spôsobom, ktorého budeme hneď, alebo neskôršie ľutovať.“ (WILDING, 2010, s. 67). Myslíme si, že prehlbovanie nedôvery v seba samého môže viesť

---

<sup>23</sup> Myslieť si, že emócie sú zlé, je chyba. Emócie sú pre náš život dôležité. Sú to dôležité signály. (Wilding, 2010).

<sup>24</sup> Rozjímanie, uvažovanie, premýšľanie. (Slovník cudzích slov, 2008, 619).

<sup>25</sup> Schopnosť vnímať a rozpoznávať vlastné pocity, uvedomovať si, ako ovplyvňujú naše jednanie, a zároveň schopnosť aplikácie vlastnej stupnice hodnôt na proces rozhodovania. (Goleman, 2000).

<sup>26</sup> Nezaujaté vlastné hodnotenie vlastných silných stránok, či naopak, jasná predstava, čo v tomto smere do budúcnosti zlepšiť a schopnosť poučiť sa zo predošlých skúseností. (Goleman, 2000).

<sup>27</sup> Odvaha k aktívnemu jednaniu opierajúci sa o presný odhad svojich schopností, znalosť osobných kvalít a cieľov. (Goleman, 2000).

k presvedčeniu, že sme celkom neschopní v živote niečo dokázať. Môže sa stať, že sa úplne zablokujeme.

Sebauvedomenie v práci andragóga je faktorom, ktorý mu dáva možnosti využiť nielen racionálnu stránku, ktorá bola v spoločnosti preferovaná, ale tú časť, o ktorej sa v dnešných časoch stále viac diskutuje a využíva. Iracionálna stránka je tá časť, ktorá ponúka iné možnosti vo vzdelávaní. Vhľady, ktoré prichádzajú nečakane a ktoré prinášajú viac kreativity, uvoľnenosti, inšpirácií a využívania v práci emocionálnu inteligenciu.

## 5.2 Sebaovládanie

Sebaovládanie je emocionálna schopnosť zvládať okamžité impulzy a emócie. Podľa Golemana ide o: Schopnosť dodržiavania základných pravidiel slušnosti a zmyslu pre fair play. Schopnosť niesť zodpovednosť za vlastné správanie i za pracovný výkon a tiež prispôbovať sa zmenám v pracovnom i osobnom živote. (Goleman, 2000). Domnievame sa, že k prispôbovaniu sa zmenám patrí aj prijímať nové nápady a prichádzať s novými nápadmi a postupmi.

Sebaovládanie vlastných citov je alfou a omegou emocionálnej inteligencie. „Ten, kto dokáže vnímať a ovládať svoje city, označovať ich a akceptovať, môže svoje city riadiť, prehlbovať a využívať vo svoj prospech.“ (MÄRTINOVÁ, 1998, s. 46). Ľudia so schopnosťou sebaovládania zostávajú pokojní, vyrovnaní a pozitívne naladení, svoje emocionálne pochody si uvedomujú a dokážu ich ovládať vo svoj prospech. „Dokážu jasne uvažovať a zostávajú sústredení na podstatu vecí, aj keď sa ocitli pod tlakom.“ (GOLEMAN, 2000, s. 86).

Schopnosť rozpoznať a hlavne zvládať duševné stavy je vrcholom sebaovládania, ktorá sa uplatňuje hlavne na pracovisku. „Neustále prebiehajúce výkyvy nálad vedú, pokiaľ sa im podáme, k narušeniu sústredenia, pamäti aj

vnímania.“ (GOLEMAN, 2000, s. 90). Sebaovládanie je predpokladom toho, že sa nám podarí prerušiť tieto výkyvy nálad, zhodnotiť situáciu ako nevhodnú a následne dať situácii pozitívny význam. Nové zhodnotenie znamená psychologickú čarovnú formulu na zoslabenie výkyvu nálad. (Märtinová, 1998). Podľa Golemana je dôležitá: „Vnútornej odolnosti voči diktátu vlastných nálad.“ (GOLEMAN, 2000, s. 90). Zároveň si myslíme, že vnútorná odolnosť, ktorú spomína Goleman je veľmi dôležitá aj pre produktívnu prácu.

Goleman uvádza, že k sebaovládaniu patria ďalšie kvality emocionálnej inteligencie: Spôľahlivosť<sup>28</sup>, svedomitosť<sup>29</sup>, adaptabilita<sup>30</sup> a inovácia<sup>31</sup>. (Goleman, 2000). Tieto kvality sú pozitívneho charakteru. Na rozdiel od Märtinovej, ktorá uvádza, že si väčšina z nás vypestovala stratégiu potlačania a vyhýbania sa, aby zastrela alebo dala iný význam neprijemných, či nepriateľských citov. (Märtinová, 1998). Práve týmto spôsobom sa oberáme o možnosť dozvedieť sa pomocou vlastných citov niečo viac o sebe, o schopnosti ako zvládať city a využívať ich vo svoj prospech. Toto negatívne sebaovládanie má aj svoju temnú stránku. Nahromadené, nevyjadrené a potlačené city somatizujú prostredníctvom zhoršenia zdravotného, ale psychického stavu. Trvalé vytlačanie nie je riešením. Dlhodobo vedie k poruche schopnosti emocionálneho vnímania a prežívania, k bezcitnosti a odpojeniu od vlastného ja. (Märtinová, 1998). Goleman píše: „Jednoducho nevyjadrujú svoje city, radšej trpia.“ (GOLEMAN, 2000, s. 256). Princíp zachovania pokoja tvárou v tvár, tvorí základ sebaovládania pre každého, kto pracuje s ľuďmi. K vnútornému nepokoju a nepohodliu dochádza podľa Gutmannovej aj: „Ak pocitom dovolíme, aby nad vami vyhrali.“ (GUTMANNOVÁ, Cvičebnice asertivity, 1993, s. 73).

Sebaovládanie je emocionálna schopnosť, ktorá je dôležitá v kontakte s klientom pri práci andragóga. Nie všetci dokážu pracovať so svojou emocionálnou inteligenciou a nechávajú sa unášať emóciami. Andragóg je

---

<sup>28</sup> Človek sa javí okoliu, ako čestný a bezúhonný. (Goleman, 2000).

<sup>29</sup> Spôľahlivosť a zodpovednosť v plnení pracovných i osobných záväzkov. (Goleman, 2000).

<sup>30</sup> Prispôsobivosť, flexibilita v konfrontáciách s novými úlohami a zmena prístupu. (Goleman, 2000).

<sup>31</sup> Otvorenosť všetkému novému, prístup k informáciám. (Goleman, 2000).

človek, ktorý by mal vedieť správne ovládať svoje emócie a následne aj reakcie. Pri svojej práci prichádza do kontaktu s ľuďmi rôzneho charakteru osobnosti a emocionálnej vyspelosti.

### 5.3 Motivácia k vyšším cieľom

Emocionálna schopnosť, ktorá priamo vedie k dosiahnutiu cieľa, alebo ho prinajmenšom uľahčuje. „Motivovanie samého seba spočíva v rovnakej miere v hľadaní a nachádzaní správnych súvislostí, správnych podmienok ako v hľadaní a nachádzaní svojich správnych vlastností.“ (OWEN, 2008, s. 223). Domnievame sa, že motivovanie seba samého, je niečo, čo súvisí len a len s nami. Sú faktory motivácie, ktoré vychádzajú zvonka, ale najdôležitejšia motivácia, vychádza zvnútra. Plamínek označuje vnútornú motiváciu: „Ako motívy a vonkajšiu, ako stimuly. Motívy a stimuly predstavujú pohonné sily; motívy pôsobia zvnútra a sú naše a stimuly prichádzajú zvonku.“ (PLAMÍNEK, Vědení lidí, týmu a firem, 2008, s. 204).

Podľa Golemana k motivácií k vyšším cieľom patrí: „Ctižiadostivosť<sup>32</sup>, lojalita<sup>33</sup>, iniciatíva<sup>34</sup> a optimizmus<sup>35</sup>.“ (GOLEMAN, 2000, s. 36). Emócie sú tým, čo nás poháňa k dosiahnutiu vytýčeného cieľa. „Pojem motivácia vyjadruje skutočnosť, že v ľudskej psychike pôsobia špecifické, nie vždy celkom vedomé či uvedomované vnútorné hybné sily- pohnútky, motívy.“ (BEDRNOVÁ, 2004, s. 241). Myslíme si, že práve tieto motívy aktivizujú a vzbudenú aktivitu udržujú. Motívy sa prejavujú navonok v podobe motivovanej činnosti, motivovaného jednania. (Plamínek, 2008). S Golemanom sa sčasti stotožňuje aj s Owenom: „K motivácií k vyšším cieľom potrebujú dobrí manažéri iniciatívu, energiu, optimizmus, oddanosť a vytrvalosť.“ (OWEN, 2008, s. 116).

---

<sup>32</sup> Snaha o zlepšenie vlastnej práce, perfekcionizmus. (Goleman, 2000).

<sup>33</sup> Stotožnenie sa so zámermi a cieľmi skupiny či organizácie. (Goleman, 2000).

<sup>34</sup> Schopnosť chopiť sa pohotovo príležitosti. (Goleman, 2000).

<sup>35</sup> Vytrvalosť na ceste k cieľu, ochota prekonať prekážky, schopnosť odložiť uspokojenie na neskoršie. (Goleman, 2000).

Podľa Wildinga motivácia znamená: Smerovanie k cieľu zo záujmom, vášňou, energiou a vytrvalosťou. (Wilding, 2010). Myslíme si, že ak chceme dosiahnuť vysokú úroveň motivácie, prekonávať prekážky a podať čo najlepší pracovný výkon, musí poznať vlastné duševné pochody, ovládať ich a využívať vo svoj prospech. Bez motivácie sa vám nepodarí mnoho dosiahnuť. Musíte si stanoviť ciele, ktoré chcete uskutočniť a chápať dôvody, pre ktoré to podstupujete. (Covey, 1994).

Významným rysom motivácie k vyšším cieľom je skutočnosť, že pôsobí súčasne v troch dimenziách. Prvá dimenzia je dimenziou smeru: „Smeruje človeka určitým smerom, orientuje jeho kroky.“ (BEDRNOVÁ, 2004, s. 241). V prvom rade, si človek potrebuje stanoviť, čo chce prostredníctvom motivácie dosiahnuť.

Ďalšou dimenziou je dimenzia intenzity: činnosť človeka v danom smere je závislá na jeho sile, vydannej energii. (Bedrnová, 2004). Druhá dimenzia je priamo úmerná tomu, aký cieľ si človek stanoví a či bude mať dostatok energie na jeho dosiahnutie. Prikláňame sa k zvažovaniu určitého cieľa, aby bol reálny a dosiahnuteľný.

Tretia dimenzia je dimenziou vytrvalosti. Prejavuje sa mierou schopnosti jedinca prekonávať rôzne vnútorné, ale i vonkajšie prekážky, ktoré sa môžu objavovať pri uskutočňovaní motivácie k vyšším cieľom. (Bedrnová, 2004). Tretia dimenzia je o vytrvalosti jedinca pokračovať vo svojej činnosti a dosahovať vytýčené ciele, ktoré si stanovil.

Motivácia k vyšším cieľom pre andragóga z pohľadu sebamotivácie je veľmi dôležitá. V dnešnej informačnej a pretechnizovanej dobe sa potrebuje prispôbovať novým trendom, novým vzdelávacím informáciám a technologickým novinkám, následne ich využívať vo svojej praxi. Dôležitým motivačným faktorom je aj osobný rozvoj a celoživotné vzdelávanie, veď práve andragóg je nositeľom celoživotného vzdelávania sa.



## 5.4 Empatia

Empatia<sup>36</sup> je emocionálna kvalita, ktorá kladie dôraz uvedomovania si pocitov, potrieb a záujmov druhých ľudí. Uvedená emocionálna schopnosť sa využíva v oblasti pracovných a osobných vzťahov.

Prvý, ktorý opísal moderné chápanie empatie bol Rogers. „Sporoval, že chápanie pacienta je z hľadiska riešenia problému to najdôležitejšie.“ (BUDA, 1994, s. 41). Domnievame sa, že človeka nemožno chápať na základe vonkajších oporných bodov, spôsobu myslenia a motívov jeho konania, ktoré sa používajú všeobecne pre každého jedinca. Každý človek je jedinečný a ku každému by sa malo pristupovať individuálne a ako Rogers píše, empaticky. (Rogers, 1995). Podľa Budu podstatou empatie je, že: „Človek má špecifickú schopnosť vžiť sa do psychického stavu iného človeka, s ktorým je v bezprostrednom kontakte.“ (BUDA, 1994, s. 16). Čakrt definuje empatického človeka ako takého, ktorý je si vedomý pocitov ostatných a berie ich na vedomie, vie sa vžiť do pocitov druhých, prejavuje záujem, sú pre neho dôležité ľudské hodnoty, harmónia, pocity a emócie. (ČAKRT, Typológia osobnosti pro manažery, 2009, s. 252). Vnímať pocity, nálady a prežívanie je dôležitým faktorom hlavne z ľudského pohľadu.

Aby pozorovateľ dokázal vnímať empaticky, potrebuje k tomu ďalšie dve kvality EI: „Mieru sebauvedomenia a sebakontroly, ak sa nedokáže vyznať sám v sebe, zaznamenať vlastné hnutia mysli a zvládať ich, potom mu možnosť vcítiť sa do vnútra iných ľudí zostane uzatvorená.“ (GOLEMAN, 2000, s. 136). Märtinová píše: Vcítiť sa do druhého, predpokladá, že poznáme, akceptujeme a nepotláčame vlastné city. (Märtinová, 1998). Akceptovanie seba samého je základným predpokladom používania empatie v spoločenskom. „Ak sa človek stáva schopným akceptovať a prežívať svoje vlastné pocity, tak sa stáva schopným akceptovať a aj prežívať pocity druhých.“ (ROGERS, 1995, s. 145). Domnievam sa, že ide o odváženie si alebo dovoľenie si cítiť svoje vlastné pocity a žiť podľa hodnôt, ktoré sa objavia na základe akceptovania pocitov.

---

<sup>36</sup> Kompetencia v oblasti medziľudských vzťahov. (Goleman, 2000).

Goleman rozlišuje tri úrovne empatie: Empatia teda predpokladá schopnosť vnímať pocity iných ľudí. Na vyššej úrovni to znamená, vycítiť ich nevyslovené priania, či obavy a na najvyššej úrovni je vystopovanie skrytých pohnútok a záujmov. (Goleman, 2000,)<sup>37</sup>. Podľa Buda empatia ale nie je jedinou možnosťou poznania a pochopenia druhého človeka, je iba jednou zo špecifických možností. Porozumieť možno aj na základe pozorovania, vyhodnotenia informácií získaných od druhého človeka alebo na základe usudzovania zo sociálnej situácie druhého človeka. (Buda, 1994). Prikláňame sa k názoru Buda, že je množstvo metód, ktoré napomáhajú porozumieť druhému človeku. Empatia je iba jedna z nich.

Hlavným nástrojom pochopenia a vcítienia je to, že prostredníctvom empatie sa vo vlastnej osobnosti vybavujú pocity a rozličné napätie toho druhého. Buda to interpretuje takto: „Vžívanie sa empatiou stáva vtedy, ak zážitok vedome spracujeme a súvislosti, ktoré sme pochopili v druhom človeku, pre vlastnú potrebu pomenujeme a interpretujeme.“ (BUDA, 1994, s. 51). Domnievame sa, že ide o niečo ako komunikačný kontakt medzi osobnosťou uplatňujúcou empatiu a osobnosťou empaticky pochopenou. Podľa Mäartinovej ide: „O väčší telesný súlad, čím je väčší, tým je silnejšie aj zladenie citov. Synchronizácia emócií určuje, či má človek pocity, že je s tým druhým na rovnakej vlnovej dĺžke, alebo nie.“ (MÄRTINOVÁ, 1998, s. 64). Prikláňame sa k Mäartinovej, že ide o synchronizáciu dvoch ľudí, zosúladenie sa s druhým človekom. Uvedomujeme si aj fakt, že ľudia ktorí vedú porozumieť emóciám druhých, sú vo väčšej miere vnímaví na emocionálne signály a prejavy.

---

<sup>37</sup> Goleman ďalej rozlišuje empatiu; „Pochopenie, správny odhad pocitov. Schopnosť stimulovať osobný rast ostatných, vycítiť, kedy je potrebná podpora a povzbudenie. Orientácia na zákazníka, predvídanie a správne rozpoznanie jeho potrieb. Snaha o rozvoj a využitie diverzity. Cit pre politiku organizácie, správne sa orientovať v emocionálnych prúdoch vo vnútri skupiny a organizácie. (Goleman, 2000).

Z nášho pohľadu to je dôležité pre fungujúce vzťahy v rodine, práci, partnerstve aj v širších sociálnych vzťahoch. Podľa Prekop je vcítenie sa zložitý vnútorný proces, ktorý znamená že som „Pripravená vžiť sa do situácie toho druhého a uvedomiť si jeho pocity. Porovnávam jeho a moje pocity. Vytýčujem jasnú hranicu medzi mojím Ja (subjekt) a Ty (objekt), aby som situáciu videla z jeho pohľadu. Až keď sa prestanem zaoberať sebou, môžem pochopiť druhého a potom mu môžem vyjsť v ústrety.“ (PREKOP, Empatia, 2004, s. 131)<sup>38</sup>. Pri pohľade na tieto kroky, ktoré popisuje Prekop, je vcítenie veľmi náročný proces a silný nástroj k porozumeniu a nadväzovaniu, upevňovaniu vzťahov. Podľa Widinga, empatickí ľudia „majú blízky, dôverný vzťah s ostatnými ľuďmi, dokážu jasne a otvorene komunikovať s ľuďmi, majú úprimný záujem o to, čo zaujíma, trápi ostatných ľudí a vedia druhým odpustiť bez pocitu zatrpknutosti a výčitiek.“ (Wilding, 2010). Empatia je podľa nás emocionálna kvalita, ktorá vyžaduje prirodzenosť, autenticitu a úprimnosť.

Najdôležitejším východiskom pre umenie vcítiť sa, je podľa Prekop: „Aktívne počúvanie, už keď opakuje, čo ste počuli, signalizujete, že máte záujem o toho druhého.“ (PREKOP, 2004, s. 126). S názorom aktívneho počúvania sa stotožňuje aj Märtinová, aktívne počúvanie, čiže vcítenie sa do citového a myšlienkového sveta toho druhého bez toho, aby sme hodnotili. (Märtinová, 1998). Domnievame sa, že aktívne počúvanie je forma pomoci, a preto by ju mali najviac využívať terapeuti a vychovávatelia. Väčšine ľudí pomôže sa len „vyrozprávať“, ale na opačnej strane by mal byť človek, ktorý dokáže aktívne počúvať. Podľa Buda ľudia, ktorí sú vo vzájomnom styku, spájajú ich zložité komunikačné väzby<sup>39</sup>. Empatia sa vlastne uskutočňuje zvláštnym využívaním skrytých neuvedomených komunikačných kanálov. (Buda, 1994). Usudzujeme, že empatia sa stane ešte predmetom výskumu.

---

<sup>38</sup> Vcítenie podľa Prekop vyžaduje kombináciu nasledujúcich schopností; „Spoločlivo vnímať seba samého, sebareflexia, vedomie vlastnej identity, úcta k druhému, schopnosť predstaviť si situáciu toho druhého a sociálna pripravenosť vzdať sa seba samého v prospech ostatných. (Prekop, 2004).

<sup>39</sup> Prúd informácií ovplyvňuje správanie, hoci si to sotva všímame. Podľa výskumov teórie komunikácie je pravdepodobné, že vnímanie odovzdáva osobnosti mimoriadne detailný obraz a v podstate sa až vnútri osobnosti rozhodne, čo je z toho dôležité, že si to hodno uvedomiť, alebo čo sa dostane do popredia z hľadiska správania. (Buda, 1994).

Empatia je kvalita emocionálnej inteligencie, ktorá je dôležitá v kontakte s druhými k nadviazaniu vzťahu, či už partnerského alebo pracovného. Podiel empatie sa prejavuje aj na kvalite pracovného výkonu v zamestnaniach<sup>40</sup>, ktoré sa zaoberajú ľudským faktorom. Z pohľadu andragóga je empatia dôležitá vo vzťahu ku klientovi. Dokázať si vypočúť klienta a nehodnotiť jeho situáciu, ale skôr mu porozumieť a chápať ho. Z nášho pohľadu, by mala empatia tvoriť základný kameň práce andragóga.

K záveru empatie by sme sa chceli stotožniť aj s názorom Capponi, ktorá vyzdvihuje aj empatickú asertivitu. Capponi píše: „Empatická asertivita je doplnená o jednoduché asertívne zručnosti; vcítiť sa do situácie druhých, snahou zistiť, uznať oprávnenosť a zabudovať ich ciele a potreby do vlastných rozhodovacích procesov.“ (CAPPONI, Asertívne do života, 1992, s.141). Myslíme si, že asertivita tiež patrí do kvalít emocionálnej inteligencie. V diplomovej práci jej ale nevenujeme toľko priestoru, ako kvalitám emocionálnej inteligencie.

## 5.5 Obratnosť v spoločenskom kontakte

Zručnosť v spoločenskom kontakte je flexibilita, schopnosť docieľiť žiaducej reakcie zo strany ostatných. V pozitívnom slova zmysle ide o schopnosť nadchnúť ostatných pre nejaký cieľ, vedieť ovplyvňovať nálady, zároveň vedieť sa postaviť do čela skupiny a viesť skupinu k cieľu. Schopnosť tímovej spolupráce, prehlbovanie dôvery, riešenie konfliktov a motivovanie spolupracovníkov. V negatívnom smere ide o manipuláciu, nátlak alebo využívanie vedúceho postavenia v organizácii vo svoj prospech.

Podľa Golema patrí do obratnosti v spoločenskom styku aj: „Schopnosť ovplyvňovať, vedieť presvedčovať, umenie nadviazať kontakt,

---

<sup>40</sup> Goleman rozlišuje empatiu využívajúcu v organizáciách; „Porozumenie a pochopenie- schopnosť vcítiť sa do pocitu a túžob ľudí. Orientácia na poskytovanie služieb- schopnosť predvídať potreby zákazníka. Starostlivosť o rozvoj osobnosti ostatných- vystihnúť, v čom potrebujú zlepšiť, pomôcť im v osobnom raste. Rozvíjať diverzitu v spoločnosti- vedieť pozitívne zužitkovať rozdiely medzi pracovníkmi. Cit pre vnútornú klímu, politiku organizácie- správne sa orientovať vo vnútri organizácie. (Goleman, 2000).

umenie urovnávať konflikty, vodcovské schopnosti a umenie pôsobiť ako katalyzátor zmien.“ (GOLEMAN, 2000, s. 167). Obratnosť v spoločenskom kontakte zahŕňa v seba značné množstvo schopností, ktoré sa vo väčšej miere využívajú vo firmách a v práci s ľuďmi. Ľudia s týmito schopnosťami dokážu zaujať, vedia účinne prezentovať organizáciu a dokážu dosahovať vytýčené ciele. Owen píše: „Ide o schopnosť, aby ľudia pracovali ochotne, bez ohľadu na to, či máte nad nimi formálnu kontrolu, formálnu právomoc alebo nemáte.“ (OWEN, 2008, s. 82). Tu sa domnievame, že ak sa chce organizácie vydať smerom „emocionálnej organizácie“<sup>41</sup> je potrebné zamestnancov vzdelávať v schopnostiach EI. Len tak sa dá dosiahnuť organizácia, v ktorej sa uplatňujú kvality emocionálnej inteligencie. Owen píše o desiatich zručnostiach<sup>42</sup>, ako vytvoriť emocionálnu organizáciu a vytvárať pevné vzťahy na pracovisku.

V organizáciách je potrebné sa zamerať na interakciu, vzájomné pôsobenie manažéra a ostatných pracovníkov. „Pre manažéra je výhodné, ak má vzťahy na pracovisku alebo v skupine pod kontrolou.“ (PLAMÍNEK, Vedení lidí, týmu a firmem, 2008, 204). Z toho dôvodu sa domnievame, že ľudia nevolia svoje vzťahové správanie náhodne, ale skôr reagujú na správanie manažéra. „Ak nevie manažér nadviazať pracovný vzťah a je ešte aj konfliktný, toto všetko sa odrazí aj na podriadených. Mnohí odborníci sa prikláňajú k vysvetleniu, že práve vzťahy podnecujú vývin, sú pre osobnosť a následne pre organizáciu prínosom.“ (BUDA, 1994, s. 198). Dovoľíme si tvrdiť, že z tohto dôvodu zahraničné firmy investujú do vzdelávacích programov a teambuildingových aktivít, v ktorých sa upevňujú pracovné vzťahy. Newton tvrdí: „K budovaniu vzťahu na pracovisku je dôležitá aj neformálna komunikácia, kde sa budujú vzťahy a dôvera.“ (NEWTON, Úspěšný projektový manažér, 2008, s. 255). Prikláňame sa k názoru Newtona, že neformálne stretnutia prehĺbujú pracovné a osobné vzťahy, ktoré sú pre organizáciu potrebné. Práve vzťahy podnecujú vývin, sú pre osobnosť výzvou,

---

<sup>41</sup> Organizácia v ktorej sa kladie dôraz na prácu a rozvoj EI na pracovisku. (Autor diplomovej práce).

<sup>42</sup> Motivovanie ľudí, ovplyvňovanie ľudí, koučovanie, delegovanie, riešiť konflikty na pracovisku, poskytovať spätnú väzbu a utvárať tak otvorejšie pracovné vzťahy, riadenie seba samého, efektívne využívať čas, plánovanie, učenie sa správne správaniu na pracovisku voči spolupracovníkom. (Owen, 2008).

ta sa mení a vyvíja. Podľa Wildinga dobré medziľudské vzťahy pomáhajú dosahovať žiadúcich reakcií ostatných ,ku ktorým patria, jasné zadelenia, aby im ostatní rozumeli, rozvíjať svoje riadiace schopnosti na pracovisku, pomáhať riešiť spory s klientmi aj s kolegami, vytvárať dobré vzťahy so zákazníkmi, stať sa dobrým tímovým pracovníkom. (Wilding, 2010). V medziľudských vzťahoch je veľmi dôležitá empatia ,o ktorej sme písali v predchádzajúcej časti.

Z nášho pohľadu môžeme len dodať, že všetky schopnosti emocionálnej inteligencie sú navzájom prepojené a dopĺňajú sa. Jedna nemôže fungovať bez druhej a naopak. Tvorí jeden nerozdeliteľný celok. Práve v schopnosti nadväzovania medziľudských vzťahov sa všetky kvality používajú, lebo len v kontakte s druhými môžeme využívať svoje emocionálne schopnosti.

## 6. ZHRNUTIE TEORETICKEJ ČASTI

V teoretickej časti sme sa zamerali na popis emocionálnej inteligencie a jej využitie v pracovnom, v osobnom živote a na vnímanie emocionálnej inteligencie. Zdôraznili sme prepojenie s intelligenčným kvocientom, ktorý tvorí neodmysliteľnú súčasť s emocionálnou inteligenciou. Zhodli sme sa s mnohými citovanými autormi o prepojení iracionálnej stránky; emócií, citov, intuície a kreativity s racionálnou stránkou; myslenie a logika. Domnievame sa, že prepojením oboch hemisfér<sup>43</sup> vznikne celistvý, uvedomelý a vnímavý človek.

O sociálnej inteligencii sme písali v druhej kapitole. V sociálnej inteligencii ide o schopnosť múdreho jednania v medziľudských vzťahoch; nadväzovania kontaktu, vedenia rozhovoru, udržiavanie priebehu interakcie. Domnievame sa, že sociálna inteligencia má veľmi úzky vzťah k emocionálnej inteligencii, pretože väčšina existujúcich definícií sociálnej a emocionálnej inteligencie obsahuje jednu alebo viac nasledujúcich definícií; porozumieť a konštruktívne prejavovať emócie, porozumieť prežívaniu iných ľudí a vytvárať kooperatívne interpersonálne vzťahy, efektívne manažovať a regulovať emóciu, realisticky zvládať nové situácie a riešiť problémy osobnej alebo interpersonálnej podstaty, byť optimistický, pozitívne ladený a vnútorne motivovaný formulovať si a dosahovať ciele.

Tretia kapitola je zameraná na emocionalitu, ktorú chápeme ako citlivosť voči situáciám, ktoré vzbudzujú emócie. V kapitole sme sa venovali aj prežívaniu emócií, ktoré je viditeľné a pozorovateľné v neverbálnych prejavoch a v správaní človeka.

V štvrtej kapitole o emocionálnej inteligencii sme písali o schopnostiach rozpoznávania emócií, ako sa majú používať emócie, ako chápať emócie a následne aj ich zvládať. V práci sme spomenuli Saloveya

---

<sup>43</sup> Hemisféra; mozgové hemisféry, ľavá hemisféra- myslenie a logika, pravá hemisféra- intuícia a kreativita. (HARTL, Stručný psychologický slovník, s. 78).

a Mayera, ktorí ako prví použili pojem emocionálna inteligencia. Tento pojem použili na opis emocionálnych vlastností, ku ktorým patrí; empatia, vyjadrovanie a chápanie pocitov, ovládanie nálady, nezávislosť, prispôsobivosť, obľúbenosť, schopnosť riešenia medziľudských vzťahov, vytrvalosť, priateľskosť, láskavosť a úcta.

O emocionálnych schopnostiach podľa (GOLEMAN, Práce s emoční inteligencií, 2000, počet s. 366). sme písali v piatej kapitole. 1. Sebauvedomenie- orientácia vo vlastných duševných pochodoch a stavoch. 2. Sebaovládanie- schopnosť zvládať okamžité impulzy a emócie. 3. Motivácia k vyšším cieľom- motivácia seba samého k zlepšeniu svojej pracovnej pozície, ale i k osobnostnému rastu. 4. Empatia- uvedomenie si pocitov, potrieb a záujmov druhých ľudí. 5. Obratnosť v medziľudských vzťahoch- flexibilita a schopnosť docieľiť žiadúcich reakcií zo strany druhých.

Domnievame sa, že dôležitosť informovania o emocionálnej inteligencii je potrebná pre andragógov. Do tejto skupiny sme zaradili; lektorov, vzdelávateľov, trénerov, koučov, tútorov, mentorov, inštruktorov, konzultantov a pracovníkov vo vzdelávaní dospelých. Ľudí, ktorí pracujú, komunikujú a nadväzujú vzťahy, lebo práve oni vo veľkej miere používajú emocionálnu inteligenciu. Z toho dôvodu sme aj volili hypotézy, ktoré sme stanovili:

H1. Predpokladáme, že väčšina respondentov pozná pojem emocionálna inteligencia.

H2. Predpokladáme, že väčšina andragógov vie rozpoznať svoje emócie.

H3. Predpokladáme, že väčšina andragógov zachováva rozvahu v náročných situáciách.

K záveru teoretickej časti by sme dodali, že je dôležité rozvíjať emocionálnu inteligenciu už od ranného detstva. Emocionálna inteligencia je vrodenná schopnosť, pokiaľ sa jedinec nenarodí s poškodenou amygdalou.



„Uvedomme si, že rozvoj schopnosti vcítiť sa nezačína so školskou dochádzkou alebo v prednáškovej aule, ale už v rannom detstve, u narodenia dieťaťa v tele matky, tam je začiatok súcitu ako základu pre vcítenie a ľudskú blízkosť a rozvoja emocionálnej inteligencie.“ (PREKOP, 2004, s. 112).

## 7. PRIESKUM EMOCIONÁLNEJ INTELIGENCIE

Dvaja psychológovia Salovey a Mayer v r.1990 publikujú v časopise *Imagination, Cognition, and Personality* článok, v ktorom použili slovo emocionálna inteligencia, tento pojem použili na opis emocionálnych vlastností<sup>44</sup>. Tieto emocionálne vlastnosti ďalej rozpracoval v knihe *Emocionálna inteligencia* D. Goleman. Po prečítaní knihy a štúdia andragogiky a práce s ľuďmi sme sa rozhodli k napísaniu diplomovej práce a následnému prieskumu o emocionálnej inteligencii.

Tiež sa domnievame, že EI sa vyvíja a je v neustálom procese, písanie, publikovanie a stále nové informácie o EI pomôžu jej väčšej osвете nielen na akademickej pôde, ale aj na pôde laickej verejnosti a samozrejme aj vo sfére biznisu. Zaujal nás aj fakt, že emocionálna inteligencia je schopnosť, ktorá sa dá rozvíjať a ktorá otvára nové možnosti v osobnom rozvoji.

Emocionálna inteligencia je schopnosť, ktorá sa využíva v pracovnom, ale ja v osobnom živote. Každá jej kvalita, či už ide o sebauvedomenie, sebaovládanie, motiváciu k vyšším cieľom, empatiu a obratnosťou v kontakte s druhými je využiteľná aj v bežnom kontakte a komunikácii. Domnievame sa, že bude patriť k základným zručnostiam nielen v riadiacich funkciách, ale i u bežných pracovníkov. Už v dnešnej dobe patrí do portfólia vzdelávacích spoločností. Vzdelávacie spoločnosti ponúkajú rôzne tréningy, výcviky a semináre na rozvoj a prácu s emocionálnou inteligenciou. V poslednom období vychádza aj značné množstvo nových publikácií o EI.

Z nášho pohľadu sa domnievame, že EI patrí k schopnostiam, ktoré by nemali chýbať každému andragógovi. V prieskume sme sa preto zamerali na andragógov. Do tejto skupiny sme zaradili podľa (PALÁN, 2008, s. 120) „Edukátorov, inštruktorov, koučov, mentorov, poradcov, školiteľov, tútorov,

---

<sup>44</sup> Emocionálne vlastnosti, podľa Salovey a Mayer; empatia, vyjadrovanie a chápanie pocitov, ovládanie nálady, nezávislosť, prispôsobivosť, obľúbenosť, schopnosť riešenia medziľudských vzťahov, vytrvalosť, priateľskosť, láskavosť a úcta.

vyučujúcich a metodikov.“ Skupinu sme ešte rozšírili o manažérov, personalistov, HR manažérov a mediátorov. Všetky tieto pracovné oblasti sa zaoberajú ,alebo pracujú s ľuďmi. Podľa nášho názoru, práca s ľuďmi vyžaduje ovládanie emocionálnej inteligencie.

## 7.1 Cieľ prieskumu

Prieskum je zameraný na používanie emocionálnej inteligencie pri práci andragógov. Otázky, na ktoré má prieskum odpovedať sú: vedia andragógovia rozpoznať svoje emócie a zachovávajú si rozvahu v náročných situáciách . Pri svojej práci to chápme tak, že EI používajú pre svoj vlastný osobný rast a napredovanie vo svojej práci. Ak si andragóg uvedomuje svoje emócie, dokáže s nimi ďalej pracovať a rozvíjať ich. Zároveň reflektuje svoje správanie, to ako reaguje na rôzne pracovné, alebo osobné situácie. Predpokladáme, že dokáže predvídať svoje správanie a svoje reakcie do budúcnosti. Dokáže sa z toho poučiť a hľadať nové riešenia príslušnej situácie. Vie zhodnotiť svoje slabé a silné stránky a mieru svojich síl. To, čo dokáže, na čo má svoje schopnosti, zručnosti a vedomosti a to, kde im už nepostačujú. Nepúšťajú sa do vecí, ktoré zvládnu s ťažkosťami, alebo vôbec nezvládnu.

Domnievame sa, že ovládanie emocionálnej inteligencie je o eliminácii emocionálnejšie reagovať na situácie, ktoré v nás vyvolávajú nepokoj, strach, obavy, sklamanie, neúspech, zatrpknutosť a nepriateľskosť, ale podporovať a kreovať emócie radosti, šťastia a nadšenia.

Cieľom práce je prieskum úrovne emocionálnej inteligencie v radoch vzdelávateľov, školiteľov, koučov, manažérov, personalistov a atď. Ďalej je to aj prieskum, aký percentuálny podiel sa vyjadří k prieskumu, a aké budú vyjadrenia na otázky o emocionálnej inteligencii v andragogike. Všetky tieto faktory patria k cieľu prieskumu a následne aj vyhodnotenia prieskumu.

## 7.2 Pracovné hypotézy

Hypotézy k diplomovej práci tvoria základnú a najdôležitejšiu časť. Od stanovených hypotéz sa odvíja celá teoretická a praktická časť diplomovej práce. Stanovili sme si dve hypotézy, ktoré vychádzajú s EI a ktoré sme aj použili v práci.

Pracovné hypotézy sme stanovili na základe cieľov prieskumu a skupiny, ktorú sme oslovili a na ktorej prebiehal prieskum stanovených hypotéz. Prieskum bol zameraný na viaceré oblasti emocionálnej inteligencie. Detailnejšie sme sa pracovali s piatimi kvalitami EI, ku ktorej patrí; sebaovládanie, sebauvedomenie, motivácia k vyšším cieľom, empatia a obratnosť v spoločenskom kontakte. So spomínanými kvalitami sme sa pracovali a získali tak potrebné informácie k zostaveniu hypotéz a následne sme vytvorili otázky k dotazovaniu.

**H 1. Predpokladáme, že väčšina respondentov pozná pojem emocionálna inteligencia**

**H 2. Predpokladáme, že väčšina andragógov vie rozpoznať svoje emócie**

**H3. Predpokladáme, že väčšina andragógov zachováva rozvahu v náročných situáciách**

Na základe troch hypotéz sme stanovili deväť otázok, ktoré sme použili v dotazníku.

## 7.3 Použitá metóda

K zberu informácií s otázkami, ktoré sme vytvorili na základe zostavených hypotéz sme použili jednu zo psychodiagnostických metód. Ako metódu sme zvolili; „Dotazník, ktorý získava poznatky z viacerých oblastí a trvalejších charakteristikách osobnosti o ich povahových a temperamentných vlastnostiach, záujmov, postojov, hodnotových orientáciách atď.“

(KLUGEROVÁ, Jak vypracovat bakalářskou, diplomovou, rigorózní a disertační práci, 2010, s. 28).

Pre dotazník sme vytvorili deväť otázok v ktorých sme sa dotazovali na kvality emocionálnej inteligencie. Päť otázok bolo zameraných na päť kvalít emocionálnej inteligencie, ktoré uvádza vo svojej knihe Goleman<sup>45</sup>. Ostané otázky boli zamerané na zvládanie emócií v náročných situáciách.

Respondentom sme predložili otázky pri ktorých sme ponúkli možnosti odpovede (áno- skôr áno- nie- skôr nie- neviem).

Otázky boli jasné a jednoduché, pýtali sa priamo na hypotézy, ktoré sme si stanovili na úvode diplomovej práce.

Znenie otázok:

1. Poznáte pojem emocionálna inteligencia?
2. Využívate schopnosti emocionálnej inteligencie pri svojej práci?
3. Myslíte si, že schopnosti emocionálnej inteligencie sú určujúce pre úspech v práci?
4. Prichádzate do kontaktu s ľuďmi, ktorý využívajú emocionálnu inteligenciu?
5. Viete rozoznať emocionálne prejavy v kontakte s druhými ľuďmi ?
6. Dokážete rozpoznať vlastné emócie a ich vplyv na vaše konanie?
7. Ste typ, ktorý má schopnosť motivovať sa k vyšším pracovným cieľom?
8. Máte schopnosť ovplyvňovať iných tak, aby ste dosiahli pozitívne reakcie?
9. Máte schopnosť zostať pokojný aj v emocionálne náročných situáciách?

---

<sup>45</sup> Sebauvedomenie, sebaovládanie, motivácia k vyšším cieľom, empatia a obratnosť v medziľudských vzťahoch.

V prieskume metódou dotazníka sme oslovili 120 respondentov. Respondenti boli výlučne andragógovia<sup>46</sup>. Z toho dôvodu vieme s pravdepodobnosťou povedať, že informácie nie sú skreslené, alebo iným spôsobom dopĺňované, alebo umelo vytvorené. Usudzujeme to práve na základe emocionálnej inteligencie. Ak niekto pracuje s kvalitami EI, má určité hodnoty, ktoré dodržiava a sú pre neho platnými pravidlami. Sebaovládanie a sebauvedomenie je schopnosť EI, ktorá je „dozorcom“, ako sa správať, ako konať a či toto všetko je v súlade s hodnotami, ktoré osobnosť vyznáva.

## 7.4 Realizácia prieskumu

Dotazník bol vytvorený cez dokumenty spoločnosti Google. Všetko prebiehalo online. Dotazník bol vytvorený online z dôvodu lepšie aktualizovania a zbierania informácií od respondentov. Všetky informácie sa zaznamenávali v reálnom čase na serveroch google a následne v dokumentoch vytvorených na zber zozbieraných informácií.

Systém pracuje automaticky, zaznamenáva súhrn odpovedí v tabuľkovom zobrazení, ktoré následne vyhodnocuje a informácie zaznamenáva do grafov. K zaznamenávaniu patrí aj percentuálne vyhodnotenie informácií.

Realizácia sa začala 19. februára vytvorením dotazníka v dokumentoch google. Vytvorený dotazník sa od 20. februára distribuoval do e-mailových schránok vybraných respondentov na základe už spomínaných kritérií (viď. kapitola 7. Prieskum emocionálnej inteligencie). Distribúcia trvala dva dni; 23.-21. februára.

Podľa zobrazenia viď. Graf č.10- prílohy, najväčšie množstvo respondentov vyplnilo a zaslalo dotazník späť na spracovanie. Z toho predpokladáme, že respondenti prikladali vážnosť vyplneniu dotazníka.

---

<sup>46</sup> Edukátorov, inštruktorov, koučov, mentorov, poradcov, školiteľov, tútorov, vyučujúcich a metodikov, manažérov, personalistov, HR manažérov a mediátorov.

Predpokladáme to aj na základe počtu zozbieraných informácií. Rozoslali sme 120 dotazníkov a 96 odpovedí prišlo späť. S určitosťou môže povedať, že to bolo aj na základe oslovenia len andragógov a tiež spôsobu distribúcie dotazníka, ktorým sme oslovovali konkrétneho človeka. Zamietli sme teda spôsob distribúcie a oslovenia všetkých respondentov v jednom mene, v jednom e-maili, ako celú skupinu. Domnievame sa, že individuálne oslovenie zohralo v tomto prípade svoju úlohu.

Zaznamenané informácie boli uložené v tabuľkovej a grafovej podobe. Tie sme následne vyhodnotili a zaznamenali v diplomovej práci v kapitole prílohy.

## **7.5 Analýza zozbieraných dát**

Zozbierané informácie sú v grafickom vyjadrení (grafy). Každá dotazníková otázka je vyhodnotená v grafe v mierke 0- 100%. Pre úplnosť chceme dodať: aby sme predišli nedorozumeniu, každý graf je identifikovaný inou farbou.

Graf znázorňuje odpovede v percentách, ktoré sú následne zaznačené. Ide o odpovede; áno- skôr áno- nie- skôr nie- neviem. Každá odpoveď má svoje políčko v grafe. Vedľa grafu sú odpovede na otázky, koľko percent označilo odpoveď áno, koľko odpovedí je skôr áno a atď. Všetky informácie zozbierané v grafoch sú v kapitole „prílohy“.

Kvalita získaných výsledkov prieskumu je overená na základe rozoslaných dotazníkov, ktoré sme smerovali len skupine andragógov; edukátorov, inštruktorov, koučov, mentorov, poradcov, školiteľov, tútorov, vyučujúcich a metodikov, manažérov, personalistov, HR manažérov a mediátorov. Z toho dôvodu nie sú zoberané informácie skreslené, ale naopak, vierohodné. Náš zámer diplomovej práci bol zozbierať a vyhodnotiť informácie a následne potvrdiť alebo vyvrátiť stanovené hypotézy, ktoré majú relevantný základ.

## 7.6 Interpretácia výsledkov

K dotazníkovej otázke č.1. Či poznajú andragógovia pojem emocionálna inteligencia sa vyjadrilo 83% z dotazovaných. Skôr áno sa vyjadrilo 7%, skôr nie 1% a o pojme EI nevie 1%. Z výsledkov je jasne vidieť vysoký podiel informovanosti o EI medzi andragógmi, jednopercetuálne podiely vyjadrujúce neviem a skôr nie, sú zanedbateľné. Prvá otázka tvorila pre nás základ, od ktorej sme sa ďalej posúvali k ďalším dotazníkovým otázkam. Andragóg potrebuje vedieť základné pojmy a definície.

Otázka č.2. O používaní EI v práci sa vyjadrilo 63% opýtaných, skôr áno 15%, skôr nie 5% a skôr nie a tí ,ktorí nevedia sa vyjadrilo zhodne po 3%. Väčšinový podiel opýtaných vyjadrujúcich sa k používaniu EI na pracovisku nám poskytuje informácie o tom, že EI má svoje miesto na pracovisku. Z toho usudzujeme, že používanie tejto schopnosti priaznivo vplýva na pracovný proces a jeho súčasti. Väčšinový podiel naznačuje aj to, že kvality EI sú potrebné pri práci s ľuďmi.

Úspech v práci je jeden dôležitých faktorov, na ktoré má vplyv emocionálna inteligencia. V tomto zmysle bola postavená otázka č.3. V otázke,v ktorej sme sa pýtali na schopnosti EI určujúce úspech v práci sa vyjadrilo 52% že sú dôležité a 29% skôr áno. Zanedbateľné sú vyjadrenia skôr nie 1%, nie 4% a 3% opýtaných nevedeli, či schopnosti EI sú dôležité v úspechu na pracovisku. Uvedomujem si, že EI má vplyv na úspech pri práci andragóga. Domnievame sa, že to je aj silný motivačný faktor pri práci, ktorá sa vykonáva.

Z nášho pohľadu prekvapivé výsledky vznikli na otázku č.4, či opýtaní prichádzajú do kontaktu s ľuďmi, ktorí využívajú emocionálnu inteligenciu. Z odpovedí vyplýva, že 56% sa stretáva s ľuďmi využívajúcich EI, 22% sa skôr stretáva s ľuďmi využívajúcich EI. Odpovede vyjadrené v 2%, že sa nestretáva, 3% skôr nie a 6% nevie, sú primerané vzorke opýtaných. Z odpovedí je vidieť, že skupina opýtaných sa stretáva s ľuďmi využívajúcimi



EI v rámci pracovných kontaktov, ktoré zahŕňajú, kontakty s klientom a kontakty s kolegami.

V otázke č. 5 je jasne vidieť, ako skupina andragógov používa pri svojej práci empatiu. Podiel 66% áno a 25% skôr áno vyjadruje, že empatia je dôležitá schopnosť EI v kontakte s druhými. V ďalších vyhodnoteniach odpovedí je vidieť, že skôr nie a nevedeli, či používajú empatiu je 0% a 1% nepoužíva empatiu pri svojej práci. Domnievame sa, že empatia je schopnosť nehodnotiť kolegu alebo klienta, ale vcítiť sa do ich pozícií a andragógovia si to aj uvedomujú; usudzujeme to na základe výsledkov odpovedí.

K otázke č.6 a teda aj k schopnosti sebauvedomeniu- rozpoznávania vlastných emócií a využívania intuície vo svoj prospech sa vyjadrilo 63%, že áno, 26% skôr áno. Sebauvedomenie je schopnosť, ktorá pomáha rozpoznať a pomenovať emócie a ďalej s nimi pracovať. Skôr nie a nie sa vyjadrili 2% a žiadne percento pri neviem. Tu by sme chceli zdôrazniť, že v poslednom období sa do popredia kladie dôraz na využívanie intuície a kreativity. Intuícia je hlavne skloňovaná u žien, ale čoraz častejšie aj u mužov; pohlavie nie je ale podstatné.

Emocionálna schopnosť, ktorá priamo vedie k dosiahnutiu a motivovaniu sa k vyšším cieľom, alebo ho prinajmenšom uľahčuje sa 48% vyjadrilo, že sa dokážu motivovať k vyšším pracovným cieľom a 28% skôr áno. To, že sa nedokážu motivovať k pracovným cieľom sa vyjadrilo 4% a skôr nie 9% opýtaných. Motivovanie sa k vyšším cieľom je dôležitý faktor ak chceme v práci niečo dokázať, prejaviť sa, alebo vyzdvihnúť svoje kvality, ktoré pomôžu nielen nám, ale i celej organizácii alebo tímu ľudí, s ktorými spolupracujeme.

Schopnosť, ktorou dokážeme docieľiť požadovanú reakciu zo strany ostatných je o obratnosti a práci s EI. V pozitívnom slova zmysle ide o schopnosť nadchnúť ostatných pre nejaký cieľ; áno vyjadrilo 38%, skôr áno

vyjadrilo 40% opýtaných. Domnievame sa, že veľké množstvo andragógov dokáže pracovať so schopnosťou v obratnosti v medziľudských vzťahov vo svoj prospech. Tí, ktorí skôr nie, alebo nevedia je v percentuálnom znázornení málo. Vzťahy tvoria základ všetkého, či ide pracovné, rodinné alebo osobné. Všade tam potrebujeme nadväzovať, kontaktovať, vytvárať nové vzťahy.

Schopnosť dodržiavania základných pravidiel slušnosti a zmyslu pre fair play. Schopnosť niest' zodpovednosť za vlastné správanie i za pracovný výkon, vedieť pracovať so svojimi emóciami. K otázke sa vyjadrilo 17%, že dokáže ovládať svoje emócie a správať sa podľa pravidiel slušnosti, 52% skôr áno. Nevedia pracovať s emóciami 4% a skôr nie 16%. Môžeme ale s určitosťou povedať, že andragógovia dokážu pracovať s emóciami a vedia niest' zodpovednosť za vlastné správanie nielen na pracovisku a v kontakte s druhými. Domnievame sa, že spomínaná schopnosť nepatrí medzi tie ľahšie, skôr naopak. Práca s emóciami je náročná a potrebuje tréning.

## ZÁVER

Otázky, ktoré sme vytvorili na základe stanovených hypotéz a následne ich použili v prieskume metódou dotazníka, potvrdili stanovené hypotézy. Boli stanovené tri hypotézy, ktoré sa zaoberali emocionálnou inteligenciou v andragogike.

Potvrdenie hypotéz nás utvrdzuje v tom, že emocionálna inteligencia a jej kvality, ktoré sú detailne opísané v diplomovej práci, ku ktorým patria hlavne empatia, sebauvedomenie, sebaovládanie, motivácie k vyšším cieľom a obratnosť v spoločenskom kontakte je schopnosť, ktorá tvorí dôležitú súčasť práce andragóga.

Môžeme konštatovať, že výsledky prieskumu boli splnené a odpovede na otázky, ktoré boli stanovené na základe hypotéz, ich potvrdzujú. Domnievame sa cieľová skupina dotazovaných, v ktorej sme sa zamerali na andragógov: (edukátorov, inštruktorov, koučov, mentorov, poradcov, školiteľov, tútorov, vyučujúcich a metodikov, manažérov, personalistov, HR manažérov a mediátorov) má vzhľadom na svoje profesijné zameranie predpoklady používať a pracovať s emocionálnou inteligenciou.

Hypotéza číslo jeden je zameraná na poznanie pojmu emocionálna inteligencia. Môžeme potvrdiť, že respondenti poznajú pojem emocionálna inteligencia.

Hypotéza číslo dva bola zameraná na rozpoznanie emócií. Hypotézu číslo dva môžeme tiež potvrdiť. Andragógovia vedia rozpoznať svoje emócie.

V hypotéze číslo tri sme sa dotazovali na zachovanie si rozvahy v náročných situáciách. Potvrdzujeme naplnenie hypotézy číslo tri, andragógovia si zachovávajú rozvahu v náročných situáciách.

Na základe prieskumu, potvrdzujeme všetky hypotézy, ktoré sme si stanovili.

Zároveň môžeme aj potvrdiť, že emocionálna inteligencia je schopnosť, ktorá je využiteľná a v praxi sa aj využíva . Každá jej kvalita sa rozvíja v kontakte s druhým, ale i v kontakte so sebou samým. Využitelnosť EI je v pracovnom kontakte (kolegovia, nadriadení, podriadení, klienti), v rodinnom kontakte (manžel, manželka, deti, rodičia) a tiež v osobnom kontakte (priatelia, známi, vytváranie nových kontaktov). V kontakte so sebou samým ide o vnímanie a uvedomovanie si svojich pocitov, rozpoznávanie a následná práca s pocitmi a s intuíciou. Lebo práve EI prináša nové prístupy a nový pohľad na situácie, s ktorými sa stretávame. Toto všetko je možné vnímať, ak racionalita a emocionalita sa vzájomne doplnia .

## ZOZNAM POUŽITEJ SLOVENSKEJ LITERATURY

BUDA, B. Empatia. Nové Zámky : PSYCHOPROF, 1994. ISBN 80-967148-0-5

COVEY, S. Sedem návykov pre úspešný a harmonický život. Bratislava : Open Widows, 1994. ISBN 80-85741-05-9

HARTL, P. Stručný psychologický slovník. Praha : Potrtál, 2004. ISBN 80-7178-803-1

MÄRTINOVÄ, D., BOECKOVÄ, K. Emocionálna inteligencia. Bratislava : Svornosť, spol. s.r.o., 1998. ISBN 80-220-0842-7

PARDEL, T., BOROŠ, J. Základy všeobecnej psychológie. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1979.

CARL, R, ROGERS. O osobnej moci. Modra : PERSONA, 1999. ISBN 80-967980-1-4

Slovník cudzích slov. Prešov : Mladé letá, s.r.o., 2008. ISBN 978-80-10-01425-5

## **ZOZNAM POUŽITEJ ZAHRANIČNEJ LITERATÚRY**

BARTÁK, J. Jak vzdělávat dospělé. Praha : Alfa Nakladatelství, s.r.o., 2008.  
ISBN 978-80-87197-12-7

BARTÁK, J. Profesní vzdělávání dospělých. Praha : UNIVERZITA J.A.  
Komenského, 2007. ISBN 978-80-86723-34-1

BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I., & kol. Psychologie a sociologie řízení. 2. vyd.  
Praha : MANAGMENT PRESS, PRAHA, 2004. ISBN 80-7261-064-3

CAPPONI, V., NOVÁK, T. Asertivně do života. Praha : Nakladatelství  
Svoboda, 1992. ISBN 80-205-0240-8

ČAKRT, M. Typologie osobnosti pro manažery. Praha : MANAGMENT  
PRESS, PRAHA, 2009. ISBN 978-80-7261-201-7

GUTMANNOVÁ, J. Cvičebnice asertivity. Praha : TALPRESS, 1995. ISBN  
80-85609-88-6

GOLEMAN, D. Práce s emoční inteligencí. Praha : COLUMBUS, spol. s.r. o.,  
1999. ISBN 80-7249-017-6

GOLEMAN, D. Emoční inteligence. Praha : Columbus, spol. s.r.o., 1997.  
ISBN 80-85928-48-5

KLUGEROVÁ, J., PRÁZOVÁ, I., VACINOVÁ, T. Jak vypracovat  
bakalářskou, diplomovou, rigorózní a disertační práci: Praha : UNIVERZITA  
J. A. Komenského, 2010. ISBN 978-80-7452-004-4

LOEHER, J., SCGWARTZ, T. BUĎTE VE FORMĚ. Praha : Pragma, 2003.  
ISBN 978-80-7349-054-6

MATĚJKA, M. Sám sobě slušným člověkem. Praha : Grada Publishing, 1999.  
ISBN 80-7169-516-5

MÜHLEISEN, S. Komunikační a jiné měkké dovednosti. Praha : Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2662-5

NÁKONEČNÝ, M. Psychologie osobnosti. Praha : ACADEMIE Praha, 1995. ISBN 80-200-0525-0

NEWTON, R. Úspěšný projektový manažer. Praha : Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2544-4

O'BRIENIVÁ, P. Pozitivní řízení. Praha : Management Press Praha, 1996. ISBN 80-85603-98-5

OWEN, J. Tři pilíře úspěšného manažera. Praha : Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2400-3

PALÁN, Z., LANGER, T. Základy andragogiky. Praha : UNIVERZITA J.A.Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7

PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. Asertivitou proti stresu. Praha : Grada Publishing, 1996. ISBN 80-7169-334-0

PREKOP, J. Empatia. Praha : Grada Publishing, a.s., 2004. ISBN 80-247-00672-5

PLAMÍNEK, J. Vedení lidí, týmu a firem. 2 vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2448-5

WILDING, CH. Emoční inteligence. Praha : Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-2754-7

# ZOZNAM GRAFOV

## Zoznam Grafov

Graf č. 1 Poznáte pojem emocionálna inteligencia.....	1
Graf č. 2 Využívate schopnosti EI v práci.....	2
Graf č. 3 Myslíte si, že schopnosti EI sú určujúce pre úspech v práci.....	3
Graf č. 4 Prichádzate do kontaktu s ľuďmi, ktorí využívajú EI.....	4
Graf č. 5 Viete rozoznať emocionálne prejavy v kontakte s druhými ľuďmi.....	5
Graf č. 6 Dokážete rozoznať vlastné emócie a ich vplyv na vaše konanie.....	6
Graf č. 7 Ste typ, ktorý má schopnosť motivovať sa k vyšším pracovným cieľom.....	7
Graf č. 8 Máte schopnosť ovplyvňovať iných tak ,aby ste dosiahli pozitívne reakcie.....	8
Graf č. 9 Máte schopnosť zostať pokojný v emočne náročných situáciách.....	9
Graf č. 10 Denný počet odpovedí.....	10



# PRÍLOHY

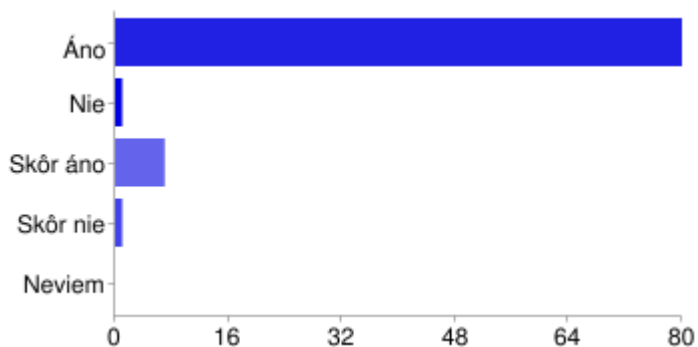
## Príloha

A- Dotazník.....	I
------------------	---

## PRÍLOHY

### Grafy:1- 9

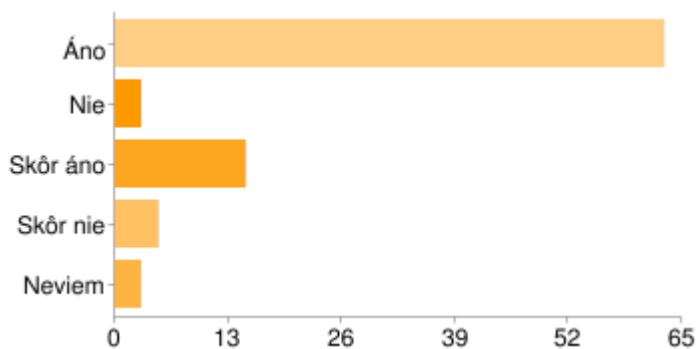
**Graf č. 1- Poznáte pojem emocionálna inteligencia?**



Áno	<b>80</b>	83%
Nie	<b>1</b>	1%
Skôr áno	<b>7</b>	7%
Skôr nie	<b>1</b>	1%
Neviem	<b>0</b>	0%

K dotazníkovej otázke, či respondenti poznajú pojem emocionálna inteligencia sa vyjadrilo 83% z dotazovaných. Skôr áno sa vyjadrilo 7%, skôr nie 1% a o pojme EI nevie 1%. Z výsledkov je jasne vidieť vysoký podiel informovanosti o EI medzi respondentmi, jednopercentuálne podiely vyjadrujúce neviem a skôr nie, sú zanedbateľné.

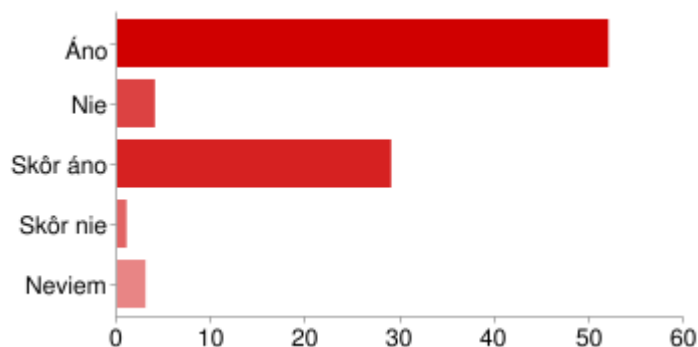
**Graf č. 2- Využívate schopnosti EI v práci?**



Áno	<b>63</b>	66%
Nie	<b>3</b>	3%
Skôr áno	<b>15</b>	16%
Skôr nie	<b>5</b>	5%
Neviem	<b>3</b>	3%

K otázke používania EI v práci sa vyjadrilo 63% opýtaných, skôr áno 15%, skôr nie 5% a tí, ktorí nevedia sa vyjadrilo zhodne po 3%. Väčšinový podiel opýtaných vyjadrujúcich sa k používaniu EI na pracovisku nám poskytuje informácie o tom, že EI má svoje miesto na pracovisku. Z toho usudzujeme, že používanie tejto schopnosti priaznivo vplýva na pracovný proces.

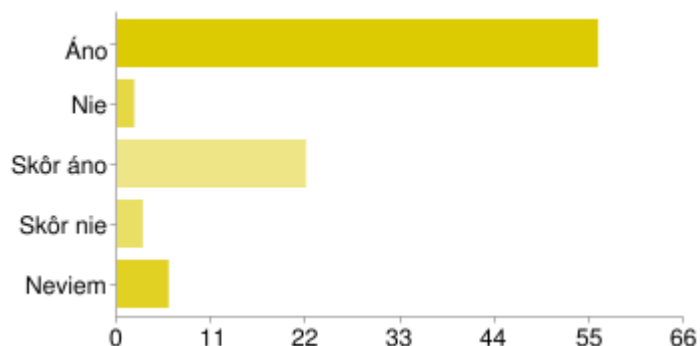
**Graf č. 3- Myslíte si, že schopnosti EI sú určujúce pre úspech v práci**



Áno	<b>52</b>	54%
Nie	<b>4</b>	4%
Skôr áno	<b>29</b>	29%
Skôr nie	<b>1</b>	1%
Neviem	<b>3</b>	3%

Úspech v práci je jeden dôležitých faktorov, na ktoré má vplyv emocionálna inteligencia. Otázka, v ktorej sme sa pýtali na schopnosti EI určujúce úspech v práci sa vyjadrilo 52% že sú dôležité a 29% skôr áno. Zanedbateľné sú vyjadrenia skôr nie 1%, nie 4% a 3% opýtaných nevedeli, či schopnosti EI sú dôležité pri úspechu na pracovisku.

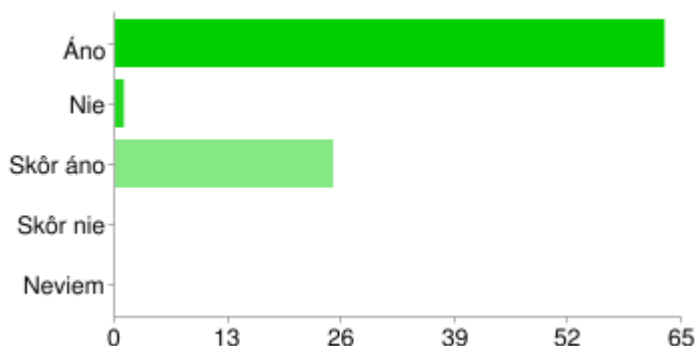
**Graf č. 4- Prichádzate do kontaktu s ľuďmi, ktorí využívajú EI**



Áno	<b>56</b>	58%
Nie	<b>2</b>	2%
Skôr áno	<b>22</b>	22%
Skôr nie	<b>3</b>	3%
Neviem	<b>6</b>	6%

Z nášho pohľadu prekvapivé výsledky vznikli v reakciách na otázku, či opýtaní prichádzajú do kontaktu s ľuďmi, ktorí využívajú emocionálnu inteligenciu. Z odpovedí vyplýva, že 56% sa stretáva s ľuďmi využívajúcimi EI, 22% sa skôr stretáva s ľuďmi využívajúcimi EI. Odpovede vyjadrené v 2%, že sa nestretáva, 3% skôr nie a 6% nevie, sú primerané vzorke opýtaných. Z odpovedí je vidieť, že skupina opýtaných sa stretáva s ľuďmi využívajúcimi EI v rámci pracovných kontaktov.

**Graf č. 5- Viete rozoznať emocionálne prejavy v kontakte s druhými ľuďmi**

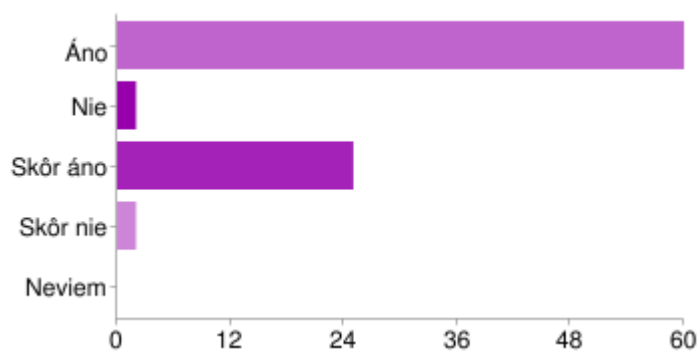


Áno	<b>63</b>	66%
-----	-----------	-----

Nie	1	1%
Skôr áno	25	26%
Skôr nie	0	0%
Neviem	0	0%

V grafe č. 5 je jasne vidieť ako skupina respondentov používa pri svojej práci empatiu. Podiel 66% áno a 25% skôr áno vyjadruje, že empatia je dôležitá schopnosť EI v kontakte, ale i pri práci s druhými. Z ďalších vyhodnotení odpovedí je vidieť, že skôr nie a nevedeli je 0% a 1% je že nie.

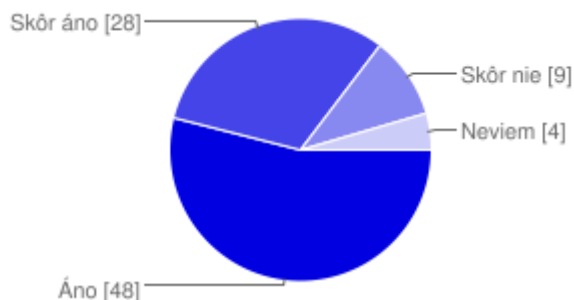
**Graf č. 6- Dokážete rozoznať vlastné emócie a ich vplyv na vaše konanie**



Áno	60	63%
Nie	2	2%
Skôr áno	25	26%
Skôr nie	2	2%
Neviem	0	0%

K otázke sebauvedomenia a rozpoznávania vlastných emócií a využívania intuície vo svoj prospech sa vyjadrilo 63%, že áno, 26% skôr áno. Sebauvedomenie je schopnosť, ktorá pomáha rozpoznať a pomenovať emócie a ďalej s nimi pracovať. Skôr nie a nie vyjadrili 2% a žiadne percento pri neviem.

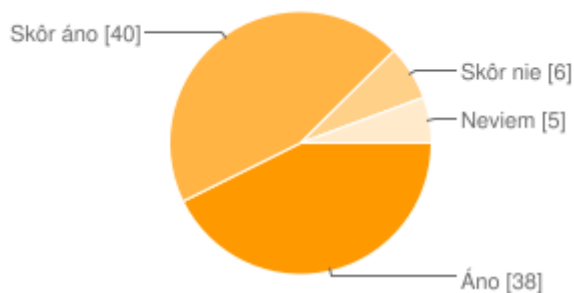
**Graf č. 7- Ste typ, ktorý ma schopnosť motivovať sa k vyšším pracovným cieľom**



Áno	<b>48</b>	50%
Neviem	<b>4%</b>	4%
Skôr áno	<b>28</b>	29%
Skôr nie	<b>9</b>	9%

K emocionálnej schopnosti, ktorá priamo vedie k dosiahnutiu cieľa, alebo ho prinajmenšom uľahčuje sa 48% vyjadrilo, že sa dokážu motivovať k vyšším pracovným cieľom a 28% skôr áno. To, že sa nedokážu motivovať k vyšším pracovným cieľom sa vyjadrilo 4% a skôr nie 9% opýtaných.

#### **Graf č. 8- Máte schopnosť ovplyvňovať iných tak ,aby ste dosiahli pozitívne reakcie**

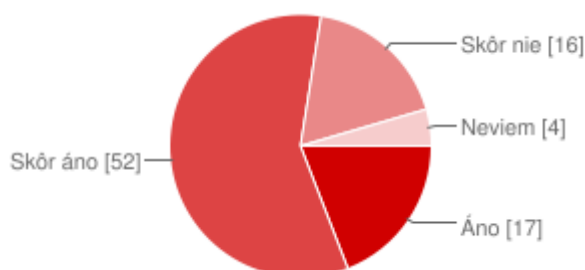


Áno	<b>38</b>	40%
Neviem	<b>5%</b>	5%
Skôr áno	<b>40</b>	42%
Skôr nie	<b>6</b>	6%

Schopnosť doceliť žiaducej reakcie zo strany ostatných. V pozitívnom slova zmysle ide o schopnosť nadchnúť ostatných pre nejaký cieľ odpovedalo, že áno 38%, skôr áno sa vyjadrilo 40% opýtaných. Domnievame sa, že veľké množstvo z opýtaných dokáže pracovať so schopnosťou v obratnosti

v medziľudských vzťahov vo svoj prospech. Tí, ktorí skôr nie alebo nevedia je v percentuálnom znázornení veľmi málo.

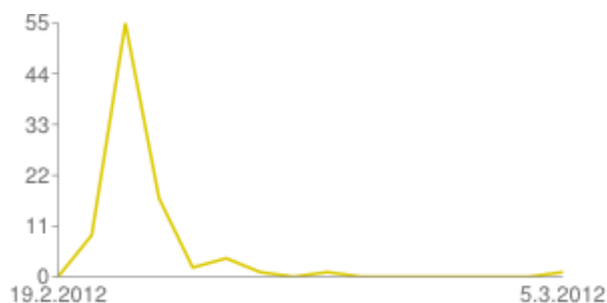
**Graf č. 9- Máte schopnosť zostať pokojný v emočne náročných situáciách**



Áno	<b>17</b>	18%
Neviem	<b>4%</b>	4%
Skôr áno	<b>52</b>	54%
Skôr nie	<b>16</b>	17%

Schopnosť dodržiavania základných pravidiel slušnosti a zmyslu pre fair play. Schopnosť niesť zodpovednosť za vlastné správanie i za pracovný výkon, vedieť pracovať so svojimi emóciami. K otázke sa vyjadrilo 17%, že dokáže ovládať svoje emócie a správať sa podľa slušnosti, 52% skôr áno. Nevedia pracovať s emóciami 4% a skôr nie 16%. Môžeme ale s určitosťou povedať, že respondenti dokážu pracovať s emóciami a vedia niesť zodpovednosť za vlastné správanie nielen na pracovisku a v kontakte s druhými.

**Graf č. 10- Denný počet odpovedí**



Dotazník bol vytvorený 19. februára, rozosielanie dotazníka sa uskutočnilo 20.-21. februára. Najväčší počet zaznamenaných odpovedí prišlo 20.-21. a 22.

februára. Môžeme teda usudzovať, že respondenti odpovedali na otázky v ten istý deň, prípadne na druhý a najneskôr na tretí deň.



## A- Dotazník I

### Emocionálna inteligencia v Andragogike.

Dotazník k diplomovej práci; Určený je; andragógom - /facilitátorom, konzultantom, koučom, lektorom, trénerom, vzdelávateľom, manažérom, personalistom/

\* Povinné

1. Poznáte pojem emocionálna inteligencia? \*

- Áno
- Nie
- Skôr áno
- Skôr nie
- Neviem

2. Využívate schopnosti emocionálnej inteligencie pri svojej práci? \*

- Áno
- Nie
- Skôr áno
- Skôr nie
- Neviem

3. Myslíte si, že schopnosti emocionálnej inteligencie sú určujúce pre úspech v práci? \*

- Áno
- Nie
- Skôr áno
- Skôr nie
- Neviem

4. Prichádzate do kontaktu s ľuďmi, ktorí využívajú emocionálnu inteligenciu? \*

- Áno
- Nie
- Skôr áno
- Skôr nie
- Neviem

5. Viete rozoznať emocionálne prejavy v kontakte s druhými ľuďmi? \*

- Áno
- Nie
- Skôr áno
- Skôr nie
- Neviem

6. Dokážete rozpoznať vlastné emócie a ich vplyv na vaše konanie? \*

- Áno
- Nie
- Skôr áno
- Skôr nie
- Nevie

7. Ste typ, ktorý má schopnosť motivovať sa k vyšším pracovným cieľom? \*

- Áno
- Skôr áno
- Skôr nie
- Nevie

8. Máte schopnosť ovplyvňovať iných tak, aby ste dosiahli pozitívne reakcie? \*

- Áno
- Skôr áno
- Skôr nie
- Nevie

9. Máte schopnosť zostať pokojný aj v emocionálne náročných situáciách? \*

- Áno
- Skôr áno
- Skôr nie
- Nevie

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Meno autora:** Jozef Kurucár

**Obor:** Andragogika

**Forma štúdia:** Kombinovaná

**Názov práce:** Emocionálna inteligencia v Andragogike

**Rok:** 2012

**Počet strán bez príloh:** 65

**Celkový počet strán príloh:** 9

**Počet titulov slovenskej literatúry:** 7

**Počet titulov zahraničnej literatúry:** 21

**Počet internetových zdrojov:** -

**Vedúci práce:** PhDr. Eva Živčicová, Ph.D.