

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

**EMOČNÍ INTELIGENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA
EMOTIONAL INTELLIGENCE OF SOCIAL WORKER**

Bakalářská práce

Věra Charvátová

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Petra Vávrová

Olomouc 2014

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně. Veškeré použité podklady, ze kterých jsem čerpala informace, jsou uvedeny v seznamu použité literatury a citovány v textu podle normy ČSN ISO 690.

V Zubří 27. 3. 2014

.....

Poděkování

Mé poděkování patří mé vedoucí bakalářské práce PhDr. Petře Vávrové. Děkuji za odborné vedení práce, věcné připomínky, dobré rady, za vstřícnost, trpělivost a podporu. PhDr. Veronice Nevolové, Ph.D. za poskytnutí dotazníku. Také všem, kteří mi pomohli při realizaci: Ing. Erikovi Vrátnému a jeho ženě Olze za pomoc při zpracování dat, knihovnicím v našem městě, přátelům, kteří věřili v mé schopnosti a také rodině, která při mně stála.

Děkuji

OBSAH

| | |
|--|----|
| ÚVOD | 5 |
| I. TEORETICKÁ ČÁST | 7 |
| 1 INTELIGENCE..... | 9 |
| 1.1 Definice | 9 |
| 1.2 Vývoj..... | 9 |
| 1.3 Struktura..... | 10 |
| 1.4 Měření inteligence..... | 11 |
| 1.5 Inteligence sociální..... | 12 |
| 2 EMOCE..... | 14 |
| 2.1 Složky emocí..... | 15 |
| 2.2 Druhy emocí..... | 15 |
| 2.3 Funkce emocí | 16 |
| 2.4 Anatomie emocí | 17 |
| 3 EMOČNÍ INTELIGENCE | 19 |
| 3.1 Vývoj emoční inteligence | 20 |
| 3.2 Složky emoční inteligence | 20 |
| 3.2.1 Sebeuvědomění | 23 |
| 3.2.2 Sebeovládání | 24 |
| 3.2.3 Empatie..... | 24 |
| 3.2.4 Společenská obratnost | 25 |
| 3.3 Měření emoční inteligence..... | 26 |
| 4 EMOČNÍ INTELIGENCE A ZDRAVÍ..... | 29 |
| 4.1 Stres..... | 29 |
| 4.2 Práce s emocemi jako základ zdraví | 31 |
| 4.2.1 Jak zvládat emoce druhých..... | 32 |

| | |
|--|----|
| 4.2.2 Jak zvládat emoce u sebe samých | 33 |
| 5 EMOČNÍ INTELIGENCE A SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK | 36 |
| 5.1 Sociální pracovník | 36 |
| 5.2 Emočně inteligentní sociální pracovník | 38 |
| II. PRAKTICKÁ ČÁST | 40 |
| 6 METODIKA VÝZKUMU | 41 |
| 6.1 Cíl výzkumného šetření | 41 |
| 6.2 Pracovní hypotéza | 41 |
| 6.3 Hlavní cíl | 41 |
| 6.4 Dílčí cíle | 41 |
| 6.5 Operacionalizace | 42 |
| 6.6 Popis vzorku respondentů | 43 |
| 6.7 Metoda sběru dat a dotazníkové šetření | 44 |
| 6.8 Vyhodnocení výsledků | 46 |
| SHRNUTÍ ŠETŘENÍ | 53 |
| ZÁVĚR | 54 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJE | 56 |
| ČASOPISY | 57 |
| INTERNETOVÉ ZDROJE | 58 |
| SEZNAM TABULEK | 59 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ | 59 |
| SEZNAM GRAFŮ | 59 |

ÚVOD

V rámci zvyšování kvalifikace zaměstnanců jsem absolvovala školení na téma: Sociálně inteligentní doprovázení v procesu transformace. Téma mě oslovilo. V té době jsem se začala v myšlenkách více zajímat o to, jak inteligentně doprovázející osobou jsem já nebo mí kolegové v započatém procesu transformace.

Zároveň jsem narazila na informaci, že František Josef I. byl emoční „negramot“. To ještě podpořilo můj zájem podívat se na emoční inteligenci více do hloubky.

Předložená bakalářská práce je zaměřena právě na téma emoční inteligence. Ve své práci jsem se zaměřila na první zmínky o inteligenci vůbec. Když jsem chtěla poznat emoční inteligenci, musela jsem se podrobněji podívat i na emoce. Zjistit, co to vůbec emoce jsou a prozkoumat je i z hlediska anatomie. Dovednost v zacházení s emocemi má vliv na naše zdraví. Zjištění z odborné literatury potvrdila, že emoční inteligence je úzce provázaná s inteligencí sociální a také praktickou.

Emoční inteligence je měřitelná různými způsoby. Různí badatelé a autoři měli odlišné pohledy na to, co je přesně součástí emoční inteligence. Stěžejní pro tuto práci je typologie Golemana.

Zajímala mě míra emoční inteligence u pracovníků v sociálních službách, neboť vidím, v posledních letech, migraci pracovníků z různých oborů právě do sociálních služeb. Chtěla jsem svým výzkumem ověřit, jestli je emoční inteligence u pracovníků v sociálních službách větší než u pracovníků technických oborů.

Když jsou zaměstnanci emočně inteligentní, v kontaktu s druhými jsou zdatnější a dovednější. Což je u pomáhajících profesí důležité. Emočně

inteligentní člověk umí zacházet lépe také se sebou samým. Emoční inteligence je důležitou součástí lidského bytí.

V praktické části se zaměřuji na posouzení míry emoční inteligence u pracovníků v sociálních službách a u technických pracovníků.

I. TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části vymezuji pojmy, které se vztahují k emoční inteligenci. Definuji, co je to inteligence, nahlédnu do historie a pokusím se inteligenci popsat jako strukturovanou schopnost a její měřitelnost. S emoční inteligencí mají úzký vztah emoce, které hrají v životě člověka důležitou roli. Popíšu složky, druhy a funkce emocí a nabídnu čtenáři krátký exkurs do anatomie emocí. Emoční inteligence prošla také svým historickým vývojem. Ve své práci se zamýšlím nad provázaností s inteligencí sociální a praktickou. Zaměřuji se na jednotlivé složky emoční inteligence. Zdraví a emoční inteligence je samostatnou kapitolou, která může sloužit i jako praktický návod, jak zacházet s emocemi. V závěru teoretické části popisují emočně inteligentního sociálního pracovníka.

V úvodu bych chtěla vymezit pojmy a zkratky, které se vztahují k emoční inteligenci:

EMOCE - lze definovat jako „vyšší duševní vlastnosti nebo jako atributy fyziologického fungování“ (Schulze, Roberts, 2007, s. 35).

EMOČNÍ INTELIGENCE – „schopnost vyznat se sám v sobě i v ostatních, vnitřní motivaci a zvládnání vlastních emocí i cizích“ (Vávrová, 2012, s. 106).

SOCIÁLNÍ INTELIGENCE – „schopnost pohybovat se v sociálním prostředí, tj. řídit lidi, umět s lidmi jednat, pohotově reagovat na jejich podněty“ (e-Mensa 2014). Emoční inteligence souvisí úzce se sociální inteligencí, neboť v základě stojí umění reagovat na podněty z vnějšího prostředí přiměřeným způsobem (s nadhledem, v klidu, bez vyvolávání negativních emocí) (Vávrová, 2012, s. 111).

EMPATIE – „schopnost rozpoznat pocity jiného člověka, takzvaně si je přeložit do svého pocitového systému a adekvátně na ně reagovat“.

EQ – emoční inteligence

IQ – rozumová inteligence

„Lidé intuitivně chápou význam a důležitost emoční inteligence a přijali pro ni zkratku EQ, stejně jako přijali zkratku IQ pro rozumovou inteligenci“
(Vávrová, 2012, s. 106).

SP - pracovníci v sociálních službách

TP – pracovníci v technických oborech

1 INTELIGENCE

1.1 Definice

Existují různá pojetí inteligence: od širokého, které definuje inteligenci jako schopnost účelně jednat, až po úzké, které definuje inteligenci jako schopnost abstraktního myšlení (Nakonečný, 2013, s. 28).

N.J. Mackintosh uvádí několik definic inteligence různých autorů „*Obecná duševní výkonnost; přirozená obecná poznávací schopnost*“ (Burt in Mackintosh, 2000, s. 10).

„*Celková nebo souhrnná schopnost jednotlivce jednat účelně, myslet racionálně a účinně jednat s okolím*“ (Wechsler in Mackintosh, 2000, s. 10).

„*Svou vlastní podstatou zásadní schopnost, která se nachází na prvním místě v hierarchii intelektuálních schopností*“ (Butcher in Mackintosh, 2000 s. 10).

„Co to je inteligence?“ Tato otázka byla položena v roce 1921 čtrnácti významným psychologům. Dvě myšlenky se objevovaly častěji. „*Intelligence je schopnost učit se ze zkušeností a schopnost přizpůsobit se okolnímu prostředí*“ (Šternberg in Vávrová 2012, s. 102).

1.2 Vývoj

Vávrová ve své knize vymezuje pojem inteligence v obecné rovině. Uvádí vývoj tohoto pojmu a definice různých autorů (Vávrová, 2012, s. 100):

Hartl a Hartlová - první zmínky o inteligenci se objevují již ve 14. století, nebyly však „*přesně definovány*“ (Hartl, Hartlová, 2000 in Vávrová, 2012, s.100).

Wundt - Intelligence „*je součinnost představivosti a rozumu*“ (Wundt, 1886 in Vávrová, 2012, s.100).

E. L. Thorndike - definoval inteligenci jako „*schopnost zobecňování, učení a řešení nových problémů*“ (Thorndike, 1903 in Vávrová, 2012, s.100).

A. Binet - Intelligence je „*schopnost chápat, usuzovat, být vytrvalý a přizpůsobit se novým požadavkům*“ (Binet, 1904 in Vávrová, 2012, s. 100).

Ch. E. Spearman – k inteligenci přidal faktor G, „*který považoval za stálou obecnou schopnost*“ (Spearman, 1904 in Vávrová, 2012, s.100).

1.3 Struktura

K pojmu inteligence existují různé přístupy. Patří zde strukturální teorie inteligence a systémové teorie. Strukturální teorie „*inteligence jsou založené na statistické technice faktorové analýzy*“ (Vávrová, 2012, s. 102).

Systémové teorie „*se snaží postihnout vnitřní a vnější svět člověka. Pro svoji šíři jsou ve významu emoční inteligence také mnohem častěji používány*“ (Vávrová, 2012, s. 102).

Inteligence v sobě zahrnuje mnoho různých, možná i rozporupných rysů, je to velice členitá lidská schopnost. O vyjádření její struktury se snažilo již mnoho badatelů. Charles Spearman navrhl nejjednodušší model. Existenci obecné rozumové schopnosti označil jako faktor G. To znamená, že pokud někdo dokáže řešit určitý okruh problémů, dokáže také zároveň řešit i problémy jiného typu (e-Menza 2014).

Opačnou teorií je struktura podle J. P. Guilforda. Ten předkládá trojrozměrný model inteligence. „*Jednotlivými rozměry jsou mentální operace, obsah a produkty mentální činnosti*“ (e-Menza 2014).

H. J. Eysenckova teorie vychází z řešení IQ testů (e-Menza 2014).

R. B. Catell v roce 1971 zavedl dělení inteligence na fluidní a krystalickou. Fluidní inteligenci definoval jako potenciální schopnost učit se a řešit problémy a krystalickou inteligenci definoval jako schopnost, která je odvozena od předcházejících zkušeností (e-Menza 2014). „*Krystalická inteligence závisí tedy na životním prostředí, v němž se člověk pohybuje a pohyboval v průběhu celého ontogenetického vývoje. Zatímco fluidní inteligence s přibývajícím věkem stagnuje, krystalickou inteligenci lze v průběhu životní dráhy rozvíjet*“ (Vávrová, 2012, s. 101).

Existují dva druhy inteligence. Vrozená – „*souvisí se schopností mozku vytvářet asociace*“ a environmentální – „*získaná ve vztahu k určitému kulturnímu prostředí. Je prezentovaná akumulovanými poznatky a dovednostmi. Uplatňuje se zde vzdělání resp. učení*“ (Nakonečný, 2013, s. 129).

V dnešní době rozlišujeme tři základní druhy inteligence: „***konkrétní** inteligence (schopnost chápat časoprostorové, logické, funkční, účelové vztahy mezi objekty a manipulovat s nimi), **abstraktní** inteligence (schopnost chápat a operovat s verbálními a jinými symboly), **sociální** inteligence (schopnost chápat vztahy mezi lidmi a účinně je ovlivňovat)*“ (Nakonečný, 2013, s. 133).

1.4 Měření inteligence

Psychologové se stále dohadují, co přesně vytváří IQ člověka. Většina odborníků se shoduje v tom, že ho lze měřit standardními inteligenčními testy. „*Inteligenční testy měří verbální i neverbální schopnosti včetně paměti, slovní zásoby, chápání, měření problémů, abstraktního myšlení, vnímání, zpracování informací a vizuálně motorických dovedností*“ (Shapiro, 2009, s. 52).

„Všeobecný inteligenční faktor“ vyvozený z Weschlerova testu, jemuž říkáme IQ, se považuje za velmi stabilní po dosažení šestého roku věku

dítěte. Dalšími testy se obvykle potvrzuje, jak je náš mozek vybaven „objektivní informace přijímat, podržet v paměti a vybavit si je“. Ukazuje naši schopnost „úsudku, verbálního i matematického, dosahování řešení a myšlení abstraktního i analytického“. Dlouhou dobu byly IQ testy nadlouho standardem v předpovídání úspěchu. „IQ nám ale nic neříká o schopnosti jedince mít ze života radost a být spokojený, ani o jeho schopnosti v životě uspět s použitím odlišných životních dovedností“ (Wilding, 2007, s. 53).

Pro zajímavost uvádím, že důvodem pro sestavení prvních inteligenčních testů byla přeplněnost francouzských škol, neboť v roce 1905 nařídila francouzská vláda povinnou školní docházku pro všechny děti. V přeplněných třídách bylo mnoho dětí neschopných držet krok se stanovenými osnovami. „A. Biner se svým spolupracovníkem T. Simonem sestavil test, jehož prostřednictvím bylo možné oddělit děti s normální inteligencí od dětí, jejichž inteligence byla pod normálem“ (Vávrová, 2012, s. 100).

Základem moderních IQ testů se staly Binetovy stupnice, dodnes jeho modifikace zůstává jedním ze standardně používaných testů inteligence. Nese jméno Stanford-Binetův test. Společně s Wechslerovým testem se používají dodnes (Mackintosh, 2000, s. 22).

1.5 Inteligence sociální

V roce 1920 E. L. Thorndike vyslovil názor, že vedle obecné inteligence měřitelné pomocí testů, „existuje na ní relativně nezávislá inteligence sociální. Tu vymezil jako schopnost rozumět mužům a ženám, chlapcům a děvčatům, jakož i schopnost jednat s nimi, a jako „moudré chování“ v interpersonálních vztazích“ (Vávrová, 2012, s. 104). Nejdůležitější a dokonce nejširší ze všech definic je Thorndikeova představa sociální inteligence (Schulze, Roberts, 2007, s. 94).

Sociální inteligence je schopnost jednat s lidmi a tvořivě řešit interpersonální vztahy. „Vysoký stupeň sociální inteligence představuje sociální takt, jenž zahrnuje empatii, citlivost pro mezilidské vztahy a

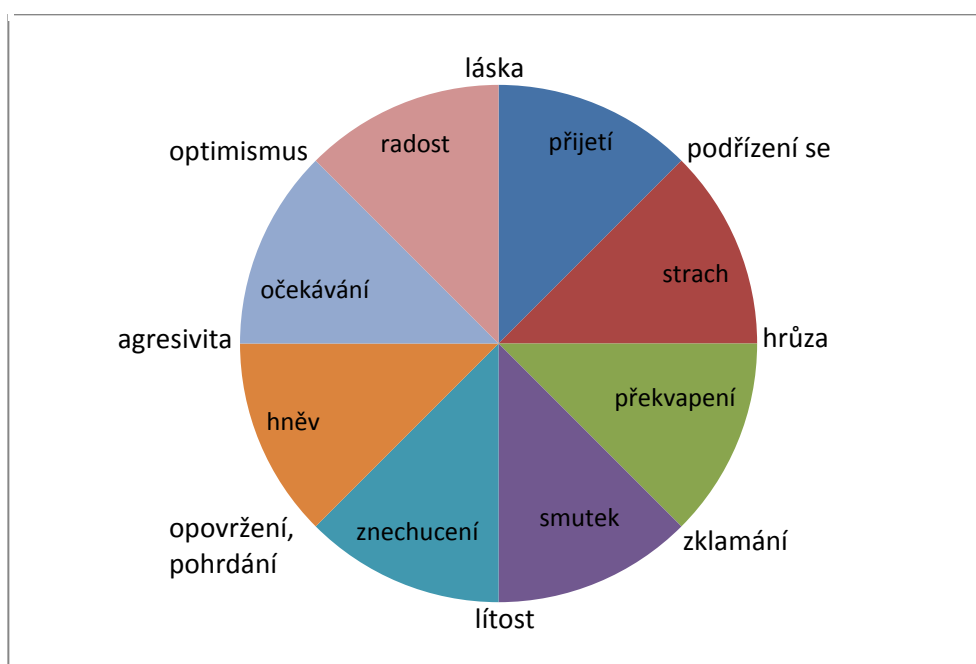
zběhlost v mezilidské komunikaci i vlastnosti důležité pro jednání s druhými lidmi obecně“ (Vávrová, 2012, s. 104). V odborné literatuře bývá obvykle sociální inteligence segmentována do dvou složek, a to na složku percepční a akční. Schopnost správně zhodnotit a rozpoznat osobnost a chování druhých lidí spojujeme s percepční složkou. Schopnost používat vhodné sociální techniky na základě správné sociální percepce vůči druhým osobám je slučována s akční složkou. Tyto dvě složky nemusí být vyvážené (Vávrová, 2012, s. 105).

Považuji za důležité zmínit i inteligenci praktickou, která se vztahuje ke schopnostem vypořádat se s problémy reálného života. Význam praktické inteligence zdůrazňuje Sternberg. Podle něj *„závisí na získaném implicitním poznání, které si jedinec v průběhu svého života osvojuje a internalizuje bez jakýchkoli formalizovaných instrukcí deklarativní povahy“*. Implicitní znalosti se odrážejí v tom, že víme co dělat v určité životní situaci a ve skutečnosti to také děláme. *„Člověk tak činí, aniž by se učil, co a jak má v určitých situacích dělat, aniž by byl schopen vysvětlit, proč to dělá“* (Šternberg In Vávrová, 2012, s. 106).

Z předloženého nástinu vyplývá, že se zmiňovaná sociální inteligence překrývá s konstruktem praktické inteligence a emoční inteligencí, o které budu pojednávat obsáhle později.

2 EMOCE

Ve své práci zkoumám emoční inteligenci, proto bych blíže vysvětlila, co jsou to emoce. „*Naše mozky jsou zapojeny tak, aby z nás dělaly emotivní stvoření. Skutečnost, že prožíváme citové reakce na události, znamená, že naše primární pocity silně motivují chování*“ (Bradberry, Gravesová, 2007, s. 27). K lidskému cítění, prožívání, zpracování zkušeností a zážitku se vztahují lidské emoce. Rozeznáváme několik základních emocí, od nichž jsou ostatní odvozeny. Představíme si model navržený R. Plutchikem (1980).



Obrázek č. 1: Plutchikovo kolo emocí (autor: Vávrová 2012, s. 105)

„*Prožíváme osm základních emocí složených ze čtyř dvojic protikladů: radost a smutek, přijetí a znechucení, strach a hněv, překvapení a očekávání. Uvedené protiklady nemůžeme zakoušet současně*“ (Vávrová, 2012, s. 106). Smutek a radost nemůžeme prožívat zároveň. Paralelní prožívání vymezených dvojic není možné. „*Promícháním přilehlých emocí*

vznikají emoce nové“. Směsí radosti a přijetí, vzniká láska. „Směs hněvu a znechucení vyvolává pohrdání“ (Vávrová, 2012, s. 106).

2.1 Složky emocí

Nakonečný chápe pojem emoce širěji: „*můžeme říci, že je to komplexní jev, který má stránku zážitkovou, fyziologickou, zejména viscerální (změny v útrokách) a behaviorální, zejména výrazovou. Úzké spojení emocí s fyziologií organismu, tj. zejména s útrobními změnami a s pohyby, vyjadřuje jejich původní biologickou účelnost: emoce jsou zážitky smysluplně organizující chování. Emoce mají také stránku obsahovou a motorickou*“ (Nakonečný, 2002, s. 414).

S konceptem emocí Nakonečného souvisí další pojmy:

Afekty - silné výrazné emoce vyznačující se vysokou úrovní vzrušení a charakteristickými výrazy.

Nálady - déle trvající emoční stavy (skleslost, rozjařenost)

Komplexní citové stavy - akcentované určitou modalitou prožívání (např. láska nebo nenávisť).

Vášeň - afektivní citové vztahy.

Termínem **výraz** se rozumí projevy citů, zejména v mimice, v širším pojetí i držení těla a chování vůbec“ (Nakonečný, 2002, s. 416).

2.2 Druhy emocí

Emocí se dají různě třídit. Rozlišujeme tyto druhy emocí: **příjemné, nepříjemné, výrazné, nevýrazné**. Podle některých teorií „*musí podnět aktivovat nejprve tělo, než se rozběhne emoce*“ Jiné teorie vidí *tělesný podklad pro emoce v určitých částech mozku*. Další teorie se na „*emoce dívají z evolučního hlediska, tj. jako na primární, biologicky naprogramované a druhově universální*“ (Hájek, 2006, s. 12).

Emoce nás chrání před neuváženostmi, kultivují nosné mezilidské vztahy a dodávají nám životní energii. „*Emoce se mohou stát moudrým rádcem, zdrojem informací pro rozhodování v mnoha životních situacích*“ (Hájek, 2006, s. 11).

Emoce definujeme jako „*vyšší duševní vlastnosti*“ nebo jako „*atributy fyziologického fungování*“ (Schulze, Roberts, 2007, s. 32).

Části vědomé zkušenosti identifikujeme jako emoce. Jsou s latentními systémy, „*kteřé mohou být neuvědomované, nebo s psychofyzickými systémy příčiny a následku*“ (Schulze, Roberts, 2007, s. 32).

V závislosti na výzkumném kontextu je užitečné vnímat emoce jako:

- **vlastnost systémů mozku**
- **zpracování informací**
- **abstrahované osobní významy**, které se do stavby nervových či kognitivních systémů zobrazují relativně složitým způsobem (Schulze, Roberts, 2007, s. 32).

2.3 Funkce emocí

Názory laiků, že emoce jsou v přímém rozporu s rozumem, vyvrací vědecké důkazy Kofmana, který uvádí: „*přestože emoce můžou rozum přehlušit, rozum bez emocí nemůže fungovat. V evoluci lidské rasy a i v našem osobním rozvoji emoce předcházejí myšlení*“ (Kofman, 2010, s. 269).

Schulze a Roberts popisují funkci emocí ve své knize takto: „*Evoluční psychologie, jež následuje Darwinův odkaz, vnímá emoce jako následek přirozeného výběru, který probíhal někdy v době pleistocénu, kdy se náš druh oddělil od svých druhově nižších předků, primátů*“. Máme zde tím pádem předpoklad, „*že emoce budou někdy v konfliktu s adaptací na moderní kulturu a technologie. Nároky adaptace, jako je zvládání konfliktů s ostatními lidmi a hledání partnera, se možná tolik nezměnily a emoce hrají stejnou roli jako v prehistorických dobách*“ (Schulze, Roberts, 2007, s. 35).

Každá specifická emoce má vlivem přirozeného výběru nebo učení funkci podpořit nějaký žádoucí výsledek. Emoce mohou mít řadu důsledků, z nichž některé nejsou záměrné. Rozlišujeme mezi přímými a nepřímými důsledky emocí. *„Přímé důsledky odrážejí adaptivní účel emoce, jako je v případě strachu mobilizace k útěku (biologická připravenost) nebo připravenost podstoupit náročnou zkoušku (kulturně podmíněné získané osobní významy). Nepřímý důsledek nemá vztah k adaptivní funkci, jako je odvedení pozornosti způsobené úzkostí nebo zdravotní problémy v důsledku chronického stresu“* (Schulze, Roberts, 2007, s. 35).

Karel Hájek nabízí návod, jak se ve vlastních emocích vyznat. Doporučuje zacházet s emocemi jako s pírkem... *“Když uvidíme za plotem pírkem, můžeme teoreticky usuzovat, že je asi z kachny, kachna je vodní pták má plochý zobák, žije se vodními řasami. Kachen je víc druhů - divoké, domácí...“*. Hájek se domnívá, že *„je daleko účinnější a užitečnější, když si osvojíme dovednosti: jak pírkem zvednout, do které kapsičky ho schovat. Přitom si pírkem prohlédnout a řádně prozkoumat...je-li tmavé, malé, hebké, drsné, má ostrý hrot, líbí se nám, nebo nás léká...“* O takovýto pragmatický přístup se snaží Hájek i s emocemi. Prožívat emoce je podle Hájka *„velice komplexní jev“*. Rozložením emocím na jednoduché elementy je způsob, jak se s nimi vypořádat (Hájek, 2006, s. 13).

„Tréninkem můžeme rozpoznat své emoce a rozšířit tak paletu našich strategií zvládnání života, volit různé strategie jednání“ (Hájek, 2006, s. 13).

2.4 Anatomie emocí

Vztah mezi šedou kůrou mozkovou a limbickým systémem určuje emoční inteligenci. Mozková kůra, doslova jakási *„myslící čapka“* mozku, nás posunula na vrchol evolučního žebříčku (Pletzer, 2009, s. 15). Hraje také důležitou roli při chápání emoční inteligence, mozková kůra nám umožňuje pociťovat naše pocity. Způsobuje, že můžeme porozumět a analyzovat, proč něco cítíme určitým způsobem a potom s tím něco udělat. Emoční a logické části mozku mají často při volbě našeho jednání různé funkce a přesto spolu

vzájemně úzce souvisejí. Emoční část mozku reaguje mnohem rychleji a větší silou. Mozková kůra, především její nefrontální laloky, funguje jako tlumič, který odhalí smysl emoční situace dřív, než na ni stačíme zareagovat (Pletzer, 2009, s. 21).

Limbický systém, často uváděný jako emoční část mozku, je uložen hluboko v mozkových polokoulích a je primárně zodpovědný za ovládání našich emocí a pudů. Limbický systém obsahuje hippocampus, což je proužek tkáně, kde se uskutečňuje emoční učení a kde je uložena paměť, amygdalu, která je pokládána za centrum ovládání emocí v mozku a několik dalších prvků. I když neurologové přisuzují specifické emoční funkce specifickým částem mozku, emoční inteligenci určuje vzájemná interakce jednotlivých součástí (Shapiro, 2009, s. 22).

Fyzická cesta emoční inteligence začíná v mozku u míchy. Tudy vstupují naše primární počítky a musejí přejít do přední části mozku, abychom mohli o svém prožitku racionálně uvažovat. Ale nejdříve procházejí limbickým systémem, což je místo, kde jsou prožívány emoce. *„Emoční inteligence vyžaduje účinnou komunikaci mezi racionálním a emočním centrem mozku“* (Bradberry, Greavesová, 2007).

Goleman uvádí, že u lidí je spojení mezi limbickými centry a mozkovou kůrou vytvořeno podstatně dokonaleji než u ostatních živočišných druhů. Lidé schopni projevovat daleko širší paletu emocí než jakýkoli živočišný druh (Goleman, 2011, s. 55).

3 EMOČNÍ INTELIGENCE

Emoční inteligence není v rozporu s rozumem, ale je obdobně nebo stejně důležitá. „*Vcítit se do druhých a dokázat správně reagovat, to jsou pro interakci mezi lidmi zásadní dovednosti*“ (Wilding, 2007, s. 17).

Schulze a Roberts představují emoční inteligenci „*jako psychometrický rámec intuitivně přitažlivé myšlenky*“. Lidé se liší ve svých emočních dovednostech. Tyto rozdíly se odrážejí v jejich reálném životě. Předpokládá se, že „*rozvinuté interpersonální dovednosti vysoce emočně inteligentních lidí povedou k většímu úspěchu v práci a emoční inteligence bude mít prediktivní hodnotu pro tyto důsledky přesahující prediktivní hodnotu psychometrické inteligence. Všechny modely emoční inteligence však tvoří jádro, jehož součástí jsou interpersonální komponenty*“ (např. vnímání emocí, sociální dovednosti) (Schulze, Roberts, 2007, s. 52).

Porozumění pocitům a jejich správné a účinné vyjádření se definuje jako **schopnost emoční inteligence**. (Wilding, 2007, s. 34).

Vnímání a pochopení lidí kolem nás je také schopností emoční inteligence. „*Emoční inteligence je zásadní pro formování, vývoj a udržení mezilidských vztahů*“ (Wilding, 2007, s. 35).

Emoční inteligence nám umožňuje zvládnout tím nejlepším možným způsobem problémy a traumata. Emoční inteligence nám také umožňuje učinit dobré volby na základě moudrého rozhodování a myšlení a také se těšit ze skvělých vztahů s ostatními lidmi (Wilding, 2007, s. 36).

Pro tuto práci je také důležité definovat pojem emocionalita. Nakonečný ji definuje jako „*trvalejší vlastnost osobnosti*“, která určuje především dynamiku prožívání emocí, tj. „*citlivost, hloubku prožívání, jeho délku v čase a doznívání, častost, stálost emocí a přiměřenost emočních reakcí dané situaci, sílu jejich výrazu*“ (Nakonečný, 1995, s. 90).

„*Emocionalita je v čase více méně stabilní a predikuje behaviorální a sociální fungování*“ (Schulze, Roberts, 2007, s. 76).

Z výše uvedeného vyplývá, že rozdíl mezi emoční inteligencí a emocionalitou je značný, není možné tyto dva pojmy spojovat nebo zaměňovat.

3.1 Vývoj emoční inteligence

Edward Thorndike popisuje vývoj pohledu na emoční inteligenci ve 30. letech 20. století jako koncept „sociální inteligence“. David Wechsler ve 40. letech 20. století zdůrazňuje, že *„citové komponenty inteligence mohou být pro úspěch v životě nezbytné“*. Carl Rogers a jiní humanističtí psychologové popisují v 50. letech 20. století, *„jak rozvíjet emoční sílu“*. V roce 1975 Howard Gardner publikuje knihu Roztříštěné myšlení. Wayne Payne v roce 1985 předkládá termín emoční inteligence ve své disertační práci nazvané Studie emocí: rozvoj emoční inteligence, sebeintegrace, postoj k strachu, bolest a touha. V roce 1987 v časopise Menza Magazine publikuje Keith Beasley článek, ve kterém užívá termín „emoční kvocient“. Panuje názor, že to bylo poprvé, kdy byl tento termín použit v tisku. V roce 1990 psychologové Peter Salovey z Harvardovy univerzity a John Mayer z New Hampshirské university publikují mezníkový článek Emoční inteligence v časopise Imagination Cognition, and Personality. V roce 1995 uvedl tento pojem ve všeobecnou známost bestseler Daniela Golemana Emotional Intelligence (Vávrová, 2012, s. 112).

„Emoční inteligence je základním prvkem lidského chování, který je odlišný od našeho intelektu“ (Bradberry, Greavesová, 2007, s.38)

3.2 Složky emoční inteligence

Odborná literatura nabízí pohledy různých autorů na emoční inteligenci:

Salovey a Mayer tvrdí, že základ emoční inteligence tvoří tři duševní procesy: *„posouzení a vyjadřování emocí, regulace či kontrola využití emocí adaptivním způsobem“* (Vávrová, 2012, s. 106).

Shapiro uvádí tři stěžejní složky emoční inteligence. *“ První je vnímání vlastních pocitů. Druhým velkým tématem je vnímání pocitů druhých lidí, též se někdy označuje pojmem empatie, a třetím aspektem je zacházení s emocemi obojího druhu “* (Shapiro, 2009, s. 14).

Klinický psycholog **Bar-On** nespojuje emoční inteligenci výlučně s emocemi nebo inteligencí. Spojuje ji s rozmanitou skupinou osobnostních charakteristik, které mohou předvídat úspěch v pracovním a běžném životě. Bar-Onově konceptualizaci emoční inteligence se věnuje ve vědecké literatuře největší pozornost. A jako jediná byla podpořena empirickými zjištěními. Bar-On definuje emoční inteligenci jako *„celou řadu nekognitivních způsobilostí, kompetencí a dovedností, které ovlivňují připravenost jedince úspěšně se vyrovnávat s nároky a tlakem prostředí“* (Schulze, Roberts, 2007, s. 66).

Bar-On přezkoumal v roce 1997 osobnostní charakteristiky, které *„determinují úspěch jedince nad rámec kognitivní inteligence a identifikoval pět obecných dimenzí“*. **Tyto dimenze dále dělí na 15 subškál, považuje je za klíčové faktory EQ“** (Schulze, Roberts, 2007, s. 63).

Emoční inteligenci člení do dvou složek. A to intrapersonální a interpersonální (Schulze, Roberts, 2007, s. 63).

První složka hovoří o prožívání vlastních emocí a jejich zvládnutí a druhá složka souvisí se zohledňováním emocí druhých. Obě složky jsou úzce provázány, kdy jedna se neobejde bez druhé.

| | |
|------------------------|--|
| sebeúcta | uvědomění si sebe samého, porozumění sobě a přijetí sebe samého |
| vědomí vlastních emocí | uvědomění si vlastních emocí a porozumění jim |
| asertivita | vyjadřování vlastních emocí, myšlenek, potřeb a tužeb |
| sebeaktualizace | určování vlastního směřování, sebekontrola a svobodná emoční závislost |

Tab. č.1: Intrapersonální dovednosti dle Bar-On

| | |
|------------------------|---|
| empatie | uvědomění si emocí ostatních a schopnost porozumět jim |
| sociální zodpovědnost | být prokazatelně konstruktivním členem vlastní sociální skupiny |
| interpersonální vztahy | utváření a udržování intimních vztahů |

Tab. č.2: Interpersonální dovednosti dle Bar-On

| | |
|-------------------|---|
| řešení problémů | konstruktivní řešení osobních a sociálních problémů |
| testování reality | potvrzování vlastních myšlenek a pocitů |
| flexibilita | modifikace vlastních pocitů, myšlenek a chování podle měnících se okolností |

Tab. č.3: Adaptabilita dle Bar-On

| | |
|-----------------------|---|
| toleranci vůči stresu | aktivní a pozitivní zvládnání stresu |
| ovládání impulzů | odolávání a odložení impulzu či pudu a ovládání vlastních emocí |

Tab. č.4: Zvládnání stresu dle Bar-On

| | |
|------------|---------------------------------------|
| šťěstí | pocit spokojenosti s vlastním životem |
| optimismus | udržování pozitivních postojů |

Tab. č. 5: Obecná nálada dle Bar-On

Přepracovanou konceptualizaci tohoto modelu nazvali autoři „modelem emoční a sociální inteligence“ v roce 2000. Obsahuje 10 komponent původního modelu (Schulze, Roberts, 2007, s. 63).

Goleman na základě mnoha příkladů z praxe uvádí, že odborné znalosti a zkušenosti v životě nestačí. Důležitý je pro něj **stupeň** emoční inteligence. Ten odpovídá míře, s jakou zvládnáme pět základních disciplín emoční

inteligence. Jedná se o sebeuvědomění, motivaci, seberegulaci, empatii a adaptabilitu ve vztahu k okolí. Goleman zdůrazňuje, že „*stupeň naší emoční kompetence závisí i na tom, jak svůj potenciál emoční inteligence dokážeme uplatnit*“ (Goleman, 1999, s. 34). Sama vysoká úroveň emoční inteligence nestačí. Jedinec musí zvládnout její praktické využití. Tomu se lze naučit. Podle Golemana bývají emoční kompetence sdružené. „*Jistá základní emoční úroveň emoční inteligence je nezbytným předpokladem, aby konkrétní osoba dokázala rozvinout emoční dovednosti důležité pro plnění pracovních povinností. Každý z nás má vlastní individuální emoční profil, silné stránky a slabiny*“ (Goleman, 1999, s. 34).

Golemanova struktura kvalit / složek emoční inteligence bude stěžejním východiskem pro výzkumnou část této diplomové práce.

V dalších kapitolách tyto jednotlivé složky emoční inteligence popíšu podrobněji a zaměřím se na ně i ve vztahu k pomáhající profesi.

3.2.1 Sebeuvědomění

Sebeuvědomění je schopnost vědět, co v daném okamžiku cítíme, umět uplatnit vlastní preference v rozhodování, realisticky odhadnout vlastní možnosti a schopnosti, vystupovat s oprávněnou sebedůvěrou (Kofman, 2010, s. 273).

Sociální pracovníci se učí vážit si sebe sama, realisticky odhadovat své možnosti a schopnosti, vystupovat s náležitou sebedůvěrou založenou na naslouchání druhým. Snaží se porozumět druhým i jejich motivům jednání (Vávrová, 2012, s. 111).

Sebeuvědomění z hlediska práce s emocemi znamená reflektovat své vnitřní stavy. Nesoudit svoje pocity a přijmout je. Emoce mají vždy nějaký reálný základ v našich myšlenkách. Budeme-li svoje emoce kritizovat, nikdy je nepochopíme. Chceme-li svoje emoce pochopit, musíme k nim přistupovat s respektem a zvědavostí. Abychom si uvědomili svoje emoce, potřebujeme

pochopit, co je způsobilo. Veškeré emoce vyrůstají z určité interpretace a vedou k určitému popudu k jednání. Jestliže s těmito popudy zacházíme v souladu se svou integritou, dosáhneme úspěchu. Vědomé jednání nám dává pocit důstojnosti a vnitřního klidu založený na vědomí, že jsme udělali všechno, co bylo v našich silách (Kofman, 2010, s. 280).

3.2.2 Sebeovládání

Zahrnuje v profesi sociálního pracovníka schopnost usměrnit vlastní emoce, krotit své impulsy a nedělat ukvapené závěry (Vávrová, 2012, s. 111).

Směřování vlastních emocí tak, aby se staly spíše motorem než brzdou jednání ve smyslu směřování k vytýčeným cílům. Svědomitost, schopnost odložit uspokojení v zájmu dosažení vzdálenějších cílů. Schopnost rychle se vzpamatovat z emočního stresu. Nepoddávat se instinktivním reakcím a nenásledovat nutkavé jednání. Vypěstujeme-li si tuto schopnost, dokážeme plně přijímat to co cítíme, aniž bychom museli jednat v rozporu se svými hodnotami (Kofman, 2010, s. 277).

3.2.3 Empatie

„Vžít se do pocitů druhých, dokázat se na problémy podívat jejich očima, mít přátelské vztahy k co nejširšímu okruhu osob“. Empatii neboli vcit'ování lze považovat za jednu z nejdůležitějších normálních lidských vlastností. Pozorovatel odpovídá tak, jak by sám prožíval afekt, který prožívá pozorovaný jedinec (Koukolík, Drtilová, 2001, s. 93).

Empatie má evoluční kořeny. Věděl o nich už Charles Darwin, jenž pojem empatie neznal, nicméně roku 1873 popsal společné znaky vyjadřování emocí u člověka a opic, pohyby mimického svalstva tváře i celého těla. Darwin napsal: *„ Jsme-li svědky jakékoli hluboké emoce, probudí se naše sympatie natolik mohutně, že na přesnější pozorování bud' zapomeneme, nebo je téměř nemožné.“* Moderní popis empatie mluví o empatickém porozumění. Tento děj probíhá cyklicky v několika fázích *„Empatické porozumění je aktivní proces potřeby znát, celistvě přítomné a*

proměnlivé vědomí jiného člověka, se záměrem plně vnímat způsob jeho komunikace včetně jejího smyslu“, což zahrnuje: „převod jeho slov i neslovního chování do významu podloženého zkušeností, která přinejmenším odpovídá těm stránkám jeho vědomí, jež jsou pro něj nejdůležitější. Toto vše znamená prožít vědomí (skryté) za „zevní“ komunikací druhého člověka, zároveň však s tím, že si trvale uvědomujeme, že toto vědomí vzniká a děje se v druhém člověku“ (Koukolík, Drtilová, 2001, s. 94).

3.2.4 Společenská obratnost

Sociální dovednost zahrnuje především zvládnání vlastních emocí, odhad společenských vztahů, dobrou komunikaci a spolupráci s druhými. Důraz je kladen na umění vést lidi, dovednost využívat společenskou obratnost k přesvědčování, vyjednávání a smiřování lidí v zájmu spolupráce a týmové práce. Dokázat jednat schůdně, ovládat smířčí taktiky (Vávrová, 2012, s. 112).

Přestože není možné pozorovat vnitřní stavy druhých lidí, je možné pozorovat vnější projevy těchto stavů. Spolu s porozuměním jeho situaci, s našimi domněnkami o hodnotách a záměrech a také s naší projekcí - tedy představou o tom, jaká by byla naše vnitřní dynamika, kdybychom byli na jeho místě. Nejlepším způsobem, jak nakládat s interpretacemi emocí druhých, je tyto výklady založit na co nejlepších dostupných důkazech, vyjádřit je s náležitou obezřetností a požádat druhé, aby se vyjádřili. Abychom pracovali s emocemi druhých, musíme je být schopni přijmout bez jakéhokoliv posuzování. Umožnit druhému, aby plně vyjádřil svoje emoce a myšlenky. Když pochopíme příběh, který se za emocí druhého skrývá, můžeme s ní adekvátně naložit. Kladení otázek napomáhá druhým pochopit své emoce a kultivovaně je vyjádřit. Je při tom klíčové pomoci druhým vyjádřit svoje potřeby a zájmy tak, abychom se mohli pokusit jim upřímně vyjít vstříc, ale zároveň brali v potaz i svoje vlastní zájmy a potřeby. I konflikty mohou být příležitostí ke spolupráci a k prohloubení vztahů i k vyjádření integrity (Kofman, 2010, s. 293).

Výše uvedené čtyři složky jsou takto detailně popsány z důvodu, abychom si o nich udělali komplexnější obrázek. Když Goleman uvádí, že pro praktické využití je důležité nejen příslušným potenciálem disponovat, ale také ho mít zažitý a naučený v praxi, vyplývá nám z toho sdělení, že se schopnostmi, nebo řeknu-li kompetencemi, se dá u jedince pracovat.

3.3 Měření emoční inteligence

Většinu osobnostních a sociálních rysů, jako je laskavost, sebevědomí nebo úcta k druhým, můžeme rozpoznat a uznat je jako důležité, otázkou je, jak je měřit (Vávrová, 2012, s. 106).

Emoční inteligence představuje širokou konstelaci kognitivních a nekognitivních složek, které jsou základem emocí a které lze měřit sebebopisnými dotazníky. Charakterizujeme-li emoční inteligenci jako schopnost, můžeme ji měřit testy schopností. (Bradbery, Gravesová, 2007, s. 76).

Šušňová (2009) ve své práci uvádí, že existuje mnoho různých způsobů, jak emoční inteligenci měřit. *„Sebebopisná metoda je používaná pro svou jednoduchost a zaměření na koncepty, které jsou pro hodnocení existujících metod měření relevantní. Je nutné brát v potaz latentní proměnné, korelaci a jakých hodnot nabývá kolerační kvocient. Důležitou roli hrají také konstrukty a jiné faktory. Bylo navrženo několik metod měření emocionální inteligence jako schopnosti“.* Nedostatky však shledává Schluze a Roberts v tom, že není *„snadné identifikovat správnou odpověď na problém emoční inteligence, aniž by existovala metoda stanovení objektivních kritérií definice správného řešení“.* *„Dále uvádí, že dvěma navrženými systémy skórování je expertní a konsensuální. Určení správné odpovědi u expertního skórování by záleželo na schopnosti expertů v oblasti emoční inteligence stanovit správnou odpověď a na druhu problému. Nutno brát v potaz, že sociální chování je determinováno kontextem a kulturou a zda jsou badatelé odborníci na emoce a zda jsou schopni stanovit správnou odpověď. I*

v konsensuálním skórování je ignorován situační a kulturní vliv“ (Šušňová, 2009).

Z neobvyklé studie započaté v 50. letech v Berkley vyplynulo, že kvality emoční inteligence se ukázaly jako čtyřikrát důležitější z hlediska profesního úspěchu a stupně dosažené vědecké hodnosti. Vědci zkoumali 80 studentů, adeptů na doktorát filozofie. Studenti prošli náročnými IQ testy, osobnostními testy a náročným psychologickým vyšetřením, při kterém se hodnotila citová vyrovnanost, vyzrállost, integrita osobnosti a schopnost ovlivňovat druhé. O čtyřicet let později byli podrobeni, tito již sedmdesátiletí studenti, kontrolnímu výzkumu, do něho byl zahrnut i kariérní úspěch. Výše uvedený výsledek byl publikován někdejšími experty (Goleman, 1999, s. 53).

Také je důležité správně formulovat otázky, správně se dotazovat. Seběpopisný dotazník a odpovědi na otázky jsem zaznamenala v Československé psychologii, v průzkumu, kdy byla zkoumána míra empatie lékařů vůči pacientům (Hrdlička, Beranová, 2012). Také v dotazníkovém šetření M. Šušňové, kdy se zaměřila na testování, jak souvisí míra emoční inteligence a výběr povolání. Vyhodnotila ve své práci, že v pomáhajících profesích pracují lidé s vyšší emoční inteligencí a ta se v průběhu zaměstnání ještě zvyšuje. Také studenti, kteří se hlásí ke studiu humanitních předmětů, mají emoční inteligenci vyšší (Šušňová, 2009).

Z výzkumů, které jsem měla možnost prostudovat, vyplývá, že emoční inteligence je nástroj, se kterým se dá pracovat. Z výzkumu učitelky s 12letou praxí vyplývá, že existují možnosti, jak zlepšit vztahy mezi dětmi na základě systematického rozvoje emočně-sociálních dovedností. Konkrétně se zaměřuje na formu hry, která je dětem nabízena. Vidí rozdíl ve hře soutěživé nebo spolupracující. Kulichová upozornila na skutečnost, že pro rozvoj emočně-sociálních dovedností je vhodnější hra zaměřená na spolupráci, nežli hra soutěživá (Kulichová, 2009).

Z analýzy získaných dat v diplomové práci Marie Šušňové (2009) vyplývá, že lidé pracující v pomáhajících profesích mají statisticky významně vyšší emoční inteligenci. Zároveň vykazují vyšší emoční inteligenci studenti pomáhajících profesí oproti studentům v nepomáhajících profesích, takže lidé, kteří si volí jako své budoucí povolání některou z pomáhajících profesí již v této době vykazují vyšší emoční inteligenci. Analýza, kterou provedla Šušňová ukazuje, že emoční inteligence je rozvíjena i v průběhu povolání a to u profese pomáhající více než u profese nepomáhající (Šušňová, 2009).

S emoční inteligencí se dá v průběhu jakéhokoli životního období pracovat. V případě, že jedinec ví, kterou oblast emoční inteligence posílit, je to snadnější.

Dotazník, který jsem měla k dispozici pro svůj výzkum se zaměřuje a cíleně se soustředí na 4 dimenze (faktory) emocionální inteligence, které jsem detailně popsala výše. Sebeuvědomění, sebeovládání, empatii a společenskou obratnost, neboť tyto složky považuje Goleman za měřitelné.

Emoční inteligence je důležitou součástí lidského bytí a zlepšovat, zdokonalovat se v umění emoční inteligence je pro člověka užitečné a prospěšné. *„Spolu se změnami požadavků na trhu práce se mění i požadované osobnostní rysy jako předpoklad vynikajícího výkonu“* (Goleman, 1999, s. 20).

V sedmdesátých letech byly pro úspěch málo významné schopnosti stmelit pracovní tým nebo adaptabilita k nečekaným změnám. V dnešní době se stávají klíčovými u vedoucích pozic. Urychlovat změny a schopnost těžit z diverzity jsou nové vlastnosti žádané zaměstnavateli. *„Emoční inteligence nabývá na důležitosti, a činí z ní důležitou kvalitu. Díky tendenci všech organizací „zeštíhlovat“, propouštět zaměstnance zviditelňují se ti, kteří zůstanou. Tam je kladen důraz na schopnost sebeovládání, ochotu ke komunikaci, schopnost týmové práce“* (Goleman, 1999, s. 20).

4 EMOČNÍ INTELIGENCE A ZDRAVÍ

Dovednosti emoční inteligence nám pomáhají mírnit stres tím, že umožňují vypořádat se s těžkou situací dřív, než začne být nezvládnutelná“ (Bradberry, Gravesová, 2007, s.60).

Potlačování emocí není zdravé. „*Potlačené emoce sebou nesou stres a nebezpečnou tělesnou nerovnováhu“* (Bradberry, Gravesová, 2007, s. 60).

4.1 Stres

Bradberry a Gravesová ve své knize tvrdí, že výsledky výzkumných studií jsou důkazem, že je významná spojitost mezi emoční inteligencí a náchylností k nemocem. Imunitní systém oslabuje stres, úzkost a deprese. V případě takové tísně v organismu, mysl signalizuje tělu, aby snížilo výdej energie na boj s chorobami. Důležitou roli zde hrají neuropeptidy (Bradberry, Gravesová, 2007, s.60).

Slovo stres (z anglického slova „stress“, zátěž), „*může být chápáno jako silná frustrace, která vzniká tehdy, působí-li na člověka nadměrně silný podnět dlouhou dobu nebo se ocitne v nesnesitelné situaci, již se nemůže vyhnout, a setrvává-li v ní. Fenomén stresu objevil kanadský fyziolog H.Selye“* (Nakonečný, 2013, s. 515).

Křivohlavý se zamýšlí, kudy vede cesta od stresu k nemoci. Představil dva modely: klasický biomedicínský model (ryze biologicky chápaný) a holistický model (přihlížející k celkové situaci). V klasickém biomedicínském modelu je příčinou mikrob nebo virus. V holistickém modelu bere v úvahu, jak mikroby, tak i stresory působící na člověka z jeho okolí (Křivohlavý, 1994, s. 33).

Vzájemná interakce faktorů hovoří nejen o „*přímých faktorech, ale i o moderátorech (situaci usměrňujících činitelích), o katalyzátorech (urychlujících činitelích), stabilizátorech (zklidňujících činitelích)*. Cestu od stresoru k nemoci je zřejmě třeba chápat v této složitosti, v souhrě řady faktorů“. Křivohlavý nám přibližuje, jak se Hans Selye pokusil sledovat

tuto cestu. „První její článek označil jako první mediátor (prostředník). Může jím být nervový impuls, určitá chemická látka nebo snížení metabolického faktoru v organismu. Projevuje se například zvýšením emocionální hladiny vzrušení. Druhým krokem je excitace (vydráždění) hypotalamu, který je jakýmsi mostem mezi mozkem a endokrinním systémem (systémem vnitřní sekrece). Třetím článkem může být například hypotalamem ovlivněná činnost nadledvinek, jindy jím může být ovlivnění činnosti autonomního nervového systému (sympatiku a parasympatiku), který ovlivňuje řadu emocionálních projevů (strachu, rozčilení apod.), zároveň může tlumit činnost zažívacího systému. Tyto nemoci zpětně ovlivňují vnímání a chápání situace. Není divu, že H. Selye hovoří nejen o vnějších stresorech, ležící mimo člověka, ale i o tzv. vnitřních stresorech, které vidí v důsledcích činnosti například žláz s vnitřní sekrecí“ (Křivohlavý, 1994, s. 36).

Psychologové jsou ti, kteří se v posledních dvaceti letech věnují tomu, jak stres zvládnout. V psychologické literatuře nalezneme termín „coping“. Termín je odvozen od řeckého „kolaphus“ – rána uštědřená protivníkovi jako v boxu. „Celý proces zvládnání těžkostí je někdy označován termínem „čelení stresu“ nebo „stress managment“, tj. řízení toho dění, kterým by se měl nepříjemný a nepříznivý stav stresu změnit“ (Křivohlavý, 2001, s. 69).

Vystavíme-li člověka chronickému stresu, pociťuje negativní emoce, a fyzickou zátěž. „Často dochází k somatizaci všech potíží a jedinec podléhá nemoci“. Objevují se potíže dýchací, různé bolesti – hlavy, zad; kožní problémy (Stibalová, 2010).

Výňatek z publikace vydané Světovou zdravotnickou organizací z Ženevy. Přehled příznaků stresu, jak je uvádí Křivohlavý:

Fyziologické příznaky stresu:

Bušení srdce, bolest a sevření za hrudní kostí, nechutenství a plynatost v břišní oblasti, průjem časté nucení k močení, úporné bolesti hlavy, svalové

napětí v krční oblasti, změny v menstruačním cyklu, migréna, enantém, nepříjemné pocity v krku, dvojité vidění, fokusace.

Emocionální – citové příznaky stresu:

Prudké a výrazné změny nálady (od radosti ke smutku a naopak), nadměrné trápení se věcmi, které zdaleka nejsou tak důležité, neschopnost projevit emocionální náklonnost, sympatizování s druhými lidmi, nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a fyzický vzhled, nadměrné snění a stažení se ze společenského styku, nadměrné pocity únavy a obtíže při soustředění pozornosti, zvýšená podrážděnost, popudlivost, úzkostnost.

Behaviorální příznaky stresu – chování a jednání lidí ve stresu:

Nerozhodnost a do značné míry i nerozumné nářky, zvýšená absence - nemocnost, pomalé uzdravování po nemoci, úrazech a nehodách, zhoršená kvalita práce, ztráta chuti k jídlu nebo naopak přejídání, změněný denní životní rytmus, zvýšená konzumace alkoholu, cigaret. Uvedený soubor příznaků je možné doplňovat (Křivohlavý, 1994, s. 30).

„Člověk, který je vystaven chronickému stresu, pociťuje úzkost, podrážděnost a celkovou nepohodu. Bývá obvyklé, že vleklý, déle trvající stres přechází v syndrom vyhoření. Velice důležitá je víra v to, že životní těžkosti zvládneme“ (Krahulová, 2010).

„Dovednosti emoční inteligence mohou také urychlit tělesné zotavení po nemoci“ (Bradberry, Gravesová, 2006, s.60).

Existuje mnoho návodných knih, jak stresu předcházet a překonávat jej. Ve své práci jsem se zaměřila na konkrétní praktický návod, který může být vodítkem při práci s emocemi.

4.2 Práce s emocemi jako základ zdraví

Tyto kapitoly považuji za důležité, protože dávají praktický návod, jak s emocemi zacházet a neseznamují jen s důsledky, které způsobují zablokované a zamrzlé emoce.

Kofman píše ve své knize, že „*přirozený emoční cyklus znamená něco rozvířit (pocity) a uvést do pohybu (jednání)*“ (Kofman, 2010, s. 281).

Neprojevené emoce způsobují, že se emoční cyklus zablokuje, emoce začnou „zahnívat“. „*Lidé, kteří brání v toku svým emocím, propadají negativním náladám, rezignaci, zlobě a depresi*“ (Kofman, 2010, s. 281).

Dostanou-li naše emoce prostor pro vyjádření, podporujeme tak své zdraví (Kofman, 2010, s. 281). Kofman uvádí vzorec, který když si osvojíme, vyjádříme vědomě své emoce a přeměníme je v efektivní jednání:

„*Cítím A, když nastává B, protože si myslím C. Chtěl bych D, požádám Tě o E*“ (Kofman, 2010, s. 281).

Způsob, jak sdělovat fakta, myšlenky a touhy. Osvojíme-li si tento vzorec, zautomatizuje se v našem jednání (Kofman, 2010, s. 281).

Pátrat po příběhu za svými emocemi nám pomůže ověřit skutečnou příčinu emoce a vyjádřit ji pozitivním způsobem (Kofman, 2010, s. 281).

Z nejobtížněji zvládnutelných emocí je hněv a vina. Kromě umění vyjádřit je, vyžadují tyto emoce ještě další krok: odpuštění, to je pak znakem naší integrity uzavřením bolestné kapitoly naší minulost (Kofman, 2010, s. 281).

4.2.1 Jak zvládat emoce druhých

Zvládání emocí druhých má za cíl vylepšit náš vzájemný vztah.

Nejdůležitějším nástrojem, jak můžeme pomoci druhým zvládat emoce je „rezonance“. Pět dovedností, kterými je možné zvládnout emoce u druhých lidí:

Rozpoznání – přestože není možné pozorovat vnitřní stavy druhých lidí, je možné pozorovat vnější projevy těchto stavů. Tyto viditelné emoční projevy nám umožňují poměrně spolehlivě odhadnout pocity druhého člověka. Nejlepším způsobem, jak nakládat s interpretacemi emocí druhých je požádat o vyjádření (Kofman, 2010, s. 287).

Přijetí – abychom pracovali s emocemi druhých, musíme je být schopni přijmout bez jakéhokoliv posuzování. Zvědavost otevírá dialog. Pak se můžete ptát a analyzovat, aniž by byly zpochybňovány emoce druhé osoby (Kofman, 2010, s. 289).

Zklidnění – Zjitřené emoce zklidní uvolněný a vyrovnaný postoj. Přijmout emoce druhého bez posuzování mu pomůže znovu získat klid a vyrovnanost. Upřímnými otázkami můžeme druhému umožnit, aby plně vyjádřil svoje emoce a myšlenky. Když pochopíme příběh, který se za emocí druhého skrývá, můžeme s ní adekvátně naložit (Kofman, 2010, s. 291).

Kladení otázek a naslouchání – kladení otázek napomáhá druhým pochopit své emoce a kultivovaně je vyjádřit. Je při tom klíčové jim pomoci vyjádřit svoje potřeby a zájmy tak, abychom se mohli pokusit jim upřímně vyjít vstříc, ale zároveň brali v potaz i svoje vlastní zájmy a potřeby (Kofman, 2010, s. 294).

4.2.2 Jak zvládat emoce u sebe samých

Tak jako potřebujeme pět dovedností pro zvládnutí emocí druhých, k zvládnutí emocí svých potřebujeme také pět kompetencí: sebe-uvědomění, sebe-přijetí, sebe-ovládání, sebe-zkoumání a sebe-vyjádření (Kofman, 2010, s. 276).

Sebe-uvědomění

Schopnost jasně vidět, co se děje uvnitř nás samých. Reflektovat a vědomě zkoumat. Můžeme se stát pozorovatelem emocí, když rozšíříme svůj vnitřní prostor, ve kterém mohou emoce přebývat, aniž bychom je potlačovali. Potom budeme moci emoci pozorovat z odstupu, přijmeme informaci, kterou nám přináší (Kofman, 2010, s. 273).

Sebe-přijetí

Naučit se přijímat bez posuzování. Musíme si uvědomit, že emoce jsou automatické instinktivní reakce. Proto nemůže existovat žádný morální

předpis, co bychom měli nebo neměli v daný okamžik cítit. Vzniku emoce není možné zabránit. Je ale možné - a velmi důležité - zdržet se impulsivního jednání (Kofman, 2010, s. 275).

Je dobré mít na paměti, že emoce mají vždy nějaký reálný základ v našich myšlenkách.

Sebe-ovládání

Ovládnutí impulsů je třetí krok ke zvládnutí našich emocí. Ovládání emocí zahrnuje jejich vědomé vyjádření. Musíme také rozpoznat nutkání k jednání, ale nenásledovat ho. Vypěstujeme-li v sobě tuto schopnost, dokážeme plně přijímat, co cítíme, aniž bychom museli jednat v rozporu se svými hodnotami (Kofman, 2010, s. 273).

Sebe-zkoumání

Abychom pochopili svoje emoce, potřebujeme pochopit, co je způsobilo. Je třeba analyzovat svoje myšlenky, abychom oddělili užitečné informace od těch neurotických. Vědomé jednání nám dává pocit důstojnosti a vnitřního klidu založený na vědomí, že jsme udělali všechno, co bylo v našich silách (Kofman, 2010, s. 278).

Sebe-vyjádření

Abychom od sebe-zkoumání přikročili k sebe-vyjádření, musíme být schopni formulovat příběh, který se za emocí skrývá (Kofman, 2010, s. 273).

Výše jsme si uvedli, jak zacházet s emocemi svými i u druhých, abychom byli zdraví, předešli tak vyčerpání a byli co nejméně stresováni.

Práce s emocemi je pro práci v pomáhající profesi důležitá. V interakci s klienty i kolegy dochází k situacím, které spouštějí různé reakce, emoce,

tělesné nebo i myšlenkové pochody. Mnoho lidí se ve svých emocích nevyzná. Někteří lidé nesdělují své emoce, neboť se bojí, že by někomu ublížili nebo sami zažili bolestnou zkušenost. Je důležité najít efektivní způsob, jak vyjádřit své emoce. „Pokud jednáte zcela otevřeně a dáváte najevo své skutečné pocity, výhody které z toho plynou jsou vnitřní klid, trvalé zdraví a spokojenost se sebou samými, takovými, jací jste“ (Kofman, 2010, s. 280).

5 EMOČNÍ INTELIGENCE A SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

5.1 Sociální pracovník

Socioložka a publicista Jiřina Šiklová napsala o sociální práci: *„Formování sociální práce jako oboru je nekončící proces, během něhož obor „dohání“ měnící se společnost, ve které se objevují nové problémy a známé problémy mění svou váhu. Sociální problémy je třeba nejen evidovat, analyzovat, ale je potřeba hledat i nové metody jejich řešení (Šiklová, Sociální práce, 2010).*

Tady máme jasně definováno, že *„sociální pracovník často čelí věcem a problémům, které mění svou povahu a váhu“ (Matoušek, 2008, s. 14).*

Vztah ke klientovi je v pomáhající profesi podstatnou složkou povolání. Příslušné dovednosti se však ve škole většinou neučí. *„Pomáhající pracovník se často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří potřebují přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že nejsou pracovníkovi na obtíž a že je pracovník neodsuzuje“ (Kopřiva, 1997, s. 5).*

Sociální pracovník pracuje s klienty, jejich rodinami, s přirozenými skupinami, s uměle vytvořenými skupinami, jakými jsou například školní třídy nebo skupiny lidí trávící život v ústavu sociální péče či ve vězení, s organizacemi, buď řídí činnost agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, např. formou supervize, s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě, jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje. Z výše uvedeného vyplývá, že jeho práce má povahu interpersonální a intrapersonální. Ve své práci se setkává s rozličnými lidmi i skupinami lidí. Je ovlivněn vlastním citovým stavem, který by měl umět pojmenovat a vyznat se v něm. Empatie, se kterou přistupuje k druhým

lidem, je stejně důležitá jako schopnost dovedně komunikovat (Matoušek, 2008, s. 13)

Sociální pracovník by měl znát a ve své praxi může využívat Rogersovský psychotherapeutický přístup.

V praxi to znamená, že dosahuje *„konstruktivních změn v osobnosti a projevu klienta tím, že jej bez výhrad a vstřícně akceptuje a projevuje se vůči němu vysoce empaticky a autenticky“* (Vymětal, 1996, s. 180).

Vytváří tak prostor, který podporuje osobnostní růst a *„umožňuje překonání klientových inkongruencí“*. To se děje díky pravdivějšímu porozumění sobě a *„subjektivně významným vztahům“* (Vymětal, 1996, s. 180).

Všechny čtyři složky emoční inteligence, které zkoumám v dotazníkovém šetření, se mohou odrážet právě v Rogersovské psychoterapii. *„C. R. Rogers se pokoušel měnit svět k lepšímu tím, že usiloval o zlidštění meziosobních vztahů a psychoterapii považoval především za nezištnou službu člověka člověku“*.

Rogersovská terapie je oficiálně uznávaným psychotherapeutickým směrem. Řadí se u nás mezi legitimní (Vymětal, 1996, s. 180).

Havrdová (1995) se ve své knize zaměřuje na kompetence sociálních pracovníků. *„Kompetence jako funkcionální projev profesní role“* (Havrdová, 1995, s. 49).

V celém výčtu kompetencí se zmiňuje také o kompetencích-schopnostech účinně rozvíjet komunikaci a umění naslouchat. Sociální pracovník by se měl snažit vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami (Havrdová, 1995, s. 49).

Tyto kompetence úzce souvisí s emoční inteligencí a proto zmiňují tuto malou část kompetenčního modelu.

5.2 Emočně inteligentní sociální pracovník

„Vytváří bezpečnou atmosféru důvěry, nechává klientovi dostatek prostoru, aby vyjádřil své pocity či myšlenky, podporuje klienta ve vlastní iniciativě pochvalou i oceněním. Vždy bere klienta vážně, nezlehčuje jeho slova ani jeho osobu. Je pozitivní a autentický, přirozený. Komunikuje efektivně a veledobře navazuje kontakt i s klienty odsouzenými za zvlášť zavrženíhodné trestné činy. Umí především naslouchat, povzbuzuje klienta mimoslovně, vyjadřuje porozumění“ (Kopřiva, 1997, s. 14).

Tyto výroky pěkně nasedají na Rogersovskou, na klienta orientovanou, terapii (Vymětal, 1996, s. 180).

Když se na sociálního pracovníka podíváme skrz jednotlivé složky, které jsme zkoumali, vypadal by ideální sociální pracovník asi takto:

„Je dostatečně sebeuvědomělý, což znamená učí se vážit si sám sebe, realisticky odhadovat své možnosti a schopnosti, vystupuje s oprávněnou sebedůvěrou založenou na naslouchání druhých. Vystupuje optimisticky a snaží se porozumět druhým i jejich motivům jednání“ (Vávrová, 2012, s. 111).

„Má dostatek sebeovládání, což zahrnuje usměrňování vlastních emocí, krocení svých impulsů a nedělá ukvapené závěry. Osvojuje si odstup od problémů a citové odpoutání se. Učí se svědomitosti, schopnosti odložit uspokojování vlastních zájmů ve prospěch dosahování cílů celku. Své vystupování by měl zaměřit na nonverbální úroveň“ (Vávrová, 2012, s. 111).

„Je dostatečně empatický, zaměřuje se na porozumění vůči druhým, zohledňuje jejich potřeby a zájmy, citlivě přistupuje a podporuje rozvoj druhých. Umí se podívat na problémy očima druhých. Důležitou dovedností je vytváření přátelských vztahů s co nejširším okruhem osob“ (Vávrová, 2012, s. 112).

„Má sociální dovednosti, které zahrnují především zvládnání vlastních emocí, odhad společenských vztahů a situací, navazování a udržování mezilidských vztahů, dobrou komunikaci a spolupráci s druhými. Důraz u této dovednosti je kladen na umění vést lidi a využívat společenskou obratnost k přesvědčování, vyjednávání a směřování lidí v zájmu spolupráce a týmové práce“ (Vávrová, 2012, s. 112).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

V praktické části této bakalářské práce se s ohledem na formulovaná teoretická východiska zaměřím na výzkum, kterým zjišťuji **emoční inteligenci u dvou rozličných skupin lidí**. První skupinu tvoří pracovníci v sociálních službách (SP) a druhou skupinu tvoří pracovníci technických oborů (TP). Praktická část zahrnuje cíl výzkumu, dílčí výzkumné cíle a výzkumné otázky. Dále důležitou součástí je popis vzorku respondentů, popis dotazníku, metody sběru dat, techniky dotazníkového šetření. Na závěr jsou prezentována a interpretována data spolu s ověřením hypotézy.

V teoretické části jsem se zabývala emoční inteligencí. Zmiňovala jsem různé pohledy na emoční inteligenci. V Golemanově typologii (1999) jsou vyjmenovány a podrobněji rozebrány čtyři složky emoční inteligence. **Sebeuvědomění a sebeovládání** – tyto složky vypovídají více o člověku samotném. **Empatie a společenská obratnost** – tyto zase ukazují, jak je na tom jedinec vzhledem k ostatním lidem.

Pro přehlednost znovu uvádím, že zkratka SP – pracovníci v sociálních službách; zkratka TP – pracovníci technických oborů

6 METODIKA VÝZKUMU

6.1 Cíl výzkumného šetření

Hlavním cílem praktické části této práce je zjistit, je-li EQ vyšší u SP než u TP.

6.2 Pracovní hypotéza

V této práci porovnávám výši emoční inteligence u SP a TP. Sama již dlouhou řadu let v sociálních službách pracuji a v poslední době pozoruji trend přecházení pracovníků z různých jiných – i technických oborů - do této sféry. Marie Šušňová (2009) uvádí, že pomáhající profese si volí „*více lidí s vyšší emoční inteligencí a ta se v průběhu praxe ještě zvyšuje*“. Proto mě zajímalo, když teď v sociálních službách pracují lidé z původně jiných, i technických oborů nebo odvětví zemědělství, zda se potvrdí můj předpoklad, že výše emoční inteligence je vyšší u SP než u TP.

Hypotéza bude potvrzena nebo vyvrácena analýzou výsledků dotazníkového šetření.

Moje pracovní hypotéza tedy zní: Předpokládám, že emoční inteligence bude u SP vyšší než u TP.

6.3 Hlavní cíl

Zjistit, je-li emoční inteligence u SP vyšší než u TP.

6.4 Dílčí cíle

V souvislosti s hlavním cílem byly vytvořeny tyto dílčí cíle:

Cíl 1: Zjistit, jaká je výše emoční inteligence u vybrané skupiny SP.

Cíl 2: Zjistit, jaká je výše emoční inteligence u vybrané skupiny TP.

Cíl 3: Porovnat, jaký je rozdíl emoční inteligence u vybrané skupiny SP a TP a porovnat EQ v jednotlivých oblastech/ složkách u SP a TP.

6.5 Operacionalizace

Ke zjištění cílů jsem použila metodu dotazníkového šetření.

Dotazník je zaměřený na zjištění výše emoční inteligence u jednotlivých respondentů. Dotazník vychází z Golemanovy (1999) typologie složek emoční inteligence, která zahrnuje pět základních součástí emoční inteligence. Dotazník se zaměřuje pouze na čtyři základní schopnosti: sebeuvědomění, sebeovládání, empatii a společenskou obratnost a je rozdělen na čtyři části. Ty zkoumají jednotlivé složky emoční inteligence. Jednotlivé odpovědi jsou rozčleněny dle četnosti - nikdy, vzácně, někdy, obvykle, téměř vždy a vždy. Odpovědím jsou přiřazeny váhy, které slouží k vyhodnocení důležitosti odpovědi pro danou složku.

Konkrétní otázky uvedené v dotazníku zde nemohu uvádět – dotazník je chráněn autorským zákonem a čeká na standardizaci. Proto uvádím popis jeho struktury a způsobu hodnocení:

Otázka 1 - 6 se zaměřuje na sebeuvědomění – otázky jsou koncipované ve smyslu, zda si pracovník uvědomuje nedostatky, nakolik důvěřuje svým schopnostem, zda dokáže odhadnout dopad svého chování na ostatní apod.

Otázka 7 - 15 se zaměřuje na sebeovládání – otázky jsou koncipované ve smyslu, zda respondent snáší frustraci, zvládá stres, přizpůsobuje se změně, kdy je na něj spolehnutí.

Otázka 16 - 20 se zaměřuje na empatii – zjišťuje, jak se dotazovaný chová v interakcích s druhými a zda dokáže přijmout zpětnou vazbu apod.

Otázka 21 - 28 se zaměřuje na společenskou obratnost – otázky cíleně zjišťují, jaký má respondent odhad společenských vztahů a situací, na spolupráci, schopnost komunikace apod.

Dotazník se skládá ze 4 částí A, B, C a D, z nichž je každá věnována jedné složce emoční inteligence. Jednotlivým odpovědím jsou při vyhodnocování přiděleny váhy – dle toho, jak je očekávaná odpověď pro

danou vlastnost žádoucí. Výsledkem je číslo – kterému je dle hodnotící tabulky přidělen **dílčí skór** – který odpovídá procentuálnímu zastoupení od 10% do 100% pro danou zkoumanou vlastnost. Celkový výsledek tzv. **EQ skór** je dán součtem jednotlivých dílčích výsledků pro všechny 4 složky a opět dle vypočteného čísla najdeme příslušný výsledný celkový EQ skór – číslo od 10 do 100, kde hodnoty u horní hranice uvádějí vysoce nadprůměrnou emoční inteligenci. Výsledek je interpretován podle vypočtené výše celkového EQ skóru. Ve výsledku rozlišujeme 5 okruhů, které autoři nazývají silou. Z výsledku nelze vyčíst, kdo má hodnoty průměrné, nadprůměrné nebo podprůměrné. Interpretace autora je zásadní vodítko - z výsledku lze usoudit v jaké oblasti se daný jedinec může zdokonalit. K jednotlivým složkám uvádím podrobné vysvětlení v kapitole 3.2.

6.6 Popis vzorku respondentů

K výběru respondentů pro dotazníkové šetření jsem vybrala 2 uzavřené skupiny respondentů. Jedna část respondentů byli pracovníci pobytového zařízení v sociálních službách a druhá část respondentů byli zaměstnanci automobilového průmyslu, závodu zpracovávající součástky do automobilů ve Zlínském kraji. Tento vzorek jsem měla již dopředu promyšlený, neboť jsem chtěla zjistit, zda SP mají skutečně vyšší emoční inteligenci, než TP.

V sociálních službách se v poslední době objevují zaměstnanci s rekvalifikačním kursem. Nyní jsou pracovníci v sociálních službách, ale jejich původní profese byla zaměřená jinak. Mají středoškolské vzdělání nebo výuční list např. ze zemědělské školy nebo se vyučili jako prodavači, šičky nebo opraváři obráběcích strojů. Se stejným původním vzděláním mohou být i TP. Respondenti byli různého věku, pohlaví a vzdělání. Celkem bylo rozdáno 100 dotazníků.

6.7 Metoda sběru dat a dotazníkové šetření

Pro svůj výzkum jsem použila formu dotazníkového šetření. Použila jsem nestandardizovaný **dotazník**, ke kterému nebyla cesta snadná. Zprvu jsem se domnívala, že použiji dotazník z knihy Emoční inteligence v praxi. Ten však nesplňoval nároky a kritéria, která jsem chtěla zjistit - byl příliš obecný. Poté jsem z Československé psychologie převzala dotazník, kterým byla měřena emoční inteligence lékařů, především složka empatie. Já jsem však pro svůj výzkum chtěla komplexnější informace. Na doporučení své vedoucí jsem požádala PhDr. Veroniku Nevolovou, PhD, a ta mi zapůjčila dotazník, který přeložil z anglického originálu P. Golemana kolega PhDr. Jan Benda. Oba pracují v Asociaci trenérů aplikované psychologie a dotazník je firemním „pokladem“ a je chráněn autorským právem. Nebudu proto dotazník uvádět jako přílohu. Zapůjčím jej pouze k nahlédnutí při obhajobě mé bakalářské práce.

Asociace trenérů aplikované psychologie má ucelený systém firemní diagnostiky, školení a koučování, vystavěný na prověřených principech psychologie zvládání života. Učí principům úspěchu a moudrému zvládání života. Školení postavená na praktických principech Buddhova učení mohou být zajímavá a funkční. Poznání vlastní mysli a jejích mechanismů je předpokladem sebeovládání, vedení lidí i dosažení úspěchu.

Pro dotazníkové šetření jsem zvolila **kvantitativní metodu**, sběr dat formou osobně distribuovaných **dotazníků**. Tento způsob sběru dat je efektivní a finančně nenáročný. Dotazník byl anonymní a obsahoval 28 otázek. V dotazníku byly použity uzavřené, polouzavřené i otevřené otázky. Srozumitelnost dotazníku byla ověřena v rámci předvýzkumu. Tento předvýzkum probíhal tak, že rodinní příslušníci a kamarádi (sestra, švagr, dva kamarádi/vrstevníci a osoba starší 50-ti let) vyplnili dotazník a sami si jej vyhodnotili dle přiložených výsledků. Celkem bylo provedeno v předvýzkumu 5 pokusných výzkumů, do výzkumu jsem zařadila i osobu starší 50-ti let, abych se ubezpečila, že otázkám rozumí všichni. Počítala jsem, že ve výzkumu budu oslovovat i starší generaci, pro kterou by otázky

mohly být nesrozumitelné. Oslovila jsem dopisem ředitelku organizace, ve které pracuji, s žádostí, zda bych mohla provést v zařízení dotazníkové šetření. Na schválení tohoto šetření měla 30 dní. Když mi schválila možnost provést výzkum, předložila jsem 50 pracovníkům sociálních služeb anonymní dotazník k vyplnění. O vyplnění jsem je žádala osobně. Na vyplnění dotazníku měli několik týdnů. Pracovníci byli oslovováni průběžně. Dotazníky vraceli pracovníci do připravené zapečetěné krabice v pracovně, pověšené u dveří. Místo sběru po celou dobu dotazování bylo neměnné. Druhou část respondentů technického oboru jsem oslovila společně se zaměstnankyní tohoto závodu. Jednalo se rovněž o vzorek 50 pracovníků. Anonymita byla zaručena formou sběru dotazníku do zapečetěné krabice na předem domluveném místě. Ochotu odpovědět na otázky z dotazníku projevilo 88% respondentů. Vrátilo se mi 42 dotazníků ze sociálních služeb a 46 dotazníků z technického oboru – pro přehlednost uvádím do tabulky.

Tab. č. 6: Návratnost dotazníků dle skupin

| | Sociální služby | Technické obory |
|-------------------|-----------------|-----------------|
| Rozdáno dotazníků | 50 | 50 |
| Vráceno dotazníků | 42 | 46 |

Některé dotazníky, které se vrátily od TP, byly neúplné. Ty jsem se rozhodla vyřadit. Byly to celkem 4 dotazníky.

Nerozlišovala jsem respondenty z důvodu zachování anonymity ani věkem, ani pohlavím. Ve výsledku mohly zjištěné informace obohatit můj výzkum o další důležité skutečnosti, to však nebylo předmětem výzkumu.

V měsíci listopadu jsem oslovila SP a v měsíci prosinci pak TP. V měsíci lednu jsem jednotlivé dotazníky vyhodnotila, zpracovala výsledky a v únoru zanesla do podoby grafické.

6.8 Vyhodnocení výsledků

Dotazníky jsem vyhodnotila a vypočetla pro jednotlivé respondenty celkový EQ skór.

Hlavním cílem bylo zjistit, je-li EQ u SP vyšší než u TP.

Odpovědí je, že **EQ u SP je vyšší než u TP** (viz. graf č. 1 – srovnání emoční inteligence).

Z uvedeného výzkumu tedy vyplývá, že celková hodnota emoční inteligence je vyšší u pracovníků působících v sociálních službách.

Cílem 1 bylo zjistit, jaká je výše emoční inteligence u vybrané skupiny SP.

Odpovědí na výzkumný cíl č. 1 je, že u vybrané skupiny SP je EQ skór 75,4, což je průměr všech 42 vyhodnocených dotazníků (viz. tabulka č. 6). EQ skór jednotlivých respondentů se pohybuje v rozmezí hodnot od 64 do 82. Hodnoty pohybující se v rozmezí 60 - 69 jsou interpretovány jako síla, na které by se mělo zapracovat. Znamená to, že i když se jedinec zachová někdy emočně inteligentně, většinou tomu tak není. Když podnikne kroky ke zlepšení, jeho důvěryhodnost vzroste.

Nejvýše vypočtená hodnota EQ skóre pro SP je hodnota 82, která je v pásmu hodnot 80 - 89, které znamenají sílu, na níž se může stavět. Jedinec se vyznačuje nadprůměrnými hodnotami v sledovaných oblastech. Mnoho věcí v oblasti EQ dělá dobře, ale je tu ještě prostor pro zlepšení. Skupinou, která byla ve vzorku respondentů pro SP nejčastěji zastoupena je skupina s EQ skórem v rozmezí 70 – 79. Pro tuto skupinu je typické, že dobře zvládá chování a dovednosti EQ, v řadě situací může ale nastat zlepšení. Musí zaměřit pozornost na některou z dílčích oblastí EQ, kde má výsledky nízké.

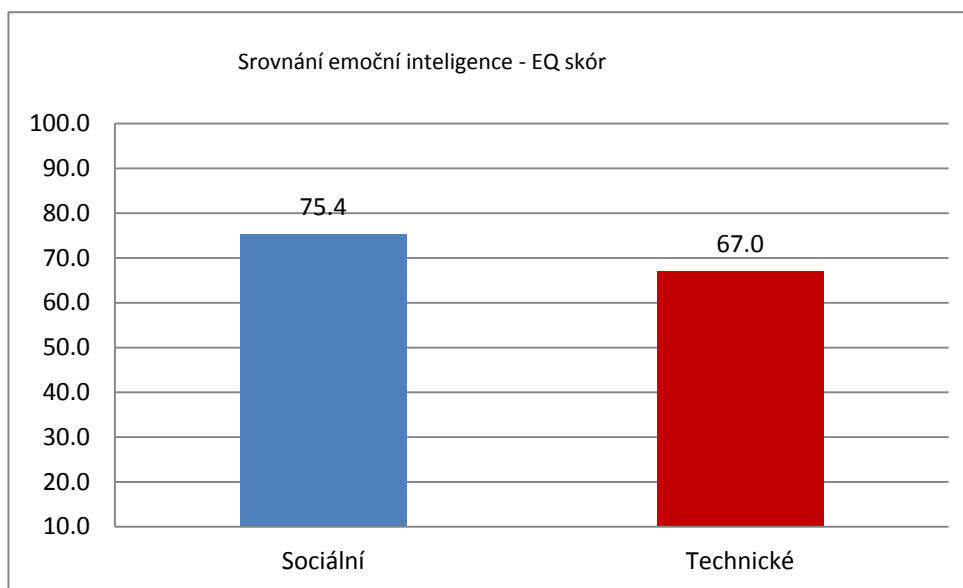
Cílem 2 bylo zjistit, jaká je výše emoční inteligence u vybrané skupiny TP.

Odpovědí na výzkumný cíl č. 2 je, že u vybrané skupiny TP je EQ skóre 67, což je průměr ze všech 42 vyhodnocených dotazníků (viz. tabulka č. 6). EQ skóre u jednotlivých respondentů se pohybuje v rozmezí od 30 do 85. Nejnižší hodnota v souboru TP je 30. Je to hluboce podprůměrná hodnota – v interpretaci výsledků se pohybuje v intervalu 59 a méně. Znamená sílu, která musí být změněna. Zkoumaná oblast pro jedince s tímto výsledkem je problémem, nebo si ji vůbec necení nebo neuvědomuje. Každopádně jako všechny složky EQ jdou pozitivně posílit. Nejvýše vypočtená hodnota EQ skóre pro SP je hodnota 85, která je v pásmu hodnot 80 - 89, které znamenají sílu, na níž můžete stavět. Jedinec se vyznačuje nadprůměrnými hodnotami v sledovaných oblastech. Mnoho věcí v oblasti EQ dělá dobře, ale je tu ještě prostor pro zlepšení. Skupinou, která byla ve vzorku respondentů pro TP nejčastěji zastoupena je skupina s EQ skórem v rozmezí 70 – 79. Pro tuto skupinu je typické, že dobře zvládá chování a dovednosti EQ, v řadě situací může ale nastat zlepšení. Musí zaměřit pozornost na některou z dílčích oblastí EQ, kde má výsledky nízké.

Cílem 3 bylo porovnat, jaký je rozdíl emoční inteligence u vybrané skupiny SP a TP a porovnat EQ v jednotlivých oblastech u SP a TP.

Odpovědí na výzkumný cíl č. 3 je, že EQ u SP je vyšší než u TP (viz. graf č. 1).

Pro srovnání jsem si vybrala grafické znázornění – sloupkový graf, který zřetelně ukazuje, že pracovníci v sociálních službách mají vyšší průměrné hodnoty EQ skóre než pracovníci technických oborů.



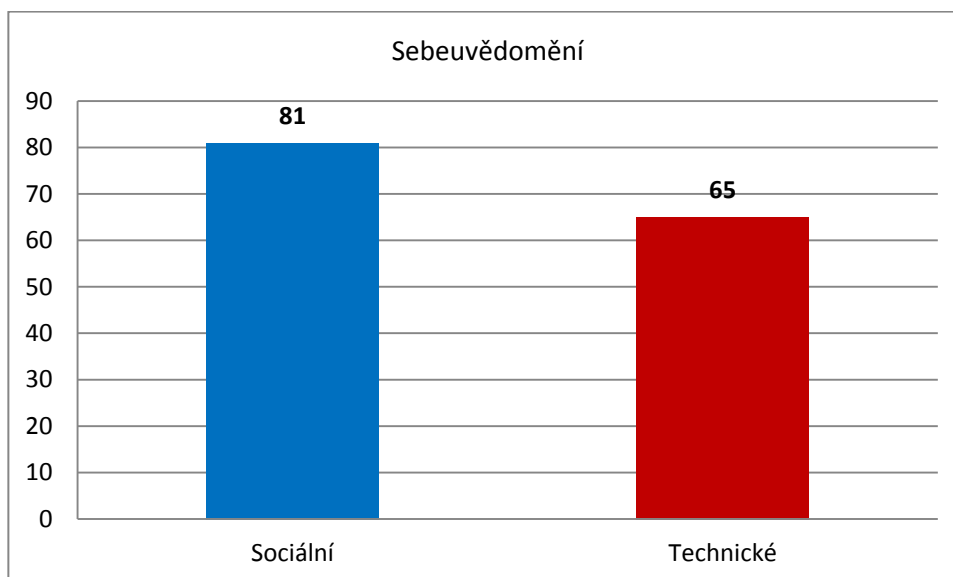
Graf č. 1: Srovnání emoční inteligence EQ skór (autor)

Pro obě skupiny respondentů je nejčetněji zastoupeno rozmezí hodnot 70 – 79, které stojí uprostřed hodnoceného pole a znamená, že při troše zlepšení by se EQ mohla stát silou. Skupina TP má i dost respondentů, kteří jsou ve skupině s nejnižším výsledkem do 59 (je zde zastoupeno 28% respondentů). Je zajímavé, že skupina TP obsahuje respondenta s celkově nejvyšší hodnotou EQ skóre (85), ale také respondenta, který má nejnižší celkovou hodnotu EQ skóre (30).

Naproti tomu soubor SP má nejčetněji zastoupené skupiny s rozmezím 80 – 89 (EQ je síla na níž můžou stavět) a 70 – 79 (při troše zlepšení by se EQ mohla stát jejich silou). Jaký je rozdíl u jednotlivých složek EQ pro SP a TP vidíme v následujících grafech:

Grafické znázornění ukazuje (graf č.7), jaký je rozdíl v EQ ve složce sebeuvědomění a její srovnání pro SP a TP.

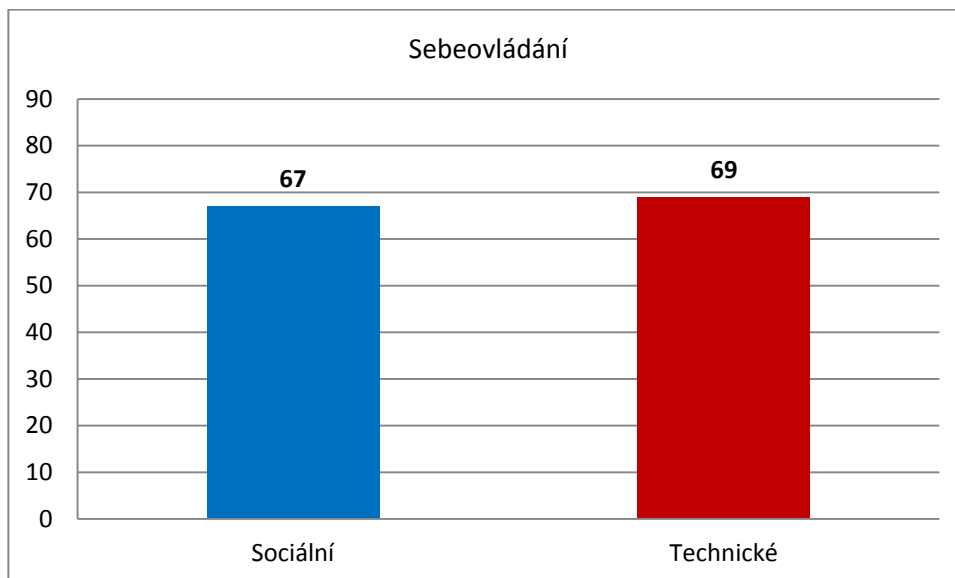
Rozdíl v EQ ve složce sebeuvědomění nám ukazuje graf č. 2. EQ u SP je vyšší než u TP. EQ skóre je, u vybraného vzorku SP nadprůměrný. EQ skóre u TP je, u vybraného vzorku, podprůměrný.



Graf č. 2: Srovnání složky sebeuvědomění (autor)

Grafické znázornění ukazuje (graf č. 8), jaký je rozdíl v EQ ve složce sebeovládání a její srovnání pro SP a TP.

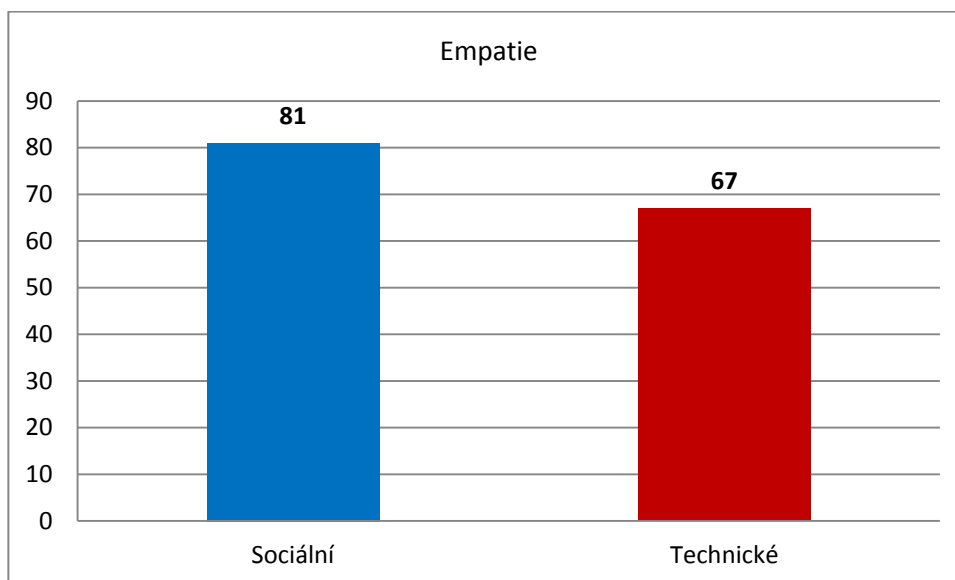
Rozdíl v EQ ve složce sebeovládání nám ukazuje graf č. 3. EQ u SP je nižší než u TP. EQ skór je, u vybraného vzorku SP, průměrný. EQ skór je, u vybraného vzorku TP, také průměrný, leč vyšší.



Graf č. 3 : Srovnání složky sebeovládání (autor)

Grafické znázornění ukazuje (graf č. 9), jaký je rozdíl v EQ ve složce empatie a její srovnání pro SP a TP.

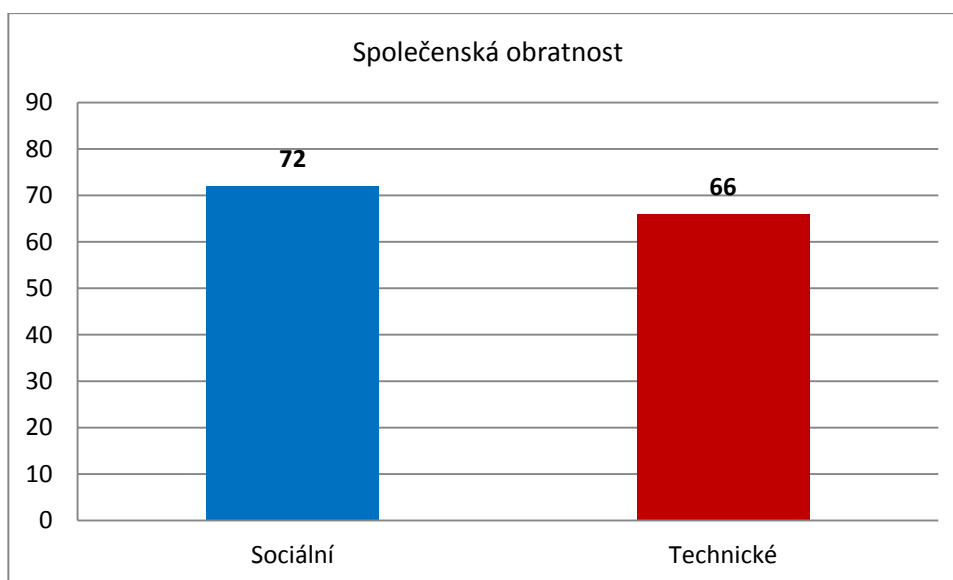
Rozdíl v EQ ve složce empatie nám ukazuje graf č. 4. EQ u SP je vyšší než u TP. EQ skór je, u vybraného vzorku SP, nadprůměrný. EQ skór je u vybraného vzorku TP, podprůměrný.



Graf č.4: Srovnání složky sebevládní (autor)

Grafické znázornění ukazuje (graf č. 10), jaký je rozdíl v EQ ve složce společenská obratnost a její srovnání pro SP a TP.

Rozdíl v EQ ve složce společenská obratnost nám ukazuje graf č. 5. EQ u SP je vyšší než u TP. EQ skór je, u vybraného vzorku SP, nadprůměrný. EQ skór je u vybraného vzorku TP, podprůměrný.



Graf č.5: Srovnání složky společenská obratnost (autor)

SHRNUTÍ ŠETŘENÍ

Pro dotazníkové šetření jsem si vybrala dvě uzavřené skupiny pracovníků. Rozdáno bylo celkem 100 anonymních dotazníků. Vzorek respondentů byl vybrán pouze na základě profese, žádné další kritérium jsem si neurčila. Dotazník měl 28 otázek, zaměřených na čtyři složky EQ podle Golemanovy typologie. Výsledky dotazníkového šetření ukázaly, že EQ je u SP vyšší než u TP. **Na začátku praktické části jsem stanovila hypotézu, která se potvrdila.**

Za dílčí cíle jsem si dala zjistit a porovnat EQ u SP a TP. Na základě zpracování a porovnání výsledků bylo zjištěno, že ve složkách EQ sebeuvědomění, společenská obratnost a empatie je EQ skór vyšší u SP než u TP. EQ skór u složky sebeovládání byl vyšší u TP než u SP. Z uvedeného vyplývá, že vybraný vzorek SP disponuje vyšší emoční inteligencí.

U složky empatie byl výsledek nadprůměrný. Složka empatie, měřená u těchto dvou vybraných skupin respondentů, byla u SP složkou s nejvyšším EQ skórem. Shledávám toto zjištění jako důležité kritérium v tom, že u SP se předpokládá tato složka jako důležitá součást osobnosti SP. Tento výsledek mohl být ovlivněn také tím, jaký poměr žen byl ve srovnávaných vzorcích respondentů.

Vždy hodně záleží na vybraném vzorku respondentů. U takovýchto výzkumů mohou být výsledky zkreslovány extrémními hodnotami. Anonymita dotazníků a nedoptávání se na podrobnější osobní údaje však zaručuje vyšší pravděpodobnost uvedení pravdivých údajů. Vliv na výsledné hodnoty také mohlo mít i genderové složení respondentů. Toto ale nebylo předmětem výzkumu.

Grafy č.7, 8, 9 a 10 uvádím jako doplnění pro úplnost představy, jak se liší EQ u SP a TP v konkrétních složkách.

Dotazník je určen široké veřejnosti nebo lidem, kteří mají zájem dozvědět se o EQ více a uchopit ji prakticky. Z interpretace výsledků se pak dozví svou sílu EQ.

ZÁVĚR

Jako téma své bakalářské práce jsem si vybrala emoční inteligenci. Cílem této práce bylo zjistit, zda emoční inteligence je u pracovníků v sociálních službách vyšší než u pracovníků technických oborů. V teoretické části jsem se zabývala inteligencí obecně a emocemi. Zabývala jsem se také historií emoční inteligence, provázaností s inteligencí praktickou a sociální. Prakticky jsem uchopila práci s emocemi jako dovednost, která nám může pomoci udržet si zdraví, lépe se vyrovnat se stresovými situacemi a předcházet tak vyčerpání organismu. V závěru jsem popsala sociálně inteligentního pracovníka.

Praktická část byla zpracována pomocí kvantitativního dotazníkového šetření. Výzkumným vzorkem byli pracovníci v sociálních službách a pracovníci technického oboru automobilového průmyslu. Pracovními cíli bylo zjistit, je-li emoční inteligence u pracovníků v sociálních službách vyšší než u pracovníků technických oborů. Potvrdila se hypotéza, že emoční inteligence u pracovníků v sociálních službách je vyšší než u pracovníků technických oborů..

Když jsem si před rokem vybírala téma pro svou bakalářskou práci, emoční inteligence byla oblast, která mě oslovila, když jsem o ní mnoho nevěděla. Nyní mohu konstatovat, že emoční inteligence má svou historii i své příznivce a zároveň potvrzuji skutečnost, že je důležitá pro lidské bytí. Emočně inteligentní lidé dokážou být úspěšní ve své profesi, pěstují blízké vztahy s druhými lidmi, většinou jsou oblíbení u ostatních, mají své zájmy a koníčky, lépe ustojí náročné životní situace.

Doporučila bych všem zaměstnavatelům, kteří vybírají své zaměstnance ve výběrových řízeních, ať se podívají, mimo jiné, i na výši jejich emoční

inteligence. Rovněž na pozicích sociálních pracovníků bych upřednostnila osoby s vyšší emoční inteligencí.

V závěru své práce bych se chtěla zamyslet rovněž nad skutečností, že emoční inteligence zahrnuje i dovednost „umět zpracovávat pocity“ a na základě toho pak účinně a efektivně komunikovat. V literatuře nalezneme různé vzorce komunikace, ale já se ptám: „Kde najdeme praktický návod, jak je propojit s prožíváním?“ Musíme hledat cesty k této dovednosti sami, v literatuře zatím takovéto návody nalézáme jen málo. Mě osobně oslovily knihy Freda Kofmana a Karla Hájka, které se snaží předložit čtenáři praktický návod, jak zacházet s emocemi a na základě toho lépe komunikovat.

Poznatky z literatury a vědeckého bádání při psaní bakalářské práce využiju i ve svém současném zaměstnání. V březnu 2014 jsem se stala sociálním pracovníkem.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJE

BRADBERRY, T., GRAVESOVÁ, J., 2006. *Emoční inteligence v praxi*. 1. vyd. Praha: Columbus ISBN 978-80-7249-220-6.

GOLEMAN, D., 2011. *Emoční inteligence*. 2. vyd. Praha: Metafora. ISBN 978-80-7359-334-6.

GOLEMAN, D., 1999. *Práce s emoční inteligencí*. 1. vyd. Praha: Colombus. ISBN 80-7249-017-6.

HÁJEK, K., 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese; tělesně zakotvené prožívání*. 1. vyd. Praha: Portál. ISN80-7367-107-7.

HAVRDOVÁ, Z., 1995. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.

KOFMAN, F., 2010. *Vědomý business*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-747-3.

KOPŘIVA, K., 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-318-8.

KOUKOLÍK, F.,DRTILOVÁ, J., 2001. *Život s deprivanty*. 1. vyd. Praha: Galén. ISBN 80-7262-088-6.

KŘIVOHLAVÝ, J., 1994. *Jak zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-7169-121-6, 1994.

KŘIVOHLAVÝ, J., 2001. *Psychologie zdraví*. 1.vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-551-2.

MACKONTOSH, N.J., 2000. *IQ a inteligence*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-7169-948-9.

MATOUŠEK, O. a kol., 2008. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.

NAKONEČNÝ, M., 2013. *Lexikon psychologie*. 2. vyd. Praha: Vodnář. ISBN 978-7439-056-2.

NAKONEČNÝ, M., 1995. *Psychologie osobnosti*. 1. vyd. Praha: Academia. ISBN 80-200-0525-0.

NAKONEČNÝ, M., dotisk 2002. *Základy psychologie*. 1. Vyd. Praha: Academia. ISBN 80-200-0689-3.

PLETZER, M., 2009. *Emoční inteligence, jak jí rozvíjet a využívat*. I. Vyd. Praha. ISBN 978-80-247.

SHAPIRO, E., 2009. *Emoční inteligence dítěte a jeho rozvoj*. 1. Vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-648-3.

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

VÁVROVÁ, S., 2012 *Doprovázení v pomáhajících profesích*. 1. Vyd. Praha: Potál. ISBN 978-80-266-0087-1.

VYMĚTAL, J., 1996. *Rogesovská psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Český spisovatel. ISBN 80-202-0605-1.

WILDING, Ch., 2007. *Emoční inteligence; Vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. 1. vyd. Praha. ISBN 978-80-247-2754-7.

ČASOPISY

STIBALOVÁ, K., 2010. Co je to burnout syndrom. Sociální služby, roč. XII, č.10, s.20-21. ISSN 1803-7348

KRAHULOVÁ, K., 2010. Stres. Sociální služby, roč. XII, č.10, s.22-23. ISSN 1803-7348

ŠIKLOVÁ, J., 2010. Medailón. Sociální práce/Sociálna práca, 2/2010, ISSN 1213-6204

KOŽENÝ, TIŠANSKÁ, Vývoj a psychometrická analýza dotazníku empatie-DE14, Československá psychologie 2012, ročník LVI,č.2, ISSN 1804-6436, ISSN 0009-062X

INTERNETOVÉ ZDROJE

Časopis MENSY České republiky [on line]. 2014, roč.XXII. ISSN 1211-8877 [cit. 13. 3. 2014]. dostupné z:

http://casopis.mensa.cz/veda/intelligence_a_jeji_mereni.html

A.T.A.P, PhDr. Veronika Nevolová, Ph.D. [cit. 13. 3. 2014]. dostupné z
<http://www.atap.cz/onas.php>

diplomová práce Emoční inteligence, Bc. Marie Šušňová, Univerzita T.Bati, 2009 [cit. 13.2.2014], dostupné z:

https://dspace.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/7986/su%C5%A1%C5%88ov%C3%A1_2009_dp.pdf?sequence=1

diplomová práce Emoční inteligence rozvoj emočně sociálních dovedností u dětí, Jana Kulichová, Masarykova universita 2009 [cit. 13.2.2014], dostupné z: http://is.muni.cz/th/55575/pedf_m/

SEZNAM TABULEK

| | |
|---|----|
| Tab. č. 1: Intrapersonální dovednosti dle Bar-On..... | 22 |
| Tab. č. 2: Interpersonální dovednosti dle Bar-On..... | 22 |
| Tab. č. 3: Adaptabilita dle Bar-On..... | 23 |
| Tab. č. 4: Obecná nálada dle Bar-On..... | 23 |
| Tab. č. 5: Obecná nálada dle Bar-On..... | 23 |
| Tab. č. 6: návratnost dotazníků dle skupin..... | 45 |

SEZNAM OBRÁZKŮ

| | |
|--|----|
| Obr. č. 1: Plutchikovo kolo emocí..... | 11 |
|--|----|

SEZNAM GRAFŮ

| | |
|--|----|
| Graf č. 1: Srovnání emoční inteligence (EQ skór)..... | 48 |
| Graf č. 2: Porovnání složky sebeuvědomění..... | 49 |
| Graf č. 3: Porovnání složky sebeovládání..... | 50 |
| Graf č. 4: Porovnání složky empatie..... | 51 |
| Graf č. 5: Porovnání složky společenská obratnost..... | 52 |

ANOTACE

Jméno a příjmení: Věra Charvátová

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie, Filozofická fakulta UP

Název bakalářské diplomové práce: Emoční inteligence sociálního pracovníka

Vedoucí práce: PhDr. Petra Vávrová

Počet znaků: 81 625

Počet příloh: 0

Počet použitých zdrojů: 29

Klíčová slova: emoce, emoční inteligence, empatie, sociální pracovník, zdraví

ABSTRAKT

Bakalářská práce na téma „Emoční inteligence sociálního pracovníka“ je rozdělena do dvou částí – teoretické a praktické. Popisuje inteligenci, emoce a provázanost emoční inteligence s inteligencí sociální a praktickou. Práce se zabývá emoční inteligencí a stresem. Je zde také popsán sociálně inteligentní sociální pracovník. V praktické části je použita metoda anonymního dotazníkového šetření. Cílem výzkumného šetření je zjištění, zda mají pracovníci v sociálních službách vyšší emoční inteligenci než pracovníci technických oborů a srovnání jednotlivých složek emoční inteligence.

Klíčová slova: emoce, emoční inteligence, empatie, sociální pracovník, zdraví

ABSTRACT

Name and Suriname: Věra Charvátová

Name of department and faculty: Department of Sociology, Andragogy and Cultural Anthropology, Philosophical Faculty, University of Palacky

Title of Bachelor's Thesis: Emotional intelligence of social worker

Leader of Bachelor's Thesis: PhDr. Petra Vávrová

Number of characters: 81 625

Number of attachments: 0

Number of sources: 29

Key words: emotion, emotional intelligence, empathy, social worker, health

Abstract

Bachelor thesis on "Emotional Intelligence of social worker" is divided into two parts - theoretical and practical. Describes intelligence, emotions and connection between emotional intelligence with social and practical intelligence. This work deals with emotional intelligence and stress. It also describes socially intelligent social worker. In the practical part is used the method of an anonymous questionnaire. The aim of the research is to determine whether social service workers have higher emotional intelligence than workers in technical fields and compare items of emotional intelligence.

Key words: emotion, emotional intelligence, empathy, social worker, health