

UNIVERZITA KARLOVA
3. LÉKAŘSKÁ FAKULTA

Stomatologická klinika



Simona Procházková

Emoční inteligence v praxi dentální hygienistky

Emotional Intelligence in Dental Hygienist's Practice

Bakalářská práce

Praha, květen 2022

Autor práce: Simona Procházková

Studijní program: Dentální hygienistka

Bakalářský studijní obor: Specializace ve zdravotnictví

Vedoucí práce: **MDDr. Mgr. Aleš Leger**

Pracoviště vedoucího práce: **Stomatologická klinika 3.LF UK FNKV**

Předpokládaný termín obhajoby: červen 2022

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci vypracoval/a samostatně a použil/a výhradně uvedené citované prameny, literaturu a další odborné zdroje. Současně dávám svolení k tomu, aby má diplomová/ bakalářská práce byla používána ke studijním účelům.

Souhlasím s trvalým uložením elektronické verze mé práce v databázi systému meziuniverzitního projektu Theses.cz za účelem soustavné kontroly podobnosti kvalifikačních prací. Potvrzuji, že tištěná i elektronická verze v Studijním informačním systému UK je totožná.

V Praze dne 28. dubna 2022

Simona Procházková

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu své bakalářské práce MDDr. et Mgr. Alešovi Legerovi za odborné vedení mé práce. Dále bych ráda poděkovala Bc. Dominiku Linkovi za pomoc při vyhodnocování dat a Bc. Nikole Zahradníkové za cenné rady a podporu při psaní mé práce. V neposlední řadě patří poděkování mé rodině, která mi byla oporou během celého studia.

Obsah

Úvod	6
1. TEORETICKÁ ČÁST	7
1.1 Emoce	7
1.1.1 Funkce emocí	8
1.1.2 Druhy emocí	9
1.1.3 Vznik emocí neboli emoční mozek	10
1.2 Emoční inteligence	12
1.2.2 EQ vs. IQ	13
1.2.3 Měření emoční inteligence	14
1.3. Základní stavební kameny emoční inteligence	15
1.3.1 Emoční sebeuvědomění	16
1.3.2 Sebeovládání	18
1.3.3 Motivace	19
1.3.4 Empatie	20
1.3.5 Sociální dovednosti a umění mezilidských vztahů	22
1.3.6 Komunikace	23
1.4 Dentální hygienistka	26
1.4.1 Osobní charakteristika dentální hygienistky	27
1.5 Emoční inteligence v profesním životě	28
2. PRAKTICKÁ ČÁST	30
2.1 Hypotézy a výzkumné cíle	30
2.2 Materiál a metodika	31
2.3 Výsledky dotazníkového šetření	33
2.3.1 Charakteristika výzkumného souboru	34
2.3.2 Porovnání výsledků testu EI ve vztahu k jednotlivým proměnným	35
2.4 Diskuse	44
Závěr	50
Souhrn	51
Summary	52
Seznam použité literatury	53
Seznam tabulek a grafů	55
Přílohy	56

Úvod

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma emoční inteligence v praxi dentální hygienistky. Toto téma jsem si vybrala na základě svého dlouhodobého zájmu o tuto problematiku, a protože ho považuji za velmi důležité, a to především v pomáhajících profesích, mezi které patří i profese dentální hygienistky. Tyto profese jsou velmi psychicky náročné, stresující a vyžadují přímý kontakt s lidmi. Úspěšná dentální hygienistka by tedy měla ovládat nejen odborné znalosti, ale mít i dobré komunikační schopnosti, schopnost motivovat lidi, schopnost empatie a zvládání stresových situací. Toto všechno jsou dovednosti, které spadají do oblasti emoční inteligence.

Z vlastní zkušenosti vím, že i když emoční inteligence a její využití není zcela novým tématem, většina lidí stále neví, co si pod tímto pojmem představit. Proto bych chtěla touto prací více představit a přiblížit toto téma, pro všechny dentální hygienistky, které chtějí být úspěšní ve svém zaměstnání i v životě, protože „emoční inteligence je vlastně umění udržet si šťastný osobní i profesní život.“¹

Cílem mé bakalářské práce je zmapovat úroveň emoční inteligence u dentálních hygienistek. Následně zjistit vztah mezi úrovní emoční inteligence, věkem a pracovní a životní spokojeností u dentálních hygienistek. Dalším cílem je zjistit, která z emočních kompetencí hraje nejdůležitější úlohu v profesi dentální hygienistky.

¹ HÁJEK, Karel. Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání. Praha: Portál, c2006. ISBN 80-7367-107-7. s.10

1. TEORETICKÁ ČÁST

„Každý se může rozzlobit – to je snadné. Avšak rozzlobit se na toho pravého člověka, tou pravou mírou, v ten pravý čas, z toho pravého důvodu a tím pravým způsobem – to už tak snadné není. (Aristoteles) „²

1.1 Emoce

Emoce jsou nedílnou součástí každého z nás a celého našeho života. Každý z nás se s emocemi a jejich projevy denně setkáváme, ať už v jejich pozitivní či negativní podobě. Jen málokdo z nás, by ale dokázal popsat, co to vlastně emoce jsou a jakou mají roli v našem životě.

Abychom se mohli zabývat emocemi a emoční inteligencí je potřeba vymezit si samotný pojem emoce. Protože je to téma stále aktuální a zkoumané, neexistuje jedna platná definice, která by jasně vymezovala termín emoce.

Daniel Goleman (1995) popisuje emoce jako určité pohnutky k jednání. „Všechny emoce jsou ve své podstatě popudy k jednání: okamžité pokyny pro zvládnání životních situací, které nám vstúpila evoluce. Sám kořen slova emoce pochází z latinského slovesa *motere*, jež znamená pohybovat se, s předponou *e-*, jež označuje pohyb směrem ven, pryč. I z významu slova je tedy patrné, že tendence jednat je obsažena v každé emoci.“³

Emoce tedy můžeme chápat jako určité pohnutky vedoucí k činům, které určují naše chování v dané situaci. Emoce se projevují i na fyzické úrovni, a tudíž mohou silně ovlivňovat i náš fyzický stav (např. změna srdečního tepu, rychlosti dýchání, pocení atd.)

Abychom určitý stav mohli označit jako emoci, musí vykazovat specifické vlastnosti. Emoce jsou vždy subjektivní, což znamená, že každý jedinec může reagovat na stejnou situaci naprosto rozdílnou a různě intenzivní emoci. Emoce jsou vždy reakcí na konkrétní podnět, kdy podnětem může být určitá situace nebo třeba jen myšlenka. Další z typických vlastností je emoční bezprostřednost, což znamená, že emoce vznikají okamžitě na základě určitého podnětu. Emoce většinou vykazují

² GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). Přeložil Markéta BÍLKOVÁ. V Praze: Metafora, 2011. ISBN 978-80-7359-334-6, s.5

³ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*, pozn.2, s.15

i určitou polaritu ve smyslu příjemné/ nepříjemné a mají velký vliv na paměťové procesy v mozku.⁴

Samotný emoční systém se skládá ze čtyř základních komponent. Aby mohlo dojít k určité emoční reakci, musí dojít k takzvané podnětové situaci, která vše zahájí. Následují další komponenty, čímž jsou vědomý prožitek, tělesný stav a chování, které emoce vyvolala.⁵

Význam slova emoce bývá často považován za synonymum ke slovu pocit. Pocit bývá většinou spojovaný spíše s fyzickým prožitkem dané emoce. Pocit je tedy v tomto smyslu užší pojem než emoce. K tomu abychom daný stav nazvali emocí potřebujeme více kritérií, kdy jedním z nich je právě fyzický prožitek. Určitý fyzický pocit je tedy součástí každé emoce a dotváří tak celý emoční systém.

Zvláštní situace s emocemi nastává při pomáhajících profesích, ať už ve zdravotnictví nebo v sociální oblasti, kde se lidé často svěřují se svými trápeními a očekávají od nás pomoc. Je tedy důležité se nejprve naučit pracovat s vlastními emocemi, abychom dokázali dobře porozumět a být citlivý i k emocím druhých. V praxi to znamená, že pokud nás nepřekvapí naše vlastní emoce, pak nás nepřekvapí ani emoce našich pacientů a samozřejmě i rodiny, přátel a partnerů.⁶

1.1.1 Funkce emocí

Z první kapitoly je již patrné, že emoce mají velký význam v životě každého z nás. Proto považuji za důležité uvést, k čemu nám emoce slouží a jaký mají pro náš každodenní život význam.

Emoce nám pomáhají vyjádřit vlastní pohnutky a umožňují se díky nim adekvátně zachovat v určité situaci. Další funkcí emocí je, že mohou aktivovat fyzickou aktivitu a tím nás připravit k určitému jednání (např. strach nás připravuje k útěku a dokáže k tomu spustit potřebné fyzické pochody v těle). V neposlední řadě nám emoce pomáhají i v komunikaci s lidmi, protože výrazy emocí jsou nedílnou součástí neverbální komunikace.⁷

⁴ NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0763-6. s.23

⁵ SLAMĚNÍK, Ivan. *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3311-1. s.9

⁶ HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání.*, pozn.1, s.10

⁷ PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1086-6. s. 432-433

Emoce často zaznamenáváme spíše při jejich intenzivních projevech a krátkém trvání, kdy jsou pro nás něčím nepřehlédnutelným a výrazně ovlivňují naše chování i tělesný stav. Emoce mohou být různé a mohou se lišit svou intenzitou, dobou trvání, laděním i vlivem na chování jedince. Pozitivní rychleji vyprchají, zatímco negativní se nás drží déle a hůře se jich zbavuje.

Emoce jsou dnes stále často vnímány spíše jako něco negativního a nechtěného. Ale každá emoce, i ta negativní má pro náš život určitý význam. Právě negativní emoce nás dokážou například chránit před potencionálním nebezpečím. Problém nastává, když nás emoce zaplaví v nesprávnou chvíli, nesprávnou mírou, třeba i na nesprávném místě a my je nedokážeme ovládnout. Potom už emoce svou ochranou funkci ztrácí a mohou nám spíše ubližovat.

Emoce mohou být samozřejmě i pozitivní a přinášet nám do života příjemné pocity jako například radost, štěstí a lásku. Unesení pozitivními emocemi bývá zpravidla mnohem příjemnější než stav opačný, zmiňovaný v předchozím odstavci. Pro nás je důležité najít určitou rovnováhu mezi těmito dvěma stavy a naučit se pracovat se svými emocemi a se sebou samým.

Kromě těchto dvou protipólů se v životě nacházíme i v určitém stavu klidu, kdy nejsme unesení ani na pozitivní, ale ani na opačnou stranu prožívání. “Umět vychutnávat také mírné stavy štěstí, to je ta pravá dovednost žítí.”⁸ V praxi to znamená, že bychom se měli naučit všimát si, užívat si a vážit si i těch „obyčejných“ každodenních malých radostí. Uvědomit si, že ne každý den dosáhneme velikých cílů a úspěchů, jako např. složení maturitní zkoušky či povýšení v práci. Smyslem je tedy dosažení určité emoční rovnováhy mezi pozitivními a negativními emocemi v životě.⁹

1.1.2 Druhy emocí

V dnešní době existuje velké množství druhů emocí a jejich nejrůznějších variací a mutací, proto je kategorizace emocí, stejně jako celý koncept emoční inteligence stále nejednotný.

Dle původní teorie kategorizace emocí můžeme dělit emoce na jednoduché (základní) emoce a komplexní (vyšší) emoce. Toto tradiční členění je dáno

⁸ HÁJEK, Karel. Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání., pozn.1. s.11

⁹ HÁJEK, Karel. Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání., pozn.1. s.10-11

evolučně. Základní emoce přiřazujeme člověku i zvířatům, zatímco vyšší emoce jsou ryze lidskou výsadou.

Mezi jednoduché emoce řadíme nejčastěji těchto sedm emocí: strach, hněv, úzkost, smutek, odpor, radost a překvapení. U této základní skupiny emocí se předpokládá, že jsou instinktivní čili vrozené, mezikulturně univerzální a jsou vycházejí ze základních životních potřeb. Každou z těchto základních emocí vyvolává určitý podnět a mozek na ni reaguje automaticky zakódovanou reakcí (viz Tabulka 1).¹⁰

Tabulka 1 - Přehled základních emocí

Emoce	Podnět	Reakce
strach	nebezpečí	útěk (únik), boj, strnutí
hněv	překážka, nepřítel	útok, agrese
radost	zisk, úspěch	uvolnění, úsměv
smutek	ztráta hodnoty, neúspěch	pláč, apatie
odpor	hrozící nebezpečí, ublížení	útěk (únik), znechucení
úzkost	nepříjemná věc nebo situace	únik
překvapení	neznámá, nejistá situace	orientace, získávání informací

Zdroj – autor

Vyšší emoce jsou připisovány pouze člověku a vycházejí ze sociálních potřeb a hodnot. Vznikají kombinací emocí jednoduchých na základě potřeb člověka ve společnosti. Řadíme sem například lásku, žárlivost, přátelství, naději, stud. Na rozdíl od základních emocí jsou kulturně podmíněny a více se liší ve svém projevu. Vyšší emoce jsou velmi důležité v budování mezilidských vztahů a postavení člověka ve společnosti.¹¹

1.1.3 Vznik emocí neboli emoční mozek

Z předchozích kapitol jsme se již mohli dozvědět základní informace o emocích, jejich významu a rozdělení. Abychom byli schopni lépe pochopit emoce

¹⁰ PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. pozn 7, s.415

¹¹ SLAMĚNÍK, Ivan. *Emoce a interpersonální vztahy*, pozn 5, s.10

a celý koncept emoční inteligence je zásadní vysvětlit si i samotný mechanismus vzniku emocí v lidském mozku.

Pojem emoční mozek použil poprvé Daniel Goleman ve své knize Emoční inteligence z roku 1995. Tato kniha byla jedna z prvních, která odstartovala vysoký nárůst zájmu o emoční inteligenci u laické veřejnosti. Ve svém převratném díle shrnuje a popisuje dosavadní poznatky z neurologických výzkumů vzniku a funkce emocí v lidském mozku.

Goleman rozlišuje dvě složky mysli, které se v našem mozku setkávají. První z nich je složka racionální čili myšlení logické. Druhá složka, která je opakem myšlení racionálního, je složka citová. Většinu času tyto dvě jednotky spolupracují a vytváří tak určitou emoční rovnováhu v našem mozku. Problém nastává, když jedna ze složek začne převažovat a dojde k narušení této přirozené rovnováhy. Většinou je to složka citová, která převezme velení v citově napjatých situacích a naše racionální část mysli je náhle odsunuta do pozadí.

Tento typický rozpor citů a rozumu vídáme historicky již z dávné minulosti až po současnost. Převaha vášní a citů je tedy dána evolučně, kdy našim předkům emoce sloužili jako např. alarm před blížícím se nebezpečím. Dnes už tyto přirozené emoční alarmy nepotřebujeme pro přežití, přesto ale tyto reakce zůstali zakořeněné v emočním repertoáru každého z nás.

Abychom byli schopni lépe pochopit proč tak často převažuje vliv emocí nad racionálním myšlením, musíme se podívat na samotný vývoj lidského mozku. Nejprimitivnější a nejstarší částí lidského mozku je mozkový kmen. Ten zajišťuje základní životní funkce a reflexy. Z této části mozku se postupně vydělila emoční centra. Postupem času se z těchto center vyvinula šedá kůra mozková neboli neokortex, která zajišťuje myšlení racionální. Z tohoto poznatku vyplývá, že emoce a citová složka naší mysli tu byli mnohem dříve než složka racionální. To vysvětluje, proč mají city (emoce) tendenci převažovat nad rozumem.

Základem našeho emočního mozku je limbický systém. Tato struktura, připomínající svým tvarem „nakousnutou koblihu“, obkružuje mozkový kmen v oblasti středního mozku (mezencephalon). Limbický systém je základem všech našich emočních reakcí a emočního repertoáru mozku. Tato struktura se dále

zdokonalovala a došlo zde k vývoji dvou důležitých funkcí: učení a paměti. To nám dnes umožňuje rozlišovat dobré od špatného na základě předchozí zkušenosti.¹²

Centrem limbického systému je amygdala. Amygdala (řecky „mandle“) je párový orgán tvořený nakupením buněčných struktur. Amygdala dokáže zpracovat příchozí data dříve, než jsou zpracována mozkovou kůrou. To znamená, že než se určitá informace dostane do racionální části mozku, podlehne rychlé kontrole amygdalou z hlediska emočního kontextu a až potom je zpracována myslícím mozkem. Pokud amygdala vyhodnotí situaci jako nebezpečnou (na základě pouze emočního kontextu) spustí okamžitou emoční reakci bez jakéhokoliv racionálního přezkoumání situace. V praxi to většinou znamená, že u člověka dojde k tzv. „emočnímu únosu“, kdy člověk jedná impulsivně pouze na základě emocí bez toho, aniž by přemýšlel.

Amygdala má také schopnost emoční paměti, tudíž dokáže spustit emoční reakci během několika sekund na základě předchozí zkušenosti. Tato schopnost měla dříve nezastupitelný význam při hrozícím nebezpečí, např. v boji o přežití s predátorem, kdy člověk dokázal zareagovat tak rychle, aby si zachránil život. Dnes je již tento způsob myšlení ve většině případů zastaralý a nefunkční, protože v dnešní době již zřídkakdy musíme bojovat o vlastní život a tato emoční reakce může být za daných okolností spíše nevhodná.

Náš mozek tedy musí být schopen naše emoce ovládat a řídit, tak aby nedocházelo k emočnímu únosu. Za to, abychom se nenechali nepřiměřeně unést emocemi zodpovídá část mozku zvaná neokortex (mozková kůra). Tato část mozku přezkoumá situaci z racionálního hlediska a dokáže emoce řídit a regulovat tím naši reakci a chování. Z toho také vyplývá, že pokud opravdu chceme, můžeme svoje emoce a naše reakce regulovat a naučit se je ovládat. Tento poznatek je základním stavebním kamenem pro rozvoj emočních kompetencí.¹³

1.2 Emoční inteligence

Pojem emoční inteligence (EI) použili poprvé autoři odborného článku „Emotional Intelligence“ John Mayer a Peter Salovey v roce 1990. V tomto článku

¹² GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*, pozn.2, s.16-21

¹³ WILDING, Christine. *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Praha: Grada, 2010. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2754-7 s. 42

autoři představili emoční inteligenci jako stejně hodnotnou součást celkové inteligence člověka jako IQ, čímž vyvolali velkou vlnu zájmu o toto téma na další desítky let.

Další přelomovou publikací v oblasti emoční inteligence se stala bestsellerová kniha Daniela Golemana s názvem „Emoční inteligence – proč může být emoční inteligence důležitější než IQ“ z roku 1995. Goleman ve své knize představil nový pohled na to, co to znamená být „chytrý“ a výrazně přispěl k popularizaci emoční inteligence. Tato publikace zpřístupnila koncept emoční inteligence i laické veřejnosti a vzbudila tak velký zájem, nejen ze strany odborníků.

Dle Golemana je emoční inteligence schopnost poznat, vnímat a vyjadřovat své emoce, porozumět emocím druhých a umět s nimi pracovat, dokázat sám sebe vnitřně motivovat a vytrvat ve svém úsilí. Na základě ovládnutí těchto schopností by měl být člověk schopen dosahovat větších úspěchů v osobním i profesním životě.

Emoční inteligenci tvoří dvě složky. První z nich označujeme jako intrapersonální vztah neboli vztah k sobě samému. Druhou složkou jsou interpersonální vztahy, které můžeme chápat jako schopnost jednat s ostatními, navazovat vztahy a fungovat ve společnosti.¹⁴

Koncept emoční inteligence vychází z pěti základních stavebních kamenů: znalost vlastních emocí, zvládnutí emocí, schopnost vnitřní motivace, vnímavost k emocím druhých a umění mezilidských vztahů. Každý člověk má tyto jednotlivé schopnosti vyvinuté na různých úrovních.

Tyto schopnosti mohou být buď vrozené nebo naučené během života. Emoční inteligence nám nabízí možnost doplnit si nedostatky v jednotlivých oblastech, protože stejně jako jakákoliv jiná schopnost i tyto emoční schopnosti a reakce se dají rozvíjet a zdokonalovat.

1.2.2 EQ vs. IQ

Rozlišujeme dva druhy inteligence, EQ neboli emoční kvocient a IQ čili inteligenční kvocient. Na rozdíl od emoční inteligence (EQ), všichni z nás již

¹⁴ WILDING, Christine. Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch, pozn. 13, S.49

pravděpodobně někdy slyšeli o IQ a jeho měření. Inteligenční kvocient byl pro nás po dlouhá léta jediným ukazatelem celkové inteligence jedince.

Pro měření tohoto druhu inteligence byli vyvinuty v roce 1912 tzv. IQ testy. Tyto testy hodnotí logické a analytické myšlení, jazykové schopnosti a prostorovou orientaci. Výsledky těchto testů nám stačili po celé staletí a měli určovat schopnost jedince dosahovat dobrého vzdělání, najít si dobrou práci a určovat tak i kvalitu života. Bohužel tento koncept nebyl tak úspěšný, protože i když měl jedinec dobré vzdělání a byl úspěšný na akademické půdě, tyto školní úspěchy nedokázali určit celkový úspěch v pracovním ani osobním životě.

Po mnoha studiích došli vědci k závěru, že právě míra emoční inteligence a emoční schopnosti jsou ty, které přesněji zaručují celkový úspěch člověka v životě, nejen na akademické půdě. Ukázalo se, že IQ tedy není spolehlivé měřítko určující úspěch člověka v životě a zaměstnání.

„Nejpravděpodobněji předurčí váš osobní úspěch a štěstí v životě kombinace rozumové inteligence a inteligence emoční“.¹⁵ Emoční inteligence a IQ jsou dva naprosto rozdílné druhy inteligence, které spolu ale nesoupeří. EQ a IQ se spíše doplňují a vytváří tak naši celkovou osobní inteligenci.

1.2.3 Měření emoční inteligence

S rostoucím zájmem odborníků i laické veřejnosti o koncept emoční inteligence se zrodila snaha EQ měřit a stanovit přesnou úroveň EQ jako nám poskytují IQ testy. Bohužel v tomto ohledu koncept emoční inteligence selhává, protože doposud nebyli vytvořeny vědecky ověřené testy, které by přesně určovali úroveň naší emoční inteligence. Dnes najdeme spoustu testů hodnotící úroveň emoční inteligence, ale všechny tyto testy poskytují spíše subjektivní výsledek na základě vlastního sebehodnocení.

Celý koncept emoční inteligence je ve své podstatě založen na tzv. měkkých dovednostech neboli soft skills, které se výrazně liší od tzv. tvrdých dovedností. Tvrdé dovednosti jsou přesně změřitelné a verifikovatelné. Vycházejí z našeho akademického vzdělání a dají se ověřit například certifikátem nebo diplomem, který

¹⁵ WILDING, Christine. Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch, pozn. 13, s.22-23

přesně vymezuje naše dosažené znalosti a vědomosti. Tvrdé dovednosti jsou zásadní pro získání určité pozice, ale dnes jsou již sami o sobě nedostačující.

V dnešní soutěživé době bohužel přestávají pouze tyto akademické dovednosti stačit a dostávají se do popředí soft skills. Zaměstnavatelé si dnes mnohem častěji vybírají jedince s výtečně vyvinutými měkkými dovednostmi, které jsou často rozhodující např. pro přijetí do zaměstnání mezi ostatními kandidáty.

Pro lepší pochopení soft skills, uvádím některé z těchto dovedností:

- dobře vycházet s ostatními lidmi
- umět motivovat sám sebe i ostatní
- schopnost seberozvoje
- přetrvávat i za nepříznivých podmínek
- umět zachovat klid v krizové situaci
- přijmout konstruktivní kritiku a umět s ní pracovat
- užívat své odborné znalosti k dosažení co nejlepšího výkonu

Tento výčet měkkých dovedností samozřejmě nedokáže pojmout všechny důležité schopnosti a dovednosti, které do této kategorie spadají. Slouží spíše pro přiblížení a pochopení emočních kompetencí, které dle Wilding patří mezi základní a nejdůležitější pro úspěšnou profesní kariéru.¹⁶

1.3. Základní stavební kameny emoční inteligence

Koncept emoční inteligence je postaven na pěti základních stavebních kamenech emoční inteligence. Do těchto základních dovedností řadíme:

- sebeuvědomění
- sebeovládání
- motivaci
- empatii
- sociální dovednosti

Tyto emoční kvality rozlišujeme dále na dvě skupiny. První skupinou jsou schopnosti vztahující se k vlastní osobě, sem patří sebeuvědomění, ovládání

¹⁶ WILDING, Christine. Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch, pozn. 13, s.23-26

vlastních pocitů a motivace. Druhou skupinu tvoří dovednosti v oblasti mezilidských vztahů, kam patří empatie a sociální dovednosti.¹⁷

1.3.1 Emoční sebeuvědomění

Emoční sebeuvědomění je schopnost rozpoznat vlastní emoce a jejich vliv na naše chování. Umění včas a vědomě rozeznávat naše pocity a rozumět jim, je klíčovou schopností emoční inteligence.

Včasná identifikace vlastních emocí je velmi důležitá pro rozvoj všech dalších aspektů emoční inteligence, protože člověk, který umí rozeznat vlastní pocity a porozumět jim, je schopen své emoce i lépe ovládat a pracovat s nimi. Zároveň lidé disponující touto kompetencí si dokážou uvědomit vliv vlastních emocí na osobní vztahy i pracovní výkon a jsou obratnější v oblasti komunikace a mezilidských vztahů.

Sebeuvědomění v praxi znamená věnovat neustálou pozornost vnitřnímu stavu své mysli a sledovat své myšlenky a pocity, tak abychom věděli, co a proč právě cítíme.

Člověk disponující dobře rozvinutým sebeuvědoměním:

- si uvědomuje co cítí a proč
- dokáže rozpoznat emoci již v raném stádiu
- dokáže poznat souvislost mezi tělesnými pocity a emoci
- si uvědomuje souvislost mezi danou emoci a svým jednáním
- umí popsat své emoce slovy
- si uvědomuje možný vliv vlastních emocí na pracovní výkon
- je schopen lépe zvládat stresové situace a dokáže dlouhodobě dosahovat lepších výsledků v obtížných situacích

Naopak člověk s nedostatkem této emoční kompetence často:

- neví, jak se cítí a proč
- emoci si uvědomí, až když je velmi silná a výrazně ovlivňuje jeho chování
- uvědomuje si tělesné změny, ale nevnímá souvislost s danou emoci

¹⁷GOLEMAN, Daniel. Emoční inteligence, pozn.2, s.36-37

- neumí své pocity vyjádřit slovy
- místo emoce vnímá spíše tělesné změny (například bolesti, nevolnosti, bušení srdce)¹⁸

Můžeme rozlišovat různé stupně emočního sebeuvědomění. Stupnice začíná na úplné absenci pocitů, což je stupeň nejnižší. Druhým stupněm je vnímání tělesných pocitů, dalším tušení nějakého pocitu až po zřetelně vnímané pocity, které umíme popsat slovy. Nejvyšším stupněm emočního sebeuvědomění je stav, kdy umíme emoce nejen rozeznat a popsat, ale dokážeme vnímat i příčinu jejich vzniku a kontext k dané situaci.

Nejnižším stupněm sebeuvědomění je úplná absence pocitů neboli alexitymie. Tato porucha spočívá v tom, že daný jedinec své pocity nedokáže identifikovat a ani jim tak správně porozumět. Takový člověk nemá přístup k svým pocitům. Události, které běžně v lidech vyvolávají silné emoce, v takovém člověku nevyvolávají nic. Tito lidé často mívají problémy jak v soukromých, tak v pracovních vztazích a nejsou schopni plnohodnotného života ve společnosti.

Emoční sebeuvědomění je základní a nejdůležitější kompetencí pro rozvoj celé emoční inteligence. To, co nedokážeme rozeznat, nemůžeme ani ovládat nebo s tím dál pracovat.

Pokud se rozhodneme, že chceme opravdu něco změnit a danou dovednost rozvíjet, je důležité mít na paměti, že stejně jako každá jiná dovednost i rozeznávání emocí se nenaučíme ze dne na den. Je to proces učení, stejně jako každý jiný a vyžaduje určité úsilí a trénink.

Abychom mohli rozvíjet schopnost sebeuvědomění je základem znát sami sebe, tak abychom mohli v dané situaci udělat maximum s tím co máme k dispozici. Zásadní pro rozvoj této schopnosti je umět identifikovat a popsat své emoce specifickým způsobem. Včasné rozpoznání emocí nám pomůže dále se rozhodnout, zda je daná emoce pro určitou situaci vhodná či nikoliv a na základě toho nám nabízí možnost ovlivnit své jednání. Tato dovednost nám dává na výběr větší možnost vhodnějších reakcí, namísto automatické emoční reakce, která často není v danou situaci vhodná.¹⁹

¹⁸ KANITZ, Anja von. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2582-6. s.35-36.

¹⁹ KANITZ, Anja von. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*, pozn. 18, s.34-35.

1.3.2 Sebeovládání

Sebeovládání neboli ovládání emocí je schopnost ovlivňovat a řídit své pocity, tak aby odpovídali dané situaci. Tato dovednost spočívá v tom, nedovolit emocím (zvláště těm negativním), aby nepřiměřeně ovlivňovali naše chování. Je to zároveň schopnost potlačit nutkání k impulsivnímu nepromyšlenému jednání a zachovat klid i v obtížných situacích.²⁰

Člověk s dobře vyvinutou schopností sebeovládání:

- umí správně identifikovat své emoce již v počáteční fázi jejich vzniku (ovládá sebeuvědomění)
- dokáže sám sebe uklidnit i v náročných situacích
- dokáže dobře ovládat vztek/zlost
- nemá tendenci utápět se v negativních pocitech
- dokáže rychleji najít emoční rovnováhu i po silném rozrušení
- umí si zlepšit náladu a sám sebe motivovat

Naopak člověk s možností rozvoje této kompetence:

- neovládá sebeuvědomění, tudíž je výrazně ovlivňován svými emocemi
- nedokáže sám sebe uklidnit a pomoci si v obtížných situacích
- nezvládá ovládat vztek/zlost a často je ovládán jejich následky
- bývá dlouho pohlcen negativními pocity a myšlenkami
- má problém znovu nalézt emoční rovnováhu po prožití silných emočních stavů²¹

Cílem sebeovládání by měla být emoční rovnováha, nikoliv potlačování emocí a přehnaná sebekontrola. Přílišné extrémy – ať už sebeovládání nebo naopak volné prožívání emocí – nejsou správnou cestou. Dlouhodobé potlačování emocí může vést k citovému chladu a odstupu. Naopak přílišné prožívání emocí bez jejich regulace často vede k chorobným psychickým poruchám – jako jsou například nezvladatelná úzkost, deprese či mánie.

²⁰ GOLEMAN, Daniel. *Práce s emoční inteligencí: jak odstartovat úspěšnou kariéru*. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6. s.88.

²¹ KANITZ, Anja von. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*, pozn. 18, s.40

Každá emoce, i ta negativní má v našem životě určitý význam, proto bychom se ji neměli snažit potlačit nebo ihned vytěsnit. Ideálním stavem je nechat danou emoci proběhnout, ale nenechat se jí takzvaně „emočně unést“. K tomu bychom dokázali emoci ovládat a dobře s ní naložit, potřebujeme dobře rozvinuté sebeuvědomění a zároveň i schopnost sebeovládání.

Cílem tedy není vyhýbání se negativním emocím a špatným náladám, ale spíše vědomé vnímání emocí, pozastavení a zamyšlení se nad jejich příčinou a kontextem v dané situaci. Pokud nezvládneme prožívat a ovládat své emoce vědomě, mohou nás poté ovlivňovat z nevědomí, odkud ale emoci nedokážeme příliš ovládat.²²

K rozvoji sebeovládání může dobře posloužit pravidelné zaznamenávání si událostí, kdy jste úspěšně rozeznali své emoce a dokázali se ovládnout v situaci, která by vás dříve vyvedla z míry. Zároveň je ale důležité zaznamenat si i chvíle, kdy se vám vaše emoce a celou situaci nepodařilo zvládnout, tak jak jste si představovali.

Tyto záznamy je užitečné si vést pravidelně, ze začátku například jednou až dvakrát týdně. Po uplynulém časovém úseku, tak můžeme zhodnotit, jak se nám dařilo, jaké jsou naše úspěchy a nedostatky a které z dovedností by ještě bylo potřeba rozvinout.²³

1.3.3 Motivace

Smyslem lidské existence je směřování k určitému cíli. Motivace nám dává možnost směřovat k tomuto cíli s nadšením, vášní, energií a vytrvalostí. Mít motivaci zároveň znamená být schopný dlouhodobě překonávat překážky, které nám znesnadňují dosažení našeho cíle.²⁴

Motivace může být interní – vlastní a externí – motivace druhých. Interní motivace – sebemotivace je zásadní pro dosahování vlastních cílů. Sebemotivace je velmi důležitá při překonávání překážek v životě. I přesto, že máme rodinu a spoustu dobrých přátel, není dobré se spoléhat pouze na povzbuzení ze strany

²² GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*, pozn.2, s.60-61

²³ WILDING, Christine. *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*, pozn. 13, s.59

²⁴ WILDING, Christine. *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*, pozn. 13, s.110

druhých, i proto je schopnost sám sebe povzbudit a motivovat velmi důležitá. Vnitřní motivace je také zásadní při plánování a hledání životního směru.

Díky vnitřní motivaci jsme také schopni motivovat ostatní lidi. Externí motivace tedy vychází primárně z motivace interní. Těžko bychom mohli motivovat ostatní, pokud bychom neměli základy ve své vnitřní motivaci.

Motivace značně ovlivňuje i náš pracovní výkon a nasazení. Samotné slovo motivace je složeno ze slov motiv a emoce. Obě tyto slova pochází z latinského „motere“ neboli hnát. Jsou to tedy sami emoce, které dávají vznik motivaci a pohání nás k dosahování požadovaných cílů. Významné pracovní úspěchy tedy pocházejí primárně ze silných emocí, které fungují jako palivo k dosahování našich vytyčených cílů.²⁵

Jak schopnost sebemotivace rozvíjet? Sebemotivace, stejně jako každá jiná dovednost vyžaduje trénink a vytrvalost. K tomuto tréninku si můžete napsat určitou činnost nebo úkol, který už dlouho odkládáte. Poté se zamyslete nad následujícími otázkami:

- Co prošvihnu tím, že daný úkol neudělám?
- Co získám, pokud úkol splním?
- Proč je pro mě tento úkol důležitý?

Poté si představte jako byste daný úkol již dokončili a sepište všechny své pocity, které vás při této myšlence napadnou. Po tomto jednoduchém cvičení byste měli pociťovat příval motivace a větší chuť odkládanou činnost dokončit. Protože opakování je matka moudrosti, můžete tento postup aplikovat na jakýkoliv jiný úkol, ke kterému nemůžete najít tu správnou motivaci.²⁶

1.3.4 Empatie

Empatie je termín pocházející původně z řeckého slova „empathia“ neboli „vcítění se“. Empatii, jak nám samotný původ slova napovídá, můžeme chápat jako schopnost identifikovat, vnímat a dokázat se vcítit do emocí druhých lidí. Samotný význam slova empatie vychází z fyzického napodobování emocí druhého člověka,

²⁵ GOLEMAN, Daniel. Práce s emoční inteligencí: jak odstartovat úspěšnou kariéru, pozn 20, s.110

²⁶ WILDING, Christine. Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch, pozn. 13, s.112-113

které v nás poté vyvolává stejné emoce. Empatii tedy chápeme jako schopnost vžít se do situace druhého a sám vidět pohled na věc očima druhého člověka.

Lidé často zaměňují slovo empatie se soucitem. Významy těchto slov se ale liší. Slovo soucit, původně odvozené z ang. „sympathy“, můžeme cítit k druhému člověku, avšak nedochází ke sdílení společných emocí jako u empatie. Soucit znamená spíše politování nebo utěšení druhého člověka, ale nevyjadřuje naše pochopení jeho emocí. Vyjadřuje spíše pocit péče a naši motivaci druhému pomoci. Zatímco empatie je pochopení emocí druhého člověka, i přesto, že s daným jednáním nesouhlasíte, ale zároveň dokážete chápat možnou příčinu jeho chování a kontext celé jeho situace.²⁷

Empatičtí lidé:

- umí se vcítit do situace druhého člověka
- dokážou rozeznat neverbální signály druhých a jejich význam
- umí pochopit postoj druhých, i když se liší od jejich vlastního
- mají upřímný zájem o emoce a cítění ostatních lidí
- z komunikace s druhým člověkem dokáže identifikovat jejich pocity

Člověk s možností rozvoje empatie:

- často nerozumí situaci druhého člověka
- neverbální signály řeči nedokáže rozpoznat nebo je nevnímá
- k postoji druhých lidí, který se neshoduje s jeho vlastním, se staví spíše kriticky
- při komunikaci se soustředí pouze na věcná témata²⁸

Empatie je základním stavebním kamenem pozitivních vztahů s druhými lidmi v profesním i osobním životě. Schopnost vcítění se do druhých pramení ze sebeuvědomění, protože pokud nedokážeme pracovat se svými emocemi, není ani možné chápat emoce druhých. Pokud se dokážeme ztotožnit s pocity druhých a vidět jejich pohled na věc, je mnohem pravděpodobnější, že budeme schopni jednat ve prospěch druhých, umět jim pomoci a podporovat je. Tato schopnost je zásadní při výkonu všech pomáhajících profesí, tudíž i v profesi dentální hygienistky.

²⁷ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*, pozn.2, s.97

²⁸ KANITZ, Anja von. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*, pozn. 18, s.50

Empatie může být zároveň silný nástroj při komunikaci s lidmi. Pokud dokážeme dát druhému najevo, že chápeme jeho situaci, můžeme pak lépe navázat vzájemnou spolupráci. Když se nám podaří dosáhnout vzájemné spolupráce, je pro nás poté mnohem jednodušší dojít společně k výsledku, který bude vyhovovat oběma stranám. Pomocí empatie si tedy dokážeme získat člověka na svou stranu, tak abychom byli zároveň schopni nalézt společnou cestu.

Jak empatii rozvíjet? Empatie se naučíme nejlépe při komunikaci s dalšími lidmi. Při komunikaci s druhým člověkem je vždy dobré dát první najevo, že mu nasloucháte, chápete a respektujete jeho názor, a teprve potom předložte svůj pohled na věc. Na tom, že máte s někým odlišný názor na věc není nic špatného, je to přirozené. Podstatou empatického rozhovoru je daný názor neznevažovat, respektovat, a i přesto otevřeně dokázat sdělit svůj úhel pohledu.²⁹

1.3.5 Sociální dovednosti a umění mezilidských vztahů

Každý člověk je v životě závislý na mezilidských (interpersonálních) vztazích. Interpersonálním vztahem rozumíme vazbu mezi dvěma lidmi, kteří se spolu ocitají v určité interakci. Tato interakce poté zachovává určité následky v podobě příjemného či nepříjemného pocitu, porozumění nebo naopak nepochopení atd.

Výrazem mezilidský vztah se rozumí vazba mezi dvěma lidmi, která má svoji historii a určité vlastnosti. Některé vztahy v životě tvoříme sami dobrovolně, do jiných vztahů (např. vztahy pracovní) vstupujeme kvůli určité situaci, ale i v těchto vztazích se musíme umět dobře adaptovat a fungovat.

Sociální dovednosti jsou schopnosti, které nám umožňují vytváření a udržování pozitivních mezilidských vztahů.

Díky sociálním dovednostem jsme schopni:

- rozvíjet intimní i profesní vztahy
- začlenit se úspěšně do společnosti
- fungovat jako člen týmu
- ovlivňovat a řídit emoce, chování druhých lidí

²⁹ WILDING, Christine. Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch, pozn. 13, s.155-157

- působit na názory a postoje druhých lidí
- úspěšně vést tým lidí
- být inspirací a umět povzbudit ostatní
- pozitivně působit na náladu druhých
- předcházet konfliktům, nebo je při jejich vzniku umět řešit³⁰

Obratnost v mezilidských vztazích nám zajistí především tyto dvě emoční kompetence – sebeovládání a empatie. Na základě ovládnutí těchto dvou základních schopností jsme poté schopni porozumět pocitům druhých, brát ohled na jejich potřeby a rozvíjet tak pozitivní vztahy s daným člověkem.³¹

1.3.6 Komunikace

Komunikaci považujeme za jednu z nejdůležitějších sociálních dovedností a také za jednu ze základních lidských dovedností, protože komunikací v různých formách trávíme většinu svého života.

Komunikace primárně slouží k předávání či získání informací. Mezi další patří funkce instruktážní a funkce přesvědčovací, přičemž tyto dvě funkce jsou stěžejní právě v ordinaci dentální hygienistky při komunikaci s pacientem. Mezilidská komunikace nám také pomáhá porozumět ostatním, jejich pocitům, potřebám, cílům, a také dosahovat našich vlastních cílů.³²

Běžně dělíme komunikaci na verbální (slovní) a neverbální (mimoslovní). Verbální komunikace je vyjadřování se v určitém jazyce pomocí slov a je výhradně lidskou schopností. Zahrnuje i doprovodné rysy, které doprovází samotnou řeč a významně ovlivňují smysl sdělení. Mezi tyto rysy řadíme například hlasitost, plynulost a rychlost projevu, tón a zabarvení hlasu, intonaci a emoční zabarvení hlasu.

³⁰ WOOD, Robert, TOLLEY, Harry.: Testy emoční inteligence. Praha: Computer Press, 2003, s. 91

³¹ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*, pozn.2, s.112

³² WILDING, Christine. *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*, pozn. 13, s.170-171

Neverbální (mimoslovní) komunikací označujeme dorozumívání se beze slov pomocí neslovních prostředků. Mezi tyto prostředky řadíme kineziku, gestiku, haptiku, mimiku, viziku, proxemiku a posturologii.³³

Komunikace má velmi důležitou roli ve zdravotnictví a pomáhajících profesích, mezi které patří i profese dentální hygienistky. Každý zdravotník by kromě svých odborných znalostí, měl ovládat i dovednosti sociální, obzvláště schopnost efektivní komunikace. Komunikační dovednosti vycházející z řady postupů a zásad, kterým se dá naučit, tak aby byla komunikace efektivní a mohla nám usnadnit další spolupráci s pacientem.

Efektivní komunikací s pacientem můžeme docílit lepší spolupráce s pacientem a vytvořit pevnější důvěru a vztah mezi pacientem a zdravotníkem. Na základě toho, dochází také k dlouhodobému dosahování lepších výsledků v rámci pacientovy léčby. Je to tedy nezbytná součást poskytování péče pacientovi.

„Pod pojmem komunikační dovednosti se obecně chápe schopnost efektivně komunikovat s druhými lidmi s ohledem na dosažení předem vytyčeného a požadovaného cíle.“³⁴ Existuje také úzký vztah mezi komunikací lékaře s pacienty a tím, jak pacienti dodržují rady lékaře. Samotný způsob komunikace výrazně ovlivňuje vytvoření důvěry pacienta k lékaři i zapamatování si informací, které od lékaře dostal. Správná komunikace má velký vliv na celou léčbu pacienta.

Jak ovládat dovednosti efektivní (emočně inteligentní) komunikace?

Základní techniky efektivní komunikace:

- umění naslouchat
- oční kontakt
- pozitivní odezva
- sumarizace
- řeč těla
- asertivita

³³MLEZIVOVÁ, Martina. *Sociální dovednosti v praxi pomáhajících profesí*. České Budějovice, 2012. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce PhDr. Vlastimila Urbanová. s.11 https://theses.cz/id/haiuha/Bakalsk_prce_-_Mlezivov.pdf

³⁴HERŠÁLKOVÁ, Jitka. *Pomůcky v komunikaci s pacienty v ordinaci dentální hygienistky*. Praha, květen 2013. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, 3. lékařská fakulta, stomatologická klinika. Vedoucí práce Mgr. Petra Křížová. s.9 https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/57517/BPTX_2012_2_11120_0_310092_0_135053.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Základem každé efektivní komunikace je umění naslouchat. Aktivní naslouchání při rozhovoru znamená, že druhému člověku věnujeme svojí plnou pozornost. Je tedy důležité nevěnovat se při rozhovoru žádné jiné činnosti, která by mohla naši pozornost vyrušit. Smyslem naslouchání je porozumět sdělení druhého člověka. Při naslouchání je důležité udržovat s druhým člověkem přiměřený oční kontakt, tak aby daný člověk věděl, že se opravdu zajímáte o informaci, kterou se vám snaží sdělit.

Další technikou, jak dát najevo, že člověku opravdu nasloucháte a vnímáte, je vyjádřit pozitivní odezvu, ta může být buď verbální nebo neverbální. Odezvou vyjadřujete své pochopení se situací druhého člověka a pochopení, s tím, co se vám snaží sdělit.

„Nestačí rozumět, důležité je, aby člověk, který hovoří, věděl, že mu rozumíte“³⁵ Když opravdu aktivně nasloucháme druhému člověku, je důležité plynule reagovat na informace, které nám druhý sděluje. Tím druhého ujistíme, že se snažíme porozumět jeho sdělení.

Velmi užitečnou technikou v tomto ohledu je sumarizace. Sumarizace znamená shrnutí toho, co si myslíme, že se nám druhý snaží sdělit. Ujasníme si tak, čeho se hovor vlastně týká, poskytneme druhému možnost opravit mylné informace a předejít tak případnému nedorozumění. Zároveň zjistíme, že s dotyčným vedeme opravdu rozhovor na stejné téma a vyhneme se případným odbočkám od tématu, které by nás mohli zbytečně odvést od tématu.

Nedílnou součástí efektivní komunikace je takzvaná řeč těla. Slovní komunikace tvoří pouhých 10 % naší komunikace, zatímco zbylých 90 % připadá na doprovodné rysy a řeč těla (neverbální komunikaci). Z těchto statistik je zřejmé, že většinu našeho sdělení neprovádíme pomocí slov, ale skrze naše tělo. Neverbální komunikace zahrnuje oční kontakt, používání gest, náš postoj a orientaci těla, blízkost a v neposlední řadě i úsměv. Toto všechno tvoří řeč těla, díky, které jsme schopni vyjadřovat svoje sdělení i vnímat sdělení druhých.

Každý emočně inteligentní rozhovor je založen na asertivním stylu komunikace. Asertivitou hledáme takové řešení, které bude vyhovovat všem

³⁵ WILDING, Christine. Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch, pozn. 13, s.175

stranám a dosáhneme kompromisu, tak aby nikdo neprohrál a všichni byli spokojeni s výsledkem.

Hlavním rysem tohoto stylu je právo vyjádřit své pocity, ale zároveň akceptovat právo na názor druhých. Cílem je zůstat klidní, ale neústupní.

Jak tedy dosáhnout kompromisu?

Asertivní styl komunikace ve třech krocích:

1. Uznání – dát najevo, že si uvědomujeme, co pro druhého požadavek znamená a jak se cítí
2. Vyjádření svého vlastního názoru/výhrady – dáváme najevo své pocity k situaci
3. Řešení – nabídnout alternativní řešení, které bude vyhovovat všem stranám, a přitom respektovat oba názory

Pokud se i přesto nepodaří dosáhnout ideálního řešení, a znamenalo by to, že jedna strana vyhraje, a druhá prohraje, nedosáhneme tak kompromisu. Toto tedy není emočně inteligentní řešení. V takovém případě se doporučuje odložit celou záležitost na později, tak aby bylo dosaženo vyrovnané dohody.

Asertivní komunikace bývá obvykle velmi účinná a ostatní lidé jí nejvíce ocení, proto se vyplatí na tomto stylu komunikace pracovat.³⁶

1.4 Dentální hygienistka

„Ústní hygiena (oral, mouth nebo dental hygiene) je definována jako osobní údržba čistoty a hygieny zubů a ústních struktur čištěním zubů, stimulací tkání, masáží dásní, hydroterapií i jinými procedurami doporučenými lékařem či hygienistkou pro zachování zubního a ústního zdraví“³⁷

Dentální hygienistka vykonává preventivní, léčebné a edukační činnosti v oblasti ústní hygieny a orálního zdraví. Pracuje dle předpisů, které určují její znalosti, praxi, stanoviska, přesvědčení a profesní chování. Dentální hygienistka je součástí stomatologického týmu a společně ve spolupráci se stomatologem se snaží o zlepšení zdravotního stavu dutiny ústní.

³⁶ WILDING, Christine. Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch, pozn. 13, s.180-187

³⁷ KILIAN, Jan. Prevence ve stomatologii. 2. rozš. vyd. Praha: Galén, c1999. ISBN 80-7262-022-3. s.61.

Dentální hygienistka se může v praxi věnovat i vzdělávání široké veřejnosti v rámci nejrůznějších preventivních programů, anebo se účastnit výzkumů vedoucích k rozvoji samotného oboru. Konečným cílem práce dentální hygienistky je zároveň přispět k celkovému zdraví populace.

1.4.1 Osobní charakteristika dentální hygienistky

Aby dentální hygienistka dokázala provádět svou práci efektivně a kvalitně, musí kromě technických znalostí ovládat také základy psychologie a mít dobře rozvinuté schopnosti emoční inteligence.

Dentální hygienistka zastává ve své profesi mnoho rolí, převážně jsou to role edukátora, poradce, terapeuta. Pokud dokáže všechny tyto role plnit, může tak dosáhnout lepší důvěry k pacientovi a tím i lepších dlouhodobých výsledků na základě ochoty pacienta spolupracovat. Úkolem dentální hygienistky je tedy kromě profesionálního ošetření zubů, také dobrá motivace a vznik partnerského vztahu s pacientem založeném na vzájemné důvěře a spolupráci k péči o jeho orální zdraví.

Kompetence dentální hygienistky jsou poměrně široké a její vliv na prevenci a léčbu stomatologických onemocnění může být velký. To však přináší i značnou míru jak fyzické, tak psychické zátěže, kterou by měla dentální hygienistka během dne zvládat

Základní vlastností, kterou by měla dentální hygienistka bezpochyby disponovat je sebedůvěra. Je to schopnost věřit v sebe sama a ve své schopnosti. Tím dává najevo, že věří a rozumí své práci, svým postupům a vlastnímu přesvědčení. Pacient dostává od dentální hygienistky velké množství nových informací, a velkou mírou záleží právě na způsobu jakým hygienistka informace předává a zda opravdu věří, že může pacientovi pomoci.

Motivace je další z předpokladů pro výkon profese dentální hygienistky. Aby hygienistka mohla motivovat ostatní k správné a pravidelné péči o dutinu ústní, musí být sama vnitřně motivována, protože schopnost motivovat ostatní vychází primárně z motivace vnitřní. Motivovanou dentální hygienistku práce baví, dává jí smysl a má mnohem lepší schopnost motivovat i ostatní a dosáhnout tak s pacientem společně stanovených cílů.

Další důležitou schopností, kterou by dentální hygienistka měla vynikat je empatie. V praxi to znamená mít ochotu vnímat a porozumět emocím pacienta a být schopna vcítit se do jeho situace. Na základě této schopnosti pacient získá k dentální hygienistce větší důvěru a větší ochotu spolupracovat.

Jedním ze základních předpokladů pro výkon profese dentální hygienistky je i celková vysoká míra emoční inteligence a ovládnání asertivního způsobu komunikace.³⁸

1.5 Emoční inteligence v profesním životě

Emoce v profesním životě byly po dlouhou dobu přehlíženy a neměli zde své místo. Dříve byly emoce považovány za něco nepříznivého a příliš osobního a do pracovního života vůbec nepříslušeli, tudíž jim nebyl kladen ani velký důraz. Dnes už ale víme, že emoce a emoční inteligence mají v našem osobním, ale i pracovním životě nezastupitelné místo a hrají velkou roli v každém našem rozhodnutí.

Dnes se nejčastěji vztah emoční inteligence a zaměstnání spojuje s pojmem úspěch. K výkonu určitého zaměstnání je zapotřebí více složek. Hlavní složkou je odborná způsobilost, tedy naše kognitivní znalosti a dovednosti, bez kterých by výkon určitých druhů povolání nebyl možný. Další složkou je určitý intelektuální potenciál, tedy výška IQ a zbytek připadá emoční inteligenci, tedy EQ. Proč je tedy dnes takový důraz kladen na EQ? Protože právě emoční inteligence je to, čím můžeme vyniknout a co nás odlišuje mezi uchazeči se stejnými odbornými kompetencemi a intelektem.³⁹

V posledních letech se již ustoupilo od klasického dřívějšího modelu, kdy ukazatelem úspěchu v zaměstnání bylo pouze IQ. Tato metoda se ukázala být mylná a nepřesná. Dle rozsáhlých studií Daniela Golemana se na úspěchu a spokojenosti v zaměstnání podílí emoční inteligence dokonce v poměru 2:1. Bylo tedy zjištěno a dokázáno, že nezáleží pouze na hodnotě IQ, ale spíše na úrovni emoční inteligence (EQ).

³⁸ VALINOVÁ, Veronika. *Pohled laické veřejnosti na dentální hygienu*. Brno, 2018. Bakalářská práce. Masarykova Univerzita, lékařská fakulta, katedra dentální. Vedoucí práce MUDr. Sylva Fikáčková. https://is.muni.cz/th/byl5m/Pohled_laicke_veřejnosti_na_dentalni_hygienu_-_Valinova_bstyk.pdf

³⁹ WILDING, Christine. Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch, pozn. 13, s.190- 187.

Emoční inteligence je dnes jedním z rozhodujících faktorů při výběru zaměstnanců. Většina zaměstnavatelů si je již vědoma, že úroveň emoční inteligence má přímý vliv na motivaci, výkonnost zaměstnanců, spolupráci a vztahy s ostatními zaměstnanci. I proto se dnes při hledání pracovní pozice často setkáváme s požadavky zaměstnavatele, jako například dobré komunikační schopnosti, odolnost proti stresu, flexibilita, schopnost vést tým lidí, ochotu učit se novým věcem, spolehlivost a další. Toto všechno jsou takzvané soft skills (měkké dovednosti) spadající pod schopnosti emoční inteligence. Je zřejmé, že to, co odlišuje jednotlivé potencionální zaměstnance jsou právě emoční schopnosti, kterými daný jedinec vyniká.

V dnešní době zaměstnavatelé už často vědí, jak důležité jsou emoční dovednosti na pracovišti. I proto se snaží své zaměstnance podporovat v rozvoji těchto schopností pomocí různých kurzů, workshopů, a team – buildingových akcí. Tyto akce mohou být velmi přínosné pro zaměstnavatele, ale i samotné zaměstnance, kteří mají možnost své dovednosti trénovat, zlepšovat a přiučit se něčemu novému.⁴⁰

⁴⁰ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*, pozn.2, s.16

2. PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část této bakalářské práce navazuje na myšlenky teoretické části. Cílem praktické části je zmapovat míru emoční inteligence dentálních hygienistek, zjistit vztah úrovně emoční inteligence, věku, a životní spokojenosti u dentálních hygienistek a studentek dentální hygieny. Posledním cílem je zjistit, která z jednotlivých emočních kompetencí je nejdůležitější pro profesní spokojenost dentálních hygienistek.

2.1 Hypotézy a výzkumné cíle

Prvním cílem mé práce je zmapovat průměrnou úroveň emoční inteligence u dentálních hygienistek.

Následujícím cílem je zjistit vztah mezi úrovní emoční inteligence a věkem respondentů. Hypotéza vztahující se k věku respondentů byla stanovena na základě předchozí studie autora Kafetsios (2004), který ve svém výzkumu prokázal pozitivní korelaci mezi věkem a úrovní emoční inteligence.⁴¹ Na základě této studie jsem stanovila následující hypotézu:

Hypotéza č.1:

„S rostoucím věkem se zvyšuje úroveň emoční inteligence.“

Dalším cílem je zjistit, zda existuje statisticky významný vztah mezi úrovní emoční inteligence a životní, pracovní a osobní spokojeností dentálních hygienistek. Následující hypotézy (hypotézy č.2, č.3 a č.4) jsem určila na základě předchozích výzkumů, které se zabývali těmito vztahy.

Statisticky významný vztah mezi úrovní EI a mírou prožívané pracovní spokojenosti vypovídá studie autorky Urbanové (2020), která zjišťovala tento vztah u učitelů.⁴² Na základě jejího výzkumu předpokládám hypotézu:

⁴¹ KAFETSIOS, Konstantinos. Attachment and emotional intelligence abilities across the lifespan. *Personality and Individual Differences*. 2004, 37. 129-145. 10.1016/j.paid.2003.08.006. <https://psycnet.apa.org/record/2004-15958-011>

⁴² URBANOVÁ, Monika. *Emoční inteligence v souvislosti s životní a pracovní spokojeností učitelů*. Olomouc, 2020. Magisterská diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí práce Mgr. Kateřina Palová. <https://theses.cz/id/86oykr/37048865> s.70

Hypotéza č.2:

„Existuje významný vztah mezi úrovní EI a mírou prožívané pracovní spokojenosti u dentálních hygienistek.“

Následující otázka se zabývá vztahem mezi úrovní emoční inteligence a celkovou životní spokojeností dentálních hygienistek. Statisticky významný vztah těchto dvou proměnných opět potvrzuje studie již zmíněné autorky Urbanové (2020).⁴³ Na základě její studie jsem stanovila tuto hypotézu:

Hypotéza č.3:

„Existuje významná souvislost mezi úrovní emoční inteligence a mírou prožívané životní spokojenosti u dentálních hygienistek.“

Poslední z hypotéz se věnovala vztahu mezi úrovní EI a mírou spokojenosti v osobním životě. Na tento vztah se zaměřoval výzkum EI a životní spokojenosti u učitelů autorů Mehta a Mehta (2015).⁴⁴ Výsledky jejich šetření potvrdily, že mezi úrovní EI a spokojeností učitelů v osobním životě existuje statisticky významná pozitivní korelace. Na základě jejich studie jsem stanovila poslední hypotézu:

Hypotéza č.4:

„Existuje významná souvislost mezi úrovní EI a mírou prožívané spokojenosti v osobním životě dentálních hygienistek.“

Posledním cílem mé práce je zjistit, která z jednotlivých emočních kompetencí hraje největší roli pro profesní spokojenost dentálních hygienistek.

2.2 Materiál a metodika

Pro získání dat bylo použito anonymní dotazníkové šetření pomocí online sběrného systému Google Formuláře (Příloha č.1). Tato metoda byla zvolena

⁴³ URBANOVÁ, Monika. Emoční inteligence v souvislosti s životní a pracovní spokojeností učitelů. pozn. 41, s.70

⁴⁴ MEHTA, P. and MEHTA, B. Emotional Intelligence in Relation to Satisfaction with Life: A Study of Govt. Secondary School Teachers. *Indian Journal of Positive Psychology*, 03, 2015, vol. 6, no. 1. pp. 98-102 ISSN 22294937. <https://www.proquest.com/docview/1673345358?parentSessionId=yTPMvY7%2B3NioF7YBFKkeQHhAKeuqgH1C5OeUipc%2BMv4%3D>

z důvodu oslovení co největšího počtu lidí a následně komfortního zpracování nashromážděných dat.

Dotazník byl rozeslán třemi způsoby. Prvním způsobem bylo oslovení mých spolužaček studující obor dentální hygiena na 3.lékařské fakultě. Další zvolenou cestou bylo rozeslání dotazníku prostřednictvím elektronické pošty studentkám dentální hygieny na vyšší odbornou školu zdravotnickou (Alšovo nábřeží, Praha). Poslední a nejeftektivnější cestou bylo zveřejnění dotazníku ve facebookových skupinách Diskuze dentálních hygienistek a Odborná diskusia Dentálních hygienikov (CZ/SK).

Dotazník se skládal z 25 povinných otázek a byl rozdělen do dvou hlavních částí. V úvodu dotazníku byla demografická skupina otázek rozřazující respondenty dle jejich pohlaví, věku a dosaženého vzdělání.

První část tvořil test emoční inteligence autorky Anja Von Kanitz. Účelem tohoto testu bylo získání bodového skóre určujícího úroveň emoční inteligence. Tento test tvořilo 18 otázek, na které byli vždy 3 možné odpovědi. Každá odpověď byla ohodnocena buď 1, 2 nebo 3 body. Toto bodové ohodnocení pro respondenty nebylo viditelné, aby nemohlo žádným způsobem ovlivnit jejich odpověď. Součet celkových bodových hodnot odpovědí udává dle autorky úroveň emoční inteligence. Dle dosaženého skóre v testu můžeme respondenty rozdělit do tří skupin úrovně emoční inteligence:

- Výsledný součet 19-30 bodů – Nízká úroveň EI
- Výsledný součet 31-45 bodů – Střední úroveň EI
- Výsledný součet 46-57 bodů – Vysoká úroveň EI

Tento test je zároveň koncipován tak, že určitá skupina otázek vypovídá úroveň jednotlivých emočních kompetencí (stavebních kamenů EI). V případě tohoto testu to byli stavební kameny dle autorky: sebeuvědomění (identifikovat vlastní pocity a rozumět jim), sebeovládání (umět ovlivňovat a řídit své pocity), expresivita (umět prožívat a vyjadřovat své pocity), empatie (identifikovat pocity druhých a rozumět jim, sociální dovednosti (umět ovlivňovat a řídit pocity ostatních) a postoj k pocitům. Pro účely mého výzkumu jsem pracovala s 4 emočními kompetencemi, které se nejčastěji řadí mezi základní stavební kameny EI, což jsou sebeuvědomění, sebeovládání, empatie a sociální dovednosti.

Součet bodových hodnot u jednotlivých emočních kompetencí (vždy 3–9 bodů) odpovídá úrovni dané kompetence. Dle tohoto součtu můžeme úroveň jednotlivých kompetencí rozdělit opět do těchto tří skupin:

- Součet 3-4 body – Nízká úroveň emoční kompetence
- Součet 5-7 bodů – Střední úroveň emoční kompetence
- Součet 8-9 bodů – Vysoká úroveň emoční kompetence

Tohoto způsobu jsem využila při porovnávání vlivu jednotlivých emočních kompetencí na profesní spokojenost dentálních hygienistek. Tento test emoční inteligence jsem zvolila vzhledem k jeho nižší časové náročnosti a komfortnímu vyhodnocování výsledků, což bylo pro účely mé práce dostačující a vhodnější než běžně užívané rozsáhlé a více časově náročné testy EI.

Druhá část dotazníku zjišťovala životní a pracovní spokojenost u dentálních hygienistek. Tuto část tvořili 4 otázky formulované jako oznamovací věty (např. „Ve svém osobním životě jsem:“). Respondenti na tyto otázky odpovídali prostřednictvím škály spokojenosti (velmi nespokojen(a), nespojen(a), spíše nespokojen(a), spíše spokojen(a), spokojen(a), velmi spokojen(a)). Každá z otázek zjišťovala spokojenost v jednotlivých oblastech, které dohromady tvoří celkovou životní spokojenost. Tyto otázky byly vytvořeny na základě dotazníku životní spokojenosti, který se běžně pro tyto účely používá. Z důvodů vyšší časové náročnosti tohoto dotazníku byli použity pouze vybrané otázky, které byly pro mé výzkumné účely důležité.

2.3 Výsledky dotazníkového šetření

V této kapitole jsou popsány výsledky dotazníkového šetření. První část se věnuje charakteristice výzkumného souboru. Další část popisuje celkové dosažené hodnoty v testu emoční inteligence. Následující část se věnuje porovnání těchto hodnot ve vztahu s věkem a životní a pracovní spokojeností dentálních hygienistek. V poslední části se věnuji porovnání významnosti jednotlivých emočních kompetencí v profesním životě dentálních hygienistek.

Výsledky dotazníkového šetření byly zaznamenány do grafů a tabulek v programu Excel 2019 a následně vyhodnocovány. K vyhodnocení výsledků byli použity charakteristiky středních hodnot – průměr, modus a medián.

2.3.1 Charakteristika výzkumného souboru

Cílovou skupinou v rámci našeho výzkumného souboru jsou dentální hygienistky a studenti dentální hygieny. Výsledný soubor čítá 130 respondentů. Respondenti byli seznámeni s účelem dotazníku a ubezpečeni o tom, že jejich účast na výzkumu je zcela dobrovolná a anonymní.

V následujících tabulkách je uvedena struktura výzkumného souboru z hlediska pohlaví, věku a nejvyššího dosaženého vzdělání. Pro následující účely výzkumu jsem pracovala pouze s proměnnou věku. Dosažené vzdělání a pohlaví respondentů uvádím pouze pro informační účely.

Tabulka 2 ukazuje rozložení výzkumného souboru dle pohlaví. Výzkumu se zúčastnilo 127 žen (98 %) a pouze 3 muži (2 %).

Tabulka 2 - Rozložení výzkumného souboru dle pohlaví

Pohlaví	Počet respondentů	%
Muž	3	2 %
Žena	127	98 %
Celkový součet	130	100 %

Zdroj – autor

Následující tabulka (Tabulka 3) znázorňuje rozložení respondentů dle dosaženého vzdělání. Nejpočetnější zúčastněnou skupinu tvořili dentální hygienistky s vzděláním z vyšší odborné školy s počtem 65 respondentů (50 %). Zbýlých 32 % výzkumného souboru tvořili dentální hygienistky s vzděláním z vysoké školy (41 respondentů), nejméně zastoupenou skupinou byli studenti dentální hygieny s počtem 24 respondentů (18 %).

Tabulka 3 - Rozložení výzkumného souboru dle dosaženého vzdělání

Nejvyšší dosažené vzdělání	Počet respondentů	%
Student/ka	24	18 %
Vysoká škola	41	32 %
Vyšší odborná škola	65	50 %
Celkový součet	130	100 %

Zdroj – autor

V následující tabulce (Tabulka 4) je zobrazeno rozložení respondentů dle věku. Respondenti byli rozřazeni do 4 věkových kategorií. První věkovou skupinu, do 25 let, tvořilo 36 dentální hygienistek (28 %). Nejpočetnější skupinou byli dentální hygienistky ve věkovém rozmezí 26-35 let s počtem 67 respondentů (52 %). Ve věkovém rozmezí 36-45 let se podařilo shromáždit 18 respondentů (14 %) a zbylých 9 respondentů (7 %) bylo starších 46 let.

Tabulka 4 - Rozložení výzkumného souboru dle věku

Věk	Počet respondentů	%
do 25 let	36	28 %
26-35 let	67	52 %
36-45 let	18	14 %
46 let a více	9	7 %
Celkový součet	130	100

Zdroj – autor

2.3.2 Porovnání výsledků testu EI ve vztahu k jednotlivým proměnným

V následující části práce budou uvedeny výsledky testu emoční inteligence. Dále budou prezentovány výsledky, které se zabývají vztahem EI k proměnným věk a míra spokojenosti.

Následující tabulka (Tabulka 5) zobrazuje hodnocení výsledků testu EI. Průměrné skóre respondentů v testu emoční inteligence je 43 bodů, Nejvyšší dosažená hodnota je 50, přičemž nejvyšší možné skóre v testu je 57 bodů. Nejnížší dosažené skóre je 24 bodů, kdy nejnížší možná dosažená hodnota je 19 bodů. Nejčastější skóre je 43 bodů, což zároveň odpovídá i průměrnému skóre v testu

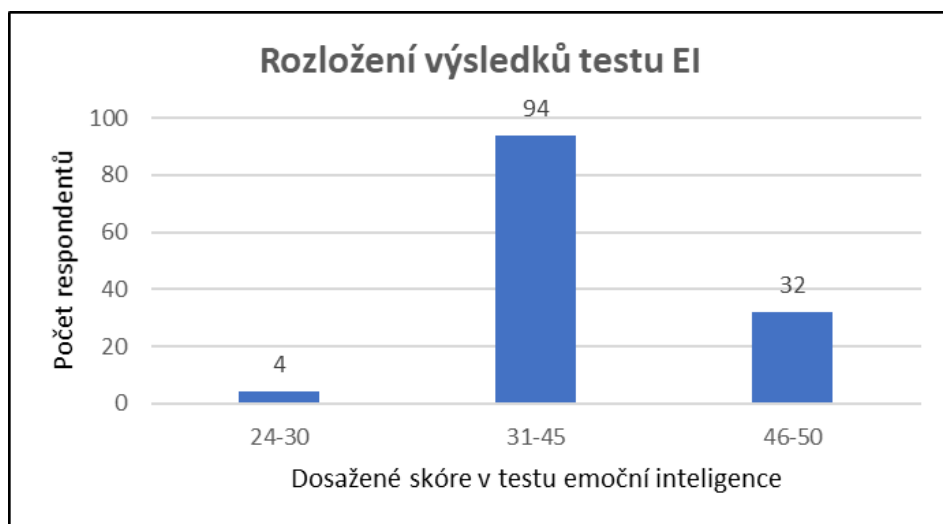
Tabulka 5- Hodnocení výsledků testu EI

Dosažené hodnoty v testu EI	Skóre
Maximální hodnota	50
Minimální hodnota	24
Průměrná hodnota	43
Nejčastější hodnota	43

Zdroj – autor

V následujícím grafu (Graf 1) vidíme rozložení výsledků testu dle frekvence respondentů. Do bodové kategorie 19-30 bodů, která odpovídá nízké úrovni emoční inteligence (19-30 bodů) se zařadili 4 respondenti. Nejvíce respondentů s počtem 96 získalo v testu skóre 31-45 bodů – střední úroveň emoční inteligence. Vysoké úrovně emoční inteligence (46-57 bodů) dosáhlo 32 respondentů.

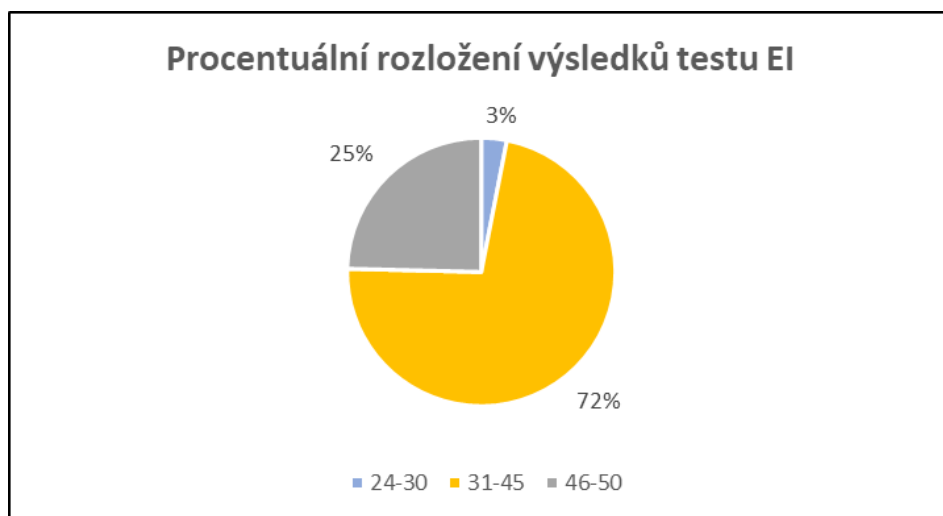
Graf 1 - Rozložení výsledků testu EI



Zdroj – autor

V Grafu 2 je uvedeno procentuální vyjádření výsledků testu. Nízké úrovně EI dosáhli 3 % dentálních hygienistek, celých 72 % dosáhlo střední úrovně a zbylých 25 % respondentů disponuje vysokou úrovní EI.

Graf 2 - Procentuální rozložení výsledků testu EI

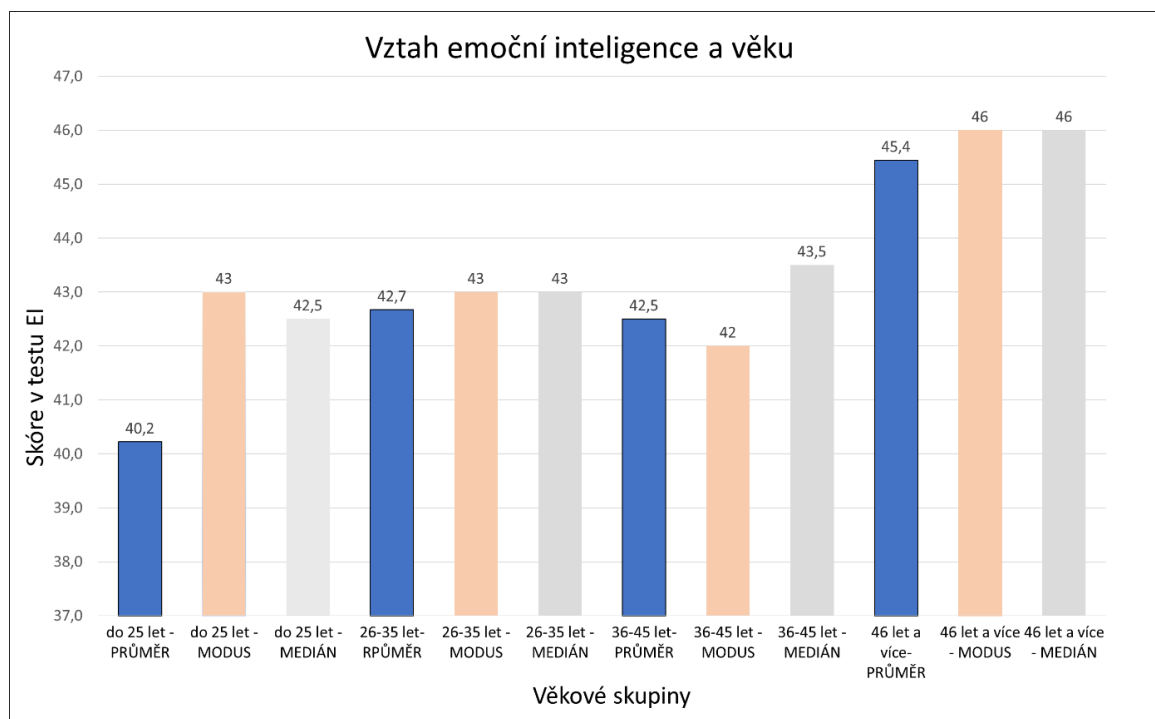


Zdroj – autor

V následujícím grafu (Graf 3) jsme porovnávali průměrné dosažené skóre v testu u jednotlivých věkových kategorií. Průměrné skóre v testu u věkové skupiny respondentů do 25 let bylo 40,2 bodů. U věkové skupiny 26-35 let došlo k nárůstu na průměrné skóre 42,7 bodů a u skupiny 36-45 let bylo naměřeno průměrné skóre 42,5 bodů. Nejvyšší naměřené hodnoty byli u skupiny respondentů nad 46 let, u kterých průměrné skóre dosahovalo 45,4 bodů.

Pro doplnění studie jsou uvedeny i modus a medián u jednotlivých věkových skupin. Modus u věkové skupiny do 25 let odpovídá skóre 43 bodů, u následujících věkových skupin hodnoty kolísají mezi 42-43 body až u skupiny respondentů nad 46 let dochází k velkému vzrůstu hodnot na 46 bodů.

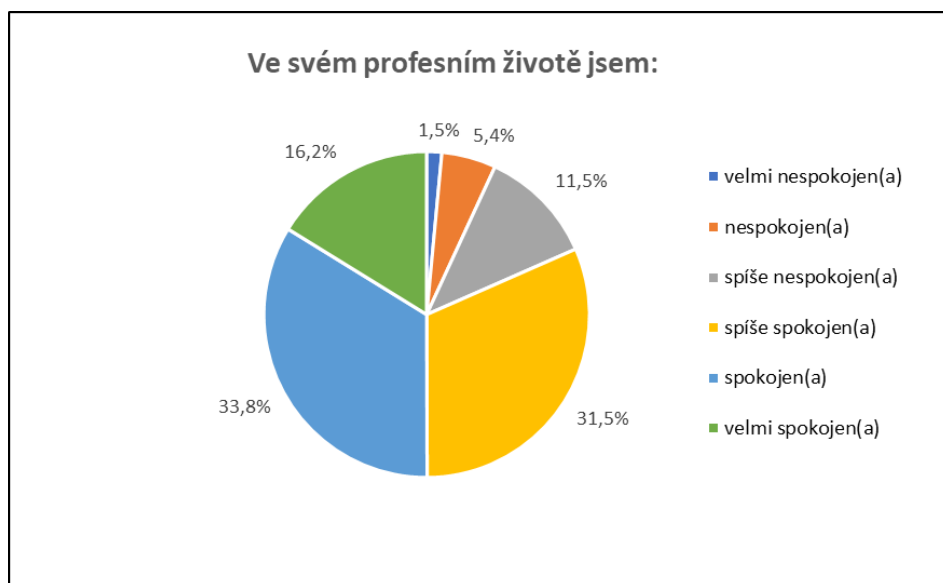
Graf 3 - Vztah emoční inteligence a věku



Zdroj – autor

Graf 4 zobrazuje spokojenost dentálních hygienistek v profesním životě. Většina dentálních hygienistek je spokojena (33,8 %) nebo alespoň spíše spokojena (31,5 %). Dokonce velmi spokojeno je ve své profesi 16,2 %. Zbýlých 18,4 % vypovídá nespokojenost v pracovním životě, přičemž 11,5 % je spíše nespokojena, 5,4 % nespokojena a pouhých 1,5 % respondentů velmi nespokojena.

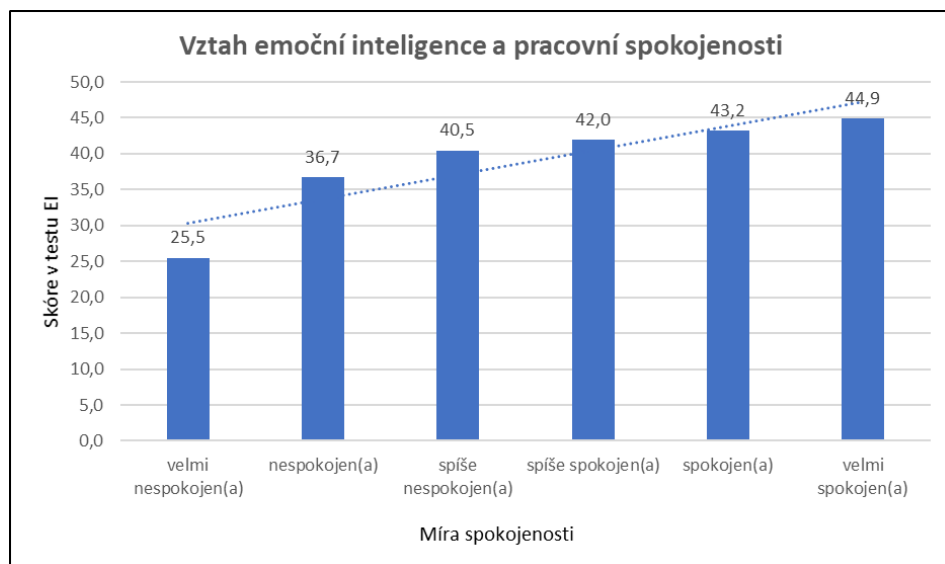
Graf 4- Spokojenost v profesním životě



Zdroj – autor

Následující graf (Graf 5) porovnává průměrné skóre v testu EI a míru spokojenosti v profesním životě. U respondentů, kteří odpověděli velmi nespokojen(a) bylo průměrné skóre nejnižší a to 25,5 bodů. Dále na stupnici nespokojenosti došlo k prudkému vzrůstu na 36,7 bodů (nespokojen(a)) až 40,5 bodů (na spíše nespokojen(a)). U skupin respondentů hodnotící svůj profesní život na škále spíše spokojen(a) (42 bodů), spokojen (a) (43,2 bodů) a velmi spokojen(a) (44,9 bodů), sledujeme vyšší průměrné hodnoty než u respondentů ze škály nespokojenosti.

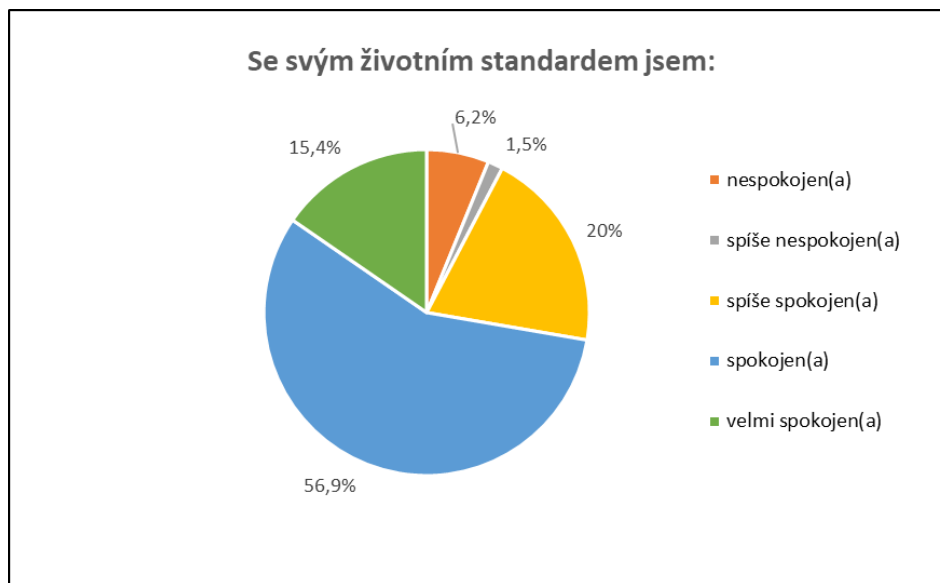
Graf 5- Vztah emoční inteligence a pracovní spokojenosti



Zdroj – autor

Další graf (Graf 6) vypovídá celkovou životní spokojenost respondentů. Přes polovinu respondentů (56,9 %) uvedlo, že je se svým životním standardem spokojen(a), 20 % respondentů odpovědělo spíše spokojen(a) a 15,4 % uvedlo, že je dokonce velmi spokojen(a). Zbýlých 7,7 % respondentů není se svým životním standardem spokojena, přičemž nikdo z respondentů neuvedl odpověď velmi nespokojen(a).

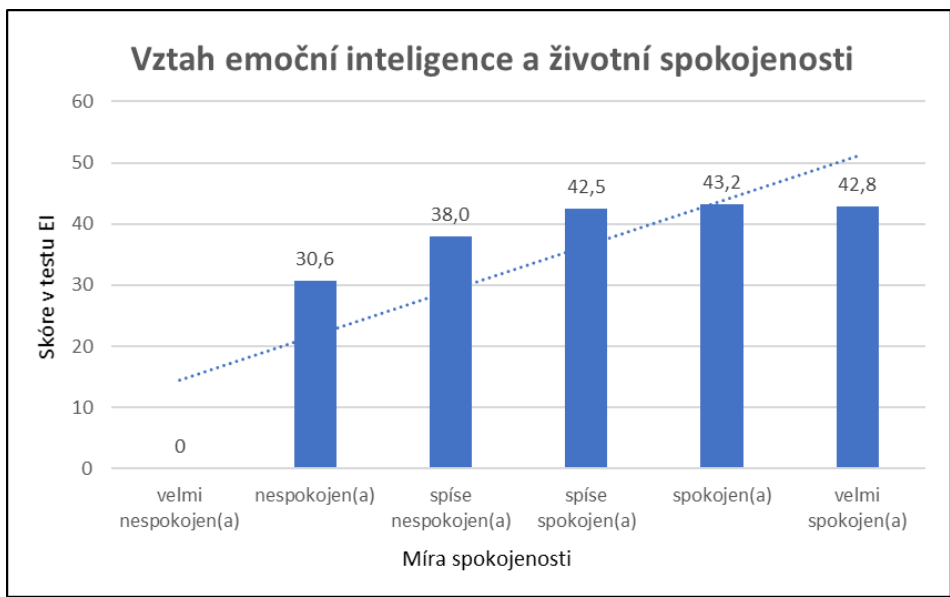
Graf 6- Celková životní spokojenost



Zdroj – autor

V grafu 7 jsou porovnány průměrné hodnoty v testu EI a spokojenost s životním standardem. Respondenti udávající odpověď nespokojen(a) získali průměrné skóre 30,6 bodů. U respondentů, kteří jsou spíše nespokojeni došlo k vzrůstu skóre na průměrných 38 bodů. Žádný z respondentů neuvedl odpověď velmi nespokojen(a). Na škále uvádějící stupně spokojenosti se hodnoty pohybovali kolísavě mezi 42,5 - 43,2 body.

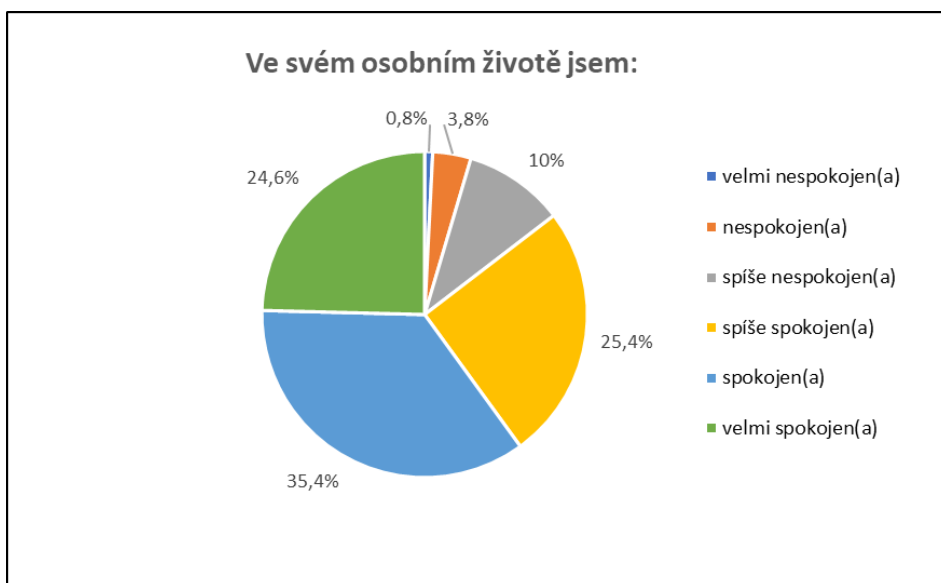
Graf 7-Vztah emoční inteligence a životní spokojenosti



Zdroj – autor

Nadcházející graf (Graf 8) uvádí spokojenost dentálních hygienistek v osobním životě. Nejvíce respondentů (35,4 %) uvedlo, že je spokojen(a), velmi spokojen(a) nebo spíše spokojen(a). Pouze zbylých 14,6 % respondentů odpovědělo mírou nespokojenosti.

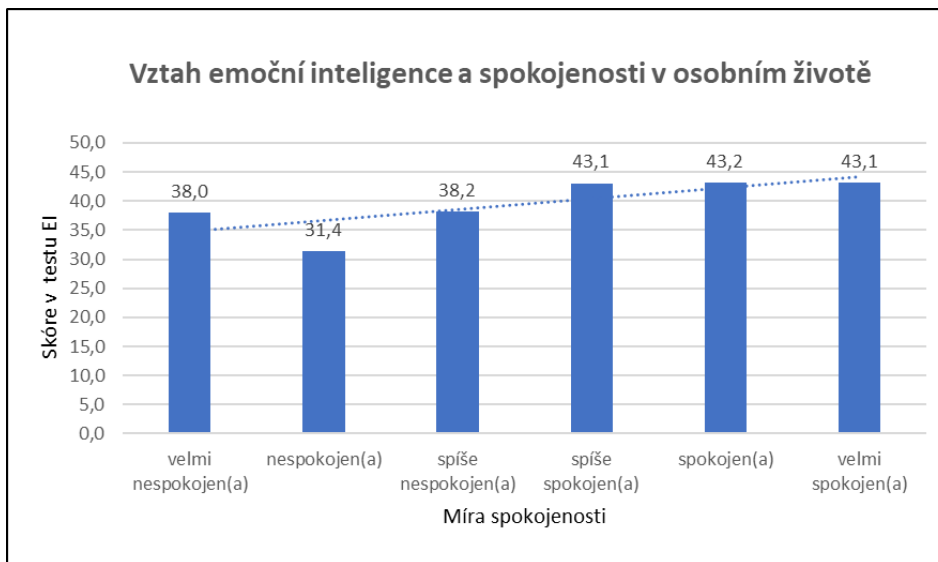
Graf 8-Spokojenost v osobním životě



Zdroj – autor

V grafu 9 je uvedeno porovnání průměrného skóre v testu EI s udávanou mírou spokojenosti v osobním životě. Skóre respondentů odpovídající na škále mírou nespokojenosti dosahovali skóre 31,4 – 38 bodů, zatímco respondenti udávající spokojenost disponovali skóre 43,1 – 43,2 bodů.

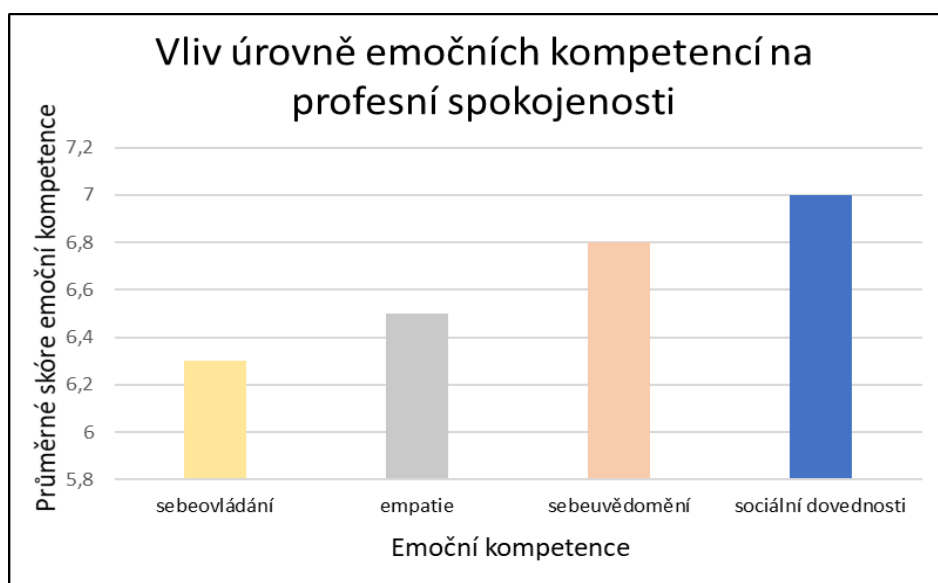
Graf 9-Vztah emoční inteligence a spokojenosti v osobním životě



Zdroj – autor

V grafu 10 jsem porovnávala průměrné hodnoty EI u jednotlivých emočních kompetencí u respondentů, kteří uvedli určitou míru spokojenosti v profesním životě. (spíše spokojen(a), spokojen(a), velmi spokojen(a)). Průměrná hodnota EI u kompetence sebeovládání byla 6,3 bodů, u empatie 6,5 bodů, u sebeuvědomění 6,8 bodů. Nejvyšší hodnoty byli zaznamenány u sociálních dovedností, kde skóre odpovídá 7 bodům.

Graf 10- Vliv úrovně emočních kompetencí na profesní spokojenost



Zdroj – autor

2.4 Diskuse

Jak již bylo zmíněno v předchozích kapitolách, během dvoutýdenního sběru dat se mi podařilo získat 130 odpovědí mého dotazníku. Tento počet respondentů považuji za úspěch vzhledem k náročnější časové dotaci na vyplnění dotazníku. Zároveň tento počet hodnotím jako dostačující a zpracovatelný pro výzkumné účely mé práce.

Prvním z výzkumných cílů bylo zmapovat úroveň emoční inteligence u dentálních hygienistek. Dle Hájka (2006) je vyšší úroveň EI předpokladem pro výkon pomáhajících profesí, mezi které patří i profese dentální hygienistky.⁴⁵

⁴⁵ HÁJEK, Karel. Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání., pozn.1, s.11

Předpokládala jsem tudíž vyšší nebo střední úroveň emoční inteligence. Výsledky mého výzkumu ukazují, že pouze 3 % dentálních hygienistek dosáhli nízké úrovně EI a zbylých 97 % ovládají úroveň střední nebo vysokou. Výsledky tedy potvrzují můj předpoklad a shodují se s výsledky dalších výzkumů na toto téma. Sušňová (2009) ve své výzkumné práci porovnávala úroveň emoční inteligence u pomáhajících a ostatních profesí. Její studie potvrdila vyšší úroveň emoční inteligence jako předpoklad pro výkon pomáhajících profesí.⁴⁶ Podobné studie se shodnými výsledky byly provedeny i u dalších pomáhajících profesí. Součková (2018) potvrdila ve své studii vyšší úroveň emoční inteligence jako předpoklad pro výkon profese praktických sester.⁴⁷ Sarisová (2015) došla k stejnému závěru ve své studii u profese zdravotnických záchranářů.⁴⁸

První z mých hypotéz (hypotéza č.1) se věnovala vztahu emoční inteligence a věku. Předpokládala jsem, že úroveň emoční inteligence se zvyšuje s rostoucím věkem. Z výsledků zaznamenaných v Grafu 3 je patrný významný rozdíl průměrného skóre v testu EI mezi kategorií respondentů do 25 let (40,2 bodů) a kategorií nad 46 let (45,4 bodů). U skupiny starší 46 let se průměrná hodnota 45,4 bodů úzce přibližuje k bodové hranici 46 bodů, která již odpovídá vysoké úrovni EI. Výsledky ukazují lineární růst průměrné dosažené úrovně emoční inteligence se zvyšujícím se věkem. Lineární nárůst potvrzuje i porovnání hodnoty medián, kde sledujeme rozdíl z 42,5 bodů (do 25 let) na 46 bodů (46 let a více).

Na základě toho **potvrzují** hypotézu č.1.

Toto zjištění může souviset se skutečností, že se zvyšujícím se věkem přibývají získané životní zkušenosti, s čímž by měla stoupat i úroveň emoční inteligence. Dosavadní studie zabývající se souvislostí věku a emoční inteligence zatím nepotvrdili zcela jednoznačné výsledky. Studie autora Kafetsios (2004), na které jsem zakládala svou hypotézu, prokazuje pozitivní rostoucí vztah mezi EI

⁴⁶SUŠŇOVÁ, Marie. Emoční inteligence. Zlín, 2009. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Mgr. Helena Řeháčková. [EI obecně.pdf](#)

⁴⁷SOUČKOVÁ, Iveta. *Úroveň emoční inteligence sester ve vybraných zdravotnických zařízeních*. Jihlava, 2018. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava, Katedra zdravotnických studií. Vedoucí práce PhDr. Ingrid Juhásová, PhD. [úroveň EO sester.pdf](#)

⁴⁸SARISOVÁ, Kristina. *Emoční inteligence a strategie zvládnání stresu u zdravotnických záchranářů*. Praha, 2015. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí práce PhDr. Markéta Niederlová, Ph.D. [eq záchranáři.pdf](#)

a většinou a shoduje se tak s mými výsledky.⁴⁹ K opačnému výsledku dospěla Sarisová (2015), která ve svém výzkumu zjišťovala tento vztah u zdravotnických záchranářů.⁵⁰ Rozdíl mezi výsledky této studie a výsledky mého výzkumu může být způsoben tím, že autorka použila ve své práci jiné metody zjišťující úroveň emoční inteligence a pracovala s nižším počtem respondentů.

Dále jsem se zabývala korelací mezi úrovní emoční inteligence a jednotlivými oblastmi spokojenosti v životě dentálních hygienistek.

Z výsledků mého průzkumu spokojenosti v profesním životě vyplývá, že více než tři čtvrtiny dentálních hygienistek je v určité míře spokojena ve svém profesním životě a pouze zbylých 18,4 % uvádí nespokojenost v profesním životě. Toto zjištění zároveň koresponduje s výsledky testu EI, ve kterém bylo zjištěno, že 72 % dentálních hygienistek disponuje střední úrovní emoční inteligence nebo dokonce úrovní vysokou (25 %). Většina (97 %) dentálních hygienistek tedy disponuje vyšší nebo střední úrovní emoční inteligence a zároveň valná většina dentálních hygienistek (81,6 %) uvádí spokojenost ve svém profesním životě. Již na základě toho můžeme sledovat souvislost mezi úrovní EI a spokojeností v profesním životě.

Této souvislosti se dále věnovala hypotéza č.2, která předpokládala, že dentální hygienistky disponující vyšší úrovní emoční inteligence budou zároveň více spokojeny ve svém profesním životě. Z výsledků je patrné, že respondenti, kteří jsou velmi nespokojeni (25,5 bodů) ve svém pracovním životě disponují dle testu EI nízkou úrovní emoční inteligence, zatímco u respondentů, kteří jsou velmi spokojeni (44,9 bodů) je EI na středně rozvinuté úrovni. Míra profesní spokojenosti se tedy zvyšuje rovnoměrně s rostoucí úrovní emoční inteligence.

Na základě toho **potvrzují** hypotézu č.2.

Výsledky mého výzkumu se shodují s výsledky studie autorky Urbanové (2020), která zjišťovala tento vztah u učitelů, u kterých potvrdila statisticky významný vztah mezi úrovní EI a mírou prožívané pracovní spokojenosti.

⁴⁹ KAFETSIOS, Konstantinos. Attachment and emotional intelligence abilities across the lifespan. *Personality and Individual Differences*. pozn. 41

⁵⁰SARISOVA, Kristina. *Emoční inteligence a strategie zvládání stresu u zdravotnických záchranářů*. pozn. 4, s. 57

Výsledky u profese učitelů a profese dentálních hygienistek korespondují s náplní práce jednotlivých profesí. Obě tyto profese vyžadují přímý kontakt s lidmi, jsou psychicky náročné a vyžadují vyšší míru emoční inteligence, tudíž i profesní spokojenost stoupá s vyšší mírou EI.

Dále jsem zjišťovala pro celkovou životní spokojenost u dentálních hygienistek. Výsledky ukazují, že podobně jako u spokojenosti v profesním životě, je většina dentálních hygienistek (92,3 %) určitou mírou spokojena i se svým životním standardem. Tyto výsledky, podobně jako u profesní spokojenosti, opět korespondují s celkovou úrovní EI dentálních hygienistek a poukazují na souvislost mezi těmito dvěma proměnnými.

Tuto souvislost zároveň předpokládala hypotéza č. 3, která zjišťovala vztah mezi úrovní emoční inteligence a spokojeností s životním standardem. Výsledky ukazují, že respondenti udávající odpověď nespokojen(a) získali průměrné skóre 30,6 bodů v testu EI, zatímco u respondentů, kteří jsou spokojeni bylo dosaženo skóre 43,2 bodů. Tento rozdíl krajních hodnot vykazuje lineární nárůst životní spokojenosti s vyšší úrovní emoční inteligence.

Na základě toho **potvrzují** hypotézu č.3.

Výsledky mého výzkumu se opět shodují s výsledky studie Urbanové (2020), která došla k podobným výsledkům u profese učitelů.

Následující z otázek zjišťovala spokojenost dentálních hygienistek v osobním životě. Výsledky opět ukazují, že většina respondentů (85,4 %) je spokojena i ve svém osobním životě. Tyto výsledky opět poukazují souvislost s vyšší úrovní EI u dentálních hygienistek.

Touto souvislostí se zabývala hypotéza č.4, která předpokládá, že existuje významná souvislost mezi úrovní EI a mírou prožívané spokojenosti v osobním životě. Při porovnání úrovně EI a míry spokojenosti v osobním životě sledujeme mírný nárůst úrovně EI mezi respondenty, kteří udávají určitou míru nespokojenosti (38 bodů) a určitou míru spokojenosti (43,1 bodů). Tento mírný nárůst hodnot vypovídá lehký pozitivní vztah mezi úrovní EI a spokojeností dentálních hygienistek v osobním životě.

Na základě tohoto zjištění **potvrzují** hypotézu č.4.

K podobnému závěru dospěli i autoři Mehta a Mehta (2015), jejichž studie potvrdili významnou pozitivní korelaci mezi úrovní EI a spokojeností učitelů v osobním životě.⁵¹

Při porovnání úrovně EI a míry spokojenosti v profesním životě, osobním životě a celkové životní spokojenosti sledujeme nejvýraznější rozdíl krajních hodnot úrovně EI u spokojenosti v profesním životě (z velmi nespokojen(a) - 25,5 bodů na velmi spokojen(a) - 44,9 bodů). U celkové životní spokojenosti je patrný méně výrazný rozdíl krajních hodnot z 30,6 bodů na 43,2 bodů. Nejméně významný rozdíl byl zaznamenán u spokojenosti v osobním životě, u které byl naměřen lehký rozdíl hodnot z 38 bodů na 43,1 bodů. Z těchto výsledků vyplývá, že úroveň emoční inteligence má větší vliv na spokojenost v profesním životě, nežli spokojenost v životě osobním. Toto zjištění zároveň potvrzuje důležitost emoční inteligence právě v profesním životě.

Poslední výzkumným cílem bylo zjistit, která z emočních kompetencí je nejdůležitější pro profesní spokojenost dentálních hygienistek. Výsledky ukázali, že průměrná hodnota EI u kompetence sebeovládání dosahovala 6,3 bodů, u empatie 6,5 bodů a u sebeuvědomění 6,8 bodů. Nejvyšší skóre (7 bodů) bylo zaznamenáno u schopnosti sociálních dovedností, což vypovídá, že rozvinuté sociální dovednosti mají největší vliv na profesní spokojenost dentálních hygienistek. Toto zjištění odpovídá skutečnosti, že profese dentální hygienistky vyžaduje přímý kontakt s lidmi, tudíž je důležité mít dobře rozvinuté sociální dovednosti a schopnost komunikace. Výsledky také vypovídají, že druhou nejdůležitější kompetencí u dentálních hygienistek je schopnost sebeuvědomění. Tato skutečnost koresponduje s kontextem celého konceptu emoční inteligence, neboť rozvinutá schopnost sebeuvědomění je základem pro všechny další emoční kompetence.

⁵¹ MEHTA, P. and MEHTA, B. Emotional Intelligence in Relation to Satisfaction with Life: A Study of Govt. Secondary School Teachers. *Indian Journal of Positive Psychology*, pozn.44

Výzkumné cíle, které jsem si v rámci mé práce stanovila se mi podařilo naplnit a práce splnila má očekávání. O konceptu emoční inteligence se mi podařilo shrnout dostatek informací a propojit je s profesí dentální hygienistky. Na základě dosažených výsledků mého výzkumu věřím, že věnovat se emoční inteligenci má opravdu svůj smysl, protože její rozvoj má nepostradatelný význam v profesním i osobním životě.

Závěr

Emoční inteligence je v současné době populární téma, kterému je věnována pozornost nejen ve zdravotnictví. Vyšší úroveň emoční inteligence zaručuje větší úspěch a spokojenost v profesním i osobním životě. Dentální hygienistky ovládající schopnosti emoční inteligence dokáží lépe rozeznat své emoce i emoce ostatních a podle toho vhodně reagovat, jsou více empatické a ovládají dobré komunikační schopnosti, což jim umožňuje navazovat lepší vztahy nejen s pacienty, ale i s pracovním kolektivem.

Tato bakalářská práce se zabývala tématem emoční inteligence v praxi dentálních hygienistek. Cílem realizovaného výzkumu bylo zmapovat úroveň emoční inteligence u dentálních hygienistek. Následně zjistit, jakých hodnot nabývá emoční inteligence u dentálních hygienistek v závislosti na věku a v souvislosti s mírou prožívané životní a pracovní spokojenosti. Poslední výzkumným cílem bylo zjistit, která z emočních kompetencí je pro profesní spokojenost dentální hygienistky nejdůležitější.

Na základě realizovaného výzkumu byla zjištěno, že dentální hygienistky disponují střední úrovní emoční inteligence a, že úroveň emoční inteligence se u dentálních hygienistek zvyšuje s rostoucím věkem. Dále z výzkumu vyplývá, že vyšší úroveň emoční inteligence pozitivně ovlivňuje spokojenost dentálních hygienistek v profesním i osobním životě. Stanovené hypotézy tedy byly potvrzeny. Také bylo zjištěno, že rozvinuté sociální dovednosti jsou nejdůležitější emoční kompetencí, kterou by měli dentální hygienistky ovládat.

Práce s emoční inteligencí je v dnešní době důležitou součástí osobního i profesního rozvoje, neboť vyšší úroveň emoční inteligence má pozitivní vliv na spokojenost v profesním i osobním životě. Vyšší úroveň emoční inteligence je zároveň předpokladem pro výběr profese dentální hygienistky. Na základě této skutečnosti by mohli být v budoucnosti při výběru profese využívány testy emoční inteligence, které by danému zájemci vypověděli, zda je pro něj profese dentální hygienistky vhodná či nikoliv.

Souhrn

Cíl: Cílem bakalářské práce je zmapovat úroveň emoční inteligence u dentálních hygienistek, a to v souvislosti s jejich věkem a mírou prožívané životní a pracovní spokojenosti. Dalším cílem je zjistit, která z jednotlivých složek emoční inteligence je nejdůležitější pro profesní spokojenost dentálních hygienistek.

Metodika: Pro získání potřebných dat byl proveden výzkum pomocí dotazníkového šetření. Dotazník byl vytvořen pomocí Google formuláře a byl distribuován dentálním hygienistkám a studentům dentální hygieny pomocí elektronické pošty a facebookových skupin. Dotazník měl 2 části. První část byl test emoční inteligence. Druhou část tvořil dotazník životní spokojenosti. Celkový počet respondentů byl 130. K zaznamenání a vyhodnocení výsledků bylo použito programu Excel 2019.

Výsledky: Na základě vyhodnocení výzkumu bylo zjištěno, že úroveň emoční inteligence stoupá s rostoucím věkem a má pozitivní vliv na míru prožívané pracovní i životní spokojenosti. Dále bylo zjištěno, že nejdůležitější emoční kompetencí pro spokojenost v profesním životě dentálních hygienistek je ovládání sociálních dovedností a umění mezilidských vztahů.

Závěr: Emoční inteligence je nedílnou součástí celkové inteligence každého z nás, kterou je na rozdíl od IQ možné rozvíjet. Dentální hygienistky s vyšší úrovní emoční inteligence jsou více spokojeny ve svém osobním i profesním životě, proto by měl být práci s emoční inteligencí kladen větší důraz.

Klíčová slova: emoční inteligence, dentální hygienistka, emoce, životní spokojenost

Summary

Aim: The aim of the bachelor thesis is to map the level of emotional intelligence of dental hygienists, in relation to their age and level of life and work satisfaction. Another goal is to find out which one of the individual components of emotional intelligence is the most important for the professional satisfaction of dental hygienists.

Methods: To obtain the necessary data, a survey in the form of questionnaire was conducted. The survey was created using a Google form and was distributed to dental hygienists and dental hygiene students via e-mail and Facebook groups. The questionnaire consisted of 2 parts, the first being a test of emotional intelligence and the second being a set of questions pertaining to life satisfaction of dental hygienists. The total number of respondents was 130. Excel 2019 was used to record and evaluate the results.

Results: Based on the evaluation of the research, it was found that the level of emotional intelligence increases with increasing age and has a positive effect on the level of work and life satisfaction. It was also found that the most important emotional competence for satisfaction in the professional life of dental hygienists is the mastery of social skills and the art of interpersonal relationships.

Conclusion: Emotional intelligence is an integral part of the overall intelligence of each of us, which, unlike IQ, can be developed. Dental hygienists with a higher level of emotional intelligence are more satisfied in their personal and professional lives, so more emphasis should be placed on the development of emotional intelligence.

Key words: emotional intelligence, dental hygienist, emotions, life satisfaction

Seznam použité literatury

GEIST, Bohumil. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. ISBN 80-86226-07-7.

GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). Přeložil Markéta BÍLKOVÁ. V Praze: Metafora, 2011. ISBN 978-80-7359-334-6.

GOLEMAN, Daniel. *Práce s emoční inteligencí: jak odstartovat úspěšnou kariéru*. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6.

HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, c2006. ISBN 80-7367-107-7.

HERŠÁLKOVÁ, Jitka. *Pomůcky v komunikaci s pacienty v ordinaci dentální hygienistky*. Praha, květen 2013. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, 3. lékařská fakulta, stomatologická klinika. Vedoucí práce Mgr. Petra Křížová. https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/57517/BPTX_2012_2_11120_0_310092_0_135053.pdf?sequence=1&isAllowed=y

KANITZ, Anja von. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2582-6.

KAFETSIOS, Konstantinos. Attachment and emotional intelligence abilities across the lifespan. *Personality and Individual Differences*. 2004, 37. 129-145. 10.1016/j.paid.2003.08.006. <https://psycnet.apa.org/record/2004-15958-011>

KLIKA, Ludvík. *Emoční inteligence psychologický konstrukt*. Praha, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, evangelická teologická fakulta, Katedra sociální pedagogiky. Vedoucí práce PhDr. Vladimír Mašát. https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/51255/BPTX_2009_2_11270_0_261169_0_110872.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MEHTA, P. and MEHTA, B. Emotional Intelligence in Relation to Satisfaction with Life: A Study of Govt. Secondary School Teachers. *Indian Journal of Positive Psychology*, 03, 2015, vol. 6, no. 1. pp. 98-102 ISSN 22294937. <https://www.proquest.com/docview/1673345358?parentSessionId=yTPMvY7%2B3NioF7YBfKkeQHhAKeuqgH1C5OeUipc%2BMv4%3D>

MLEZIVOVÁ, Martina. *Sociální dovednosti v praxi pomáhajících profesí*. České Budějovice, 2012. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce PhDr. Vlastimila Urbanová. https://theses.cz/id/haiuha/Bakalsk_prce_-_Mlezivov.pdf

PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1086-6.

SARISOVÁ, Kristina. *Emoční inteligence a strategie zvládnání stresu u zdravotnických záchranářů*. Praha, 2015. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí práce PhDr. Markéta Niederlová, Ph.D.
<file:///C:/Users/Simi%C4%8Dek/Desktop/%C5%A0kola/Bakal%C3%A1%C5%99ka/Moje/eq%20z%C3%A1chran%C3%A1%C5%99i.pdf>

SLAMĚNÍK, Ivan. *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3311-1.

SOUČKOVÁ, Iveta. *Úroveň emoční inteligence sester ve vybraných zdravotnických zařízeních*. Jihlava, 2018. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava, Katedra zdravotnických studií. Vedoucí práce PhDr. Ingrid Juhásová, PhD. <https://is.vspj.cz>

STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-553-9.

SUŠŇOVÁ, Marie. *Emoční inteligence*. Zlín, 2009. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Mgr. Helena Řeháčková.
<https://theses.cz/id/j0lrhm?info=1;isslret=SU%25C5%25A0%25C5%25870V%25C3%2581%25>

URBANOVÁ, Monika. *Emoční inteligence v souvislosti s životní a pracovní spokojeností učitelů*. Olomouc, 2020. Magisterská diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí práce Mgr. Kateřina Palová. <https://theses.cz/id/86oykr/37048865>

VALINOVÁ, Veronika. *Pohled laické veřejnosti na dentální hygienu*. Brno, 2018. Bakalářská práce. Masarykova Univerzita, lékařská fakulta, katedra dentální. Vedoucí práce MUDr. Sylva Fikáčková.
https://is.muni.cz/th/byl5m/Pohled_laicke_veřejnosti_na_dentalni_hygienu_-_Valinova_bstyk.pdf

WILDING, Christine. *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Praha: Grada, 2010. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2754-7.

Seznam tabulek a grafů

Tabulky

Tabulka 1 - Přehled základních emocí.....	10
Tabulka 2 - Rozložení výzkumného souboru dle pohlaví	34
Tabulka 3 - Rozložení výzkumného souboru dle dosaženého vzdělání	34
Tabulka 4 - Rozložení výzkumného souboru dle věku.....	35
Tabulka 5 - Hodnocení výsledků testu EI.....	35

Grafy

Graf 1 - Rozložení výsledků testu EI	36
Graf 2 - Procentuální rozložení výsledků testu EI	36
Graf 3 - Vztah emoční inteligence a věku.....	37
Graf 4 - Spokojenost v profesním životě	38
Graf 5 - Vztah emoční inteligence a pracovní spokojenosti	39
Graf 6 - Celková životní spokojenost.....	40
Graf 7 -Vztah emoční inteligence a životní spokojenosti	41
Graf 8 -Spokojenost v osobním životě.....	42
Graf 9 -Vztah emoční inteligence a spokojenosti v osobním životě.....	43
Graf 10 - Vliv úrovně emočních kompetencí na profesní spokojenost.....	44

Přílohy

Příloha č.1:

Dotazník – Vztah emoční inteligence a životní spokojenosti u dentálních hygienistek

Pohlaví

- muž
- žena

Věk

- do 25 let
- 26-35 let
- 36-45 let
- 46 let a více

Dosažené vzdělání

- vyšší odborná škola
- vysoká škola
- student/ka

Test emoční inteligence: otázka č.1

- Zpravidla si uvědomuji, jak se cítím.
- Svých pocitů si nijak zvlášť nevšímám a většinou bych ani neuměl říct, jak se cítím.
- Někdy si uvědomím, jak se cítím, často ale také ne, nebo teprve až pozdě.

Test emoční inteligence: otázka č.2

- Své nálady příliš nevnímám.
- Často své změny nálad nedokážu pochopit.
- Když se moje nálada změní, obvykle vím, s čím to souvisí.

Test emoční inteligence: otázka č.3

- Často si pocitů všimnu teprve, když už jsou opravdu silné.
- Pocitů si všimnu často už v jejich počátcích.
- Většinou žádné jasné pocity vůbec nevnímám, spíš si všimnu tělesných změn (např. neklid).

Test emoční inteligence: otázka č.4

- Ve stresových, zátěžových situacích někdy příliš znervózním.
- Ve stresových, zátěžových situacích se dokážu sám snadno uklidnit.
- Ve stresových, zátěžových situacích rychle ztrácím nervy a dělám potom také mnoho chyb.

Test emoční inteligence: otázka č.5

- Když se opravdu rozčílím, přestávám se kontrolovat.

- Někdy řeknu ve zlosti věci, kterých potom lituji.
- Obvykle si včas všimnu, když se rozzlobím, a dokážu zlost ještě kontrolovat.

Test emoční inteligence: otázka č.6

- Když se rozčílím, dokážu se zase dostat zpátky do vnitřní rovnováhy.
- Když se rozčílím, často je pro mě obtížné znovu nalézt duševní rovnováhu.
- Můžu se celé hodiny rozčilovat kvůli věcem, které se nedaří.

Test emoční inteligence: otázka č.7

- Pokud možno nedávám své pocity vůbec najevo.
- Často působím rezervovaněji, než jsem.
- Zřetelně vnímám své pocity a umím je také dávat najevo.

Test emoční inteligence: otázka č.8

- Umím druhým dobře popsat, co cítím.
- Nenaučil jsem se mluvit o svých pocitech.
- Často mi chybí slova, kterými bych mohl popsat, co cítím.

Test emoční inteligence: otázka č.9

- Mám-li problémy, pomáhá mi, když si o tom s někým můžu otevřeně promluvit.
- O věcech, které mě tíží, si s ostatními sice povídám, ale nemluvím přímo o svých pocitech.
- Vyhýbám se tomu, mluvit s druhými o svých pocitech.

Test emoční inteligence: otázka č.10

- Někdy postřehnu, jak se ostatní cítí, často ale také ne.
- Zpravidla si nevšímnu, jaké emocionální pochody se v druhých odehrávají.
- Mám vyvinutý smysl pro to, jak se druzí lidé cítí.

Test emoční inteligence: otázka č.11

- Dokážu na ostatních snadno vypožorovat i drobné změny (např. výraz tváře, hlas, řeč).
- Někdy si takových neverbálních signálů povšímnu, často ale ne.
- Zpravidla se soustředím více na věcné otázky a o ostatní se příliš nestarám.

Test emoční inteligence: otázka č.12

- Obvykle si nepřipouštím myšlenky, že někdo vidí nebo cítí nějakou věc jinak.
- U lidí, kteří jsou podobní jako já, snadno poznám, co cítí. Lidem, kteří jsou jiní, nerozumím.
- Dokážu se snadno vžít do situace jiných lidí a vycítit, jak jim je.

Test emoční inteligence: otázka č.13

- Umím dobře zacházet s pocity druhých.
- Nevím, co mám dělat, když ostatní lidé dávají najevo své pocity.
- Když je někdo velmi emocionální, je mi to už spíš nepříjemné.

Test emoční inteligence: otázka č.14

- Když za mnou někdo přijde se svými osobními problémy, je to pro mě spíš obtížné.
- Často za mnou chodí lidé, aby si se mnou promluvili o věcech, které je tíží.
- Obvykle se na mě druzí se svými osobními problémy neobracejí.

Test emoční inteligence: otázka č.15

- Když se někdo rozčílí, přeruším rozhovor a pokračuji, až když se uklidní.
- Dokážu lidi, když se rozčílí, snadno uklidnit.
- Často nevím, co mám dělat, když se jiní rozčílí.

Test emoční inteligence: otázka č.16

- Považuji za důležité uvědomovat si své pocity.
- Záleží na tématu. Ve věcném kontextu nepokládám vlastní pocity za důležité.
- Obvykle nemá příliš smysl zabývat se vlastními pocity.

Test emoční inteligence: otázka č.17

- Považuji za téměř beznadějně rozumět jiným lidem.
- Často vůbec nepřemýšlím o tom, jak to ten druhý asi cítí.
- Snažím se ostatním porozumět.

Test emoční inteligence: otázka č.18

- Pocity se dají těžko ovlivnit. Musíme je brát, jak přicházejí.
- Myslím si, že je důležité umět ovlivňovat své pocity.
- Pocity v mnoha souvislostech spíš ruší, proto je lepší je vyloučit.

Se svým tělesným a duševním zdravotním stavem jsem:

- velmi spokojen(a)
- spokojen(a)
- spíše spokojen(a)
- spíše nespokojen(a)
- nespokojen(a)
- velmi nespokojen(a)

Ve svém profesním životě jsem:

- velmi spokojen(a)
- spokojen(a)
- spíše spokojen(a)
- spíše nespokojen(a)
- nespokojen(a)
- velmi nespokojen(a)

Ve svém osobním životě jsem:

- velmi spokojen(a)
- spokojen(a)
- spíše spokojen(a)

- spíše nespokojen(a)
- nespokojen(a)
- velmi nespokojen(a)

Se svým životním standardem jsem:

- velmi spokojen(a)
- spokojen(a)
- spíše spokojen(a)
- spíše nespokojen(a)
- nespokojen(a)
- velmi nespokojen(a)