

情绪智力、工作倦怠和工作满意度的关系

谢静涛

(湖南中医药大学应用心理学系,湖南 长沙 410208)

【摘要】 目的:探讨情绪智力与职业倦怠及工作满意度的关系。方法:采用情绪智力问卷、工作倦怠问卷和工作满意度问卷,对 424 为被试进行调查。结果:情绪智力、工作倦怠和工作满意度之间显著相关;情绪智力部分通过工作倦怠进而影响工作满意度。结论:工作倦怠在情绪智力与工作满意度之间具有部分中介作用。

【关键词】 情绪智力;工作满意度;工作倦怠

中图分类号: R395.6

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2011)03-0372-02

Relationship Between Emotional Intelligence, Job Burnout and Job Satisfaction

XIE Jing-tao

Applied Psychology Department, Hunan University of Chinese Medicine, Changsha 410007, China

【Abstract】 **Objective:** To explore the relationship between emotional intelligence, job burnout and job satisfaction. **Methods:** 424 participants finished Minnesota Satisfaction Questionnaire, MBI-GS (Maslach Burnout Inventory - General Survey) and Emotional Intelligence Scale. **Results:** Both emotional intelligence and job satisfaction is negatively related to job burnout, emotional intelligence affected job satisfaction indirectly by job burnout. **Conclusion:** Job burnout partially mediated the relationship of emotional intelligence and job satisfaction.

【Key words】 Emotional intelligence; Job satisfaction; Job burnout

情绪智力是指个体察觉自己和他人的情绪和体验,并以此来调节自己思维和行动的能力^[1]。以往大量研究显示情绪智力对有关工作场所结果变量有非常重要的影响^[2-4]。按照 Mayer 和 Salovey 的情绪智力能力模型,高情绪智力的员工在工作过程中能够迅速监控和管理其他因素对工作本身造成的不良情绪体验,并且能够调整情绪从而促进工作中的思维过程,获得更多的积极情感体验,进而能够提升工作满意度。Thomas 等的研究显示企业员工与管理者的情绪智力对员工工作满意度和工作绩效有显著影响^[5]。职业倦怠的发生是影响工作满意度的重要因素之一。刘小禹等的研究发现情绪智力对职业倦怠有显著影响^[6]。本研究在以往研究的基础上探讨情绪智力影响工作满意度的过程中工作倦怠的中介作用。

1 对象与方法

1.1 对象

本研究共取样 424 人。其中企业员工 224 人,男性 151 人,女性 73 人,平均年龄 27.48 岁;国家公务人员 200 人,其中男性 116 人,女性 84 人,平均年龄 42.56 岁。

1.2 工具

1.2.1 情绪智力量表中文版(WLEIS-C) 情绪智力量表由 Wong 和 Law 编制^[7]。该量表主要测量情绪智力以下四个方面的内容:①自我情绪评估;②他人

情绪评估;③情绪的控制;④情绪运用。得分越高表明情绪智力越高。

1.2.2 工作满意度量表 使用国内外常用的明尼苏达工作满意度问卷(MSQ)的短式量表^[8],一共由 20 个项目组成,主要测量内部满意度和外部满意度。

1.2.3 工作倦怠量表 采用李超平、时勘修订的通用版 MBI-GS^[9]。整个量表测量三个维度:情绪衰竭、玩世不恭和成就感降低。

2 结果

2.1 情绪智力、工作满意度和工作倦怠的相关

相关分析结果表明情绪智力四个维度与工作满意度之间显著正相关,工作倦怠各维度与工作满意度显著负相关,情绪智力四个维度与工作倦怠各维度也呈显著负相关,具体见附表。

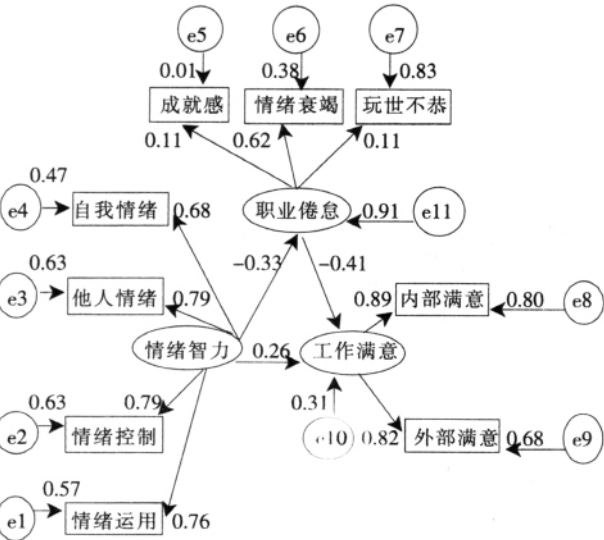
2.2 工作倦怠的中介作用分析

采用结构方程模型检验工作倦怠的中介作用,结果显示该模型拟合较好, $\chi^2(24)=125.96$,RMSEA=0.10,NFI=0.912,IFI=0.928,CFI=0.927,情绪智力到工作倦怠的路径系数为-0.33($P<0.001$),工作倦怠到工作满意度的路径系数为-0.41($P<0.001$),而情绪智力到工作满意度的直接路径系数为 0.26 ($P<0.05$)。因此工作倦怠在情绪智力影响工作满意度的过程中具有部分中介作用。具体如附图所示。

附表 情绪智力、工作满意度和工作倦怠的相关

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 内部满意度	1								
2 外部满意度	0.733**	1							
3 自我情绪评估	0.292**	0.251**	1						
4 他人情绪评估	0.259**	0.210**	0.592**	1					
5 情绪控制	0.319	0.222**	0.519**	0.609**	1				
6 情绪运用	0.289	0.176**	0.471**	0.599**	0.634**	1			
7 成就感降低	-0.248	-0.128**	-0.200**	-0.211**	-0.237**	-0.249**	1		
8 情绪衰竭	-0.254	-0.366**	-0.169**	-0.104**	-0.091	-0.099*	0.132**	1	
9 玩世不恭	-0.379	-0.375**	-0.253**	-0.221**	-0.256**	-0.221**	0.111*	0.563**	1

注: * $P<0.05$, ** $P<0.01$



附图 工作倦怠的中介作用模型

3 讨 论

本研究结果显示情绪智力各维度与工作满意度以及工作倦怠存在显著相关。工作倦怠指在职业领域中,个体的一种情感耗竭、人格解体和个人成就降低的症状,高情绪智力员工能够调节工作中情绪刺激的影响,通过强化、减少、延长、或是忽略一些情绪,来有效地运用他们的情绪调节机制,创造积极情绪,有效地应对消极情绪,从而降低工作倦怠发生的几率。同时 Kafetsios 等的研究显示情绪智力对工作满意度具有显著影响^[3],这也与本研究结果一致。

本研究同时显示工作倦怠在情绪智力影响工作满意度的过程中具有中介作用。Kafetsios 等发现在情绪智力对工作满意度的影响中个体对工作的情感体验具有中介作用,消极的工作情感体验会诱发情

感衰竭的发生,进而引起工作倦怠,降低工作满意度。所以高情绪智力员工能够正确看待和处理工作中负性情绪带来的影响,进而减小工作倦怠发生的可能。从而在工作当中体验到更高的工作满意度。

参 考 文 献

- 1 Salovey P, Mayer JD. Emotional intelligence. Imagination, Cognition-and Personality, 1990, 9: 185-211
- 2 Vacola M, Tsaousis I, Nikolaou I. The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organizational change. Journal of Managerial Psychology, 2003,19(2): 88-110
- 3 Carmeli A. The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. Journal of Managerial Psychology, 2003, 18: 788-813
- 4 Daus CS, Ashkanasy NM. The case for the ability-based model of emotional intelligence in organizational behaviour. Journal of Organizational Behavior, 2005, 26: 453-466
- 5 Thomas S, Susanna T, Linda A O'Hara. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. Journal of Vocational Behavior, 2006, 68: 461-473
- 6 刘小禹,章凯. 情绪智力影响工作倦怠机制中工作压力的中介作用研究. 西南师范大学学报,2008,33(3):148-154
- 7 Wong C, Law KS. The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. Leadership Quarterly, 2002, 23: 243-274
- 8 张梅英. 组织公平感对员工工作满意度的影响. 太原大学学报,2007,1:171-179
- 9 李超平,时勤. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响. 心理学报,2003,35(5):677-6 84

(收稿日期:2011-01-12)