

关于在情绪智力对工作满意度和情感承诺的关系中

: 积极情绪和消极情绪的调节效果的研究

董珈含* · 羊米林** · 韩仁洙***

논문요약

최근 조직구성원의 감성지능에 대한 관심이 고조되고 있다. 조직생활에 있어서는 지적지능 외에 감성지능이 구성원의 관계형성이나 직무수행에 더 영향이 크며 그 결과 직무만족이나 조직에 대한 태도에도 영향을 미치는 것으로 인식되고 있기 때문이다.

본 연구는 조직에서 구성원의 감성지능이 그들의 직무만족이나 조직에 대한 정서적 몰입에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 하였다. 동시에 그 과정에서 구성원의 긍정적 정서와 부정적 정서의 조절효과도 조사하였다.

실증적 조사 결과 구성원의 감성지능은 그들의 직무만족과 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 감성지능과 직무만족-정서적 몰입간의 관계에서 긍정적 정서의 조절효과는 나타나지 않았으나 부정적 정서는 조절효과가 있는 것으로 밝혀졌다.

본 연구 결과는 조직에서 구성원의 감성지능을 높일 수 있는 실천적 방안 마련의 필요성과 함께 종업원 선발 시 선발요소로서 부정적 정서에 대한 특별한 고려가 필요하다는 실천적 시사점을 제시해주고 있다.

주제어: 감성지능, 긍정적 정서, 부정적 정서, 직무만족, 정서적 몰입, 중국근로자

* 충남대학교 경영학과 박사과정 (제1저자)

** 충남대학교 경영학과 박사과정 (공동저자)

*** 충남대학교 경영학과 교수 (교신저자)

I. 绪论

随着经济的全球化,在现代市场经济中,工作复杂程度越来越高,环境的多变性越来越大,企业之间的竞争也越来越激烈,为了能在激烈的竞争中生存下来,企业需要不断地进行各种改革。最近,经营管理者们也逐渐认识到,要想让企业在快速变化的内、外环境中发展壮大,不仅需要员工具备能够完成基本任务、解决问题的能力,还应该具备较高的情绪管理和人际关系处理的能力。具有较高的情绪管理和人际关系处理能力的员工除了有很强的忍耐力,能够关心他人,乐意与他人一起解决问题以外,还能够快速调节自己的情绪,防止负面的情绪带来的不利的影响,所以现在企业急需拥有这样的高情绪智力的人才。被称为情绪智力之父的Goleman (1998)¹⁾指出,虽然IQ是获得工作并且维持这份工作的决定因素,但是,EQ是在职场上想超越其他员工获得更好成果的必要因素。同时,越来越多的研究报告指出情绪智力不仅对个人的职业开发和组织绩效起到关键性的作用,也对动机赋予、领导力的发挥、成员的献身精神以及组织承诺等有着很重要的影响。

近年来,情绪智力在个人的自我成长,企业生产率的提高,甚至在解决社会问题等各种领域中成为新的话题。在执行任务中,与他人产生冲突时,或者因为没有做好任务,而受到挫折时,如果不能及时地调节这些纠纷和负面情绪,内心就会逐渐地产生很大的压力,甚至会对工作失去热情。情绪智力高的员工,可以通过了解自己内心的情况和别人的心情来调节情绪,并有效地运用情感,与同事和上司维持良好的关系,这种关系能够影响整个组织气氛,促进建立和睦的组织环境,如果员工能在这样和睦的组织环境中工作,能够让他们对工作满意,对组织投入感情。

Daniel和Goleman(1995)²⁾指出,拥有较高的情绪智力的人不仅能处理好人际关系,更能在职场工作中取得较好的工作业绩及成就感。在如今的社会中,影响工作业绩及成就感的因素是自我调节能力,人际关系能力,共情能力等,而这些能力都可以包含在情绪智力中。

1) Goleman, D (1998), Working with the Emotional Intelligence, Bantam Books, New York, NY.

2) Goleman, Daniel(1995), Emotional Intelligence, New York: Bantam Book,

情绪智力高的组织成员能够拥有积极乐观的思想,能更好地处理纠纷,在面对各种困难的时候,为提出解决方案,会通过调节情绪来集中精力,从而更利于找到最好的、最合理的解决方案(Cooper & Sawaf, 1997)³⁾。而且,根据Mayer和Salovey(1997)⁴⁾的情绪智力能力模型观点,拥有高情绪智力的员工更能够管理和利用好自身以及他人的情绪,促进对组织的理解,从而有利于组织业绩的提升。

此外,随着现代企业管理理论的不断发展和对情绪的相关研究的深入,情绪在人们的工作和生活中都扮演着重要角色,情绪能左右人们的信念和态度,引导人们的思维、决策和行为。比如,当员工的情绪处于积极的状态时,可以为组织带来更多的效益,这是由于员工可以凭借自身的正面情绪感染到身边的同事、顾客,最终会影响到组织和员工自身的绩效。所以,情绪管理上升到了与知识、智力、专业素养等同等重要的地位。

但是,到目前为止,关于情绪智力、情绪、工作满意度、组织承诺等,这些与工作 and 组织有关的研究不是很多。关于组织期望的行动和态度的具体的论文也比较少,原因主要在于之前的研究一直忽略了企业目标与个人的情绪智力之间有很重要的联系。所以,本研究通过检测情绪智力、情绪、工作满意度和组织承诺之间的关系,来证明员工的情绪智力在能提高公司绩效的过程中起到一个非常重要的作用。

II. 理论背景和假设

1. 情绪智力, 工作满意度与情绪之间的关系

情绪智力的基础观点是管理者了解和控制自己和周围同事或员工情感的能力。情绪智力决定着企业能否有良好的业绩表现,它是近年来对企业业绩最有影响的因素之一。

情绪智力的定义最早是由Salovey和Mayer(1990)⁵⁾提出的,最初他们认为情绪智

3) Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). "Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations", New York: Grosset/ Putnam and organization, New York: Penguin Putnam.

4) Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is the emotional intelligence? Implications for education, In P. Salovey and D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence, New York, NY: Basic Books.

力是一种加工情绪信息的能力, 并认为情绪智力结构模型包含三个因素, 分别是评价和表达情绪的能力, 调节情绪的能力, 以及运用情绪的能力。之后, 两位学者通过不断地研究, 对情绪智力的定义进行修改, 最终, 他们基本确定了情绪智力是一种可以有效促使个体思考、理解情绪和情绪知识, 控制自身的情绪智力并促进更快地认知与成长的能力, 包含四个主要成分: (1) 情绪知觉、评估和表达能力; (2) 促进思维的能力; (3) 理解、分析情绪、运用情绪的能力; (4) 情绪管理、调节情绪、促进情绪和智力发展的能力(Salovey和Mayer, 1997)⁶⁾。

Goleman(1995)⁷⁾把情绪智力界定为: 识别自身和他人的情绪, 鞭策和鼓励自己, 并驾驭自身的情绪以及把握人际关系的能力。在其定义的基础上, 他把情绪智力划分为五个方面的能力: (1) 认识自我, 即认识自己的情绪能力; (2) 调节自我, 即能妥善管理自己情绪的能力; (3) 自我激励; (4) 共情, 即理解他人情绪的能力; (5) 人际关系处理。其中, 前三种能力反应了怎样管理我们自己, 后两种能力反应了怎么处理好和别人的关系。

Bar-On(1997)⁸⁾从情绪健康的角度, 阐述了情绪的社会的智力功能, 他认为情绪智力是影响个人应付环境需要和缓和压力的一系列情绪的、人格的和人际交往能力的综合, 并编制了世界上第一个测量情绪智力的标准化量表Emotional Quotient Inventory, 简称EQI。他在模型中提出情绪智力具有五个因素: 意识、理解并表达自我(内省能力); 意识、理解并与他人发生联系(人际智力); 处理强烈情绪以及控制个人冲动(压力管理); 适应变化并解决个人和社交问题(适应性)和一般情绪状态。

综合以上学者对情绪智力概念的解释, 情绪智力主要可以分为能力模型和混合模型。能力模型的定义主要是把情绪智力看作是一种能力, 包括认知、理解和管理,

5) Salovey, P., & Mayer, H. (1990). Emotional intelligence: Imagination, Cognition, and Personality, 9 (3), pp. 185-211.

6) Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is the emotional intelligence? Implications for education, In P. Salovey and D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence, New York, NY: Basic Books.

7) Goleman, Daniel(1995), Emotional Intelligence. New York: Bantam Book.

8) Bar-On . R. (1997), EQ-I: The emotional quotient inventory manual. A test of emotional intelligence. New York: NY: Multi-Health Systems, Ins.

以及运用情绪促进思考的能力；混合模型的定义是把情绪智力看作是能力和特质的混合，如感染力、压力管理和冲动控制，以及激励等情感特质。

所以，职场中具有较高情绪智力的员工表现为对自身情绪的察觉和辨别，同时会应用相对合理的方法来控制和改善自身的情绪。而且，在面对工作模糊、工作冲突以及和周围同事、领导的复杂关系时更容易把工作做好，产生的消极情绪也较少。

工作满意度是一种对工作及其有关方面的有良性感受的心理状态，是测定组织有效性的一个重要指标之一。通过对员工工作满意度的调查，可以了解员工对上级以及公司的看法，改善组织中的沟通问题，帮助组织进行诊断，监控组织的未来绩效，还可以保障员工的心理健康和提高员工的工作质量。

工作满意度最早是由Hoppock (1935)⁹⁾在对500名教师的工资满意程度的调查中提出的，他认为工作满意度是个人对工作的态度或取向，即个人在生理、心理上对工作环境与工作本身的满意程度，也就是个人对工资情况的主导反应。

由于学者们的研究立场不同，对工作满意度的定义也不同。如，Locke(1976)¹⁰⁾、Blum和Naylor(1968)¹¹⁾，Kalleberg(1977)¹²⁾这些学者认为，工作满意度是一个单一的概念，是对工作本身及有关环境所持有的一种态度或看法，是对其工作角色的整体情感反应，不涉及工作满意度的形成原因和过程。

Porter(1974)¹³⁾和Lawler(2001)¹⁴⁾、Stephen·P·Robbins(1991)¹⁵⁾、Dunn和Stephens(1972)¹⁶⁾等学者认为工作满意度是根据个人实际获得的报酬与其认为应

9) Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper and Brothers, New York, p. 47

10) Locke, E. A. (1976), *The Nature and Cause of Job Satisfaction*, In M. D.Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand Mc Nally.

11) Blum, M.L & J. C. Naylor(1968). *Industrial psychology: It's theoretical and social*.

12) Kalleberg AL (1977). "Work values and job rewards: a theory of job satisfaction", *Am. Sociol. Rev.*, 42: pp. 124-143

13) Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday R. T., & Boulian, P. V. (1974), *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians*, *Journal of Applied Psychology*, 59, pp. 603-609.

14) Lawler, E. J. (2001). *An affect theory of social exchange* [Electronic version]. (2), pp. 321-352.

15) Stephen·P·Robbins(1991), *Management*, Practice Hall Inc., pp. 430-438.

16) Dunn, J. D. & E. C. Stephens(1972), *Management of Personnel: Manpower Management and Organization Behavior*, New York: McGraw-Hill Book Co.

得报酬之差距而定, 若差距越大则表示满意度越低, 差距越小则满意度越大, 但是期望与实际的差距难以衡量。

Smith(1969)¹⁷⁾、Seal和Kinght(1988)¹⁸⁾这些学者却认为, 工作满意度是员工对其工作构成的各个方面的认知评价和情感反应。此定义强调员工对其工作特性层面的情感反应, 通过将员工个人因素或者工作因素等许多方面来对工作特性加以解释和比较。

Abraham(1999)¹⁹⁾证明了在组织生活和执行任务中拥有能够把消极情绪转化成积极情绪的高情绪智力的话, 对组织承诺和工作满意度有积极的影响。Carmeli(2003)²⁰⁾也做出了相同的证明, 因为情绪智力包含了能够调节情绪的能力, 所以在努力从消极情绪转到积极情绪的过程中, 也会使工作满意度提高。

Chemiss和Adler(2000)²¹⁾指出了个人的自信心, 正直感, 优势和劣势, 处理变化或困难的灵活性, 自我振作的 ability, 忍耐心, 人际关系技巧等方面, 都可以看做为情绪智力, 这样的情绪智力越高, 工作满意度也会越高。因为情绪智力高的人能够感觉到个人的成就感, 在感受这样成功经验的同时, 也经历了对工作满意的一种心理活动。

情绪是对一系列主观认知经验的统称, 是多种感觉、思想和行为综合产生的心理和生理状态。情绪能在最广泛的领域里为人们的活动提供动机。情绪在我们日常生活中扮演着不可替代的角色, 丰富着我们的体验, 影响着我们的生活、工作和学习。从本质看, 情绪可以包含积极情绪和消极情绪。

17) Smith, P.C., L.M. Kendall, and C.L. Hulin (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.

18) Seal, F.E., & Knight, P.A. (1988). *Industrial Organizational Psychology: Science & Practice*, Brooks, Cole, Pacific Grove of California.

19) Abraham, R. (1999) *Emotional Intelligence in Organization: a Conceptualization*, Genetic, Social, and General Psychology

20) Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of managerial psychology*, 18, pp. 788-813.

21) Chemiss, C. & Adler, M., (2000), "Promoting emotional intelligence in organization", Alexandria, VA: American Society for Training & Development and Organizational Psychology, New Orleans, LA, April 11, 2000.

积极情绪是指个体受体内外刺激后，满足个体需要而产生的伴有愉悦感受的情绪。积极情绪包括喜悦、感激、兴趣、希望、激励和爱等。积极情绪能够激活一般的行动倾向，对于认知具有启动和扩展效应，积极情绪会使员工以积极心态参与工作，与其他员工积极地互动，形成相互信赖的人际关系，然后起到促进协调和组织的作用，它有利于员工工作效率的提高。

消极情绪与积极情绪恰好相反，是指个体受内外刺激后，产生的情感不利于个体继续完成工作或者正常的思考。消极情绪包括忧愁、悲伤、愤怒、紧张、焦虑、痛苦、恐惧、憎恨等。实验证明，拥有消极情绪的人会做出一系列消极的行为，比如，焦虑使人的认知水平和工作效率下降；挫折感使人的行为具有攻击、冷漠等倾向。此外，悲哀、愤怒、倦怠等消极心境会使人感到厌烦、消沉、枯燥无味，对人的创造性思维产生一系列消极影响。

Brief, Houston 和 Roberson(1995)²²⁾通过实验研究得出，消极情绪高的员工的工作满意度比消极情绪低的员工的工作满意度低。Lawler(2001)²³⁾也指出了，积极情绪能促使工作满意度提高，而消极情绪能够引发更多的压力。因为组织管理的对象是人，然而人的情绪好坏又会直接影响人的活动能力和工作效率。所以，组织管理人员要想办法掌握和控制员工的情绪，帮助员工克服消极的情绪，保持积极的情绪状态，从而保持生产和工作效率的持续高涨。因此，本文做出如下三个假设：

假设 1：情绪智力对工作满意度有正(+)的影响；

假设 2：积极情绪在情绪智力与工作满意度之间起到调节的效果；

假设 3：消极情绪在情绪智力与工作满意度之间起到调节的效果。

22) Brief, A. P., Houston, B. A., & Roberson, L.(1995). Cookies, Disposition, and job attitude: The effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational behavior and Human Decision Processes*, 62(1), pp. 55-62.

23) Lawler, E. J. (2001). An affect theory of social exchange [Electronic version]. (2), pp. 321-352.

2. 情绪智力, 情感承诺与情绪之间的关系

美国社会学家Becker(1960)²⁴⁾最早提出了员工组织承诺的概念, 他认为员工都是理性经济人, 随着员工在组织的时间和精力的投入, 员工会认识到一旦离开组织, 时间和精力成本将无法收回, 所以就会对组织的承诺增加, 不会轻易离开组织。Mowday, Steers和Porter(1979)²⁵⁾将组织承诺定义为员工对所在组织肯定性的心理倾向, 是员工对组织情感上的依附和参与组织活动的程度。Allen和Meyer(1990)²⁶⁾基于Mowday他们的研究, 提出了组织承诺的三维度结构, 分别是情感承诺、持续承诺和规范承诺, 其中的情感承诺是预测诸多员工态度和行为的重要指标。他们对情感承诺下的定义是员工对于组织的认同和投入, 是员工与组织之间的一种心理连接和情感依赖。

中国的学者凌文轻, 张治灿和方俐洛(2001)²⁷⁾也对情感承诺进行了定义, 他们认为情感承诺是对组织的认同、对组织投入深厚的感情, 愿意为组织的生存和发展做出贡献甚至不计较回报, 在任何诱惑下都不会离职跳槽。

总结了各个学者对情感承诺的定义, 可将情感承诺归纳为: 员工在感情上认同组织的价值观及企业文化, 并积极参与到组织社会交往活动中, 员工对组织有较强的忠诚度和归属感, 将自己的发展与组织的长远目标结合起来, 对组织有长久的感情寄托。

Nikolaou和Tsaousis(2002)²⁸⁾提出了情绪智力与组织承诺的关系, 他们认为能够很好地控制自己情绪的人, 能感知到自己工作的价值和意义, 从而更加地投入, 对组织忠诚。情绪智力高的员工能够创建一个员工之间相互理解照顾的和谐的组织氛围, 从而提高组织承诺的程度。

24) Becker, Gary S. 1960. "An Economic Analysis of Fertility." *Demographic and Economic Change in Developed Countries*. Princeton: Princeton University Press.

25) Mowday, R. T.; Steers, R. M.; & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247 *Monographs*, 125(2). pp. 209-224.

26) Allen, N. J., & Meyer, J. P.(1990), "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), pp. 1-18.

27) 凌文轻, 张治灿, 方俐洛. 「影响组织承诺的因素探讨」. *心理学报*, 2001, 33 (3) : pp. 259~263

28) Nikolaou, L., & Tsaousis, I.(2002), "Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment", *International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), pp. 327-342.

Allen和Meyer(1991)²⁹⁾指出,使员工感受到愉快或有能力感的工作经历会增强员工的情感承诺。Thoresen³⁰⁾等进行的元分析表明,积极情绪与情感承诺呈正相关,消极情绪与情感承诺呈负相关。因此,本文做出如下三个假设:

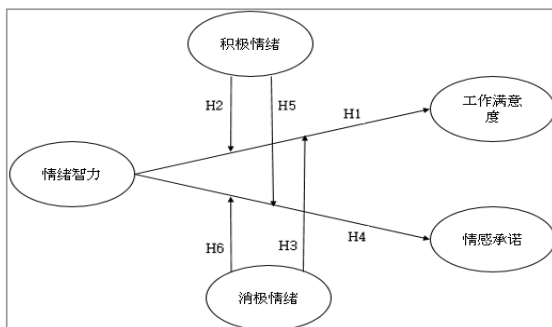
假设4:情绪智力对情感承诺有正(+)的影响;

假设5:积极情绪在情绪智力与情感承诺之间起到调节的作用;

假设6:消极情绪在情绪智力与情感承诺之间起到调节的作用。

根据以上分析,得出本研究的研究模型,如<图-1>所示:

<图-1> 研究模型



III. 研究方法

1. 样本的选定

云南省处于中国西南边疆地区,又与多个东南亚国家相邻,云南省的企业的发展对中国西南地区经济的发展有很大的影响。其中,中小企业是云南省非公经济的重

29) Meyer J P, Allen N J. A Three - component Conceptualization of Organizational Commitment [J]. Human Resource Management Review, 1991, 1(1): pp. 61-89.

30) Thoresen C J, Kaplan S A, Barsky, et al. The Affective Underpinnings of Job Perceptions and Attitudes: A Meta-analytic Review and Integration, Psychological Bulletin, 2003, 129(6): pp. 914-945.

要组成部分，非公经济的迅速发展也主要得益于中小企业的快速发展。除了技术、资本密集度极高和国家专控的特殊行业外，几乎所有的竞争性行业和领域，中小型企业都占有相当大的比重。³¹⁾到2017年上半年，昆明民营经济保持良好增长态势。统计显示，截至6月底，昆明民营经济户数达70.52万户，昆明民营经济完成增加值939.23亿元，对GDP的贡献率达46.1%。³²⁾

所以，为了验证研究的模型和假设，本研究以云南昆明的几家中小企业员工为调查对象，经过了一个多月的问卷发放和数据收集，本研究共收集了202份调查问卷，剔除了无效问卷后，按照一定的标准筛选废卷，筛选标准主要是：①缺选项目超过五题；②连续五个项目的选择相同。最终选定了179份有效问卷用于实证分析，问卷有效回收率为89.5%，此样本的人口统计学的特征如<表-1>所示：

<表-1> 人口统计学的特征

分类		频率	比例(%)	分类		频率	比例(%)
性别	男	87	48.6	学历	高中	15	8.38
	女	92	51.4		中专	9	5.03
结婚与否	未婚	126	70.39		专科	34	18.99
	已婚	53	29.61		本科	104	58.1
年龄	20~30	152	84.92	研究生以上	17	9.49	
	31~40	22	12.29	工作年限	1年以下	36	20.11
	41~50	5	2.79		1年~3年	73	40.78
	50以上	0	0		4年~6年	38	21.23
					7年~10年	21	11.73
			11年~20年		11	6.15	

2. 控制变量

本研究选定了几个已知的会对结果产生影响的变量作为控制变量，分别为调查对象的性别，年龄，受教育水平以及工作年限。通过对这些控制变量效果的分析可以更精准地验证本研究提出的假说。

31) 王晓琴. (2012). 云南省中小企业现状研究. 企业研究, 10, 155-157.

32) 中国昆明, <http://www.km.gov.cn/c/2017-08-03/1960668.shtml>

3. 变数的测定

情绪智力：是指了解自身的感受，能够控制冲动和恼怒，在逆境中能够理智处理事情，面对考验时保持平静和乐观心态的能力。为了测定情绪智力，本研究采用了Wong和Law(2005)³³⁾开发的量表，包括自我情绪评估、他人情绪评估、情绪控制与情绪运用四个方面，共有16个问项。问卷采用李克特5点量表法（1点=非常不同意，5点=非常同意），得到的信度为0.789。

工作满意度：一般意义上通常是指员工在组织内进行工作的过程中，对工作本身及其有关方面有良性感受的心理状态。为了测定工作满意度，本研究采用了Agho, Price & Mueller(1992)³⁴⁾开发的量表，共有6个问项。问卷采用李克特5点量表法，得到的信度为0.850。

情感承诺：是指员工对于组织的情感依赖，也就是说员工对组织的一种强烈和积极的态度，表现为对组织目标和共同价值观的贡献。为了测定工作满意度，本研究采用了Meyer & Allen(1997)³⁵⁾和Meyer, Allen & Smith(1993)³⁶⁾开发的量表，共有6个问项。问卷采用李克特5点量表法，得到的信度为0.806。

积极情绪：指个体受体内外刺激后，满足个体需要而产生的伴有愉悦感受的情绪。为了测定积极情绪，本研究采用了Babin & Attaway(2000)³⁷⁾开发的量表，共有8个问项。问卷采用李克特5点量表法，得到的信度为0.858。

消极情绪：是指个体受内外刺激后，产生的情感不利于个体继续完成工作或者正常

33) Wong C, Law K.(2002). "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude : an exploratory study." *Lead. Quart.*13, pp. 243-273.

34) Agho, A. O., Price J. L. & Mueller, C. W.(1992). "Discriminant Validity of Job Satisfaction, Positive Affectivity and Negative Affectivity." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65 (3). pp. 185-196

35) Meyer J and Allen N (1997), "Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application", Sage Publications.

36) Meyer J P, Allen N J and Smith C (1993), "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, pp. 538-551.

37) Babin, B. J., & Attaway, J. S. (2000). Atmospheric affect as a tool for creating value and gaining share of customer. *Journal of Business Research*, 49(2), pp. 91-99.

的思考。为了测定消极情绪，本研究采用了徐文植和金尚熙（2000）³⁸⁾开发的有关消极情绪的量表，共使用了6个问项。问项采用李克特5点量表法，得到的信度为0.850。

IV. 数据分析与结果

1. 效度的测定与描述性统计

在数据分析之前，本研究进行了模型的效度分析。为了验证效度，本研究采用了Anderson和Gerbing(1988)所推荐的验证性因子分析(Confirmatory Factor Analysis: CFA)方法。在<表-2>中可以看到得到的验证模型的拟合指数。

<表-2> 验证性因子分析的结果

χ^2	df	p-value	MSEA	RMR	GFI	CFI	TLI
301.878	199	0.00	0.054	0.048	0.874	0.950	0.942

如<表-2>所示，参考指数分别为 $\chi^2=301.878$ ($df=199$, $p<0.001$)，RMSEA=0.054，RMR=0.048，CFI=0.950，TLI=0.942。这些拟合指数中，最基本的卡方 χ^2 的有意度数值要满足大于基准值0.05的条件，但实际上其值容易受样本大小的影响，所以不作为主要的参考指标。此外，RMSEA的数值小于0.08，RMR的理想数值最好是能小于0.06，但是只要小于0.08，也可以认为符合标准。TLI和CFI的取值范围是0到1，一般意义上，其数值大于0.90，就可认为达到标准。本文中的CFI=0.950，TLI=0.942，所以，综上所述，本研究模型的拟合度已经达到了标准。

38) 서문식, 김상희, 서용한. (2002). 『인터넷쇼핑상황에서 경험하는 소비자 감정에관한질적 연구』. 소비자학 연구, 13(2), pp. 47-49.

有关本文中出现的变数的描述性统计和它们之间的相关关系见<表-3>：

<表-3> 描述性统计和变数间的相关关系

变数	M	D	1	2	3	4	5
1. 情绪智力	3.1899	.66532	1				
2. 积极情绪	3.0067	.68035	.275**	1			
3. 消极情绪	2.8827	.79777	-.132	-.644**	1		
4. 工作满意度	3.0514	.73411	.221**	.758**	.636**	1	
5. 情感承诺	3.0405	.70519	.293**	.649**	-.440**	.684**	1

**p<0.01 *p<0.05

通过<表-3>我们可以发现，情绪智力与积极情绪、工作满意度、情感承诺呈正相关，但是与消极情绪没有相关关系。积极情绪与消极情绪呈负相关，与工作满意度和情感承诺呈正相关。消极情绪与工作满意度、情感承诺呈负相关。工作满意度与情感承诺呈正相关。

2. 假说的验证

假设1：情绪智力对工作满意度有正(+)的影响。

为了验证情绪智力和工作满意度之间的关系，本研究进行了回归分析。如<表-4>所示：

<表-4> 情绪智力与工作满意度的回归分析结果

自变量	非标准化系数		标准化系数	t-value	p-value
	B	准误差	Beta		
常数	2.272	.264		8.622	.000
情绪智力	.244	.081	.221	3.021	.003
R ² =.049 调整的 R ² =.044			F-value=9.128 Sig.F=.003		

从<表-4>可知, t值是3.021, P值是.003, 因为与回归分析有关的 $R^2=.049$, 所以能说明情绪智力对工作满意度有4.9%的影响。所以, 假设1成立。

假设2: 积极情绪在情绪智力与工作满意度之间具有调节作用。

为了验证积极情绪是否对情绪智力与工作满意度之间的关系有调节的效果, 最后把情绪智力和积极情绪的相互作用项投入, 然后根据 R^2 的结果进行分析, 如<表-5>所示:

<表-5> 积极情绪的调节效果的验证

模型	R	R^2	调整的 R^2	测定值的标准误差	统计量的变化量				
					R^2 变化量	F变化量	df1	df2	显著性概率
1.	.221a	.049	.044	.71790	.049	9.128	1	177	.003
2.	.758b	.575	.570	.48115	.526	218.049	1	176	.000
3.	.759c	.576	.569	.48222	.001	.218	1	175	.641

预测值: (常数), 情绪智力

预测值: (常数), 情绪智力, 积极情绪

预测值: (常数), 情绪智力, 积极情绪, 情绪智力*积极情绪

从<表-5>中可知, R^2 的值在第一阶段的时候是.049, 第二阶段是.575, 第三阶段是.576, 但是, 第三阶段 R^2 的变化量只有0.001, 而且其显著性概率为.641, 比.05大, 所以可以解释为, 积极情绪对情绪智力与工作满意度之间的关系没有调节的效果。所以, 假设2不成立。

假设3: 消极情绪在情绪智力与工作满意度之间具有调节作用。

为了验证消极情绪是否对情绪智力与工作满意度之间的关系有调节的作用, 我同样使用了以上的检测方式, 得出<表-6>

<表-6> 消极情绪的调节效果的验证

模型	R	R ²	调整的R ²	测定值的标准误差	统计量的变化量				
					R ² 变化量	F变化量	df1	df2	显著性概率
1.	.221a	.049	.044	.71790	.049	9.128	1	177	.003
2.	.651b	.424	.417	.56035	.375	114.522	1	176	.000
3.	.688c	.473	.464	.53741	.049	16.345	1	175	.000

预测值：(常数)，情绪智力

预测值：(常数)，情绪智力，消极情绪

预测值：(常数)，情绪智力，消极情绪，情绪智力*消极情绪

从<表-6>中可知，R²的值在第一阶段的时候是 .049，第二阶段是 .424，第三阶段是 .473，可看出数值在逐渐增长。第三阶段R²的变化量为 .049，显著性概率是 .000，比.05小，可以解释为消极情绪对情绪智力与工作满意度之间的关系具有调节的果。

而且，也可以从<表-7>中看出，第三阶段中，情绪智力和消极情绪的相互作用项的显著性概率是.000，所以，可以判断出消极情绪在情绪智力与工作满意度之间的关系中具有调节的效果。所以，假设3成立。

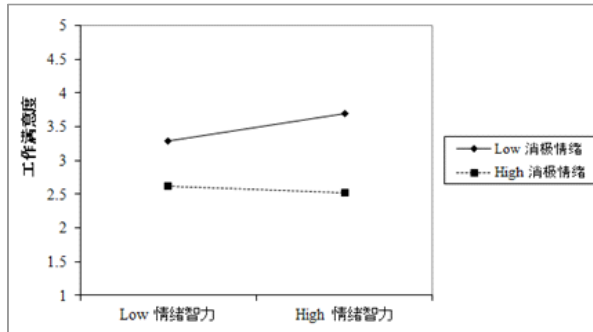
<表-7> 消极情绪对情绪智力与工作满意度之间的关系的调节效果

		非标准化系数		标准化系数	t	Sig.
		B	标准误差			
1	(常数)	2.272	.264		.264	.000
	情绪智力	.244	.081	.221	3.021	.003
2	(常数)	4.198	.273		15.360	.000
	情绪智力	.154	.064	.140	2.419	.017
	消极情绪	-.568	.053	-.618	-10.702	.000
3	(常数)	2.115	.578		3.658	.000
	情绪智力	.814	.174	.738	4.671	.000
	消极情绪	.187	.194	.203	.964	.336
	情绪智力*消极情绪	-.241	.060	-.975	-4.043	.000

因变量：工作满意度

具体的调节效果的分析结果如下<图-2>所示。消极情绪高时，就弱化了情绪智力与工作满意度之间的关系，反之，消极情绪低时，就强化了情绪智力与工作满意度之间的关系。

<图-2> 消极情绪的调节效果



假设4：情绪智力对情感承诺有正(+)的影响

为了验证情绪智力和情感承诺的关系，本研究进行了回归分析。如<表-8>所示：

<表-8> 情绪智力与情感承诺的回归分析结果

自变量	非标准化系数		标准化系数	t-value	p-value
	B	标准误差	Beta		
常数	2.049	.248		8.256	.000
情绪智力	.311	.076	.293	4.082	.000
R ² =.086 调整的R ² =.081			F-value=16.664 Sig.F=.000		

<表-8>可知，t值是4.082，P值是.000，因为与回归分析有关的R²=.086，所以能说明情绪智力对情感承诺有8.6%的影响。所以，假设4成立。

假设5：积极情绪在情绪智力与情感承诺之间具有调节作用。

为了验证积极情绪是否对情绪智力与情感承诺之间的关系有调节的效果，分别把分析对象和分析对象之间相互的作用投入，然后根据 R^2 的变化量来进行分析，如<表-9>

<表-9> 积极情绪的调节效果的验证

模型	R	R^2	调整的 R^2	测定值 的标准 误差	统计量的变化量				
					R^2 变 化量	F变化量	df1	df2	显著性 概率
1.	.293a	.086	.081	.67607	.086	16.664	1	177	.000
2.	.660b	.436	.429	.53268	.350	109.118	1	176	.000
3.	.667c	.445	.436	.52970	.009	2.989	1	175	.086

预测值：(常数)，情绪智力

预测值：(常数)，情绪智力，积极情绪

预测值：(常数)，情绪智力，积极情绪，情绪智力*积极情绪

从<表-9>中可知， R^2 的值在第一阶段的时候是.086，第二阶段是.436，第三阶段是.445，可以看出数值虽在逐渐增长，但第三阶段 R^2 的变化量只有.009，而且其显著性概率是.086，比.05大，所以可以解释为，积极情绪对情绪智力与情感承诺之间的关系没有调节的效果。所以，假设5不成立。

假设6：消极情绪在情绪智力与情感承诺之间具有调节作用。

为了验证消极情绪是否对情绪智力与情感承诺之间的关系有调节的效果，本研究同样使用了以上的验证方法，得出<表-10>：

<表-10> 消极情绪的调节效果的验证

模型	R	R^2	调整的 R^2	测定值 的标准 误差	统计量的变化量				
					R^2 变化量	F变化量	df1	df2	显著性概率
1.	.293a	.086	.081	.67607	.086	16.664	1	177	.000
2.	.500b	.250	.242	.61415	.164	38.489	1	176	.000

3.	.565c	.320	.308	.58665	.070	17.889	1	175	.000
----	-------	------	------	--------	------	--------	---	-----	------

预测值：(常数)，情绪智力

预测值：(常数)，情绪智力，消极情绪

预测值：(常数)，情绪智力，消极情绪，情绪智力*消极情绪

从<表-10>中可知，R²的值在第一阶段的时候是.086，第二阶段是.250，第三阶段是.320，可看出数值在逐渐增长，第三阶段R²的变化量为.07，且显著性概率是.000，比.05小，可以解释为消极情绪对情绪智力与情感承诺之间有调节的效果。所以，假设6成立。

同时，也可以从<表-11>看出，第三阶段中，情绪智力和消极情绪的相互作用项的显著性概率是.000，所以可以判断出，消极情绪在情绪智力与情感承诺之间的关系中具有调节的效果。

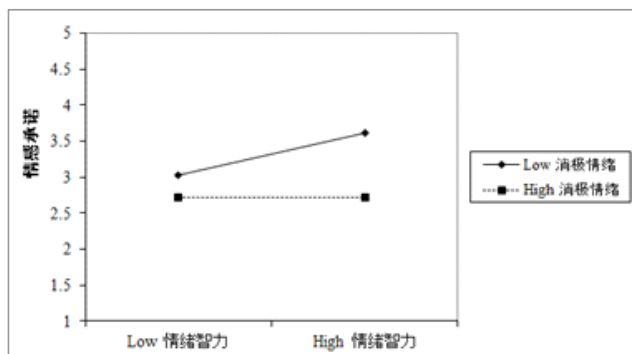
<表-11> 消极情绪在情绪智力与情感承诺之间的关系的调节效果

		非标准化系数		标准化系数	t	Sig.
		B	标准误差			
1	(常数)	2.049	.248		8.256	.000
	情绪智力	.311	.076	.293	4.082	.000
2	(常数)	3.273	.300		10.924	.000
	情绪智力	.254	.070	.239	3.633	.000
	消极情绪	-.361	.058	-.409	-6.204	.000
3	(常数)	.893	.631		1.416	.159
	情绪智力	1.007	.190	.950	5.294	.000
	消极情绪	.501	.211	.567	2.371	.019
	情绪智力* 消极情绪	-.275	.065	-1.159	-4.229	.000

因变量：情感承诺

具体的调节效果的分析结果如下<图-3>所示。消极情绪高时，就弱化了情绪智力与情感承诺之间的关系，反之，消极情绪低时，就强化了情绪智力与情感承诺之间的关系。

〈图-3〉 消极情绪的调节效果



V. 结论

1. 研究结果

本文以中国云南省昆明市的中小企业的员工为研究对象，试图用实证分析的方法来探究情绪智力对工作满意度和情感承诺的影响，同时也试图发现情绪智力如何对员工的工作态度产生影响。情绪是每个人都具备的特性，不同的情绪会对行为造成不同影响。另外，从人口统计学的特征来看，年龄在26-30岁之间的人超过总数60%以上，学历在本科以上的超过了60%，工作的年限在4年以上的超过了60%。这样的比例保证了数据的质量，为数据分析提供了可靠的保障。通过本文，我们得到以下的结果：

第一，情绪智力对工作满意度的及情感承诺都有显著的正相关。情绪智力高的人更加容易识别和控制自己的情绪，情绪智力高的员工在刚开始感受到压力的时候能够迅速知觉并找到产生压力的原因，进而能够发展相应的方式方法去管理他们对于这些压力因素的情绪反应，会通过情绪的调节来增加对工作的满意度。而且情绪智力高的员工会调节与他人的矛盾，会为营造和谐的组织气氛而努力，从而对组织更加地投入。

第二，消极情绪对情绪智力与工作满意度之间的关系具有调节效果。消极情绪对

情绪智力与情感承诺之间的关系有调节效果。职场之中，每个组织成员都难免被各种烦恼困扰，于是，懈怠、抱怨、悲观等消极情绪会影响着他们的精神状态。如果有过多的消极情绪并且不能迅速释放的话，就容易产生各种负面影响，比如，对工作失去热情；工作态度消极，缺乏耐心；对工作不上心，效率低下等，甚至还会影响到身边的同事和客户，所以学会对消极情绪的调节及控制是十分必要的。

第三，该论文的问卷调查对象是云南省昆明市的几家中小企业的员工，昆明作为西南地区的代表性城市之一，所以，本研究可以为以后想研究中国西南地区企业员工的学者们提供一个参考。

2. 研究的启示和局限性

本研究的核心结论是消极情绪对情感智力与工作满意度之间有调节效果，及其消极情绪对情感智力与情感承诺之间有调节效果，通过结论能给予企业实践性启示，也就是说通过提高情绪智力的能力以及对消极情绪的控制，能够有效改善员工对工作的态度，提高员工对工作的热情，并且为企业创造更多的效益。

第一，情绪智力不仅注重认知，更注重体验、应用与实践。企业管理者应跳出传统框架的束缚，探索情绪智力的发展。通过对情绪智力作用机制的深入把握，把提高员工情绪智力能力纳入到组织管理的范畴，能够在实践上为组织提高工作满意度、减少工作压力与工作倦怠、体现员工价值、提高生产效率和提供决策依据，又有利于服务组织维护和提高服务效率，营造、发展和谐的企业文化，创造良好的工作氛围。以下是我们为企业界的管理提出的一些情绪智力管理政策：1. 普及情绪智力的知识，然后开展对情绪智力开发的各种培训，让员工明白情绪智力的概念和内涵，只有充分把握情绪智力的重要作用，才能保证员工对情绪智力培训的重视程度，并且鼓励员工多方面多角度地学习，提高情绪智力；2. 定期对员工进行情绪智力测评，根据测评结果对进步较大的员工给以一定的物质奖励或精神激励，对于表现一般的员工提出一些针对性的措施；3. 将情绪智力作为一个晋升指标，根据岗位对情绪智力能力的要求，给每个岗位设定情绪智力的分数范围，晋升人员必须达到

相对应的分数才能晋升到该岗位。

第二，消极情绪高的员工也会给组织带来很多不利影响，比如，消极情绪会影响到身边的同事，严重的话会产生冲突，过多的消极情绪也会消磨他们对工作的热情，从而减少对组织的热爱，所以企业应做到较好的情绪管理，观察员工在工作过程中的情绪，对积极性不高、有消极情绪的员工有效进行情绪疏导，保证员工良好的心理状态，或者通过开办各种趣味活动来提高员工们对自己的消极情绪的控制。其次加强与员工之间的语言沟通，实践证明情感管理的问题很大程度上是由于沟通不畅引起的问题，管理者应该经常参加员工活动，增加语言沟通机会，只有较好地进行沟通，管理者和员工才能充分理解对方的想法，从而有针对性地提供相关解决方案或措施。

第三，将情绪智力考察和消极情绪的指数作为招聘过程的重要标准。招聘到符合企业需要的员工能更好促进组织发展，所以，可以事先检测应聘者的情绪智力和消极情绪的指数，情绪智力高或者消极情绪的指数低的应聘者可以考虑优先录取。

最后，附上本研究的一些局限性。

第一，由于本研究是自我报告型数据 (self-report data) 的横向研究，存在着与这一类问卷调查研究相同的局限性。也就是说，本文在因果关系的推论中存在着局限性。

第二，调查对象的局限性。虽然调查对象是在中国公司工作的员工，但是在收集问卷调查的时候没有去细分调查对象是领导还是员工。由于领导和员工的情绪智力和对情绪上的控制具有一定的差别，所以收集到的数据可能会对结果产生一定的影响。

第三，问卷的局限性。本论文的问题都是取自于国外的文献，但是本次调查对象都为中国企业的员工。由于文化上的差异，这些问题可能并不能够很好地反映中国企业员工的真实态度和内心想法。所以，在今后的研究中，由于文化差异需要进行的比较分析是很有必要的。

参考文献

- 서문식, 김상희, 서용한. (2002). 『인터넷쇼핑상황에서 경험하는소비자 감정에관한질적 연구』 . 소비자학연구.
- Abraham, R. (1999) Emotional Intelligence in Organization: a Conceptualization, Genetic, Social, and General Psychology.
- Agho, A. O., Price J. L. & Mueller, C. W.(1992). "Discriminant Validity of Job Satisfaction, Positive Affectivity and Negative Affectivity." Journal of Occupational and Organizational Psychology.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P.(1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", Journal of Occupational Psychology.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P.(1996), "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity", Journal of Vocational Behavior.
- Babin, B. J., & Attaway, J. S. (2000). Atmospheric affect as a tool for creating value and gaining share of customer. Journal of Business Research.
- Bar-On, R. (1997), EQ-I: The emotional quotient inventory manual. A test of emotional intelligence. New York: NY :Multi-Health Systems, Inc.
- Becker, Gary S. 1960. "An Economic Analysis of Fertility." Demographic and Economic Change in Developed Countries. Princeton: Princeton University Press.
- Blum, M.L & J. C. Naylor (1968). Industrial psychology: It's theoretical and social.
- Brief, A. P., Houston, B. A., & Roberson, L.(1995). Cookies, Disposition, and job attitude: The effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. Organizational behavior and Human Decision Processes.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. Journal of managerial psychology.
- Cherniss, C. & Adler, M., (2000), "Promoting emotional intelligence in organization", Alexandria, VA: American Society for Training &Development and Organizational Psychology, New Orleans, LA, April 15, 2000.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A.(1997). "Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations", New York: Grosset/ Putnam and organization. New York: Penguin Putnam.
- Dunn, J. D. & E. C. Stephens(1972), Management of Personnel: Manpower Management and Organization Behavior, New York: McGraw-Hill Book Co..
- Goleman, D (1998), Working with the Emotional Intelligence, Bantam Books, New York, NY.

- Goleman, Daniel(1995), *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Book.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2000) *Behavior in Organizations: Managing the Human Side of Work*, Seventh Edition, New Jersey: Prentice Hall International, Inc
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper and Brothers, New York.
- Kalleberg AL (1977). "Work values and job rewards: a theory of job satisfaction", *Am. Sociol.*
- Lawler, E. J. (2001). *An affect theory of social exchange* [Electronic version].
- Locke, E. A. (1976), *The Nature and Cause of Job Satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand Mc Nally.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is the emotional intelligence? Implications for education, In P. Salovey and D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence*, New York, NY: Basic Books.
- Meyer J and Allen N (1997), "Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application", Sage Publications.
- Meyer J P, Allen N J. A Three - component Conceptualization of Organizational Commitment [J]. *Human Resource Management Review*, 1991.
- Meyer J P, Allen N J and Smith C (1993), "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*.
- Mowday, R. T.; Steers, R. M.; & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*.
- Nikolaou, L., & Tsaousis, I.(2002), "Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring it's Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment", *International Journal of Organizational Analysis*.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday R. T., & Boulian, P. V. (1974), *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians*. *Journal of Applied Psychology*.
- Salovey, P., & Mayer, H. (1990). *Emotional intelligence: Imagination, Cognition, and Personality*.
- Seal, F. E., & Knight, P.A. (1988). *Industrial Organizational Psychology: Science & Practice*, Brooks. Cole, Pacific Grove of California.
- Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hulin (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand Mc Nally.
- Stephen P Robbins(1991), *Management*, Practice Hall Inc.,
- Thoresen C J, Kaplan S A, Barsky, et al. *The Affective Underpinnings of Job Perceptions and Attitudes: A Meta-analytic Review and Integration*, *Psychological Bulletin*, 2003.

Wong C, Law K.(2002). "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude : an exploratory study." *Lead. Quart.*
凌文轻, 张治灿, 方俐洛.『影响组织承诺的因素探讨』.心理学报, 2001.

Abstract

The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Affective Commitment : The Moderating Role of Positive and Negative Affectivity at Work

Dong, Jia-Han* · Yang, Mi-Lin** · Han, In-Soo***

This study investigated the effect of emotional intelligence of employees on their job satisfaction and affective commitment. The moderating role of positive and negative affectivity at work was also analyzed in the relationships between them.

Based on analysis of questionnaire survey obtained from 179 company employees, it was found that positive relationship between emotional intelligence and job satisfaction, and affective commitment.

The moderating role of positive affectivity in the relationships between emotional intelligence and job satisfaction, affective commitment was not found, but negative affectivity moderated the relationships between emotional intelligence and job satisfaction, affective commitment such that the relationship was weaker in the employees with high negative affectivity.

Finally, some practical recommendations for increasing emotional intelligence and decreasing negative affectivity of employees in organizations were suggested.

Key words: Emotional intelligence, Positive and negative affectivity, Job satisfaction; Affective commitment, Chinese employees.

투고일 : 2017년 7월 14일 · 심사일 : 2017년 7월 21일 · 심사완료일 : 2017년 8월 25일
--

* Chungnam National University

** Chungnam National University

*** Chungnam National University