

The relationship among emotional intelligence, task performance, and organizational citizenship behaviors

Abraham Carmeli and Zvi E. Josman
Bar-Ilan University

Theory suggests that individuals who are high in emotional intelligence are likely to exhibit a higher level of performance outcomes. However, research acknowledges the need to further establish the connection between emotional intelligence and work outcomes. We address this call by empirically examining the relationship between emotional intelligence and two aspects of work outcomes (task performance and two forms of organizational citizenship behaviors, altruism and compliance). Emotional intelligence was assessed by Schutte et al.'s (1998) self-report measure of emotional intelligence, whereas work outcomes were assessed by the employees' supervisors. The findings show positive relationships between emotional intelligence and employees' work outcomes.

Correspondence should be sent to Abraham Carmeli, Graduate School of Business Administration & Economics Building, Room 459, Bar-Ilan University, Ramat-Gan 52900, Israel. E-mail: carmelia@mail.biu.ac.il

Отношения между эмоциональным интеллектом, выполнением задания и общественно – гражданским поведением.

Абрахам Кармели и Зви Е. Джосман
Университет Бар-Илана

В теории предполагается, что люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта, вероятно, покажут более высокий уровень результатов работы. Однако, исследование обнаруживает потребность далее установить связь между эмоциональным интеллектом и результатами работы. В данной статье описываются исследования отношения между эмоциональным интеллектом и двумя аспектами результатов работы (выполнение задания и две формы общественно - гражданского поведения: альтруизм и конформность). Эмоциональный интеллект оценивался с помощью опросника Schutte и др. (1998), а результаты работы были оценены начальниками служащих. Результаты показывают позитивные отношения между эмоциональным интеллектом и результатами работы персонала.

РАЗВИТИЕ ТЕОРИИ И ГИПОТЕЗЫ.

Эмоциональный интеллект.

Salovey и Mayer (1990) первоначально определили эмоциональный интеллект как “подмножество социального интеллекта, которое вовлекает способность контролировать собственные и других людей чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию в поступках и действиях”. Они позже усовершенствовали это определение и стали рассматривать эмоциональный интеллект как “способность чувствовать эмоции, направлять их в помощь разуму, понимать эмоции и регулировать эмоции, чтобы способствовать эмоциональному и интеллектуальному росту” (Mayer & Salovey, 1997).

Goleman (2001) описал большое количество причин положительной связи между эмоциональным интеллектом и отдельным успехом работы. Schutte, Schuettpelez, и Malouff (2001) нашли различия среди людей, которым дали решить умеренные и очень трудные проблемы. Люди с высоким эмоциональным интеллектом были более успешны, чем люди с низкой эмоциональным интеллектом.

Таким образом, эмоциональный интеллект “положительно способствует качеству выполнения работы, когда личное участие важно для успеха” (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004, p. 209). Следовательно, следующая гипотеза выглядит так:

H1: есть позитивная связь между эмоциональным интеллектом и выполнением задания.

Эмоциональный интеллект и общественно – гражданское поведение. Исследование в области отношений между эмоциональным интеллектом и общественно-гражданским поведением получило, к настоящему времени, немного внимания. Небольшое исследование, которое

действительно существует, даёт некоторую поддержку этих отношений. Например, в исследовании 134 подростков в лагере военной подготовки, Charbonneau и Nicol (2002) нашли положительную корреляцию между эмоциональным интеллектом, альтруизмом и конформностью ($r = .25, p < .01; r = .20, p < .05$).

Обладающие способностями понять, регулировать и изменять эмоциональные реакции других (Salovey & Mayer, 1990), люди с высоким эмоциональным интеллектом лучше чувствуют чую-то потребность в помощи (Абрахам, 1999) и предлагают сотрудникам более сопереживающие ответы и на личные и на связанные с работой проблемы. Служащие с высоким эмоциональным интеллектом в состоянии постигать организационные нормы и правила, и показать высокие уровни чувствительности к неофициальным поведенческим ожиданиям на рабочем месте. Из-за их чувствительности к среде они имеют тенденцию показывать конформное поведение, нацеленное на помощь организации.

Основываясь на этом объяснении, авторы статьи предлагают следующие гипотезы:

H2: есть позитивная связь между эмоциональным интеллектом и альтруистическим поведением.

H3: есть позитивная связь между эмоциональным интеллектом и конформностью.

МЕТОД

Сбор данных и Участники

Участниками были 165 служащих и 50 их начальников из разных организаций. Использовались два структурированных анкетных опроса. Одну анкету заполняли служащие. Она состояла из 33 вопросов, направленных на оценку их эмоционального интеллекта и сбор демографических данных (возраст, пол, образование). Вторую анкету заполняли начальники этих служащих, которые наблюдают и оценивают работу подчинённых. Данная анкета была направлена на сбор данных о выполнении заданий, уровне альтруизма и конформизма у служащих. Все участники получили сопроводительное письмо, гарантирующее полную конфиденциальность. 81 из служащих были женщины; 122 — были женаты. Их средний возраст и срок пребывания в организации составлял 38.48 лет ($SD = 9.58$) и 10.35 ($SD = 8.46$), соответственно. 134 служащих имели степень бакалавра, 27 — степень магистра или выше.

Зависимые Переменные

Результаты работы. Были оценены два аспекта результативности работы: выполнение задания и общественно-гражданское поведение. Авторы исследования определяли эксплуатационные качества задачи, используя четыре пункта масштаба, разработанного Pearce и Porter (1986), и использовали Black и Porter (1991), и Hochwarter, Perrewе, Ferris, и Brymer (1999). Начальника (прямого наблюдателя) попросили оценить качество выполнения работы его или её служащих по следующим критериям: эффективность работы, пунктуальность завершения, исполнительное качество и достижение целей работы. Эти пункты были оценены в пределах от 1 (очень бедный) до 7 (превосходный). Два измерения OCBs — альтруизм и конформность — были оценены мерами, о которых сообщает Moorman (1993), который привлекал многомерную шкалу OCB, разработанную и утвержденную Podsakoff, MacKenzie, Moorman, и Fetter (1990). Альтруизм был оценен тремя пунктами в пределах от 1 (категорически не согласны) до 5 (полностью согласен). Конформность была оценена тремя пунктами в пределах от 1 (категорически не согласны) до 5 (полностью согласен). Все 10 пунктов были подвергнуты факторному анализу. Результаты этот факторного анализа представлены в Таблице 1. Вместе три фактора (выполнение задания, альтруизм и конформность) объясняют 69.85 % различия дисперсии. Альфы Кронбаха для выполнения задания, альтруизма и конформности были 0.85, 0.80 и 0.73, соответственно.

Независимая Переменная

Эмоциональный интеллект. За прошедшие 10 лет появилось много различных инструментов для того, чтобы измерить эмоциональный интеллект (для обзора, см. Dulewicz & Higgs, 2000; Rooy & Viswesvaran, 2004; Wong & Law, 2002). В этом исследовании эмоциональный интеллект был измерен с помощью самоотчётного опросника Schutte (1998). Методика Schutte использовалась по нескольким причинам: во-первых, эта мера была основана на концептуальной основе эмоционального интеллекта развитого Mayer и Salovey (1990), и была позже пересмотрена (Mayer & Salovey, 1997). Майер, Сэловей и Карузо (2002) разработали (MSCEIT), который лучше всего отражает осмысление эмоционального интеллекта Майером и Сэловием (1997). Однако, эта мера длинна и занимает больше времени, (Wong & Law, 2002). Этот опросник трудно использовать в качестве меры для того, чтобы оценить эмоциональный интеллект у служащих на рабочем месте. Во-вторых, предыдущее исследование нашло некоторые ограничения ранних мер самоотчета

эмоционального интеллекта, такие как недостаточная надежность (Davies, Stankov & Roberts, 1998). В-третьих, недавние исследования предоставляют свидетельства надежности и законности использования опросника Schutte и др. (1998) (см. Carmeli, 2003; Ciarrochi, Chan, & Bajgar, 2001; Ciarrochi, Chan, & Caputi, 2000; Schutte, Malouff, Simunek, McKenley, & Hollander, 2002).

Для дальнейших исследований и теоретического рассуждения, авторы исследования разделили эмоциональный интеллект (EI) на три меры: EI — Оценка и выражение эмоций, EI — Регулирование эмоций и EI — Использование эмоций. Альфы Кронбаха для этих мер были 0.78, 0.79 и 0.79, соответственно.

Переменные контроля

Контролировались (a) пол, (b) срок пребывания в организации — измеренный числом лет, (c) возраст испытуемого и (d) уровень образования.

Анализ данных

Чтобы оценить отношения между эмоциональным интеллектом и результатами работы, учёные провели три отдельных иерархических регрессионных анализа. У каждой модели было два шага. Первый шаг включал переменные контроля; во втором шаге включались независимые переменные — эмоциональный интеллект.

РЕЗУЛЬТАТЫ

В Таблице 2 показаны средние и стандартные отклонения, альфа Кронбаха и коэффициент корреляции переменных, используемых в анализе. Результаты в Таблице 2 оказывают предварительную поддержку для существенных корреляций между эмоциональным интеллектом и выполнением задания ($r = .47, p < .001$), альтруизмом ($r = .26, p < .01$), и конформностью ($r = .21, p < .01$). Как очевидно из Таблицы 2, женщины показали относительно более высокое множество на эмоциональном интеллекте, чем мужчины ($r = .19, p < .05$). Далее исследовали отношения между тремя элементами эмоционального интеллекта (оценка и выражение эмоций, регулирование эмоций и использование эмоций) и три аспекта результатов работы. Было найдено, что оценка и выражение переменной эмоций значительно и положительно связаны с выполнением задания ($r = .34, p < .001$), альтруизмом, ($r = .27, p < .01$), но не связано с конформностью ($r = .13, p > .10$). Результаты также показывают, что регулирование эмоций значительно и положительно связано с выполнением задания ($r = .40, p < .001$), альтруизмом ($r = .21, p < .01$), и конформностью ($r = .24, p < .01$). Наконец, результаты указывают, что регулирование эмоций значительно и положительно связано с выполнением задания ($r = .43, p < .001$), альтруизмом ($r = .35, p < .001$), и конформностью ($r = .23, p < .01$). Эти результаты поддерживают гипотезы исследования, которые устанавливали позитивную связь между эмоциональным интеллектом и результатами работы. Таблица 3 представляет результаты трех иерархических моделей регресса. Модель 1 оказывает поддержку для H1, которая устанавливала положительные и существенные отношения между эмоциональным интеллектом и выполнением задания ($\beta = .47, p < .001$). H2, которая постулировала положительные и существенные отношения между эмоциональным интеллектом и альтруизмом, был также подтверждена ($\beta = .27, p < .001$) (см. Модель 2). Модель 3 оказывает поддержку для H3, которая заявляла о существенной ассоциации между эмоциональным интеллектом и конформностью ($\beta = .20, p < .05$).

ОБСУЖДЕНИЕ

Это исследование способствовало расширению количества литературы, которая касается понятия эмоционального интеллекта и его ценности для человека и организации. Результаты этого исследования демонстрируют роль эмоционального интеллекта в увеличении результатов работы. Кроме того, это исследование, учитывая критику предыдущих исследований, использовало оценки начальников. Таким образом, в отличие от предыдущих исследований, которые использовали самоотчеты служащих, данное исследование выявляло оценки менеджеров отдельного служащего на работе, таким образом, обеспечивая более строгий и объективный тест отношений между эмоциональным интеллектом и результатами работы служащего.

Дальнейшие исследования должны обратиться к качеству выполнения работы с точки зрения основных процессов эмоционального интеллекта, то есть, как эмоциональный интеллект увеличивает результат работы.

Перевод выполнила:

Кривицкая Инна (innavladimirovna@hotmail.ru)

TABLE 3
Results of Hierarchical Regression Analysis: The Influence
of Emotional Intelligence on Task Performance
and Organizational Citizenship Behaviors

	Model 1 Task Performance		Model 2 Altruism		Model 3 Compliance	
	β	β	β	β	β	β
Step 1	6.47 ^a	2.80 ^a	4.62 ^a	2.50 ^a	4.06 ^a	2.16 ^a
Gender ^b	-.04	.09	.02	.10	-.04	.02
Age	-.27*	-.15	-.21	-.14	-.23*	-.18
Tenure in the organization	.08	.07	.07	.06	.19	.18
Educational level	.08	-.06	-.04	-0.12	.12	.06
Step 2						
Emotional intelligence		.47***		.27***		.20*
ΔR^2		.20		.06		.04
<i>F</i> for ΔR^2		38.66***		10.77***		5.71*
Overall <i>R</i> ²	.04	.24	.03	.09	.03	.07
Overall <i>F</i>	1.69	9.42***	1.27	3.24**	1.31	2.22*

Note. Entries represent standardized coefficient estimates.

^aConstant. ^bFemale = 1.

* $p \leq .05$. ** $p \leq .01$. *** $p \leq .001$.

TABLE 2
Means, Standard Deviations, and Correlations

	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Gender ^a	—	—	—										
Age	38.48	9.59	.16*	—									
Tenure in the organization	10.35	8.47	.13	.71***	—								
Educational level	—	—	.13	.00	-.04	—							
EI (Overall)	3.83	0.37	-.19*	-.16*	-.08	.16*	(.83)						
EI-Appraisal and expression of emotions	3.90	0.41	-.25**	-.12	-.11	.06	.83***	(.78)					
EI-Regulation of emotions	3.84	0.46	-.13	-.13	.00	.12	.89***	.66***	(.79)				
EI-Utilization of emotions	3.75	0.50	-.11	-.08	.00	.12	.83***	.57***	.74***	(.79)			
Task performance	5.87	0.72	-.04	-.18*	-.08	.08	.47***	.34***	.40***	.43***	(.85)		
Altruism	4.03	0.73	-.03	-.17*	-.09	.09	.26**	.27***	.21**	.35***	.35***	(.80)	
Compliance	3.65	0.88	.01	-.05	.06	.10	.21**	.13	.24**	.23**	.22**	.19*	(.73)

Note. EI = emotional intelligence. Numbers in parentheses are Cronbach's alphas.

^aMale = 1.

* $p \leq .05$, two-tailed test. ** $p \leq .01$, two-tailed test. *** $p \leq .001$, two-tailed test.

TABLE 1
Results of Factor Analysis for Task Performance and Organizational
Citizenship Behaviors (Altruism and Compliance)

Items	Factor Loading		
	Task Performance ^a	Altruism ^b	Compliance ^c
Helps others who have heavy workloads	.17	.88	.04
Helps others who have been absent	.08	.86	.04
Willingly gives of his or her time to help others with work problems	.21	.74	.14
Never takes long lunches or breaks	-.05	-.06	.79
Does not take unnecessary time off work	.24	.16	.76
Does not take extra breaks	.10	.14	.85
Overall performance	.82	.14	.06
Completing tasks on time	.72	.19	.08
Quality of performance	.87	.18	.09
Achievement of work goals	.85	.05	.08
Eigenvalue	2.82	2.19	1.98
Variance explained	28.17	21.90	19.78

^a $\alpha = .85$. ^b $\alpha = .80$. ^c $\alpha = .73$.