

学校编码: 10384
学号: 17620071151778

分类号____密级____
UDC____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

情绪智力对工作投入影响的实证研究

Empirical Research on the Influence of Emotional

Intelligence on Job Engagement

于美英

指导教师姓名: 程文文 副教授

专业名称: 企 业 管 理

论文提交日期: 2010 年 4 月

论文答辩时间: 2010 年 月

学位授予日期: 2010 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2010 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

声明人(签名):

年 月 日

摘 要

以往认为，一个人能否在一生中取得成就，智力水平是最重要的，即智商越高，取得成就的可能性就越大。但现在心理学家们普遍认为，情绪智力水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响作用，有时其作用甚至要超过智力水平。近年来，“情绪智力”已经引起国外研究人士的广泛关注，相关的研究逐渐走向完善，但是国内学者对情绪智力却关注不够，相关实证研究更是凤毛麟角。因此，有必要结合我国企业的实际背景，探讨情绪智力与工作投入之间的关系及其作用机制。本文在借鉴和吸收国内外相关研究成果的基础上，通过文献阅读和实证分析，对我国员工情绪智力水平对工作投入的影响作用进行了深入研究，并引入组织支持感为中介变量。

通过问卷调查，运用统计分析方法，对情绪智力与工作投入之间的关系及其作用机制进行探讨，并基于研究结果为我国企业提供理论指导和建议。通过实证分析，最终得到以下结论：情绪智力、组织支持感、工作投入因个人背景特征不同而存在差异；情绪智力与工作投入总体及各维度均存在显著正相关关系，员工情绪智力水平越高其投入工作的精力越多；情绪智力与组织支持感呈显著正相关性，员工情绪智力水平越高其感知到的组织支持相对越多；组织支持感与工作投入呈显著正相关性，员工组织支持感越强，工作投入程度越高；组织支持感在情绪智力对工作投入的影响中起中介作用。

关键词：情绪智力；组织支持感；工作投入

厦门大学博硕士学位论文摘要库

ABSTRACT

In the past, people thought that intelligence was the most important factor which determined success. The higher one's intelligence was, the greater likelihood that people could get success. But now psychologists generally believe that emotional intelligence also has a huge impact on people's success, and sometimes an even greater impact than intelligence has. Emotional intelligence has increasingly caught western scholars' attention these years. Lots of relative researches have developed steadily. However, this topic seems to be ignored in domestic academe and relative quantitative studies are extremely few. So it is necessary to study the relationship and influencing mechanism between emotional intelligence and job engagement together with the practical background of Chinese enterprises. Based on the relative study conclusions, this thesis studies the influence of emotional intelligence on job engagement through literature review and empirical analysis.

Through questionnaire investigations, the relationship and influencing mechanism between emotional intelligence and job engagement are deeply discussed by statistic analysis. And based on the outcomes above, we put forward some theoretical guidance and suggestions. Through empirical analysis, following conclusions are found: emotional intelligence, perceived organizational support and job engagement are different due to various personal background characteristics. Emotional intelligence has significant positive effect on job engagement and all its dimensions. The higher the emotional intelligence is, the more effort employees make in their jobs. Emotional intelligence has significant positive effect on perceived organizational support. The higher the emotional intelligence is, the more organizational supports employees perceive. Perceived organizational support has significant positive effect on job engagement. The more organizational supports employees perceive, the more effort employees make in their job. Perceived organizational support plays an intermediary role in the relationship between emotional intelligence and job engagement.

Key Words: Emotional intelligence; Perceived organizational support; Job engagement

目 录

第一章 导论	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究目的	2
第三节 论文框架	2
第二章 文献综述	5
第一节 情绪智力的相关研究综述	5
第二节 组织支持感相关研究综述	16
第三节 工作投入相关研究综述	23
第四节 情绪智力、组织支持感与工作投入的关系研究	34
第三章 模型构建与研究设计	36
第一节 关键概念界定	36
第二节 研究假设与模型	36
第三节 研究方法	37
第四节 研究工具	38
第四章 实证分析	39
第一节 调查实施与数据分析方法	39
第二节 描述性统计分析	41
第三节 问卷项目分析	43
第四节 问卷效度与信度检验	45
第五节 方差分析	49
第六节 相关分析	59
第七节 回归分析	61
第八节 实证分析小结	64
第五章 研究结果讨论与建议	65
第一节 主要研究结果及讨论	65

第二节 组织政策建议	67
第六章 本研究的创新、局限和未来展望	70
第一节 本研究的创新点	70
第二节 本研究的局限	70
第三节 未来研究展望	71
参考文献	72
附录	79
致谢	81

厦门大学博硕士论文摘要库

CONTENTS

Chapter 1 Introduction	错误！未定义书签。
Backgroud of Research.....	1
Purpose of Research.....	2
Framework of Research	2
Chapter 2 Literature Reviews	4
Reviews on Emotional Intelligence.....	4
Reviews on Perceived Organizational Support.....	15
Reviews on Job Engagement.....	22
Reviews on Relationship between Emotional Intelligence/Perceived Organizational Support and Job Engagement.....	33
Chapter 3 Model Setup and Research Design	36
Definition of Key Variables	36
Model and Hypothese	36
Research Method.....	37
Research Instrument.....	38
Chapter 4 Empirical Analyses	39
Investigation Implementation and Data Analyze Method	39
Descriptive Statistic.....	41
Program Analyze.....	43
Validity Test and Reliability Test of Questionnaire.....	45
Anova Analyze	48
Correlate Analyze.....	58
Regression Analyze	60
Results of Empirical Analyses.....	62
Chapter 5 Discussion and Suggestion	64
Main Results and Discussion.....	64
Suggestion	66

Chapter 6 Innovation, Limitation and Future Reserach	69
Innovation.....	69
Limitation	69
Future Research	70
Reference.....	71
Appendix	78
Acknowledgement.....	80

厦门大学博硕士学位论文摘要库

第一章 导论

第一节 研究背景

科技进步、环境变化、经济转型，使各行各业面临更加严峻的竞争与挑战，从而各种组织对组织成员的素质和能力要求也相应越来越高。在过去的二十年中，许多学者致力于研究智力，认为智力是影响人们成功的重要因素之一，但智力的高低遗传因素占据主要原因，这种无法改变的因素让智力平平者对成功望而却步。现代学者 Goleman 的研究却证明，在一个人成功的因素中，智力因素只占 20%，而其它非智力因素主要是情绪智力因素占了 80%，同时情绪智力可以在后天得到不断的提高，因此在研究智力的高潮已经过去的同时，随之而至的是对情绪智力的研究高潮。

Gardner 于 1983 年在其多元智力理论中就提出七种智力，其中个人内部智力和人际智力开始包括了情绪方面的能力。1990 年耶鲁大学的 Salovey 和 Mayer 第一次正式提出“情绪智力”的概念，并创建了自己的情绪智力理论。1995 年美国心理博士 Goleman 发表著作《情绪智力》成为畅销书目，更是将这一概念推广，引起社会各界的关注。当今的组织普遍认识到，优秀的员工要适应新的时代要求，必须具有较好地理解自己情绪和他人情绪的能力；必须具有有效倾听，并能准确传达信息的能力；必须具有发起和管理变革的能力；必须具有激发和引导的能力；必须具有在多样化群体中维持良好人际关系的能力；必须具有与别人进行系统工作，以达到共享目标的能力等，而这些方面都是情绪智力水平高的表现。由此可见，一位优秀的员工只有高智商高学历是不够的，还必须具备高水平的情绪智力。

情绪智力是在社会智力（处理人际关系的能力）基础上发展起来的概念。术语方面，情绪智力（Emotional intelligence, 简称 EI）和情商（Emotional quotients, 简称 EQ）经常交互使用，在理论研究和学术文献中更倾向于用情绪智力，而在大众化和实践管理中更倾向于用情商。情绪智力指个体监控自己及他人的情绪和情感，并识别、利用这些信息指导自己的思想和行为的能力。其应用范围很普遍，研究对象涉及多个年龄阶段的人群和多种职业领域，如人力资源开发、企业管理、

学习、教育、医疗护理、保险销售等诸多方面，更有研究者在传统的资产负债表上加入情绪资本这一项目，以强调充分运用情绪对公司运营的动力作用。

但由于情绪智力研究是近 20 年才出现的新课题，其研究还比较缺乏，再加上情绪智力结构不够明确统一，使得情绪智力本身的研究还有待完善。而长期以来研究者专注于情绪智力认知功能的思考，使得与情绪智力相关的应用研究更是显得单薄，在数量和质量上都不尽人意。同时受我国传统文化的影响，中国人表达情感情绪的方式有所不同，因此亟需一些本土化的情绪智力理论和研究成果来指导企业进行相关管理工作，这些问题都有必要进行更进一步的研究，为整个情绪智力的研究领域提供支持。

第二节 研究目的

在组织中，情绪智力高的个体，可以通过强化、弱化、延长、缩短某些情绪体验来达到自己的目的。有研究表明，员工情绪智力显著负向影响工作倦怠的三个维度（消极怠慢、衰竭和低效能感），但受积极心理学思潮的影响，越来越多的人开始对工作倦怠的传统研究方式过分关注于疾病、痛苦等消极方面进行了激烈的批评。因此，笔者以此为鉴，从积极心理学的立场引入工作投入变量，并以组织支持感为中介变量，探讨情绪智力对工作投入的影响作用。

希望通过问卷调查和实证检验，达到以下目的：

- （1）考察情绪智力的概念、结构维度和测量量表在中国背景下的适用性。
- （2）探讨情绪智力对工作投入的影响作用，从而为员工更好地投入工作进行相关情绪管理提供指导。
- （3）探讨组织支持感在情绪智力与工作投入之间的中介作用，从而为组织更好地激励员工指引方向。

第三节 论文框架

第一部分为导论，主要介绍本研究的选题背景、研究目的和主要框架。

第二部分为相关的文献综述，主要对情绪智力、组织支持感和工作投入三个变量的概念、研究派别、测量、前因变量和结果变量以及三者之间的相互关系等

进行述评。

第三部分为模型构建与研究设计，主要包括研究变量的概念界定、提出研究假设并构建模型、规范研究方法、提供研究工具等。

第四部分为实证分析，主要运用 SPSS 统计软件对情绪智力、组织支持感和工作投入问卷的信度和效度进行检验，对样本及各研究变量进行描述性统计，并进行相关性及回归分析，继而完成假设检验。

第五部分为研究结果讨论及建议，对研究结果进行探讨，得出本文的主要结论，从而为各行各业合理管理和控制员工的情绪智力，增强员工组织支持感，提高其工作投入意愿提供合理性建议。

第六部分为总结，讨论本研究主要的研究创新点和研究局限，并对未来研究方向进行展望。

本文整体的研究框架如图 1.1 所示：

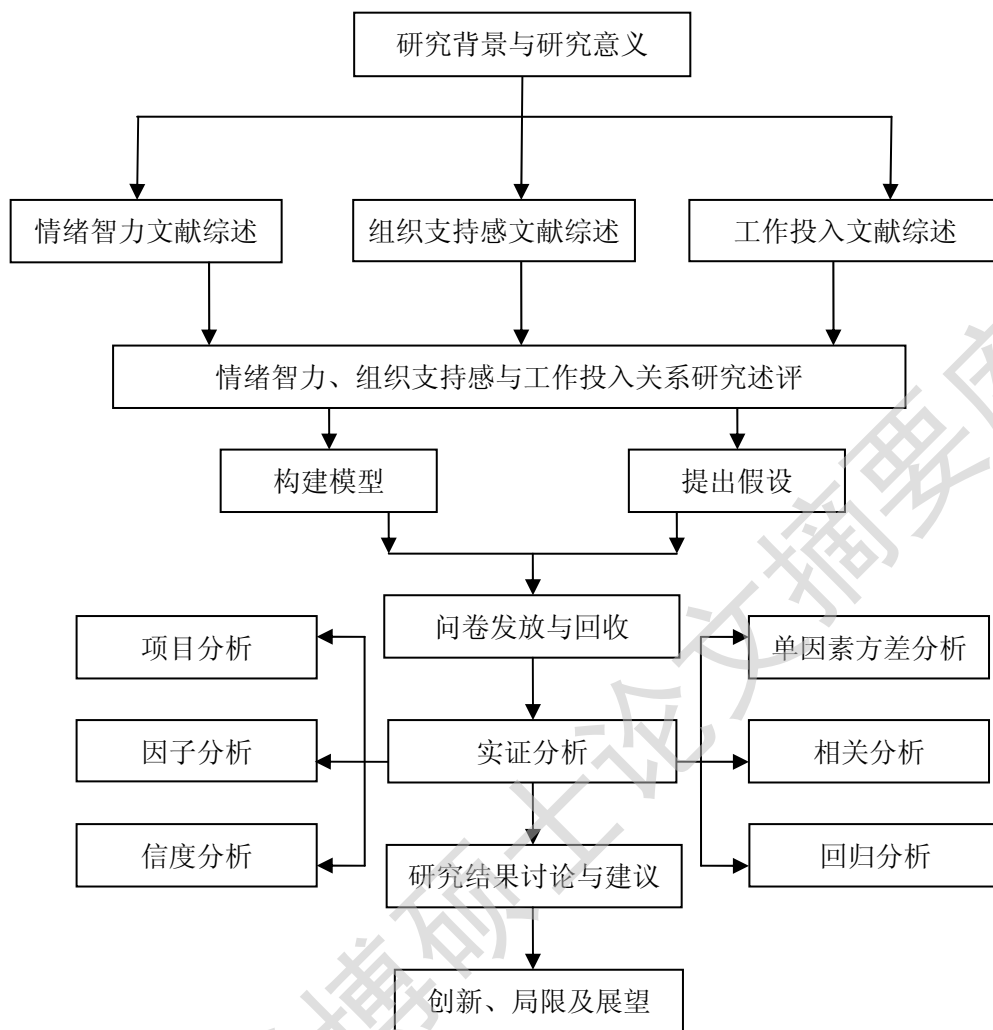


图 1.1 研究框架

第二章 文献综述

第一节 情绪智力的相关研究综述

一、情绪智力的概念界定

许多研究者认为智力对于一个人的成功具有极为重要的作用，并由此提出了多种复杂的智力结构模型，从而将智力理论的研究推向一个高峰。后来心理学家考虑到日常生活中在认知因素以外还有非认知因素参与活动，由此认识到非认知因素的重要性。20世纪90年代以后涌现出了大量的有关情绪智力的研究，但是这一概念从产生之初就一直未形成统一的定义，国外学者对情绪智力的理论研究中，主要有以下三种代表性的定义。

（一）Salovey 和 Mayer 的能力性定义

1990年，美国心理学家 Salovey 和 Mayer 首次正式使用情绪智力这一概念来描述对成功至关重要的情绪特征，并将其定义为“区分情绪之间差别的能力，管控自身和他人的感情和情绪的能力，以及运用这些信息指导个人思维和行动的能力”^[1]。他们强调情绪智力是对情绪的监控以及对情绪信息的处理能力。这一概念经过1993年^[2]、1996年^[3]的修改，至1997年^[4]他们进一步指出情绪智力包含“精确的知觉、评价和表达情绪的能力；利用情绪促进思维的能力；理解情绪和情绪信息的能力；调控自己和他人情绪的能力”四方面内容。

（二）Goleman 的排除性定义

1995年，Goleman 在《Emotional Intelligence》一书中初步形成了自己的情绪智力的理论体系和基本观点，他认为情绪智力是“识别自己和他人情绪的能力，自我激励能力，管理自身情绪和人际关系中情绪的能力”^[5]。Goleman 将情绪智力看成是“生活智慧”及日常生活中自知、自控、社交技巧和自我激励的能力，认为情绪智力是除认知智力以外，个人的所有特点。

（三）Bar-on 的适应性定义

1997年，Bar-on 通过多年的研究和实践提出了自己对情绪智力的定义，他

认为情绪智力是“影响人应付环境需要和压力的一系列情绪的、人格的和人际能力的总和”^[6]，他还认为情绪智力是决定一个人能否取得成功的重要因素，直接影响人的整个心理健康。2000年，Bar-on进一步指出，情绪智力是影响有效应对环境要求的一系列情绪的社会的知识和能力^[7]。Bar-on对情绪智力的定义与Goleman有些相似，他认为情绪智力包含个体内部成分、人际成分、适应性成分、压力管理能力和一般心境，将社会智力、人格特质也纳入情绪智力中。

二、主要情绪智力模型

(一) Mayer 等的认知能力取向情绪智力模型

Mayer和Salovey多年来一直将情绪智力看作是情绪与智力的联结，认为它是智力的一种，并对情绪智力进行了长期的研究，对他们的理论不断地修正。

1990年，Mayer和Salovey在首次提出情绪智力概念的同时，提出了一个3因素10变量的情绪智力结构模型。三个因素为：区分自己与他人的情绪、调节自己与他人情绪、运用情绪信息引导思维(见图2.1)^[1]。不过当时Mayer和Salovey对情绪智力理论内涵的思考并不成熟和严谨，这一模型也是在整合相关文献研究的基础上提出的，缺乏实证的依据。

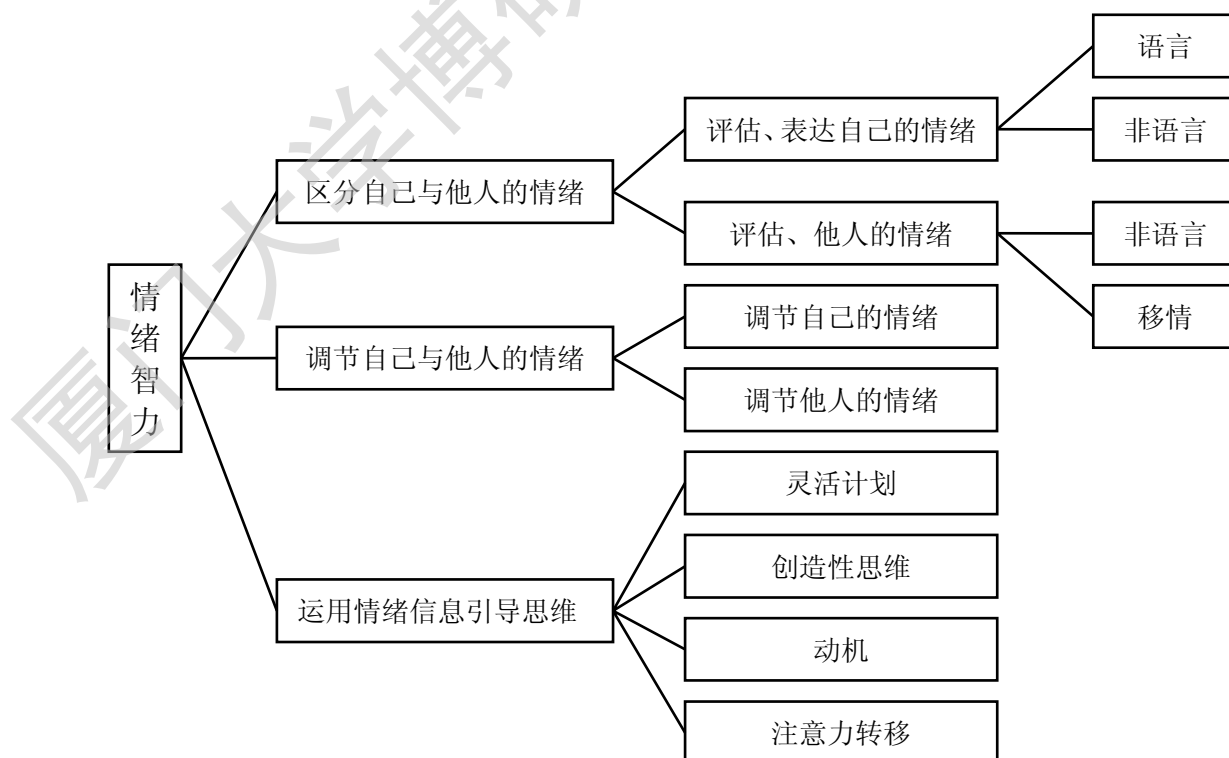


图 2.1 Mayer 和 Salovey 的 1990 模型

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库