

公司员工人格对工作满意度的影响

——情绪智力的中介效应

刘昱含¹, 陈秋言², 杨 东²

¹山东大学, 山东 济南

²西南大学, 重庆

收稿日期: 2022年4月11日; 录用日期: 2022年5月16日; 发布日期: 2022年5月23日

摘 要

本研究以L公司为例, 采用文献分析法、问卷调查法和访谈法, 编制了针对L公司员工的工作满意度量表, 检测了工作满意度、大五人格特质和情绪智力的关系。研究结论如下: 1) “L公司员工工作满意度”自编量表包含组织内部、工作本身、价值实现和挑战性四个维度, 具有良好的可靠性; 2) 外倾性和宜人性分别与情绪智力和工作满意度显著正相关, 神经质与工作满意度和情绪智力显著负相关, 情绪智力与工作满意度显著正相关; 3) 员工情绪智力部分中介神经质和外倾性对工作满意度的影响, 完全中介宜人性对工作满意度的影响; 4) 宜人性正向调节情绪智力与工作满意度的关系。研究结果对于组织的管理实践、情绪智力的培训具有实践启发意义。

关键词

工作满意度, 情绪智力, 大五人格, 工作满意度

The Mediating Effect of Emotional Intelligence on Personality's Influence on Job Satisfaction

—Taking L Company as an Example

Yuhan Liu¹, Qiuyan Chen², Dong Yang²

¹Shandong University, Jinan Shandong

²Southwest University, Chongqing

Received: Apr. 11th, 2022; accepted: May 16th, 2022; published: May 23rd, 2022

Abstract

This study took L Company as an example to create a reliable measurement for employee job satisfaction, and to investigate the relationships between job satisfaction, big five personality traits, and emotional intelligence. This study was conducted by using literature analysis, questionnaire survey, and interview methods among 653 employees in L company. The research conclusions are followed: 1) *Job satisfaction questionnaire* is comprised of four dimensions: internal organization, work itself, value realization and challenge, and it was tested with good reliability and validity. 2) Extraversion and agreeableness were positively related to emotional intelligence and job satisfaction, while neuroticism was negatively related to both. However, emotional intelligence was positively correlated to job satisfaction. 3) Emotional intelligence partially mediated the effects of neuroticism and extraversion on job satisfaction, and fully mediated the effect of agreeableness on job satisfaction. 4) Agreeableness positively moderated the correlation between emotional intelligence and job satisfaction. The research result holds practical meaning towards organizational management and emotional intelligence training.

Keywords

Job Satisfaction, Emotional Intelligence, Big Five Personality, Mediating Role

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

许多关于工作满意度的研究都证实,员工工作满意度与组织和员工绩效密切相关。从上世纪 80 年代,一项研究发现了工作满意度与工作绩效显著正相关(Iaffaldano & Muchinsky, 1985),还有一些研究者将工作满意度视为员工心理健康的指标(Arnold et al., 2010)。另外,有研究者提出假设,认为态度影响行为,因此促进工作满意度激励员工能积极影响他们的工作表现(Pratkanis & Turner, 1996; Spector, 1997)。根据以往研究,工作满意度主要包含以下几个维度:工作本身(工作的性质)、报酬(包括合理性、公平性和数量等)、晋升机会、组织的结构和倾向(领导行为、企业的管理体制等)、人际关系(社交环境)以及工作条件(工作环境等)(Smith, 1969; 贾迎亚, 2014; 张世菊, 廖建桥, 2007; 杨玉文, 2010)。

此外,员工个人特征与工作满意度间的关系得到了大量的研究。广泛的人格概念 - 核心自我评价,表现在四个特定的特征:自尊、广泛自我效能、控制源和低神经质,研究结果支持了工作特征与工作复杂性都能调节人格与工作满意度之间的关系,并且发现了在儿童期和成年早期的核心自我评估能够预测成年中期的工作满意度(Judge et al., 2000)。另一项研究将五大人格模型的维度与整体工作满意度联系起来,但开放性的相关较弱。低神经质表现出情绪稳定的特征,而情绪稳定和向外性人格是“快乐人格”的关键方面——情绪稳定和外向的人在生活中感到幸福的因素也会使他们在工作中感到幸福(DeNeve & Cooper, 1998; Judge et al., 2002)。

同时,研究表明情绪智力影响员工的满意度和绩效。有研究证实情绪智力和情绪劳动与绩效、组织承诺和离职倾向有显著的交互作用(Wong & Law, 2002)。高情绪智力者相比对照组在裁员任务中获得更高

的组织公民评级(Day & Carroll, 2004)。约瑟夫和纽曼的研究显示,当检查高情绪劳动力需求的工作的增量效度时,所有三种情绪智力测量都具有超越个性和认知能力的增量效度(Joseph & Newman, 2010)。

另外,情绪智力也与大五人格中的人格外倾性、开放性、宜人性、责任心和能力正相关,与神经质因素负相关(O'Boyle et al., 2011)。相关和回归分析显示较高的情绪智力与较高的领导效率相关(Rosete & Ciarrochi, 2013)。能力型、自我报告型以及混合智力型情绪智力均与工作满意度显著相关,高情绪智力的员工具有较高的工作满意度、较高的组织承诺和较低的离职意图。情绪智力的作用机制是帮助员工减少负面情绪,增加积极情绪,改善工作绩效,因此提高满意度。为了培养高效和满意的员工,组织应将情绪智力纳入员工招聘、培训和发展计划(Miao et al., 2017)。

综上所述,为了解员工个体人格特质对工作满意度的影响机制,本研究从了解 L 公司工作满意度模型着手,探索员工的大五人格特质、情绪智力和工作满意度之间的关系,以及情绪智力的中介作用。理论模型见图 1。

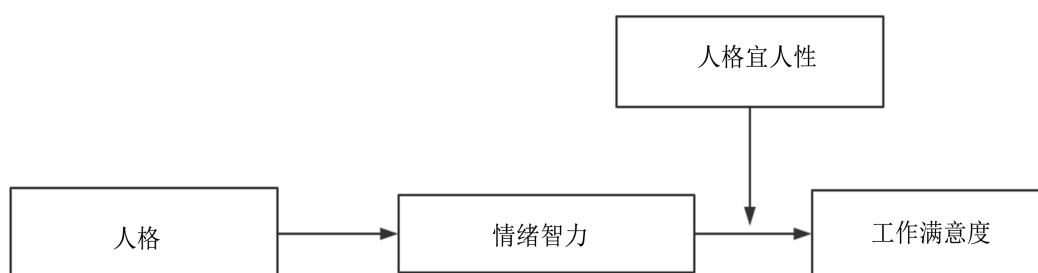


Figure 1. Theory model

图 1. 理论模型

2. 研究一：L 公司员工工作满意度量表的编制与验证

2.1. 研究目的

编制 L 公司员工工作满意度量表并做有效性检验,为研究二中探究情绪智力、人格特质与工作满意度的关系提供 L 公司员工工作满意度测量量表。

2.2. 研究设计

半结构化访谈:对随机抽取的 60 名员工进行半结构化访谈,访谈记录进行整理归类,共得到影响 L 公司员工满意度的几个主要因素,包括:工作岗位、管理流程、工作环境、角色冲突、上下级关系、团队合作、管理制度、个人发展、薪酬待遇等方面。

编制预测量表:在目前已有工作满意度测量工具 - 工作满意度量表(Spector, 1985)并结合文献研究和半结构化访谈结构的基础上,本研究编制并筛选出 60 个具有代表性的题项,并根据员工关于问卷项目易读性的反馈意见进行修改。

基于这些意见对题目进行删改,最终确定预测量表的题目为 53 个。题项以随机排列的方式,采用五点计分法,每个题项的得分为 1~5 的整数,并设计有 3 个反向计分题。

编制正式量表:在对 L 公司所有员工进行预测之前,先用筛选出的 53 个题目进行小范围前预测,选取了 L 公司招商、人力资源、财务三个部门的员工进行前预测。共发放问卷 190 份,收回 190 份,剔除无效问卷 27 份,实得有效量表 163 份。随后进行高低分组差异显著性检验, $P > 0.05$ 的题项都作删除处理,最终得到共 36 个题项。将 L 公司员工工作满意度量表上传问卷星,由 L 公司人力资源部组织公司

所有基层员工和中层干部填写此问卷。此问卷采取不记名方式。共计收回 653 份问卷，剔除无效问卷 12 份，共计收回有效问卷 641 份。

2.3. 研究对象

半结构访谈中随机抽取 L 公司内部各个部门随共 60 名基层员工和中层管理者，其中基层员工 25 名，中层管理者 35 名。

正式测验中抽取 L 公司基层员工和中层管理者共 653 名被试，男性 334 名，女性 319 名，平均年龄 27 岁($SD = 1.55$)，均智力正常，视力或矫正视力正常，自愿填写本问卷。

2.4. 研究材料

半结构化访谈提纲见附录一。

2.5. 研究结果

2.5.1. 探索性因素分析

对参与因素分析的 36 个题项进行 KMO 值分析和 Bartlett 球形检验。KMO 统计量为 0.937，大于最低标准，Bartlett 球形检验 $P < 0.001$ ，说明可以进行因素分析(Kaiser, 1974)。见表 1。

Table 1. KMO and Bartlett test
表 1. KMO 和 Bartlett 检验

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量	0.937
Bartlett 的球形度检验近似的卡方	5086.84
df	630
Sig.	0.000

随机选取一半样本($n = 320$)进行因素分析时，使用主成分分析法，求得初始的因素负荷矩阵，然后采用斜交旋转法求得旋转后的成分矩阵；最后根据因素分析的结果，对旋转后的题目进行筛选，并确定公因子的数目。本次因素分析筛选题目的标准以同时满足以下条件为指标：

每题的因子负荷 > 0.45 ；

各因子的代表性题目互不重复；

反映每个因子的题目不少于 3 题。

前 4 个主成分特征值较大，它们的累积贡献率达到了 57.03%，故选择前 4 个公共因子。见表 2。

Table 2. Principle component analysis of employee job satisfaction measurement
表 2. 公司员工工作满意度量表主成分分析

因素	初始特征值		旋转载荷平方和	
	方差百分比	累积方差贡献率(%)	方差百分比	累积方差贡献率(%)
1	44.484	44.484	19.227	19.227
2	6.443	50.926	16.599	35.826
3	3.609	54.535	14.319	50.145
4	3.237	57.772	6.884	57.030

由上表得知, 公因子 1 与题项 3, 8, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24 的相关度较为密切, 这些题项都与组织内部机制环境有关可以称为组织内部因子; 公因子 2 和题项 1, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 20 有关, 这些题项和员工在组织内部的工作和职责有关, 可以称为工作本身因子; 公因子 3 和题项 2, 15, 25, 26, 27, 31, 32, 33, 34, 35, 36 有关, 这些题项和员工在组织能否实现自己的个人价值有关, 称为价值实现因子; 因子 4 和题项 30, 29, 6 有关, 这些题项和工作性质有关的外部条件有关, 比如接受加班、出差等, 统称为挑战性因子。其中 28 题未能进入任何公因子, 因此在正式问卷中将删除 28 题。见表 3。

Table 3. Employee job satisfaction factor loading matrix after rotation
表 3. 公司员工工作满意度量表旋转后的因素负载矩阵

项目	组织内部	工作本身	价值实现	挑战性	外部因素
题 19	0.765				
题 16	0.753				
题 24	0.751				
题 21	0.714				
题 23	0.673				
题 8	0.665				
题 17	0.660				
题 22	0.613				
题 3	0.605				
题 18	0.504				
题 7		0.721			
题 11		0.662			
题 9		0.625			
题 14		0.611			
题 12		0.610			
题 10		0.597			
题 5		0.588			
题 20		0.580			
题 1		-0.567			
题 4		0.546			
题 13		0.493			
题 33			0.657		
题 31			0.630		
题 26			0.611		
题 34			0.595		

Continued

题 25	0.571	
题 36	0.553	
题 27	0.514	
题 2	0.503	
题 15	0.494	
题 35	0.487	
题 32	0.451	
题 30		0.726
题 29		0.611
题 6		-0.520

2.5.2. 效度检验

本研究主要检验量表的结构效度,采用另一半样本(n = 321)用软件 Amos 21.0 对量表进行验证性因素分析。

如表 4, 在 L 公司员工工作满意度结构模型中, $\frac{x^2}{df} < 3$, RMSEA < 0.08, GFI、AGFI、NFI、NNFI、IFI ≥ 0.80, CFI > 0.90, 各指数均在可接受的范围, 显示出较好的拟合。

根据探索性因素分析所得的 4 个因素进行结构方程模型检验, 各项指标如下(图 2), 拟合度较好:

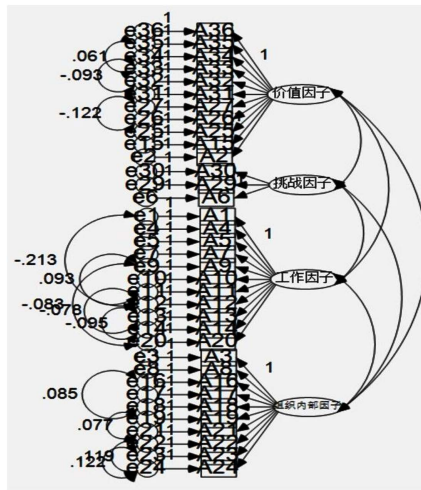


Figure 2. Result model of confirmatory factor analysis
图 2. 验证性因素分析理论模型

Table 4. Simulation fitting index
表 4. 模拟拟合度指数

x^2	df	$\frac{x^2}{df}$	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	NNFI	CFI	IFI
1151.06	555	2.07	0.071	0.805	0.817	0.885	0.80	0.928	0.876

2.5.3. 信度检验

本研究采用内部一致性系数(Cronbach alpha 系数)和分半信度检验 L 公司员工工作满意度量表的信度。最后得到的 36 个题项的 Cronbach alpha 值为 0.948, 各题项的克隆巴赫系数均在 0.96 以上; 分半信度检验结果 spearman-brown 系数为 0.948, 大于 0.90; 说明该量表具有良好的信度。见表 5。

Table 5. Split-half reliability test

表 5. 分半信度检验

Cronbach's alpha		Spearman-Brown	Guttman Split-Half Coefficient
第一部分	第二部分		
0.898	0.941	0.948	0.942

2.6. 结论与讨论

在进行研究一的探索性因素分析时, 一共发现了 4 个公共因子, 分别是组织内部、工作本身、价值实现和挑战性因子。随后对这四个公共因子进行了验证性因素分析, 结果表明量表效度良好, Cronbach alpha 系数检验表明自编量表信度良好, 可以用于正式施测。

3. 研究二: L 公司员工人格对工作满意度的影响——情绪智力有调节的中介作用

3.1. 研究目的

本研究旨在探讨 L 公司员工情绪智力在人格特质与工作满意度的关系中的中介作用以及人格特质在情绪智力与工作满意度之间的调节作用。

3.2. 研究设计

通过“问卷星”创建相关问卷连接, 发送至 L 公司人力资源部邮箱, 并转发至 653 名被试进行填写。

全部回收 653 份问卷, 剔除 3 份无效问卷后, 共收回有效问卷 650 份。采用统计软件 SPSS 23.0 对研究数据进行统计分析。

3.3. 研究对象

L 公司的 653 名员工。男性 334 名, 女性 319 名, 平均年龄 27 岁(SD = 1.55)均智力正常, 视力或矫正视力正常, 自愿填写本问卷。

3.4. 研究材料

工作满意度工具: 采用研究一中编制的自编量表测量 L 公司员工的工作满意度, 见附录二。

人格测量工具: 本研究采用了根据大五人格理论编制的大五人格量表简版(NEO-FFI) (Costa & McCrae, 1992)中文版, 这个版本共有 60 题, 五个维度分别对应了大五人格的五个特质。NEO-FFI 秉承了 240 题版本的 NEO-PI-R 量表的效度, 经过大量的研究证实了两者显著相关, 同样的可靠和有效, 是在世界范围内广泛使用的人格特质量表。NEO-FFI 中分别有 12 个题项对应每一个大五人格维度, 采用 5 点计分。

情绪测量工具: 本研究采用 Bar-on 于 1997 年出版的《巴昂情绪智力量表》(EQ-i)的中文版对 L 公司员工的情绪智力进行测量。EQ-i 共有 133 个题项, 分为五个维度: 自我情绪认知、情绪调控、自我激励、他人情绪认知和人际关系管理。该问卷包含严格的效度指标: 积极印象成分、消极印象成分、缺失指数、非一致性指标和一般效度指标, 同样采用 5 点计分法。

3.5. 研究结果

3.5.1. 各变量描述统计与相关分析

分别计算大五人格五个维度与情绪智力及工作满意度的 Pearson 积差相关系数。除开放性与责任心维度外, L 公司员工工作满意度与外倾性和宜人性维度还有情绪智力均显著相关($p < 0.05$), 其中神经质维度与其他变量显著负相关($p < 0.01$)。见表 6。

Table 6. Correlation between Big-Five, emotional intelligence, and job satisfaction
表 6. 大五人格、情绪智力以及工作满意度的相关分析

变量	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5	6	7
1. 工作满意度	3.62		1						
2. 神经质	110.32	0.64	-0.590**	1					
3. 外倾性	45.49	0.47	0.198**	-0.662**	1				
4. 开放性	40.84	0.31	-0.096	-0.516**	0.512**	1			
5. 责任心	42.73	0.38	-0.043	-0.510**	0.509**	0.647**	1		
6. 宜人性	47.16	0.41	0.364**	-0.704**	0.613**	0.396**	0.346**	1	
7. 情绪智力	110.32	0.640	-0.163*	-0.648**	0.140*	-0.276**	-0.006	0.130**	1

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 。

3.5.2. L 公司员工大五人格、情绪智力与工作满意度的回归分析

进一步的分析采用回归程序(Hunter & Price, 1992), 以工作满意度为因变量对大五人格各维度与情绪智力进行回归。见表 7。

Table 7. Regression analysis of Big-Five, emotional intelligence, and job satisfaction
表 7. 大五人格、情绪智力与工作满意度的回归分析

变量	B	β	t	F
自变量	-	-	-	-
1. 神经质	-	-	-	-
2. 外倾性	-	-	-	-
3. 开放性	-1.194	-0.245	-3.597**	32.880**
4. 责任心	-	-	-	-
5. 宜人性	1.342	0.476	7.172**	26.964**
6. 情绪智力	0.188	0.142	2.262*	20.028**

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 。

将工作满意度作为因变量, 其余变量作为自变量建立多元线性回归模型。人格特质中的宜人性、开放性和情绪智力被选入回归方程, 这三个变量的多元相关系数为 0.469, 联合解释变异量的 22%, 其中宜人性最具预测力, 单独解释量为 13.3%, 开放性的解释量为 6.9%, 情绪智力的单独解释量为 1.9%, 可以看出, 宜人性、开放性和情绪智力对整体的工作满意度具有显著的预测力。逐步回归后的方差分析中,

第三步回归的 $F = 26.964$ ($\text{sig.} < 0.01$), 达到了显著水平, 且标准化回归系数分别为 -0.476 、 0.245 和 0.142 ($\text{sig.} < 0.05$), 说明这三个变量对工作满意度均有着显著的预测作用, 其中宜人性和情绪智力正向预测工作满意度, 而开放性对工作满意度有着负向预测作用。

3.5.3. 中介效应检验

对情绪智力的中介效应采用逐步检验回归系数法进行中介检验(Baron & Kenny, 1986), 如表 8。

Table 8. Mediation effect analysis of emotional intelligence between neuroticism and job satisfaction
表 8. 情绪智力在神经质与工作满意度的中介效应分析

项目	工作满意度(c)	情绪智力(a)	满意度(b)
	Step1	Step2	Step3
	B β	B β	B β
神经质	-0.768**, -0.196**	-0.397*, -0.134*	-0.695**, -0.177**
情绪智力	-	-	0.184* 0.139*
R	-	-	0.239
调整后的 R ²	-	-	0.048
F	-	-	6.505**

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 。

首先建立 y 和 x 的线性回归方程(工作满意度为自变量(X), 神经质为因变量(Y), 情绪智力为中介变量(M)), 由上表可知, p 值 < 0.01 , 表明回归系数 b 存在, 有统计学意义, 神经质和满意度负相关, 且显著, 回归方程为 $Y = -0.768X$ 。然后, 建立 X 和中介变量 M 的线性回归方程: 通过上表可知, p 值 < 0.05 , 人格神经质与情绪智力关系显著, 回归方程为 $M = -0.397X$ 。最后建立 X 、 M 和 Y 的多元线性回归模型, 通过上表可知, 神经质和情绪智力的 p 值均 < 0.05 , 故可建立多元线性回归方程 $Y = -0.695X + 0.184M$ 。

通过以上的统计分析, 可以得知 L 公司员工的情绪智力在人格的神经质维度与工作满意度之间的中介效应显著, 且中介效应占总效应的比值是 $ab/c = 9.2\%$, 所以认为情绪智力在神经质维度与工作满意度之间起部分中介作用。见图 3。



Figure 3. The partial mediating effect of emotional intelligence between neuroticism and job satisfaction
图 3. 情绪智力在神经质与工作满意度的部分中介效应模型

用相同方法检验情绪智力分别在外倾性、宜人性和工作满意度关系间的中介效应。见表 9。

外倾性第一步建立的方程为 $Y = 0.777X$, 第二步建立的方程为 $M = 0.416X$, 最后建立的回归方程为 $Y = 0.702X + 0.182M$ 。

Table 9. Mediation effect analysis of emotional intelligence between extraversion and job satisfaction
表 9. 情绪智力在外倾性与工作满意度的中介效应分析

项目	工作满意度(c)	情绪智力(a)	工作满意度(b)
	Step1	Step2	Step3
	B β	B β	B β
外倾性	0.777**, 0.198**	0.416*, 0.140*	0.702**, 0.179**
情绪智力	-	-	0.182*, 0.137*
R	-	-	0.240
ΔR^2	-	-	0.049
F	-	-	6.561**

注: * p < 0.05, ** p < 0.01。

通过以上的三个线性回归方程可以得知 L 公司员工的情绪智力在人格的外倾性维度与工作满意度之间的中介效应显著, 且中介效应占总效应的比值是 3.4%, 所以认为情绪智力在外倾性维度与工作满意度之间起部分中介作用。如图 4 及表 10。

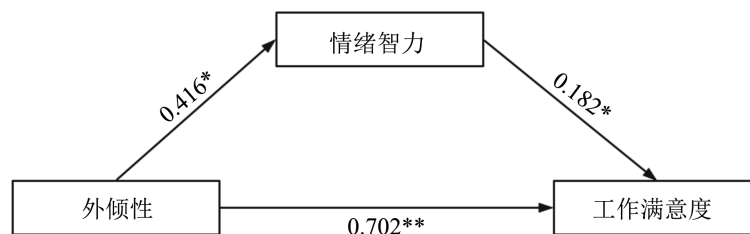


Figure 4. Partial mediating effect of emotional intelligence between extraversion and job satisfaction
图 4. 情绪智力在外倾性与工作满意度的部分中介效应模型

Table 10. Mediation effect analysis of emotional intelligence between agreeableness and job satisfaction
表 10. 情绪智力在宜人性与工作满意度的中介效应分析

项目	工作满意度(c)	情绪智力(a)	工作满意度(b)
	Step1	Step2	Step3
	B β	B β	B β
宜人性	1.027**, 0.364**	0.414*, 0.100*	1.084, 0.384
情绪智力	-	-	0.266*, 0.201*
R	-	-	0.416
ΔR^2	-	-	0.165
F	-	-	22.329**

注: * p < 0.05, ** p < 0.01。

宜人性第一步建立的方程为 $Y = 1.027X$ (回归系数 c 显著), 第二步建立的方程为 $M = 0.414X$ (回归系数 a 显著), 最后建立的回归方程为 $Y = 1.084X + 0.266M$ (回归系数 b 显著)。由上表可知, 在引入情绪智力变量即第三步回归之后, 宜人性维度对工作满意度的影响就不再显著, 由此可知, 情绪智力完全中介宜人性与工作满意度之间的关系。见图 5。

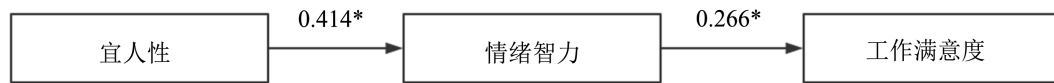


Figure 5. The mediating effect of emotional intelligence between agreeableness and job satisfaction
图 5. 情绪智力在宜人性与工作满意度的部分中介效应模型

3.5.4. 调节效应检验

建立以工作满意度为因变量，自变量为情绪智力，调节变量为宜人性，宜人性与情绪智力为交互项的调节模型。第一层建立工作满意度、情绪智力和宜人性的回归，第二层建立了工作满意度、情绪智力、友善性和友善性与情绪智力交互项的回归，结果如图 6 所示：

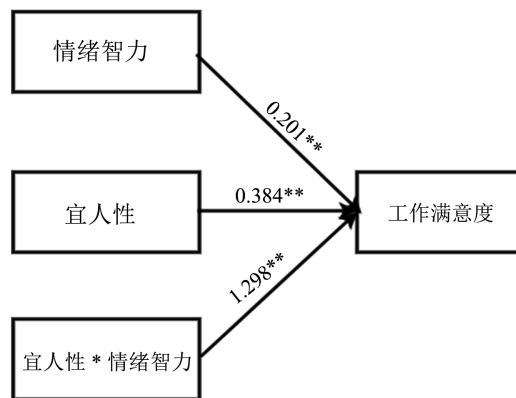


Figure 6. The moderating effect of agreeableness
图 6. 宜人性的调节模型

由以上分析表明，宜人性显著正向预测工作满意度，即宜人性越高，工作满意度越高，情绪智力与宜人性交互项路径系数显著($\beta = 1.298, p < 0.01$)，表明宜人性对情绪智力与工作满意度的关系有显著的调节作用。如图 7。

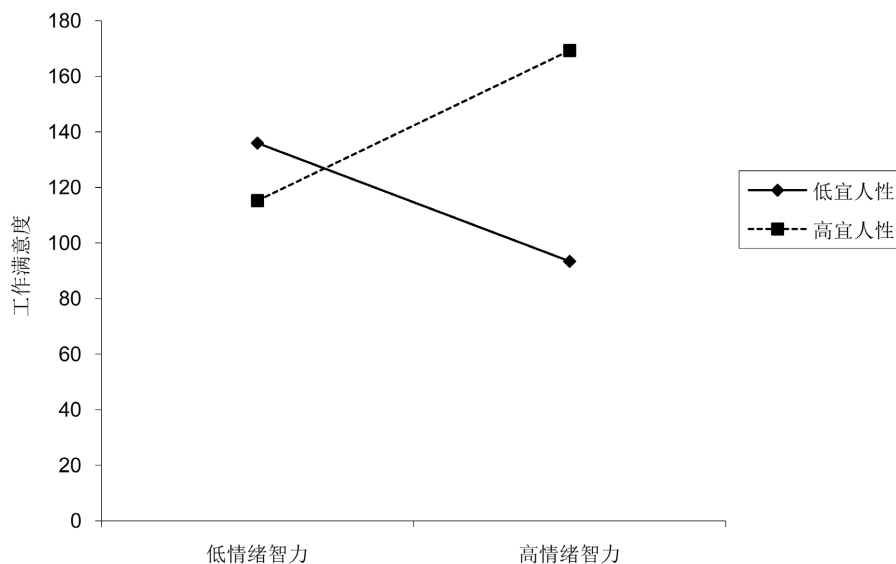


Figure 7. The moderating effect of agreeableness
图 7. 宜人性的调节模型

进一步交单斜率检验结果表明,低宜人性水平时,情绪智力对工作满意度的预测作用不显著($\beta = 0.812$, $\text{sig.} = 0.066$),高宜人性水平时,情绪智力对工作满意度的正向预测作用显著($\beta = 0.201$, $\text{sig.} = 0.001$)。即宜人性越高,情绪智力越高则满意度越高。

3.6. 研究二结论与讨论

L 公司员工人格的五个维度中外倾性和宜人性都与工作满意度显著正相关,而神经质与工作满意度显著负相关,;情绪智力也与人格的前两个维度正相关,而与神经质维度负相关;L 公司员工工作满意度也与情绪智力显著正相关。由此可见,在五个人格维度中,宜人性维度与工作满意度的关系最为密切,而人格的外倾性维度与员工的情绪智力的关系最为密切。

回归分析结果表明,人格的宜人性维度与情绪智力都能正向预测工作满意度,说明宜人性越高和/或情绪智力越高的员工对工作更为满意,其中宜人性的预测作用最强。而开放性维度对工作满意度有负向的预测作用,说明思维越灵活、创造性越高的员工越有可能对工作表现出不满意。

再进一步通过中介效应分析,发现情绪智力在人格的神经质和外倾性维度与工作满意度之间起部分中介作用,情绪智力在神经质维度与工作满意度之间的中介效应比值是 9.2%,在外倾性维度的中介效应比值为 3.4%。即是说,在部分中介中,情绪智力在神经质维度的中介效应要比在外倾性维度与工作满意度之间的中介效应更为明显。而情绪智力在人格的宜人性维度与工作满意度之间起完全中介作用。因此可以得出结论,宜人性较高的员工更乐于助人,时常表现出善意及热情的员工可能更能掌握自我情绪调控的技巧也更能察觉出同事的情绪,从而使自己在工作中获得更多愉悦感,以此提高了对工作的满意度。

对大五人格在情绪智力与工作满意度中的调节作用检验结果表明,人格的宜人性维度对情绪智力与工作满意度有显著的调节作用,具体表现为宜人性越高的员工,情绪智力越高则对工作越满意,而宜人性低的员工,情绪智力对工作满意度没有显著的预测作用。研究结果模型见图 8。

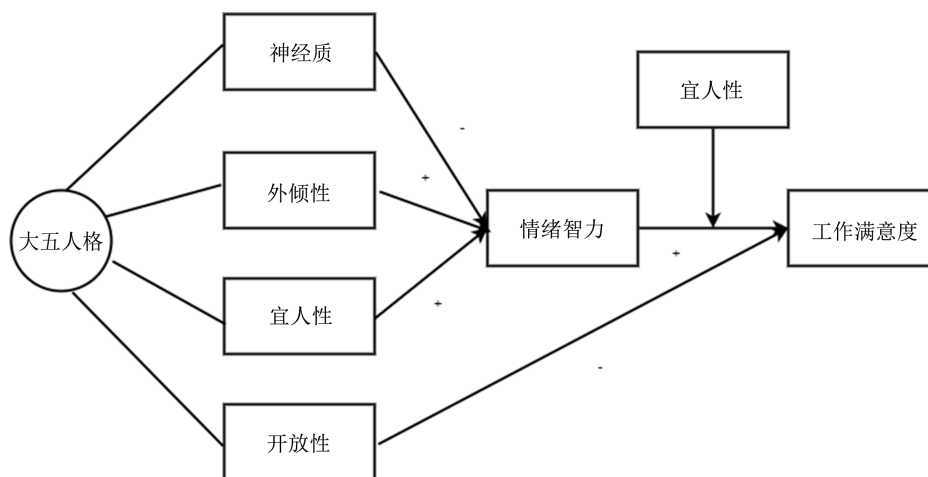


Figure 8. Result model
图 8. 研究结果模型

4. 总结

1) 自编的“L 公司员工工作满意度”具有良好的可靠性(问卷的总体 Cronbach 系数均在 0.960 以上),探索性因素分析筛选出组织内部、工作本身、价值实现和挑战性四个公共因子,验证性因素分析结果显示模型拟合度较好($\text{CFI} = 0.928$, $\text{NFI} = 0.885$, $\text{AGFI} = 0.817$, $\text{RMSEA} = 0.071$)。

2) L 公司员工大五人格中的外倾性和宜人性均与工作满意度($r = 0.198, r = 0.364, p < 0.01$)和情绪智力($r = 0.140, r = 0.130, p < 0.01$)显著正相关, 神经质与工作满意度和情绪智力显著负相关($r = -0.590, r = -0.648, p < 0.01$); 情绪智力与工作满意度也显著正相关($r = 0.163, p < 0.01$); 且宜人性($\beta = 0.476, sig. < 0.01$)和情绪智力($\beta = 0.142, sig. < 0.05$)对工作满意度有显著的积极预测作用。

3) L 公司员工情绪智力部分中介了大五人格中的神经质和外倾性维度对工作满意度的影响, 情绪智力在宜人性维度对工作满意度的影响中有完全中介效应。

4) L 公司员工宜人性人格特质正向调节情绪智力与工作满意度的关系, 在高宜人性水平下(大于一个标准差), 情绪智力对工作满意度有积极预测作用。

5. 建议与对策

第一, 更加关注员工对工作的满意度, 可以定期组织员工反馈对组织和工作岗位的看法和建议, 并记录下频率最高的意见, 用作管理实践目标; 可以通过提高加班工资或福利、出差补贴, 并给予驻外员工更多的晋升机会来增加员工加班、出差和外派的意愿;

精简文件的审批流程, 可以提高员工在工作维度的满意度, 从访谈的情况来看, 多数员工位于一线招商岗位, 平时的招商工作已经很繁重, 但由于公司管理流程复杂, 文件审批不够及时反而会影响招商工作, 这种情况影响了员工对工作的满意度。

第二, 结合绩效考评分数, 对于工作满意度、情绪智力和人格特质中宜人性和外倾性得分均较高的员工给予更多的发展机会, 这一部分员工的工作表现可能更好。

参考文献

- 贾迎亚(2014). 多维度领导-成员交换与员工工作满意度的关系研究. 第八届中国管理学年会——中国管理的国际化与本土化论文集(pp. 1-9). 上海: 上海交通大学.
- 杨玉文(2010). 工作满意度量表在我国的适用维度研究. *统计与决策*, 2010(5), 160-162.
- 张世菊, 廖建桥(2007). 员工工作满意度各维度对整体满意度的影响研究. *科学学与科学技术管理*, 28(8), 184-188.
- Arnold, J., Randall, R., Patterson, F., Silvester, J., Robertson, I., Cooper, C. et al. (2010). *Work Psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace*. Trans-Atlantic Publications, Inc.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Costa Jr., P. T., & McCrae, R. R. (1992). Four Ways Five Factors Are Basic. *Personality and Individual Differences*, 13, 653-665. [https://doi.org/10.1016/0191-8869\(92\)90236-I](https://doi.org/10.1016/0191-8869(92)90236-I)
- Day, A. L., & Carroll, S. A. (2004). Using an Ability-Based Measure of Emotional Intelligence to Predict Individual Performance, Group Performance, and Group Citizenship Behaviours. *Personality and Individual Differences*, 36, 1443-1458. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(03\)00240-X](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00240-X)
- DeNeve, K. M., & Cooper, H. (1998). The Happy Personality: A Meta-Analysis of 137 Personality Traits and Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 124, 197-229. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.197>
- Hunter, M. D., & Price, P. W. (1992). Playing Chutes and Ladders: Heterogeneity and the Relative Roles of Bottom-Up and Top-Down Forces in Natural Communities. *Ecology*, 73, 724-732.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional Intelligence: An Integrative Meta-Analysis and Cascading Model. *Journal of Applied Psychology*, 95, 54-78. <https://doi.org/10.1037/a0017286>
- Kaiser, H. F. (1974). An Index of Factorial Simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36. <https://doi.org/10.1007/BF02291575>
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A Meta-Analysis of Emotional Intelligence and Work Attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90, 177-202. <https://doi.org/10.1111/joop.12167>
- Iaffaldano, M. T., & Muchinsky, P. M. (1985). Job Satisfaction and Job Performance. A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 251-273. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.97.2.251>

- O'Boyle Jr., E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The Relation between Emotional Intelligence and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 788-818. <https://doi.org/10.1002/job.714>
- Pratkanis, A. R., & Turner, M. E. (1996). The Proactive Removal of Discriminatory Barriers: Affirmative Action as Effective Help. *Journal of Social Issues*, 52, 111-132. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1996.tb01853.x>
- Rosete, D., & Ciarrochi, J. (2013). A Critical Evaluation of the Role of Emotional Intelligence in Leadership Effectiveness. *Journal of Leadership and Organizational Development*, 26, 388-399.
- Smith, F. T. (1969). Diabatic and Adiabatic Representations for Atomic Collision Problems. *Physical Review*, 179, 111-123. <https://doi.org/10.1103/PhysRev.179.111>
- Spector, P. E. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713. <https://doi.org/10.1007/BF00929796>
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences* (Vol. 3). Sage. <https://doi.org/10.4135/9781452231549>
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-Factor of Personality and Job Satisfaction: A Meta Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.530>
- Judge, T. A., Joyce, E., & Edwin, A. (2000). Personality and Job Satisfaction: The Mediating Role of Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85, 237-249. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.2.237>
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)

附录

附录一：半结构化访谈提纲

访谈提纲

- 1) 请您简要介绍一下您的工作岗位及主要职责？
- 2) 在工作中遇到过因为管理流程繁琐而影响工作效率的情况吗？频率怎样？
- 3) 可以举例说明在工作中是否得到过领导的支持吗？最后结果如何？
- 4) 您参与过公司组织的培训吗？对培训的感受如何？
- 5) 您对自己在 L 公司工作时的人际关系感到满意吗？
- 6) 请谈谈您对公司环境和管理的感受和看法。
- 7) 您认为在目前的工作岗位上能有效发挥自己的能力吗？
- 8) 您对目前的薪酬待遇满意吗？
- 9) 请谈谈还有哪些因素会影响到您对工作的满意度？

附录二：工作满意度量表

题目	完全 不符合	比较 不符合	不 确定	比较 符合	完全 符合
1) 我清楚地知道自己的工作职责和任务。					
2) 我的岗位职责与工作任务是相匹配的。					
3) 我觉得我的工作严格按照已有规章制度来执行的。					
4) 我对自己的工作环境感到满意。					
5) 我不得不在同一时间内处理多个工作内容。					
6) 我不得不同时在两个或多个工作团队中，以不同的方式去完成工作。					
7) 我经常能感受到上级和同事对我工作的关心。					
8) 直接上级非常了解我的工作，能客观的评估我的工作。					
9) 我对自己在公司内的人际关系感到满意。					
10) 我信赖我工作的团队。					
11) 公司很重视员工提供的意见或建议。					
12) 在我的部门，每个人都明确自己的工作职责，且紧密合作完成任务。					
13) 在需要相关部门合作时，我都能得到及时的帮助。					
14) 我对同事之间的工作配合与协作感到满意。					
15) 我在工作中遇到困难时，能够得到上级有力的支持和协助。					
16) 我的同事很乐意为我提供工作上的支持和帮助，即使占用自己的时间。					
17) 公司组织机构的设置是合理的。					

Continued

- 18) 公司的各项管理制度可以良好的贯彻执行。
 - 19) 公司内部流程运作是比较顺畅的。
 - 20) 我熟悉并认同公司的企业文化。
 - 21) 公司部门所做的重大决策均经充分的沟通与说明。
 - 22) 公司对我的绩效考核指标是合理的。
 - 23) 公司有适合目前发展的绩效管理体系。
 - 24) 我的收入是合理的，与工作付出相匹配。
 - 25) 公司的薪酬调整制度是客观合理的。
 - 26) 通过现在的工作，我自身的能力素质得到了很大程度的提高。
 - 27) 我关心公司的未来发展，并希望在公司长期工作。
 - 28) 我对自己在公司的能力提升感到满意。
 - 29) 我乐于接受比目前岗位难度更大、责任更大、压力更大的岗位。
 - 30) 上级领导对我的工作成绩能够给予及时的鼓励和表扬。
 - 31) 我能从自己的工作中体验出成就感。
 - 32) 我觉得我目前的工作对公司有实际贡献。
 - 33) 我目前的工作体现了我的个人价值，能够带给我成就感。
 - 34) 当工作需要时，我愿意接受加班。
 - 35) 当工作需要时，我愿意接受外地派驻或长期出差。
-