

## ОТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ И ТРУДОВОТО КОНСУМИРАНЕ

Ералда Джила, Аряна Мучай, Шкълким Дзека<sup>1</sup>  
Eralda Zhilla, Arjana Muçaj, Shkëlqim Xeka

## THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND LABOR CONSUMPTION

Eralda Dzhila, Aryana Muchay, Shkalkim Dzeka

**Abstract:** The present article deals with the problems about relationship between emotional intelligence and labor consumption. Finally, at the end of the article based on the findings are derived conclusions.

**Key words:** emotional intelligence; labor consumption; psychological syndrome.

### Увод

Емоционалната интелигентност и емоционалното състояние на индивида, са разглеждани като обвързани с професионалното консумиране на индивида на работното място. Разработена по-рано в областта на психологията концепция на емоционалната интелигентност, приема лимитиране на традиционната интелигентност и предполага, че индивидите се различават по начина по който те обработват афективната или емоционалната информация (Salovey & Mayer, 1990). Това има значително отражение в развитието на човешките ресурси, защото емоционалната интелигентност може да бъде важен фактор, който да управлява разликите в резултатите на работа между организациите, също така и между индивидите.

Професионалното консумиране се определя като психологичен синдром, изграден от реакцията към междуличностните стресови ситуации на работа, което включва прекомерната умора, усета на цинизъм и отстраняването от хората, чувството да си безкористен, както и непостигането на достатъчно добри резултати на работа (Maslach, 1982).

### Преразглеждане на литературата

По-рано емоциите са били един проблем, недокоснат от изследователите в предишните изследвания на организационното поведение. Работното място се приемаше като една работна среда, където служителите се ръководеха от причината, а не от емоциите, които те могат да преживеят. Така емоциите не са смятани като начин за обяснение на феномените на работното място. По-късно тази гледна точка е отхвърлена, защото изследователите започнаха да отделят повече внимание на емоциите на служителите, давайки един по-ясен поглед върху това как емоциите на работното място ни помагат да обясним индивидуалните резултати и тези, които са организационни. По-точно, изследователите започнаха да проучват, как се управляват емоциите от служителите, за да подобрят резултатите на работата.

Съществувала е традиция в начина на западното мислене, която е разглеждала емоциите като объркани, неорганизирани и като разделителна бариера на умствените способности, които е трябвало да се контролират, за да се направи рационална оценка (Mayer, Salovey & Caruso,

<sup>1</sup> Факултет по обществени науки, Университет Тирана; Юридически факултет, Александър Мойсей, Дуръс.

2002). По този начин на мислене са се ръководили много изследователи, смятайки емоциите по различен начин от причината и фокусирайки се в по-късните изследвания, за да обяснят организационното поведение (Hartel *et al.*, 2005). Въпреки това, в последно време изследователите са разбрали, че организационното поведение не може да се обясни достатъчно без интегриране на критичната роля на емоциите.

#### **Естеството на емоционалната интелигентност**

Според Големан (1995) емоционалната интелигентност включва: способността за лична мотивация и справяне с трудностите, контрол на импулсите и въздържане на удоволствието, самоконтрол над хумора и непозволяване на разсейване за преобръщане на мисленето, разполагане с емоционален усет към другите и надежда.

Общо взето може да се каже, че емоционалната интелигентност е способността да управляваш собствените емоции и въздействието към другите по умерен и конструктивен начин. Според Големан емоционалната интелигентност може да се разглежда в две основни насоки: черта на емоционалната интелигентност и способност на емоционалната интелигентност. Чертата на емоционалната интелигентност е дефинирана като взаимодействие на способността за собственото възприемане и чертите на личността, които са свързани с идентификацията и регулирането на емоциите, като например емпатията, чувствителността към емоциите и мотивацията (Petrides & Furnham, 2000).

Способността на емоционалната интелигентност е дефинирана като способност за възприемане и изразяване на емоциите, способност за използване на емоциите като начин за улесняване на процеса на мислене, способност за разбиране на емоциите и за тяхното адаптиране (Salovey, Mayer, & Caruso, 2002). Основната разлика между чертата и способността на емоционалната интелигентност се съдържа във факта, че чертата е оценена посредством тестовете за самодокладване, докато способността е измерена посредством тестовете за изпълнение.

Според Moon (2007) емоционалната интелигентност се разделя на три основни измерения, които са: идентификацията и опознаването на емоциите, което включва способността да разпознават емоциите по форми като: лицевы изражения, гласовата тоналност и езика на тялото (Elfenbein & Ambady, 2002) и способността да идентифицират емоциите при себе си и при другите, като

ги етикетират и категоризират (Izard *et al.*, 2007; Mayer, Roberts, & Barsade, 2008). Емоционалната подкрепа се позовава на способността за разбиране на емоциите по подходящ начин и за подкрепяне на емоционалните реакции на другите (Izard *et al.*, 2007).

#### **Професионално консумиране**

Професионалното консумиране е определено като психологичен синдром, изграден от реакцията към междуличностни стресови ситуации на работа, което включва прекомерната умора, цинизма и отделянето от хората, усещането за безкористност, както и непостигане на достатъчно добри резултати на работа (Maslach, 1982; Maslach & Jackson, 1981).

Това е в резултат на стрес, който се среща в повече случаи при служители на компании, които предлагат услуги. Професионално консумиране се случва в случаите, когато служителят се обвързва емоционално по определени взаимодействия с клиента и има малки възможности да възстанови онези емоционални ресурси, които са изчерпани (Jackson, Schwab & Schuler, 1986). Измеренията на професионалното консумиране са тотална емоционална умора, деперсонализация и ниски нива на лични постижения (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, 1982).

Според Bayani *et al.*, трите измерения на професионалното консумиране са: тоталната емоционална умора е окачествена, като неспособност на служителя да почувства състрадание към пациента или клиента, с които той взаимодейства; деперсонализацията е окачествена като нечувствителност към клиента; низкото лично постижение е окачествено като склонност към негативно оценяване на себе си. А според Maslach (1982) той определя измеренията на професионалното консумиране съответно така: емоционалната умора се отнася до липсата на енергия и на идеята, че той е използвал всички възможни свои ресурси; деперсонализацията се характеризира като поява на емоционално твърдо сърце и цинизъм на хората и организацията; низкото лично постижение се характеризира като ниско ниво на работните компетенции.

#### **Методология**

##### **Извадката**

Избраната извадка на това проучване се състои от медицинските сестри на държавните болници в Тирана, съответно на Университетския болничен център „Майка Тереза“ и Военна болница на Тирана. Видът на извадката на това проучване е извадка, събрана в две фази. Идеята на

този вид извадка е да се намали от една голяма хетерогенна маса на по-малки хомогенни части, които са относително по-добре управляеми за извадката.

Съдържанието на извадката, разпределено според пола е: 28,6 % се състои от мъже и 71,4 % от жени. Разпределени по възрастови групи, участието е: 26,6 % са на възраст под 30 години, 23,4 % на възраст 30-39 години, 19,5 % на възраст 40-49 години и 30,5 % на възраст над 49 години. Разпределени по образователно ниво: 7,1 % от участниците са завършили само средно образование, 55,2 % са завършили висше образование, 20,8 % професионално училище и само 16,5 % магистърска степен.

### **Инструмент**

В това проучване е използван един въпрос, който се състои от три части. Първата част включва демографските данни на служителите. Тя обхваща пол, възраст, образование, години на работа като медицинско лице и години на работа в болницата, където е понастоящем.

Втората част се състои в измерването на емоционалната интелигентност. Този въпросник е съпоставен от Moon (1999), чиито признания са заимствани от модела за емоционалната интелигентност на Salovey и Mayer (1990). Alpha и Cronbach за този въпросник доведе до резултат 769. Въпросникът се разделя на три измерения: идентификация и разбиране на емоциите, с резултат на Alpha и Cronbach 666, емоционално подпомагане с Alpha и Cronbach 436 и регулиране или адаптиране на емоциите с резултат на Alpha и Cronbach 617, които се измерват по скалата Likert, от пет разделения (1 – не съм никак съгласен; 5 – съм много съгласен).

Третата част е свързана професионалното консумиране, чиято версия е обработена от Maslach и Jackson (1981). Този въпросник съдържа 22 признания по Alpha и Cronbach – 555, които се разделят на три измерения като: емоционалната умора (срив) съдържа 7 признания с резултат на Alpha и Cronbach 605, деперсонализацията 7 признания – Alpha и Cronbach 410, а персоналните постижения с 8 признания и Alpha и Cronbach 695. Признанията се измерват по скалата Likert (1 – не съм никак съгласен; 5 – съм много съгласен).

### **Резултати**

*Общото ниво на емоционалната интелигентност на медицинските сестри*

Общото ниво на емоционалната интелигентност на медицинските сестри е измерено по скала, съдържаща 20 признания с отговори от 1 – не съм никак съгласен до 5 – съм много съгласен. Виж-

даме, че минимума от резултата на всеки участник бе 58, средният е 78,5 и максимумът 99. Колко по-близко до 58, толкова по-ниско е нивото на емоционалната интелигентност и колкото по-близко до 99, толкова по-високо е нивото на емоционалната интелигентност на медицинските сестри. Данните от таблица 1, показват, че средното ниво на емоционалната интелигентност на медицинските сестри е 76,03 и стандартно отклонение 8,217. Това означава, че участниците в извадката имат ниво на емоционална интелигентност над средното.

**Таблица 1.** Средното ниво и стандартното отклонение на общата емоционална интелигентност на медицинските сестри

	N	Минимум	Максимум	Средно ниво	Стандартно отклонение
Тотал на емоц. интел.	154	58	99	76.03	8.217
Валидни случаи	154				

*Общото ниво на консумиране на мед. сестри на работното място.*

Общото ниво на професионално консумиране на медицинските сестри е измерено по скала съдържаща 22 признания с отговори от 1 – не съм никак съгласен до 5 – съм много съгласен. Минимумът в резултатите за всеки участник бе 53, средното ниво 72,5 и максимумът 92. Колкото по-близко до резултата 53, толкова по-ниско ще бъде нивото на консумиране на медицинските сестри в работата, а колкото по-близко до 92, толкова по-високо ще бъде нивото на консумирането. Според данните от таблица 2, средното ниво на консумиране е 68,62 и стандартното отклонение 7,36. Това ще рече, че медицинските сестри от избраната извадка показват ниво на консумиране на работа над средното.

**Таблица 2.** Средното ниво и стандартното отклонение на общото ниво на консумиране в работата на медицинските сестри

	N	Минимум	Максимум	Средно ниво	Стандартно отклонение
Тотал консумиране на работа	154	53	92	68.62	7.363
Валидни случаи	154				

*Отношението между консумирането на работа и общото ниво на емоционалната интелигентност.*

Направен е анализ, дали съществува взаимоотношение между общото ниво на емоционалната интелигентност и общото ниво на професионално консумиране и се оказа, че не съществува

някакво взаимоотношение статистически важно между тези две (вариабли) променливи ( $r = .146$ ,  $p > 0.05$ ). Това ще рече, че емоционалната интелигентност на даден индивид не корелира с нивото на неговото консумиране на работа.

**Таблица 3.** *Консумирането и емоционалната интелигентност*

		Тотал на емоционална интелигентност	Тотал на консумиране на работа
Тотал емоционална интелигентност	Korrelacioni Pearson	1	.146
	Ниво на значимост (2-насоки)		.071
	N	154	154

### Изводи

От нашето изследване се оказва, че няма корелативни отношения статистически важни между общото ниво на емоционалната интелигентност и професионалното консумиране. Резултатът от нашето изследване е противоречив с находките на едно изследване, осъществено от Vaezi и Fallah (2011), което е анализирано взаимоотношенията между емоционалната интелигентност и професионалното консумиране при учителите в Иран. Постигнатите резултати чрез корелативния анализ с коефициент показваха, че има негативни взаимоотношения корелативно важни между емоционалната интелигентност, професионалното консумиране и годините на работа на учителите и тяхната възраст, а има позитивно корелативно вза-

имоотношение между емоционалната интелигентност, опита на работа и възрастта. Намери се също, че няма съществена разлика между емоционалната интелигентност и професионалното консумиране относно половете.

Също така в изследването на Iqball и Abbasi (2013) бе открито, че има значително корелативно негативно взаимоотношение между емоционалната интелигентност и професионалното консумиране при професорите от университетите.

След анализа на резултатите и дискусиите стигаме до тези основни изводи:

Не съществува никакво корелативно взаимоотношение между интелигентността и професионалното консумиране на медицинските сестри. Размерът на идентификацията и опознаването емоциите на медицинските сестри се свързва позитивно с общото ниво на тяхното професионално консумиране.

Размерът на идентификацията и опознаването на емоциите на медицинските сестри корелира позитивно с общото ниво на тяхното емоционално състояние на работа.

Размерът на низките персонални постижения корелира позитивно с общото ниво на емоционалното състояние на работа.

Полът не влияе на нивото на емоционалната интелигентност и на нивото на тяхното консумиране на работа.

### БИБЛИОГРАФИЯ

1. Salovey, P., Mayer, J. D., & Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional intelligence.
2. Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*.
3. Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2002). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2.0.
4. Hartel, C., Zerbe, W. J., & Ashkanasy, N. (Eds.) (2005). *Emotions in organizational behavior*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
5. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
6. Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*.
7. Moon, T. (2007). The impact of culture on emotional intelligence and the relationships between emotional intelligence and various variables across cultures. *Korean Journal of Human Development*.