

LINGDAOZHEDEQINGXUZHILI
YULINGDAOYOUXIAOXINGDEGUANXINYANJIU

领导者的情绪智力 与领导有效性的关系研究

王淑红 著



湖北长江出版集团
湖北人民出版社

LINGDAOZHEDEQINGXUZHILI
YULINGDAOYOUXIAOXINGDEGUANXIANANJIU

领导者的情绪智力 与领导有效性的关系研究

王淑红 著



湖北长江出版集团
湖北人民出版社

鄂新登字 01 号
图书在版编目(CIP)数据

领导者的情绪智力与领导有效性的关系研究/王淑红著.
武汉:湖北人民出版社,2009.11

ISBN 978—7—216—06202—2

- I. ①领…
II. ①王…
III. ①领导学—研究
IV. ①C933

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 198811 号

领导者的情绪智力与领导有效性的关系研究 **王淑红 著**

出版发行: 湖北长江出版集团
湖北人民出版社

地址:武汉市雄楚大街 268 号
邮编:430070

印刷:武汉市楚风印刷有限公司
开本:880 毫米×1230 毫米 1/32
版次:2009 年 11 月第 1 版
字数:137 千字
书号:ISBN 978—7—216—06202—2

印张:5.5
插页:2
印次:2009 年 11 月第 1 次印刷
定价:18.00 元

本社网址:<http://www.hbpp.com.cn>

前 言

小时候,跟伙伴们一起玩耍的时候,我就纳闷,为什么有的伙伴天生就是“孩子王”?参加工作后,我注意到有些学生比其他的学生更容易获得同学们的信任,更容易被推举为班干部。为什么有些人更容易成为领导者?对这个问题我一直有强烈的研究兴趣。于是在2004年我攻读中南财经政法大学管理学院的博士学位时,就决定把自己的研究领域定为领导科学。

从20世纪30年代开始,对领导问题的研究一直是管理学领域的重要课题。人们希望探讨如何能够成为成功的领导者,提高领导有效性。对于领导有效性的理论有各种不同的观点,概括来看,主要包括领导特质理论、领导行为风格理论以及领导权变理论。对于领导特质、领导行为以及领导权变理论均有大量的研究文献存在,但是关于领导过程中情绪的作用,在领导学的研究文献中却是非常少的。已有的领导理论研究中没有充分考虑到情绪对领导有效性的影响,而领导过程本身是一个充满情绪的过程,领导者承担的一个重要角色就是协调各方关系。情绪智力(Emotional intelligence)这个概念自20世纪90年代在美国兴起后,在管理领域中逐渐被更多的学者所重视。在对领导者个人因素的研究中,情绪智力(Emotional intelligence)受到了越来越多的关注。

情绪能够影响人们的判断、记忆、创造力以及推理等过程。有效的领导者是否需要掌握情绪方面的能力如同掌握认知能力一样?拥有情绪智力方面的能力是否可以使领导者更好地影响下属?

本书的主要内容就是对以上问题进行探讨的一项实证研究。此

研究试图分析的问题主要有以下两个方面：一是组织情境中领导者的情绪智力与其领导有效性的关系；另一个预期探讨的问题是领导者的情绪智力与领导有效性之间的关系会不会受到下属自身情绪智力高低的影响，即对于情绪智力处于不同水平的下属来说，领导者的情绪智力对他们的影响作用有没有差异。

本书的结构分为三大部分，共六章。

第一部分主要是提出问题并对以前的相关研究文献进行梳理，该部分包括第一、二、三章。在第一章中，介绍了研究背景、研究意义与研究思路。第二章主要对情绪智力以及领导理论的已有相关研究文献进行梳理。第三章主要对领导者的情绪智力与领导有效性之间的关系进行了理论上的分析。

第二部分，即本书第四章的内容，主要是提出了本研究的研究假设并介绍了本研究的研究设计。

第三部分包括第五、六章，主要对本研究的结果进行了总结与讨论。本研究发现了一些有趣的结果，在第五章中，对研究的结果进行了分析。在本书的最后一章分析了本研究结果对于管理实践的启示，提出了本研究存在的局限性以及对未来研究的展望。

作为一本介绍实证研究的书，本书的特色主要体现在以下几个方面。

一、研究内容

20世纪90年代情绪智力的概念在西方国家提出后，很快就受到了热捧。而在国内，由于翻译的原因，人们更多熟悉的概念是情商。情商这个概念传播速度之快，在人们口头语中出现的频率之高，实属罕见。人们对情绪智力概念的关注，很大程度上是因为仅仅用传统的认知智力很难解释人们在社会上取得的成功，而情绪智力则打开了另一扇门，Goleman曾宣称“20%IQ+80%EQ=成功”。而实际上，情绪智力这个概念在日常生活中的使用度与人们已经对其进行

的理论研究的成熟度是完全不对等的。情绪智力本身是行为研究领域中的一个相对较新的领域。而作为影响人们社会成功的一个重要因素,其对领导者的成功有多大的影响作用,在已有领导理论的相关研究中,关于情绪智力的研究比较缺乏,因此,本书的内容对于在国内组织情境中研究情绪智力的应用起到一定的促进作用。

二、研究设计

本书是一项关于领导者的情绪智力与领导有效性之间关系的实证研究,该实证研究的设计具有以下特点。

1. 群体层面(Group level)的研究设计

组织情境中对员工行为的分析可以有三个层次:个体层次、群体层次和组织系统层次。而研究可以是单一层次的,也可以是跨层次的。已有研究中,关于工作情境中情绪智力与领导有效性之间关系的实证研究大多采用个体层次或者采用对子研究(Dyad)。而本研究采用群体层面的设计来分析情绪智力对领导有效性的影响作用。

2. 多水平(Multi-level design)的研究设计

本研究还分析了下属的情绪智力对领导者的情绪智力与下属工作满意度、组织承诺、工作绩效以及组织公民行为之间关系的调节作用。在研究下属情绪智力的调节作用时,本研究采用的是多水平的研究设计,即研究的自变量之一来自于群体层次(领导者的情绪智力),另一自变量(下属的情绪智力)和因变量(工作满意度等效果变量)来自于个体层次。

3. 异源数据的采用

在问卷调查中,如果同一问卷既包含自变量和因变量,问卷由同一群被试采用自评的方式填写而来,则容易产生共同方法偏差。这种共同方法偏差会影响自变量与因变量之间的真实关系,使两者之间的相关系数增大或减少,从而导致错误的推断结论。本研究为了避免共同方法偏差,采用了异源数据来进行统计分析,即自变量

和因变量的数据来源于不同的被试。

总体而言,情绪智力在组织情境中的研究还相当薄弱,尤其在
国内,还处于起步阶段,因此本研究带有很强的探索性质。可以预
期,情绪智力作为对传统认知智力的重要补充,作为影响社会成功
的一个重要因素,必将引起更多学者的关注。

本书是在作者博士学位论文的基础上整理而成的。本书的出
版凝聚了众多人的心血。

我的导师熊胜绪教授多年来一直给予我学术上的指引和生活
上的关心,对我的研究给予了悉心的指导。

台湾义守大学人力资源研究所所长彭台光教授,在论文的写作
过程中,给我提供了大量的学习资料,并给予我许多研究方法上的
指导。

在论文的开题、写作、评审与答辩过程中,给我提供过宝贵修改
意见的还有:华中科技大学的龙立荣教授,武汉大学的关培兰教授、
李锡元教授,湖北省工商局郭跃进副局长,中南财经政法大学的刘
可风教授、李晓丹教授、吴勤堂教授,华中师范大学的段从清教授。
我的朋友谭亚莉博士、万晶晶博士、周浩博士也给我提出了许多宝
贵意见。在我进行问卷调查的过程中,我的同事韩翼博士、郑耀洲
博士和刘雪梅博士给予了积极的帮助。

我工作所在的工商管理学院的领导和同事们对我的学习和工
作给予了相当的理解和支持!我的家人一直在我的背后默默支持
和鼓励我……值此书稿付梓之时,谨向所有关心我的师长、朋友和
家人致以由衷的感谢!

我还要特别感谢湖北人民出版社的编辑,他们为本书的如期出
版付出了大量的努力。

由于本人的学识有限,错误及不足之处在所难免,真诚欢迎各
位专家学者以及读者们提出批评意见和宝贵建议。

目 录

前 言	1
第一章 导论	1
第一节 研究背景	1
第二节 选题意义与研究价值	4
第三节 拟解决的问题及创新点	7
一、研究拟解决的问题	7
二、研究的创新点	7
第四节 研究思路与总体结构	10
一、研究思路	10
二、总体结构	10
第二章 文献综述	13
第一节 情绪智力的相关文献综述	13
一、情绪智力概念的提出	14
二、情绪智力的模型及测量	17
三、对情绪智力相关研究的简评以及本研究的概念界定	28
第二节 领导有效性理论的相关文献回顾	38
一、领导有效性理论	39
二、领导有效性的衡量	46
第三章 情绪智力与领导有效性的关系分析	50
第一节 情绪智力四维度模型与领导活动的关系分析	51
一、情绪识别能力与领导活动的关系分析	51
二、情绪运用能力与领导活动的关系分析	52

三、情绪理解能力与领导活动关系分析	54
四、情绪管理能力与领导活动的关系分析	55
第二节 情绪智力对领导活动的作用分析	57
一、提出集体认同的目标	57
二、形成和维持组织内部良好氛围	58
三、进行计划和决策	59
四、激励下属	59
五、有效沟通	60
六、促进变革	60
七、形成良好的人际关系	61
八、形成组织认同感	61
第三节 情绪智力与领导有效性之间关系的理论基础	62
一、变革型领导理论	62
二、社会交换理论	66
第四章 研究问题与研究设计	70
第一节 研究问题的提出与理论假设	70
一、以往研究中存在的问题	70
二、研究问题提出	74
三、研究理论假设	75
第二节 研究变量与工具	79
一、研究中涉及到的变量以及测量	79
二、主要数据统计分析方法与工具	83
第三节 本研究设计的特点	89
一、跨层次多水平的研究	89
二、异源数据的收集	94
第五章 实证研究结果与讨论	97
第一节 研究过程与数据收集	97
一、被试样本的选取	97

二、研究问卷的翻译和修订	99
三、问卷的发放和回收	102
第二节 研究问卷的信效度分析以及描述性统计结果	102
一、各问卷的信度分析	102
二、各问卷的效度分析	103
三、各变量的描述性统计分析及相关矩阵(员工个体层面) ..	106
第三节 领导者的情绪智力对领导有效性的影响作用	108
一、群体层面变量指标分析及各变量的描述性统计	108
二、领导者的情绪智力对领导有效性的影响作用分析	111
第四节 员工个体的情绪智力对各效果变量的影响作用	113
一、情绪智力对工作满意度的影响作用	113
二、情绪智力对情感承诺的影响作用	115
三、情绪智力对工作绩效的影响作用	116
四、情绪智力对组织公民行为的影响作用	118
第五节 领导者情绪智力与员工情绪智力对效果变量的 交互作用	120
一、运用 HLM 分析领导者的情绪智力对效果变量的 影响作用	121
二、领导者情绪智力与员工情绪智力对效果变量的 交互作用	123
第六节 人口学变量对情绪智力的影响作用分析	127
一、情绪智力在性别上的差异	127
二、情绪智力在学历上的差异	128
三、情绪智力在年龄上的差异	128
第七节 综合讨论	130
一、假设验证结果小结	130
二、领导者情绪智力对领导有效性的影响作用	131
三、下属个体的情绪智力对各效果变量的影响作用	133

四、关于本研究的统计方法	134
五、人口学变量对情绪智力的影响作用	135
六、领导者情绪智力与领导有效性之间关系的中介变量	136
第六章 总结与展望	137
第一节 本研究的主要结论及启示	137
一、研究结论	137
二、对管理实践的启示	139
第二节 本研究的局限以及未来研究展望	146
一、本研究存在的局限性	146
二、未来研究展望	146
参考文献	148
附 录	162
附录一：管理者填写问卷	162
附录二：员工填写问卷	164

第一章 导论

第一节 研究背景

领导者对于组织的重要性不言而喻,一位英明有远见的领导者,能够将一盘散沙建设成一座伟大的建筑物,而一位碌碌无为的领导者则可能将一座伟大的建筑物摧毁成一盘散沙。正因为领导者对组织发展和成功的重要作用,领导科学一直是管理科学、行为科学以及心理科学领域的重要研究课题。而对领导有效性(Leadership effectiveness)的研究则又成为了领导科学的中心课题,其研究大体经历了以下几个阶段:特质理论研究阶段、行为理论研究阶段、权变理论研究阶段。特质理论强调领导者个人特质对领导有效性的影响作用,而行为理论则强调领导者的个人行为对领导有效性的影响作用,这两种理论都曾在一段时间内占据着研究的主流。两者之间的不同点在于特质理论强调领导者的特质是天生的,难以改变的;而行为特质则强调领导者的行为是后天习得的,是可以改变的。两者的共同点在于两者都强调领导者的个人因素对领导有效性的影响作用。随着领导学研究的进展,研究者发现不管是领导的特质还是行为对领导的有效性都很难具有跨情境性的影响作用,也就是说在某种场合下有效的行为模式或领导特质在另一种情境下不一定有效。因此,研究者提出了权变理论,即领导特质和行为的有效性取决于情境因素。权变理论可以看作是领导个人因素与情境因素的整合。虽然领

导的有效性取决于情境因素,但对领导者个人因素的研究仍然是领导有效性研究的重要课题,如最近提出来的交易型领导、变革型领导以及魅力型领导等,都可以看作对领导者个人因素研究的发展。人们试图寻找出一些指标,通过这些指标能够比较准确地预测一个人能否成为一名优秀的领导者,创造出优秀的绩效。

应该说,在对这些预测指标的探索过程中,有一个曾被广泛使用和接受的概念——智力。对智力的研究成果是心理学领域中一个非常值得称道的成就。在国内,从小学开始,家长和教师就非常看重对孩子智力的开发。电视广告中,经常可以看到把开发智力做卖点的商家,屡见不鲜的各种婴幼儿奶粉广告就经常以开发智力作为卖点。对于诸如学业等许多事件上,智力是可以进行良好解释的变量。但与此同时,人们也认识到,传统认知领域的智力并不能充分解释人们事业的成功。许多智力很高,甚至在学业上也取得很高成就的人在社会上和工作上并不能获得相应的成就。尤其在目前快速变化、强调适应能力的现实环境中,“高分低能者”比比皆是。智力作为曾经最被看重的预测指标似乎远远不能满足人们的期望。而与此同时,情绪智力(Emotional intelligence)则受到越来越多的关注(Cooper, 1997; Day, 2000; Wong & Law, 2002; Sy, Tram & O'Hara, 2006)。

20世纪90年代情绪智力的概念在西方国家提出后,很快就受到了热捧。而在国内,由于翻译的原因,人们更多熟悉的概念是情商(王晓钧,2000)^①。自从“情商”这个概念传入后,其传播速度之快,在人们口头语中出现的频率之高,实属罕见。

不仅是在国内,在国外,情绪智力的概念一样曾经是书籍、杂志和报纸等最为流行的主题之一(Mayer, 2006)。为什么情绪智力这个概念如此受到人们的欢迎,甚至是有点盲目吹捧呢?原因可能有

^① 王晓钧:《情绪智商(EQ)——当前我国情绪和情感研究中的谬误》,《中国社会科学》2000年第3期。

以下几个方面：一方面情绪智力的提出满足了大众心理，人们感到仅仅用传统认知智力很难解释成功，而情绪智力或情感智商的提出打开了另一扇门，满足了人们的这种认识和解释上的需要。从人们的日常经验来说，确实存在着不同于传统认知智力范畴的情绪部分的东西，这些有关情绪信息方面的处理能力真实影响到了他们的工作和生活；另一方面是市场的炒作，大量有关情绪智力或情绪智商的通俗读物的出版加速了此概念的传播，而且一些作者为了吸引眼球，会说一些过激的话，如Goleman(1995)就曾宣称“20%IQ+80%EQ=成功”^①。

情绪智力真的如人们期望的那样能够预测成功，能够决定一个人能不能成为成功人士或者成为成功的管理者和领导者吗？实际上，从理论研究上来说，情绪智力或者说情商这个概念的传播度与人们已经对其进行的理论研究的成熟度是完全不对等的（Mayer, 2006）^②。情绪智力本身是行为研究领域中的一个相对较新的领域，甚至对其概念的界定都还没有形成共识。而这个概念的流行其实存在于两个不同的领域：一是大众心理学领域，另一个是科学研究的领域。在大众心理学领域，以情绪智力为标题的书籍和杂志广为流行，极为畅销。如果站在科学研究的角度来看，这些流行的畅销书籍和杂志中对情绪智力的作用描述难免有不确定的说法，比如，“情绪智力的重要性是传统认知智力的两倍”。

在国内，对情绪智力的实证研究非常缺乏。国人对其概念的误解及滥用也是屡见不鲜。情绪智力到底是什么？它包括一些什么内容？它对一个人能否成为一名有效的管理者或领导者有多大程度的预测作用？这些都是值得探讨的问题。

① Goleman, D., *Emotional intelligence*. New York: Bantam, 1995, p.106.

② Mayer, J. D., *A new field guide to emotional intelligence*. In Ciarrochi, J., Forgas, J.P., Mayer, J.D (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life* (2nd ed.). Great Britain: Psychology Press, 2006, p. 1—6.

另一方面,情绪智力自 20 世纪 90 年代在美国兴起后,被迅速应用到企业人力资源开发与管理中。随着对情绪智力实证研究的进展,越来越多的数据表明情绪智力对一个人的心身健康、人际关系、幸福感、自我实现、同理心以及与他人之间的亲密关系等都具有非常重要的影响作用(Ciarrochi, Forgas & Mayer, 2001; Ciarrochi, Frank & Stephen, 2002; Wang & Law, 2002)。而在工作场所对情绪智力的研究表明,情绪智力对员工的满意度、组织公民行为、组织承诺、工作绩效等同时具有显著的影响作用(Carmeli & Josman, 2006; Daus & Ashkanasy, 2005; Law, Wong & Song, 2004)。

作为一名领导者或管理者,需要与下属进行积极的沟通与交往,而在沟通与交往活动中,情绪智力对交往的效果和质量应该有着重要的影响作用。从领导者的工作职能来说,沟通与协调是其重要的组成部分,因此,领导者的情绪智力对领导者的工作绩效应该有很强的影响作用。那么,领导者的情绪智力到底对领导的有效性有什么样的影响作用呢?这种影响作用受到哪些情境变量的调节?本研究通过在企业中的实证研究试图对领导者的情绪智力与领导有效性之间的关系进行初步探讨。

第二节 选题意义与研究价值

情绪智力作为行为研究领域中的一个相对较新但是发展迅速的研究课题,自 20 世纪 90 年代在美国兴起后,被迅速应用到企业人力资源开发管理及组织发展中。对其在工作情境中的应用,西方学者进行了一定的实证研究。

在国内,对情绪智力的研究则相对缺乏。用情绪智力作为关键词在中国期刊网(CKNI)上进行搜索,在“文史哲”及“经济与管理”这两个大的类目中一共可以搜索到大约 410 篇文章(从 1979

年起截至 2008 年 8 月)。其中专门探讨情绪智力的文章是从 1996 年开始出现的。这些文章中绝大多数发表在教育类、心理学类、医学类的杂志或一些大学的学报上。并且绝大多数是介绍西方理论或进行一些观点的阐述,实证的文章有王晓钧(2000)对情绪智力理论结构的研究,张进辅和徐小燕(2004)运用自编的情绪智力量表对大学生的情绪智力特征进行的研究,以及李川云等(2002, 2003)对特质性元情绪量表(TMMS)在军校大学生中的修订和初步应用等。曹蓉(2007)对多重情绪智力量表(MEIS)的信度、结构效度及应用评价进行的初步研究。在企业当中进行实证研究的文章主要出现在 2008 年,其中余琼与袁登华(2008)年发表在《心理学报》的《员工及其管理者的情绪智力对员工工作绩效的影响》,丁夏齐(2008)发表的《情绪智力与工作倦怠的关系:以餐饮服务业为例》等。

这些观点阐述性的文章可以分成几大类:一是探讨情绪智力的概念、结构;二是探讨情绪智力与社会智力、智力的关系;三是探讨情绪智力在教育领域的意义和运用方面,包括在中小学教育、大学生的情绪智力教育以及心理健康教育等。除了这几大类之外,有关组织情境中情绪智力的文章只有 21 篇,实证的文章严格意义上来说不到 5 篇,而且主要发表在 2007 与 2008 年。因此,在国内进行组织情境中的情绪智力的实证研究有着很强的理论和实践价值。

组织情境中,情绪智力与组织绩效、领导力、组织氛围之间有密切关系。从理论发展来看,对情绪智力的研究不仅为组织甄选、人力资源开发与培训、晋升体系及职业生涯规划提供了新的思路,同时也为情绪智力模型的进一步构建和验证提供了有价值的理论依据。如果研究发现领导者的情绪智力对其领导有效性有显著的影响作用,则在选拔领导者时需要对其情绪智力进行考察,如果研究能进一步弄清楚哪些情境因素会对情绪智

力与领导有效性的关系有调节作用时,则能对招聘、选拔和培训提供更好的实践指导。从组织发展来看,情绪智力模型在组织环境中愈来愈有影响力,许多西方国家的企业正在运用一系列基于情绪智力的测量工具以预测工作绩效,并尝试将情绪智力纳入组织体系中作为一个重要指标运用于甄选、晋升和职业规划等工作中。

同时,情绪智力在组织情境中的实证研究在国内还很缺乏,对于中国这样一个不同于西方文化的国家,其研究结论是否与西方国家相一致也是值得探讨的课题。

因此,本研究选择领导者的情绪智力与领导有效性作为研究课题,从理论上看:

- (1)可以丰富和促进组织行为学中有关领导学理论的研究。
- (2)可以丰富和促进人力资源管理理论的研究。
- (3)可以丰富和促进职业心理学及职业生涯规划理论的研究。
- (4)可以丰富和促进情绪智力理论的研究。

从实践上看:

- (1)可以有效地指导人员招聘、选拔。
- (2)可以有针对性地指导人员安置工作。
- (3)可以指导人员培训工作。
- (4)可以指导员工更好地进行职业生涯规划。
- (5)可以指导领导者的管理工作。

对一个组织来说,如何招聘到合适的员工、如何科学地进行人员安置、如何选拔出合适的管理者以及如何对员工进行有效的培训是人力资源管理领域中的重要课题。而情绪智力作为影响个人生活和工作质量的重要变量,研究其与领导有效性的关系以及对其中的影响机制、作用条件等进行实证研究将具有重要的理论与实践价值。