

# TÖÖGA SEOTUD EMOTSIONAALSETE OSKUSTE TEST

© 2016, PE Konsult Ltd. All rights reserved

Emotsionaalne töö on oma emotsioonide juhtimise ja kontrollimise protsess selleks, et vastata tööalastele emotsionaalse käitumise nõuetele (Grandey, 2000). Töötajatelt oodatakse tööajal oma emotsioonide valitsemist (sh “raske” kliendiga suhtlemisel). Töoga seotud emotsionaalsed oskused kuuluvad nn “pehmete oskuste” hulka ja tähendavad töötaja võimekust iseenda ja teiste tööga seotud emotsioone ära tunda ja juhtida.

Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testis on 106 küsimust, mis koonduvad viide suurde faktorisse ja sisaldavad 26 alam-faktorit:

**Faktor 0.** (1) Töölane emotsionaalne intelligentsus (EQ enesehinnanguna) (6 küsimust);

## **(A-osa) Isiklik kompetentsus:**

### **Faktor 1: Eneseteadlikkus:**

- (2) Emotsionaalne eneseteadlikkus (4 küsimust);
- (3) Tegelikusele vastav enesehinnang (4 küsimust);
- (4) Enesekindlus (4 küsimust);

### **Faktor 2: Enesejuhtimine**

- (5) Emotsionaalne enesekontroll (4 küsimust);
- (6) Usaldusväärsus (4 küsimust);
- (7) Kohusetundlikkus (4 küsimust);
- (8) Kohanemisvõime (4 küsimust);
- (9) Innovatiivsus (4 küsimust);

### **Faktor 3: Enesemotivatsioon**

- (10) Saavutusele orienteeritus (4 küsimust);
- (11) Pühendumus (4 küsimust);
- (12) Initsiatiivikus (4 küsimust);
- (13) Optimism (4 küsimust)

## **(B-osa) Sotsiaalne kompetentsus:**

### **Faktor 4: Suhete suunamine**

- (14) Empaatia (4 küsimust);
- (15) Teenindamisele orienteeritus (4 küsimust);
- (16) Teiste arenguu toetamine (4 küsimust);
- (17) Mitmekesisuse väärtustamine (4 küsimust);
- (18) Poliitiline teadlikkus (4 küsimust)

### **Faktor 5: Sotsiaalne teadlikkus ja sotsiaalsed oskused**

- (19) Mõjuvõim (4 küsimust);
- (20) Kommunikatsioon (4 küsimust);
- (21) Juhtimine (liidriks olemine) (4 küsimust);
- (22) Muutuse algatamine (4 küsimust);

- (23) Konflikti lahendamine (4 küsimust);
- (24) Sõprussidemete loomine (4 küsimust);
- (25) Koos töötamine ja koostöö (4 küsimust);
- (26) Meeskonnatöö võimekus (4 küsimust).

Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testis kasutatakse kolme erinevat skaalat:

1. Likert-tüüpi sundvaliku 6-palli skaala, kus 1-pall on "Kindel ei" kuni 6-palli on "Kindel jah". Näiteks: "Tööl olles suudan iseenda emotsioone ära tunda ja kirjeldada" või "Kas kirjeldaksite ennast kui inimest, kes kontrollib ja juhib oma emotsioone erinevates töösituatsioonides".
2. Likert-tüüpi sundvaliku 6-palli skaala, kus 1-pall on "Täiesti kindlasti ei nõustu" kuni 6-palli on "Täiesti kindlasti nõustun". Näiteks: "Ma tean, milliseid emotsioone olen tundnud ja miks ma neid tundsin" või "Olen saanud hästi hakkama oma impulsiivsete tunnete ja häirivate emotsioonidega" või "Olen olnud tulemustele orienteeritud, püüelnud iseenda eesmärkide poole" või "Olen olnud valmis igast heast võimalustest kinni haarama" või "Olen tegutsenud pigem õnnestumise ootuses kui läbikukkumise kartuses" või "Olen otsinud võimalusi, kuidas suurendada kliendi rahulolu ja lojaalsust".
3. Likert-tüüpi 12-palline skaala, kus 1-pall on "Madalaim" to 12-points "Kõrgeim". Näiteks: "Usaldusväärsus tähendab seda, kuivõrd töötaja säilitab ka rasketes olukordades aususe ja käitub lähtuvalt oma eetilisetest seisukohtadest". Kasutades vastamisel 1-12 skaalat, kusjuures 1 on kõige väiksem võimalik usaldusväärsus, mis võib kellelgi üldse olla ja 12 kõige suurem võimalik usaldusväärsus, mis võib kellelgi üldse olla või "Kohusetundlikkus näitab seda, kuivõrd töötaja võtab vastutuse oma töö ja tegevuse eest. Kasutades vastamisel 1-12 skaalat, kusjuures 1 on kõige väiksem võimalik kohusetundlikkus, mis võib kellelgi üldse olla ja 12 kõige suurem võimalik kohusetundlikkus, mis võib kellelgi üldse olla. "Emotsionaalne eneseteadlikkus tähendab seda, kuivõrd töötaja teadvustab iseenda emotsioone ja emotsioonide mõju tööle. Kasutades vastamisel 1-12 skaalat, kusjuures 1 on madalaim emotsionaalse eneseteadlikkus, mis võib kellelgi üldse esineda ja 12 on kõrgeim emotsionaalse eneseteadlikkus, mis võib kellelgi üldse esineda.

## TEOREETILINE TAUST

Viimase kahe aastakümne jooksul märkimisväärset tähelepanu pööratud tööle esinevate emotsioonide uuringutele ja suurenenud on tööle esinevate emotsioonide rolli mõistmine. Mõned autorid on veendunud, et töötaja emotsionaalsed oskused on võti tema professionaalseks edukuseks. Goleman (1998) defineeris "emotsionaalset pädevust" kui "omandatud võimekust, mis põhineb emotsionaalsel intelligentsusel ja mis aitab kaasa tööalaste väljapaistvate tulemuste saavutamisele" (Goleman, 1995 ja 1998). Boyatzis (1982) lisas, et emotsionaalset intelligentsust on võimalik tuvastada, kui inimene näitab selliseid emotsionaalseid oskuseid nagu eneseteadvus,

enesejuhtimine, sotsiaalne teadlikkus ning kasutab neid oskuseid edukalt tööalastes situatsioonides.

Tööga seotud emotsionaalsed oskuste testi struktuuris järgime emotsionaalse intelligentsuse (EI) mudelit, mille esitas Emotsionaalse Intelligentsise Uuringute Konsortium (Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations, EI Framework, 2007). EI teoreetilise mudeli aluseks on võetud mitmed uuringud, millede tulemused on publitseeritud:

- MOSAIC competencies for professional and administrative occupations (U.S. Office of Personnel Management);
- Spencer and Spencer, Competence at Work; and top performance and leadership competence studies published in Richard H. Rosier (ed.), The Competency Model Handbook, Volumes One and Two (Boston: Linkage, 1994 and 1995);
- Working with Emotional Intelligence by Daniel Goleman (Bantam, 1998).

Enim kasutatud emotsionaalse intelligentsuse definitsioon on antud Salovey ja Mayer (1990) poolt: "Emotsionaalne intelligentsus on võimekus mõista iseenda ja teiste inimeste emotsioone ning kasutada saadud informatsiooni oma tegevuses". Emotsionaalse intelligentsuse seotust töötaja karjääriga on mitmete elukutsete puhul demonstreerinud Zeidner, Matthews ja Roberts (2004).

Töötaja emotsionaalne intelligentsus võimaldab tal ära õppida mitmeid tööalases suhtlemises vajalikke emotsionaalseid reaktsioone, mis omakorda tõstab oluliselt töö tulemuslikkust (Goleman, 2001).

Meie tööga seotud emotsionaalsed oskuste test järgib Goleman (1998) teooriat 25st erinevast emotsionaalsest oskusest, mille olemasolu aitab kaasa töötaja professionaalsele edukusele:

1. **Emotsionaalne eneseteadlikkus** tähendab seda, kuivõrd töötaja teadvustab iseenda emotsioone ja emotsioonide mõju tööle.
2. **Tegelikkuusele vastav enesehinnang** tähendab seda, kuivõrd täpselt töötaja hindab oma tugevusi ja nõrkusi.
3. **Enesekindlus** näitab töötaja enesehinnangu püsivust ning kindlat veendumust oma võimekuses.
4. **Emotsionaalne enesekontroll** tähendab seda, kuivõrd töötaja saab hakkama teda häirivate emotsioonide ja impulssidega.
5. **Usaldusväärsus** tähendab seda, kuivõrd töötaja säilitab ka rasketes olukordades aususe ja käitub lähtuvalt oma eetilistest seisukohtadest.
6. **Kohusetundlikkus** näitab seda, kuivõrd töötaja võtab vastutuse oma töö ja tegevuse eest.
7. **Kohanemisvõime** tähendab töötaja paindlikkust muutustega kohanemisel.
8. **Innovatiivsus (uuendusmeelsus)** tähendab seda, kuivõrd mugavalt ja avatuna tunneb töötaja ennast uute ideede ja informatsiooni suhtes.
9. **Saavutustele orienteeritus** tähendab seda, kuivõrd töötaja püüdleb paremuse poole või pingutab silmapaistvate saavutuste suunas.

10. **Pühendumus** tähendab seda, kuivõrd töötaja võtab omaks käitumise, mis lähtub pigem töökollektiivi või organisatsiooni eesmärkidest.
11. **Initsiatiivikus** näitab töötaja valmisolekut võimaluse korral tegutseda.
12. **Optimism** näitab töötaja järjekindlust eesmärkide poole püüdlemisel hoolimata teda tabanud tagasilöökidest ja takistustest.
13. **Empaatia** näitab teiste töötaja tunnete ja käitumisajendite tajumist ning huvitumist teiste rõõmudest ja muredest.
14. **Teenindusele orienteeritus** näitab seda, kuivõrd töötaja ennetab, tunneb ära ja täidab klilendi soove ning vajadusi.
15. **Teiste arengu toetamine** näitab kuivõrd töötaja tajub, mida teistel on vaja selleks, et areneda ja oma oskusi parendada.
16. **Mitmekesisuse väärtustamine** näitab, kuivõrd töötaja kasutab erinevaid võimalusi, mis tekivad erinevate inimestega suheldes.
17. **Poliitiline teadlikkus töösuhetes** näitab, kuivõrd töötaja mõistab emotsionaalseid hoovuseid ning saab aru võimusuhetest oma töökollektiivis.
18. **Mõjuvõim** näitab, kuivõrd tulemuslikult töötaja teisi töötajaid veenab.
19. **Kommunikatsioon** näitab, kuivõrd edukalt töötaja edastab teistele arusaadavaid ja veenvaid sõnumeid.
20. **Juhtimine (liidriks olemine)** näitab, kuivõrd töötaja inspireerib ja juhendab töögruppi ja teisi töötajaid.
21. **Muudatuste algatamine** näitab, kuivõrd töötaja algatab või viib läbi muudatusi.
22. **Konfliktide lahendamine** näitab, kuivõrd töötaja räägib läbi ja lahendab tööalaseid lahkarvamusi ja töökonflikte.
23. **Sõprussidemete loomine** näitab, kuivõrd töötaja toetab olulisi ja abistavaid tööalaseid suhteid.
24. **Koos töötamine ja koostöö** näitab, kuivõrd töötaja teeb teistega koostööd ühiste eesmärkide saavutamisel.
25. **Meeskonnatöö võimekus** näitab, kuivõrd töötaja suudab kaasa aidata sünergia tekkimisele meeskonna ühiste eesmärkide saavutamisel.

## TESTI VALIDEERIMINE

Töoga seotud emotsionaalsed oskuste test valideeriti Eesti-Poola uuringus (N=714).

## TESTI SEESMISED KORRELATSIOONID

Testi seesmised korrelatsioonid on esitatud alljärgnevas tabelis.

**Tabel.** Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testi seesmised korrelatsioonid (seosed) (N =714)

Faktorid	0	1	2	3	4	5
0. Töölane emotsionaalne intelligentsus (EQ enesehinnanguna)	1					
1. Eneseteadlikkus	-	1				
2. Enesejuhtimine	-	0.75	1			
3. Enesemotivatsioon	-	0.66	0.79	1		
4. Suhete suunamine	-	0.63	0.78	0.77	1	
5. Sotsiaalne teadlikkus ja sotsiaalsed oskused	-	0.64	0.75	0.79	0.84	1

Kõik tabelis esitatud korrelatsioonid (seosed) on statistiliselt olulised ( $p < 0.05$ )

## TESTI RELIABIILSUS

Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testi seesmist reliabiilsust näitav Cronbach- $\alpha$  indeks või alfa koefitsient on vahemikus 0.88 kuni 0.95 (vt alljärgnevas tabelis).

**Tabel.** Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testi reliabiilsuse statistika (N = 714)

Faktorid	Küsimuste arv	Cronbach- $\alpha^*$
Faktor 0. Töölane emotsionaalne intelligentsus (EQ enesehinnanguna)	6	0.93
Faktor 1. Eneseteadlikkus	12	0.88
Faktor 2. Enesejuhtimine	20	0.91
Faktor 3. Enesemotivatsioon	16	0.89
Faktor 4. Suhete suunamine	20	0.92
Faktor 5. Sotsiaalne teadlikkus ja sotsiaalsed oskused	32	0.95

\* Laialdaselt on aktsepteeritud, et Cronbach- $\alpha$  indeks (koefitsient alfa) loetakse standardiks alates 0.70 (Nunnally, 1978).

## EESTI NORMID

Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testi Eesti normid on esitatud alljärgnevas tabelis. Eesti normid põhinevad kokku 494 töötaja testi kestmistest tulemustest. Testi normeerimiseks viidi läbi neli erinevat uuringut: (1) Üldine töötajate uuring (EST, N=248); (2) Õdede uuring (N=115); (3) Ülemõdede uuring (N=99); (4) Õpetajate uuring (N=32).

**Tabel.** Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testi Eestis läbiviidud uuringute tulemuste kirjeldav statistika (N=494)

Faktorid	ÕPETAJAD (N=32)		ÕED (N=115)		ÜLEMÕED (N=99)		EST (N=248)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
	Faktor 0. Töölane emotsionaalne intelligentsus (EQ enesehinnanguna)	4.55	0.51	4.79	0.59	4.73	0.59	4.50
Faktor 1. Eneseteadlikkus	4.92	0.45	4.86	0.56	4.87	0.53	4.61	0.63
Faktor 2. Enesejuhtimine	4.81	0.35	4.84	0.53	4.88	0.53	4.64	0.56
Faktor 3. Enesemotivatsioon	4.63	0.54	4.56	0.57	4.71	0.58	4.59	0.59
Faktor 4. Suhete suunamine	4.49	0.45	4.72	0.58	4.96	0.57	4.41	0.60
Faktor 5. Sotsiaalne teadlikkus ja sotsiaalsed oskused	4.31	0.44	4.38	0.65	4.74	0.56	4.22	0.39

## POOLA NORMID

Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testi Poola normid on esitatud alljärgnevas tabelis. Poola normid põhinevad kokku 220 töötaja testi keskmistest tulemustest.

**Tabel.** Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testi Poolas läbiviidud uuringu tulemuste kirjeldav statistika (N=220)

Faktorid	POL (N=220)	
	M	SD
Faktor 0. Töölane emotsionaalne intelligentsus (EQ enesehinnanguna)	4.93	1.00
Faktor 1. Eneseteadlikkus	4.45	0.80
Faktor 2. Enesejuhtimine	4.46	0.74
Faktor 3. Enesemotivatsioon	4.35	0.73
Faktor 4. Suhete suunamine	4.38	0.72
Faktor 5. Sotsiaalne teadlikkus ja sotsiaalsed oskused	4.32	0.71

## PRESENTEEISMI ja ABSENTEEISMI ning TÖÖ TULEMUSLIKKUSE VAHELISED KORRELATSIOONID (SEOSSED)

Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testi ning Töö tajutud tulemuslikkuse testi vaheline reliabiilsus, so Cronbach- $\alpha$  indeks (koefitsient alfa) oli 0.94.

**Tabel.** Töoga seotud emotsionaalsed oskuste testi ning Töö tajutud tulemuslikkuse testi omavahelised korrelatsioonid (seosed mõõdetud Töö tajutud tulemuslikkuse testiga) (N =714)

Töoga seotud emotsionaalsed oskused	Töö tajutud tulemuslikkus
Faktor 0. Töölane emotsionaalne intelligentsus (EQ enesehinnanguna)	0.47
Faktor 1. Eneseteadlikkus	0.52
Faktor 2. Enesejuhtimine	0.58
Faktor 3. Enesemotivatsioon	0.64
Faktor 4. Suhete suunamine	0.64
Faktor 5. Sotsiaalne teadlikkus ja sotsiaalsed oskused	0.63

\* Korrelatsioonid on statistiliselt olulised ( $p < 0 .05$ )

## ARTIKLID ja/või ETTEKANDED KONVERENTSIDEL (Bibliography of Studies of Work-Related Emotional Skills)

Teichmann, M. (2016). *E-HRM* (Human Resource or Personnel or Human Factor or Human Capital). In: Conference “New approaches to HR management: do they work in Central and Eastern Europe?” University of Silesia in Katowice, Poland, the 6<sup>th</sup> of October, 2016.

Teichmann, M., Murdvee, M., Kożusznik, B., Smorzewska, B., Gaidajenko, A., Ilvest, J. Jr. (2017). *Relationship between the Employees’ Perceived Performance and Various Work Related Psychosocial Characteristics*. In: European Association of Work and Organizational Psychology (EAWOP) Congress “Enabling Change through Work and Organizational Psychology”, May 17<sup>th</sup> - 20<sup>th</sup> 2017, Dublin, Ireland (in press).

Teichmann, M. (2017). *Changing world of work*. In: Congress “Psychology in the crossroad of traditions and innovations or Psychology between traditions and innovations”, 11<sup>th</sup> of May 2017, Vilnius. Lithuania (in press).

Lääne, K.; Aczel, B.; Dickinson, A.; Teichmann, M. (2013). Root causes of positive emotion at work. In: Ashkanasy, N.; Zerbe, W.; Härtel, C. (Ed.). *Research on Emotion in Organizations* (7–21). Emerald Group Publishing Limited.