

Anna Baczyńska, Monika Górniak

Wpływ inteligencji emocjonalnej i kompetencji społecznych na wyniki pracy w zawodzie windykatorka. Raport z badań

Poniższy artykuł stanowi raport z badań na temat wpływu inteligencji emocjonalnej (IE) i kompetencji społecznych na poziom uzyskiwanych wyników w pracy windykatorków. W badaniu potwierdzono silne relacje pomiędzy powyższymi zmiennymi. Zarówno wynik ogólny IE, jak i jej wszystkie składowe oraz wynik ogólny w zakresie kompetencji społecznych wraz z ich wszystkimi elementami wykazują silny pozytywny związek z wynikami pracy specjalistów ds. odzyskiwania należności.

Słowa kluczowe: inteligencja emocjonalna (*emotional intelligence*), kompetencje społeczne (*social skills*), wyniki pracy (*work performance*), windykatorki (*debt collectors*)

Wstęp

Ogromne zainteresowanie inteligencją emocjonalną w dużym stopniu wynika z rozczarowania możliwościami wnioskowania o praktycznych kompetencjach człowieka na podstawie znajomości jego ilorazu inteligencji.

Inteligencja emocjonalna, inaczej EQ (ang. *Emotional Intelligence Quotient*; także EI – *Emotional Intelligence*) rozumiana jest jako kompetencje osobiste człowieka w znaczeniu zdolności rozpoznawania stanów emocjonalnych własnych i innych osób, jak też zdolności używania własnych emocji i radzenia sobie ze stanami emocjonalnymi innych osób [Gerald, Moshe, Roberts, 2004].

Kompetencje społeczne rozumiane są jako konglomerat:

- opanowanej wiedzy z danego zakresu (wiedza deklaratywna – wiem co),

- umiejętności (wiedza proceduralna – wiem jak i potrafię to wykonać),
- postaw (w rozumieniu: chcę i jestem gotów wykorzystać swą wiedzę) [Kossowska, Sołtysińska, 2002].

Według Matczak [2007a], osoba, która posiada wysokie kompetencje społeczne charakteryzuje się otwartością na kontakty międzyludzkie, potrafi słuchać, wczuwać się w emocje innych, udzielać rad. Potrafi swobodnie wypowiadać się na wiele tematów bez wcześniejszego przygotowania, umiejętnie zabawia publiczność i bez większego stresu odpowiada na niespodziewane pytania. Nawet jeśli nie jest przygotowana tematycznie, zachowuje się swobodnie i naturalnie. W życiu zawodowym często staje się liderem, który przewodzi, inspiruje pomysłami, swoją stanowczością i elokwencją potrafi zaszczerpić swoje pomysły innym. Nie ma oporów przed realizowaniem własnych celów i dbaniem o własne roszczenia w kontakcie z innymi ludźmi. Umiejętnie wywiera wpływ, ale też opiera się nadmiernemu wpływowi ze strony innych ludzi. Prawdopodobnie będzie umiejętnie walczyć o swoje interesy oraz interesy firmy, którą reprezentuje, na przykład w trakcie negocjacji.

Według Golemana [1997], inteligencja emocjonalna obejmuje zdolność rozumienia siebie i własnych emocji, kierowania oraz kontrolowania ich, zdolność samomotywacji, empatię oraz umiejętności o charakterze społecznym.

Mayer i Salovey mówią o czterech obszarach tworzących inteligencję emocjonalną: spostrzeżenie emocji, wspomaganie myślenia za pomocą emocji, rozumienie emocji oraz kierowanie emocjami. Według Bar-Ona, na inteligencję emocjonalną składa się pięć elementów: inteligencja intrapersonalna, inteligencja interpersonalna, radzenie sobie ze stresem, zdolność adaptacji oraz ogólny nastrój [Gerald, Moshe, Roberts, 2004].

Do inteligencji emocjonalnej zalicza się trzy główne grupy kompetencji:

- kompetencje psychologiczne (relacje z samym sobą) – samoświadomość, samoocena, samokontrola lub samoregulacja;
- kompetencje społeczne (relacje z innymi) – empatia, asertywność, perswazja, współpraca;
- kompetencje prakseologiczne (inaczej kompetencje działania – nasz stosunek do zadań, wyzwań i działań) – motywacja, zdolności adaptacyjne, sumienność [Krokowski, Rydzewski, 2004; Goleman, 1997].

Rozwinięte kompetencje społeczne, przejawiające się w rozumieniu samego siebie, umiejętności percepcji i regulacji stanów emocjonalnych własnych i innych uczestników życia społecznego, ułatwiają człowiekowi efektywne funkcjonowanie w społeczeństwie. Można mnożyć przykłady sytuacji, w których sprawne wykorzystanie tych umiejętności warunkuje sukces na płaszczyźnie prywatnej lub zawodowej.

Cel pracy

Celem poniższego artykułu jest prezentacja wyników z badania wpływu inteligencji emocjonalnej i kompetencji społecznych na poziom uzyskiwanych wyników w pracy windykatora.

Popularność pojęcia inteligencji emocjonalnej jest ogromna, ale liczba rzetelnych badań empirycznych dotyczących związku kompetencji czy inteligencji emocjonalnej i ich wpływu na wyniki pracy jest niewielka. Barrick i Mount [1991] przeprowadzili metaanalizę 117 badań dotyczących korelacji cech osobowości z modelem Wielkiej Piątki (zakłada on istnienie pięciu cech w obszarze osobowości człowieka: ekstrawersji-introwersji, neurotyczności, sumienności, otwartości na nowości, ugodowości) z prognozą sukcesu zawodowego. Należy wskazać, że wiele elementów modelu Golemana ma swoje odpowiedniki w modelu Wielkiej Piątki, np.: ugodowość, sumiennosc i ekstrawersja. W efekcie przywołanej wyżej metaanalizy jedynie sumiennosc okazała się korespondującym predyktorem, ale tylko w 2%-3% wariancji [Śmieja, Orzechowski, 2008].

Badania prowadzone przez Golemana wykazały, że najważniejszą społeczną umiejętnością pracowników jest zdolność do efektywnej komunikacji. Pracownicy, którzy posiadli już umiejętność dobrej komunikacji, powinni włączyć w swe działania zdolność do współpracy zespołowej, służącej osiągnięciu celów zespołowych [Śmieja, Orzechowski, 2008]

Co więcej, badacze wykazali, że umiejętności społeczne są jedną z najważniejszych cech jednostki, niezbędnych do osiągnięcia sukcesów zawodowych. Wysoki poziom kompetencji społecznych ma szczególne znaczenie zarówno dla przedsiębiorców, jak i menedżerów. Umiejętności społeczne często warunkują sukces podczas rozmowy rekrutacyjnej, a także osiągnięte sukcesy zawodowe [Śmieja, Orzechowski, 2008].

Hochwarter, Witt, Darren, Treadway oraz Ferris [2006] przeprowadzili badania dotyczące efektu wsparcia organizacyjnego (*perceived organizational support* – POS) na podstawie związku pomiędzy umiejętnościami społecznymi a ocenianą wydajnością pracy. Wyniki wskazały dodatnią korelację pomiędzy umiejętnościami społecznymi a wydajnością pracy wśród pracowników z niskim poziomem POS. Natomiast związek był niezauważalny wśród pracowników z wysokim poziomem POS. Pozwoliło to badaczom na stwierdzenie, iż pracownicy o niskim poziomie POS muszą używać kompetencji społecznych w celu zjednywania sobie współpracowników oraz zdobywania zasobów niezbędnych do realizacji oczekiwanych założeń. Niestety środowiska charakteryzujące się niskim poziomem POS nie dysponują wystarczającymi zasobami, zatem wysoki poziom kompetencji społecznych jest niezbędny do spełnienia społeczno-emocjonalnych potrzeb pracowników oraz nawiązywania współpracy, zdobywania informacji i zasobów zapewniających otrzymanie nagrody.

Badacze Verbeke, Belschak, Bakker i Dietz [2006] również sprawdzali znaczenie kompetencji społecznych. W jednym ze swoich badań postawili następującą hipotezę: społeczne kompetencje i ogólna sprawność umysłowa (GMA *general mental ability*) mają znaczący wpływ na osiągnięcia sprzedażowe. Szczególnie GMA sprzedawców ma pozytywny wpływ na wynik sprzedażowy pod warunkiem połączenia go z wysokim poziomem kompetencji społecznych. Otrzymane wyniki potwierdziły, że sprzedawcy charakteryzujący się wysokim poziomem zarówno GMA, jak i kompetencji społecznych, osiągają najlepsze wyniki sprzedażowe. Co więcej, okazało się, że sprzedawcy o wysokim poziomie GMA i niskim poziomie kompetencji społecznych osiągają najniższe wyniki sprzedażowe. Badaniu zostało poddanych 171 pracowników holenderskiej firmy sprzedającej wydruki reklamowe. Ponieważ badanie dotyczyło pracowników jednej firmy, badacze zdecydowali przeprowadzić jeszcze jedną próbę. Tym razem wysłali zapytanie do 50 firm, z czego 31 zgodziło się wziąć udział w badaniu. Następnie firmy wytypowały 4 przypadkowych sprzedawców do dalszego badania. Firmy te były z różnych branż, takich jak np. farmaceutyka, bankowość, czy doradztwo. Badanie drugie potwierdziło wyniki badania pierwszego. Ponownie okazało się, że najlepsze rezultaty sprzedażowe uzyskują sprzedawcy charakteryzujący się wysokim poziomem zarówno GMA, jak i kompetencji społecznych.

Skoro przekonanie wielu badaczy dotyczące istotnego wpływu kompetencji społecznych i inteligencji emocjonalnej na efektywność pracy ludzi w organizacjach jest duże, postanowiono sprawdzić tę zależność w realnych warunkach pracy. Wybrano grupę badawczą windykatorów. Windykacja (łac. *vindicatio*) dosłownie oznacza dochodzenie roszczeń, obronę konieczną, a nawet zemstę. Od czasów Cesarstwa Rzymskiego funkcjonowała instytucja prawna *rei vindicatio*, której zadaniem było dążenie do odzyskania rzeczy znajdującej się w posiadaniu osoby nieuprawnionej.

Współcześnie windykacja to dochodzenie własności za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych.

Czynności windykacyjne dzielą się na:

- windykację polubowną, polegającą na monitowaniu dłużnika, które ma doprowadzić do spłaty należności;
- windykację sądową dotyczącą przypadków, gdy mamy do czynienia z brakiem chęci współpracy ze strony dłużnika; sprowadza się to do uzyskania sądowego wyroku lub nakazu zapłaty, który – uzupełniony o klauzulę wykonalności – jest podstawą do egzekucji komorniczej.

Do badania zaproszono windykatorów – pracowników jednego z dużych banków. Celem ich pracy jest nakłonienie dłużnika do spłaty zadłużenia. Prowadzą zarówno działania o charakterze monitującym: telefony, listy, SMS-y, kontakt osobisty, jak i dostępne, zgodne z literą prawa działania na etapie sądowo-egzekucyjnym.

W badaniu postawiono następujące pytanie badawcze:

1. Czy inteligencja emocjonalna i poziom kompetencji społecznych wiąże się z poziomem odzyskiwania należności przez windykatorów?
2. Z powyższego wyprowadzono następującą hipotezę badawczą:

H.1.: Poziom kompetencji społecznych i inteligencji emocjonalnej ma związek z efektywnością pracy windykatorów.

W badaniu wzięło udział 71 osób będących pracownikami departamentu windykacji, którzy wykazywali się wysoką skutecznością w odzyskiwaniu roszczeń. Badane osoby negocjują z klientami warunki spłaty należności za pośrednictwem narzędzi korespondencyjnych, kontaktów telefonicznych, podczas wizytacji osobistych lub za pośrednictwem organów egzekucyjnych. Badanie było dobrowolne, nie wiązało się z żadną gratyfikacją. Badanie nie było anonimowe, osoby badane zostały poinformowane o jego celu oraz uzyskały zapewnienie, że otrzymane wyniki zostaną ujawnione tylko w celach badawczych oraz nie będą wykorzystywane w ocenie kwalifikacji zawodowych windykatorów.

Średnia wieku w przebadanej próbie wyniosła 29 lat. W badaniu wzięło udział 31 mężczyzn i 40 kobiet.

Większość przebadanych osób miała wykształcenie wyższe (60,6%), były też osoby z wykształceniem średnim (26,8%) i policealnym (12,7%). Średni staż pracy w przebadanej próbie wynosił 5 lat.

Metody badań

Do zbadania poziomu inteligencji emocjonalnej użyto popularnego kwestionariusza inteligencji emocjonalnej (PKIE) autorstwa Jaworskiej i Matczak, natomiast do zbadania poziomu kompetencji społecznych użyto kwestionariusza kompetencji społecznych (KKS) Matczak.

Efektywność windykatorów rozumiana jest jako poziom odzyskiwania należności.

Opis narzędzi badawczych

Kwestionariusz inteligencji emocjonalnej PKIE [2001]

Popularny kwestionariusz inteligencji emocjonalnej autorstwa Jaworowskiej i Matczak składa się 94 pozycji o charakterze samoopisowym. Osoba badana każdorazowo ocenia w skali pięciopunktowej stopień, w jakim każde stwierdzenie odnosi się do niej samej. Kwestionariusz pozwala na obliczenie wyników w czterech skalach czynnikowych oraz wyniku ogólnego. Skale wchodzące w skład PKIE, to: AKC – akceptowanie, wyrażanie i wykorzystywanie własnych emocji w działaniu, EMP – empatia, czyli rozumienie i rozpoznawanie emocji innych ludzi, KON – kontrola, także poznawcza, nad własnymi emocjami oraz ROZ – rozumienie i uświadamianie sobie własnych emocji.

Kwestionariusz kompetencji społecznych KKS [2007]

Kwestionariusz kompetencji społecznych autorstwa Matczak składa się z 90 pozycji stanowiących bezkolicznikowe określenia różnych czynności. Konstrukcja kwestionariusza opiera się na autoopisie. Badany ocenia w skali czterostopniowej efektywność, z jaką jest w stanie wykonać wskazane czynności. Skala zawiera wskaźniki o następującym nasyceniu: zdecydowanie dobrze, nieźle, raczej słabo, zdecydowanie źle.

Pozycje KKS badają zarówno ogólny poziom kompetencji społecznych, jak i trzy czynnikiowe skale potrzebne w sytuacjach: wymagających bliskiego kontaktu intymnego, ekspozycji społecznej oraz wymagających asertywności. Kwestionariusz ma dwie wersje, jedną dla uczniów i studiujących osób dorosłych, drugą zaś służącą do badania niestudiujących osób dorosłych. W badaniu została użyta wersja dla dorosłych.

Sposób określenia efektywności w odzyskiwaniu należności

Poziom efektywności wskaźników został określony na podstawie średniej arytmetycznej wyników w odzyskiwaniu należności wymagalnych przez poszczególne badane osoby. Analizowany okres, który został przyjęty do wyliczenia średniej, wynosił 12 miesięcy (od maja 2011 do kwietnia 2012 roku). Wyniki odzyskiwania należności zostały opisane na czterostopniowej skali w następujący sposób: bardzo wysoka efektywność, wysoka efektywność, średnia efektywność, niska efektywność. Uzyskany przez wskaźników wynik zawierał dane składowe sumy odzysku w podziale na wysokość wpływów (gotówkowych) oraz wysokość ugód (sformalizowanych porozumień) podpisywanych z dłużnikami.

Wyniki badań

H.1: Poziom kompetencji społecznych i inteligencji emocjonalnej ma związek z efektywnością pracy wskaźników.

W celu sprawdzenia hipotezy 1 mówiącej o związku poziomu kompetencji społecznych i inteligencji emocjonalnej z efektywnością wskaźników przeprowadzono analizę korelacji r-Pearsona.

W wyniku przeprowadzonych analiz uzyskano istotne zależności, które przedstawia tabela 1.

Tabela 1. Korelacja ogólnego poziomu kompetencji społecznych i inteligencji emocjonalnej (z uwzględnieniem poszczególnych skal) z osiąganą efektywnością (N=71)

		Efektywność	Efektywność wpływów	Efektywność ugód
Ogólny poziom kompetencji społecznych	Korelacja Pearsona Istotność (dwustronna) N	,839** ,000 71	,631** ,000 71	,591** ,000 70
Intymność	Korelacja Pearsona Istotność (dwustronna) N	,722** ,000 71	,454** ,000 71	,590** ,000 70
Ekspozycja społeczna	Korelacja Pearsona Istotność (dwustronna) N	,700** ,000 71	,478** ,000 71	,518** ,000 70
Asertywność	Korelacja Pearsona Istotność (dwustronna) N	,536** ,000 71	,511** ,000 71	,299* ,000 70
Ogólny wynik inteligencji emocjonalnej	Korelacja Pearsona Istotność (dwustronna) N	,849** ,000 71	,575** ,000 71	,680** ,000 70
Akceptowanie, wyrażanie i wykorzystywanie własnych emocji	Korelacja Pearsona Istotność (dwustronna) N	,765** ,000 71	,549** ,000 71	,596** ,000 70
Empatia	Korelacja Pearsona Istotność (dwustronna) N	,702** ,000 71	,260* ,000 71	,761** ,000 70
Kontrolowanie własnych emocji	Korelacja Pearsona Istotność (dwustronna) N	,761** ,000 71	,649** ,000 71	,464** ,000 70
Rozumienie własnych emocji	Korelacja Pearsona Istotność (dwustronna) N	,711** ,000 71	,595** ,000 71	,454** ,000 70

Źródło: opracowanie własne

** Powszechnie uznaje się korelacje w przedziale $0,5 = < r_{XY} < 0,7$ za wysokie oraz $0,7 = < r_{XY} < 0,9$ za bardzo wysokie

Uzyskano istotny związek kompetencji społecznych z efektywnością windykatorów:
 ■ dodatni związek ogólnego poziomu kompetencji społecznych z efektywnością $r = 0,84$; $p < 0,001$; dodatni związek ogólnego poziomu kompetencji społecznych z efektywnością wpływów $r = 0,63$; $p < 0,001$; dodatni związek ogólnego poziomu kompetencji społecznych z efektywnością ugód $r = 0,59$; $p < 0,001$, co oznacza, że im wyższy poziom kompetencji społecznych, tym wyższy poziom efektywności windykatorów;

- dodatni związek skali intymności z efektywnością $r = 0,72$; $p < 0,001$; dodatni związek skali intymności z efektywnością wpływów $r = 0,45$; $p < 0,001$; dodatni związek skali intymności z efektywnością ugód $r = 0,59$; $p < 0,001$, co oznacza, że im wyższy poziom efektywności zachowań w sytuacjach wymagających bliskiego kontaktu interpersonalnego, tym wyższy poziom efektywności windykatorów;
- dodatni związek skali ekspozycji społecznej z efektywnością $r = 0,70$; $p < 0,001$; dodatni związek skali ekspozycji społecznej z efektywnością wpływów $r = 0,48$; $p < 0,001$; dodatni związek skali ekspozycji społecznej z efektywnością ugód $r = 0,52$; $p < 0,001$, co oznacza, że im wyższy poziom efektywności zachowań w sytuacjach ekspozycji społecznej, tym wyższy poziom efektywności windykatorów;
- dodatni związek skali asertywności z efektywnością $r = 0,54$; $p < 0,001$; dodatni związek skali asertywności z efektywnością wpływów $r = 0,51$; $p < 0,001$; dodatni związek skali asertywności z efektywnością ugód $r = 0,29$; $p < 0,05$, co oznacza, że im wyższy poziom efektywności zachowań w sytuacjach wymagających asertywności, tym wyższy poziom efektywności windykatorów;
- dodatni związek inteligencji emocjonalnej z efektywnością $r = 0,85$; $p < 0,001$; dodatni związek inteligencji emocjonalnej z efektywnością wpływów $r = 0,57$; $p < 0,001$; dodatni związek inteligencji emocjonalnej z efektywnością ugód $r = 0,68$; $p < 0,001$, co oznacza, że im wyższy poziom inteligencji emocjonalnej, tym wyższy poziom efektywności windykatorów;
- dodatni związek zdolności do akceptowania, wyrażania i wykorzystywania własnych emocji w działaniu z efektywnością $r = 0,76$; $p < 0,001$; dodatni związek z efektywnością wpływów $r = 0,55$; $p < 0,001$; i dodatni związek z efektywnością ugód $r = 0,59$; $p < 0,001$, co oznacza, że im wyższy poziom zdolności do akceptowania, wyrażania i wykorzystywania własnych emocji w działaniu, tym wyższy poziom efektywności windykatorów;
- dodatni związek zdolności do empatii z efektywnością $r = 0,70$; $p < 0,001$; dodatni związek z efektywnością wpływów $r = 0,26$; $p < 0,05$; dodatni związek z efektywnością ugód $r = 0,76$; $p < 0,001$, co oznacza, że im wyższy poziom zdolności do empatii, tym wyższy poziom efektywności windykatorów;
- dodatni związek zdolności do kontrolowania emocji z efektywnością $r = 0,76$; $p < 0,001$; dodatni związek z efektywnością wpływów $r = 0,65$; $p < 0,001$; dodatni związek z efektywnością ugód $r = 0,46$; $p < 0,001$, co oznacza, że im wyższy poziom zdolności do kontrolowania emocji, tym wyższy poziom efektywności windykatorów;
- dodatni związek zdolności do rozumienia własnych emocji z efektywnością $r = 0,71$; $p < 0,001$; dodatni związek z efektywnością wpływów $r = 0,59$; $p < 0,001$; i dodatni związek z efektywnością ugód $r = 0,45$; $p < 0,001$, co oznacza, że im wyższy poziom zdolności do rozumienia własnych emocji, tym wyższy poziom efektywności windykatorów.

Podsumowanie

Głównym celem pracy była ocena związku pomiędzy inteligencją emocjonalną, kompetencjami społecznymi a wynikami efektywności pracy windykatorów. Postawiono zatem hipotezę, że skoro inteligencja emocjonalna jest potwierdzonym predyktorem sukcesów zawodowych, a kompetencje społeczne w istotny sposób wpływają na skuteczne radzenie sobie z różnymi wyzwaniami w pracy, to powinny one mieć związek z wynikami pracy uzyskiwanymi przez windykatorów.

Analiza otrzymanych wyników badań weryfikujących postawioną hipotezę pozwala stwierdzić zakładaną zależność pomiędzy łączonymi zmiennymi. Zanotowano bowiem bardzo silne związki pomiędzy wynikiem ogólnym inteligencji emocjonalnej i wszystkimi jej składowymi a wynikami efektywności pracy windykatorów. Podobną bardzo silną korelację uzyskano pomiędzy wynikami w zakresie badania kompetencji społecznych i jej składowymi a wynikami pracy windykatorów. Ciekawe jest też to, że wszystkie zmienne kwestionariusza kompetencji społecznych korelują dodatnio z wynikami pracy windykatorów, nawet takie, które zdroworozsądkowo nie powinny mieć znaczenia, np.: intymność ($r = 72$). Silne związki występują też między inteligencją emocjonalną i wszystkimi jej składnikami a skutecznością pracy windykatorów. Warto zwrócić uwagę na interesujący wynik niskiej korelacji pomiędzy egzekwowaniem wpływów a empatią pracowników egzekwujących należności ($r = 0,26$) i jednocześnie wysoką korelacją empatii i zawierania ugód ($r = 0,76$).

Na podstawie badania można wysnuć zatem wniosek, że osoby efektywne w zakresie komunikacji, posiadające umiejętność nakłonienia klienta do spłaty zadłużenia, odznaczające się wysoką inteligencją emocjonalną i wysokimi kompetencjami społecznymi, będą odnosiły większe sukcesy na polu negocjacyjnym niż osoby o niższych kompetencjach w tym zakresie. Ograniczeniem powyższych badań jest jednak zbyt mała próba badawcza (71 osób badanych), więc stawianie tak odważnych wniosków warto pozostawić do momentu powtórzenia badania na innych próbach zawodowych. Powyższe wyniki zachęcają zdecydowanie do dalszej eksploracji tego zagadnienia. Dodatkowo warto zaznaczyć, że windykatorzy biorący udział w badaniu pracowali w dobrze prosperującym na rynku polskim banku i wyróżniali się specyficzną kulturą organizacyjną, kładącą nacisk na sprawną obsługę klienta. Gdyby jednak wyniki potwierdziły się w innych badaniach, mielibyśmy twarde dowody świadczące za tym, aby doskonalić umiejętności pracowników w tym zakresie, ponieważ to one właśnie przyczyniają się do wzrostu wyników w pracy. Ponadto moglibyśmy wyznaczyć zarówno inteligencję emocjonalną, jak i kompetencje społeczne, jako istotne wskaźniki w procesie selekcji zawodowej pracowników.

Na tym etapie znajomości tematu przedstawione wyniki badań własnych mogą służyć windykatorom do autorefleksji, a także mogą być wykorzystane w procesie ich rozwoju.

Wnioski

1. Inteligencja emocjonalna i poziom kompetencji społecznych są silnie powiązane z efektywnością pracy windykatorów.
2. Warto wdrażać rozwój oraz doskonalenie kompetencji społecznych i inteligencji emocjonalnej wśród windykatorów.

Literatura

- Barrick M.R., Mount M.K. (1991), *The Big-Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis*, „Personnel Psychology”, nr 44, s.1–26.
- Goleman D. (1997), *Inteligencja emocjonalna*, Media Rodzina, Poznań.
- Hochwarter W.A., Witt L.A., Treadway D.C., Ferris G.R. (2006), *The interaction of social skill and organizational support on job performance*, „Journal of Applied Psychology”, vol. 91(2), s. 482–489.
- Jaworowska A., Matczak A. (2001), *Kwestionariusz Inteligencji Emocjonalnej INTE.*, Wyd. Pracownia Testów Psychologicznych PTP, Warszawa.
- Kossowska M., Sołtysińska I. (2002), *Szkolenia pracowników a rozwój organizacji*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków.
- Krokowski M., Piotr Rydzewski P. (2004) *Inteligencja emocjonalna*, Imperia SC, Łódź.
- Matczak A. (2007a), *Rola inteligencji emocjonalnej*, „Studia Psychologiczne”, z.1, s. 9–17.
- Matczak A. (2007), *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych.*, Wyd. Pracownia Testów Psychologicznych PTP, Warszawa.
- Matthews G., Zeinder M., Roberts R.D. (2004), *Emotional Intelligence: Science and Myth*, MIT Press, Cambridge.
- Śmieja M., Orzechowski J. (2008), *Inteligencja emocjonalna*, PWN, Warszawa.
- Verbeke W., Belschak F.D., Bakker A.B., Dietz B. (2006), *When Intelligence Is (Dys)Functional for Achieving Sales Performance.* „Journal of Applied Psychology”, nr 91(2), s. 482–489.

The Influence of Emotional Intelligence and Social Competencies on the Work Performance of Debt Collectors: A Research Report

Summary

This article is a research report on a study on the impact of emotional intelligence and social competencies on the performance of debt collectors. The research confirms a strong correlation between the above variables. Both the general result for emotional intelligence and the total for all its component parts as well as the overall result for social competencies inclusive of all its component parts demonstrate a strong positive correlation with the achieved work performance of debt collecting specialists.

Anna Baczyńska – doktor nauk humanistycznych z zakresu psychologii pracy i stresu, adiunkt na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Praktyk biznesu. Pracowała na stanowiskach menedżerskich m.in. w Back to Nature, Orange, Telekomunikacji Pol-

skiej. Współpracowała w ramach programów doradczych z takimi organizacjami, jak: TP S.A, Orange, MAKRO, PKO BP, ABB, PZU S.A., Getin Noble Bank, Skoda i inne. Specjalizuje się w prowadzeniu szkoleń i warsztatów oraz projektów doradczych z zakresu: rekrutacji i selekcji personelu, projektowania procesu Assessment Center, zarządzania zespołem, konstruktywnej komunikacji w organizacji, zarządzania zmianą. Ponadto współpracuje przy projektach audytu personalnego tj.: AC/DC. Autorka licznych artykułów naukowych i popularnonaukowych.

Monika Górniak – studentka studiów magisterskich na Wydziale Zarządzania Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Absolwentka Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Kierownik w Departamencie Dochodzenia Należności Detalicznych Banku Millennium S.A. Współpracowała z firmami konsultingowymi: PriceWaterhouseCoopers, Ernst&Young, McKinsey&Company, w zakresie projektów z dziedziny HR, modyfikacji procesów oraz audytu finansowego.

Agnieszka Brożyńska

Call centers organizacje-maszyny naszych czasów

W artykule przybliżono zagadnienie organizacji *call center* w kontekście panujących relacji, istniejących struktur (formalnych i nieformalnych), w odniesieniu do makdonaldyzacji i jej głównych wyznaczników – efektywności, kalkulacyjności, manipulacji i przewidywalności, oraz do metafor organizacji. Poruszona została także kwestia emocjonalnych kosztów pracy, jakie ponoszą konsultanci telefoniczni, oraz mechanizmów kontrolnych, które stosowane są przez *call centers* w celu standaryzacji przebiegu pracy i doskonalenia efektywności organizacji.

Słowa kluczowe: organizacja (*organization*), kultura organizacyjna (*organizational culture*), makdonaldyzacja (*the McDonaldization of society*), metafory organizacji (*images of organization*), praca emocjonalna (*emotional labor*)

Wstęp

Organizacja to układ powiązanych ze sobą pozycji i relacji, zwierzchnictwa oraz podległości pomiędzy nimi. Członkowie organizacji posiadają swoje tożsamości, których relacje mają charakter dynamiczny, budowany w procesie interakcji [Konecki, 2007].