ISSN 1822-6736 (spausdintas)
ISSN 2538-6778 (internetinis)
https://doi.org/10.7220/2538-6778.2021.24
Lietuvos aukštųjų mokyklų vadybos ir ekonomikos jaunųjų mokslininkų Konferencijų darbai 2021 / 24

Jolanta STANKEVIČIŪTĖ
Vytauto Didžiojo universitetas

Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų emocinio intelekto ugdymo analizė

Įvadas

Pastaraisiais metais susiduriant su pandemija ir dėl jos padidėjusiu stresu ypač svarbu daugiau dėmesio skirti emocinės sveikatos gerinimui. Tam gali pasitarnauti investicijos į emocinio intelekto ugdymą, nes žmonės su aukštesniu emociniu intelektu lengviau susidoroja su emociniais sunkumais. Emocinio intelekto tyrimai prasidėjo prieš kelis dešimtmečius ir pastaraisiais metais sulaukia dar daugiau dėmesio. Per tiek metų buvo pristatytas ne vienas emocinio intelekto modelis ir vieni iš populiaresnių yra Goleman; Bar-On; Meyer ir Salovey; Meyer, Salovey ir Caruso emocinio intelekto modeliai. Tačiau šie modeliai nėra tobuli, nes jie vertina emocinį intelektą iš skirtingų perspektyvų dėl ko kyla nesutarimai ir siekiai tobulinti arba pasiūlyti dar naujesnį modelį. Tačiau nepaisant modelių įvairovės emocinio intelekto tyrimai parodo vis įdomesnių rezultatų. Žmonės su aukštesniu emociniu intelektu lengviau susidoroja su stresu (Uraz ir Arhan, 2020; Serrat, 2017; Kuodytė-Kazielienė ir Sondaitė, 2013; Bar-On, 1997), rečiau serga depresija ar kitomis psichikos ligomis (Kuodytė-Kazielienė ir Sondaitė, 2013; Ciarrochi, Deane ir Anderson, 2002), lengviau perpranta žmones dėl ko greičiau randa bendrą kalbą su kitais (Alkozei, Schwab ir Killgore, 2016; Goleman, 2009), yra optimistiškesni (Serrat, 2017), išsiugdę intuiciją (Alkozei, Schwab ir Killgore, 2016). Taip pat emocinio intelekto tyrimai rodo, kad emocinis intelektas tampa vis naudingesnis ir darbe, nes padeda siekiant karjeros (Gudonytės ir Marčinsko, 2016), prisideda prie darbuotojų pasitenkinimo darbu (Extremera et al., 2018; Naseem, 2018; Gudonytė Marčinskas, 2016).

Pastaraisiais metais atliekama daug tyrimų emocinio intelekto tema. Paslaugų sektoriuje emocinio intelekto tyrimai populiarūs tiek tarp užsienio autorių (Extremera et al., 2018; Naseem, 2018; Martķnez-Monteagudo et al., 2019; Ifelebuegu et al., 2019; Giao et al., 2020; Alipour et al., 2021), tiek tarp lietuvių (Kuodytė-Kazielienė ir Sondaitė, 2013; Gudonytė ir Marčinskas, 2016), nors lietuvių autorių tyrimai paslaugų sektoriuje senesni. Tirti paslaugų sektoriaus darbuotojus tikslinga ir svarbu, nes šie darbuotojai nuolat tiesiogiai bendrauja su klientais, dėl ko gali kilti konfliktai, kurie iššaukia neigiamas emocijas. Pasak Giao et al. (2020), paslaugų sektoriaus darbuotojai dėl nuolatinio bendravimo ir sąveikos su klientais tapo neatsiejama paslaugų sektoriaus produktų dalimi, nes jie turi taip suteikti paslaugas, kad klientas liktų patenkintas, todėl bet kokie darbuotojų emociniai išgyvenimai gali pakenkti teikiamai paslaugai. Moksliniai tyrimai apie darbuotojų emocinį intelektą dažniau atliekami vertinant konkrečius paslaugų sektoriaus darbuotojus, pavyzdžiui, viešbučių darbuotojus, ir rečiau vertinant visą paslaugų sektorių bendrai. Kadangi Lietuvos paslaugų sektoriuje dirba apie 69 proc. darbuotojų, todėl prieš atliekant konkrečios paslaugų sektoriaus srities tyrimus būtų įdomu sužinoti bendrą Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų emocinio intelekto situaciją. Peržvelgus emocinio intelekto tyrimus Lietuvoje ir pastebėjus galimas tyrimo kryptis, šiame darbe bus atliekamas emocinio intelekto tyrimas su Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojais.

Šiame darbe sprendžiama **tyrimo problema** – kaip ugdyti darbuotojų emocinį intelektą Lietuvos paslaugų sektoriuje.

Tyrimo objektas – paslaugų sektoriaus darbuotojų emocinio intelekto ugdymas.

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų lūkesčius apie emocinio intelekto ugdymą. Siekiant iškelto tyrimo tikslo sprendžiami tokie **uždaviniai**: 1) išanalizuoti su emociniu intelektu susijusią

teoriją; 2) išsiaiškinti Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų lūkesčius apie emocinio intelekto ugdymą; 3) įvertinti darbuotojų emocinio intelekto ugdymo tyrimo Lietuvos paslaugų sektoriuje rezultatus.

Tyrimo metodai. Siekiant išsiaiškinti, kaip skirtingi autoriai pateikia emocinio intelekto sampratas atliekama palyginamoji literatūros analizė. Norint išsiaiškinti su Lietuvos paslaugų sektoriumi susijusią informaciją atliekama statistinių duomenų analizė. Darbuotojų emocinio intelekto ugdymo tyrimui Lietuvos paslaugų sektoriuje atlikti naudojamas kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa. Tyrimo metu surinkti duomenys apdoroti „Microsoft Excel" analizės programa, atvaizduojami grafikuose ir lentelėse.

Tyrimo metodologija

Tikslas – išsiaiškinti, kaip ugdomas darbuotojų emocinis intelektas Lietuvos paslaugų sektoriuje.

Tyrimo eiga. Tyrimo eigą sudaro keturi etapai. Pirmojo etapo metu atliekamas tyrimo metodo parinkimas ir išanalizavus ankstesnius mokslinius tyrimus parengiamas tyrimo instrumentas – apklausos klausimynas. Antrojo etapo metu remiantis Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų skaičiumi apskaičiuojama tyrimo imtis. Siekiant išsiaiškinti tyrimo instrumento patikimumą, su 5-iais respondentais atliekamas instrumento tikrinimas, kur vėliau atsižvelgus į pastabas patobulinama ir pradedama platinti anketinė apklausa. Trečiojo etapo metu apdorojami surinkti duomenys, kai naudojantis Excel programa patikrinamas surinktų duomenų logiškumas ir pašalinamos netinkamos anketos. Ketvirtojo etapo metu pristatomi tyrimo duomenys bei atliekama jų analizė.

Tyrimo instrumentas – anketa. Anketos klausimyną sudaro 23 klausimai: 14 uždaro tipo klausimų su pasirinkimo variantais, 6 atviro tipo klausimai, 2 klausimai su pateiktais pasirinkimo variantais, iš kurių reikia pasirinkti nurodytą skaičių atsakymo variantų, ir 1 klausimas su teiginiais, kuriuos reikia įvertinti pagal Likerto skalę (visiškai sutinku; sutinku; nei sutinku, nei nesutinku; nesutinku; visiškai nesutinku).

Tyrimo imtis. Tyrimo imčiai apskaičiuoti naudota Paniotto generalinės aibės formulė (Pabedinskaitė, 2009):

(1)

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

kurioje:

n – imties dydis, nurodantis, kiek mažiausiai tyrime turi dalyvauti respondentų norint daryti išvadas visos populiacijos vardu, t. y., šiuo atveju visų Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų vardu;

Δ – paklaidos dydis, kuris rodo, kokiu tikslumu atliekamas tyrimas;

N – generalinės visumos dydis.

Remiantis Lietuvos statistikos departamento (2021) 2020 m. 4-o ketvirčio Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų skaičiumi – 863 725 darbuotojais – ir 5 proc. paklaida, pagal 1-ą formulę tyrime turi dalyvauti 400 respondentų: $n = 1 / (0{,}05^2 + 1 / 863\,725) = 399{,}81$

Tyrimo organizavimas. Apklausos anketa buvo patalpinta socialiniame tinkle Facebook ir Apklausa.lt puslapyje nuo 2021 m. kovo 10 d. iki balandžio 13 d.. Apklausoje dalyvavo 405 respondentai, iš kurių buvo pašalinta 101 netinkama anketos, nes respondentai pažymėjo, jog nedirba (-o) paslaugų sektoriuje arba netinkamai užpildė anketą. Atmetus netinkamas anketas, tolimesnei analizei naudojami 304 respondentų atsakymai, kas reiškia, kad tyrimas atliekamas su 6 proc. paklaida ($n = 1 / (0{,}062 + 1 / 863\,725) = 277{,}69$).

1-oje lentelėje vaizduojama tyrimo imties sudėtis. Didžioji dalis tyrimo dalyvių moterys, respondentų amžiaus vidurkis 35 m., didžioji dalis respondentų atskaičius mokesčius uždirba 500-700 eurų, daugiausia vedusių/ištekėjusių, pagal išsilavinimą daugiausiai su aukštuoju universitetiniu išsilavinimu, turintys daugiau nei 5 metus patirties paslaugų sektoriuje. Daugiausiai tyrime dalyvavo respondentų, kurie dirba (-o) švietimo, žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo, apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų teikimo veiklos srityse.

Tyrimo rezultatų apdorojimas. Kiekybinio tyrimo metu duomenys surinkti naudojant anketinę apklausą. Šie duomenys apdoroti naudojant Microsoft Office Excel skaičiuoklę.

Tyrimo apribojimai. Tyrimo imtį sudaro 83,9 proc. moterų ir 17,1 proc. vyrų, todėl tyrimo rezultatai labiau atspindi Lietuvos paslaugų sektoriuje dirbančių moterų emocijų valdymo darbe aspektus.

1 lentelė

Tyrimo imties sudėtis

Lytis	Moterys: 255 Vyrai: 49	**Amžius**	Vidurkis: 35 m. Moda: 22 Mediana: 32
Pajamos atskaičius mokesčius	<500 EUR: 63 500-700 EUR: 68 701-900 EUR: 66 901-1100 EUR: 63 >1100 EUR: 44	**Šeimyninė padėtis**	Nevedę/netekėjusios: 137 Vedę/ištekėjusios: 138 Išsiskyrę/išsiskyrusios: 23 Našliai/našlės: 6
Išsilavinimas	Vidurinis: 50 Profesinis: 18 Aukštesnysis: 14 Aukštasis neuniversitetinis: 52 Aukštasis universitetinis: 170	**Išdirbti metai paslaugų sektoriuje**	<1 metai: 60 1-5 metai: 106 >5 metai: 138
Paslaugų sektoriaus ekonominės veiklos rūšys	Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas: 1 Vandens tiekimas, nuotekų valymas, atliekų tvarkymas ir regeneravimas: 1 Didmeninė ir mažmeninė prekyba; variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas: 30 Transportas ir saugojimas: 6 Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų veikla: 37 Informacija ir ryšiai: 17 Finansinė ir draudimo veikla: 15 Administracinė ir aptarnavimo veikla: 4 Viešasis valdymas ir gynyba; privalomasis socialinis draudimas: 12 Švietimas: 99 Žmonių sveikatos priežiūra ir socialinis draudimas: 67 Meninė, pramoginė ir poilsio organizavimo veikla: 11 Kita aptarnavimo veikla: 4		

Tyrimo rezultatai

Tyrime dalyvavę Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojai geba gana gerai apibūdinti emocijų valdymo sąvoką, jų sampratose galima rasti emocinio intelekto komponentų, mokslinių emocinio intelekto modelių dedamųjų. Tokie panašumai rodo, jog Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojai turi reikiamų žinių apie emocinį intelektą, ką ir patvirtina tyrimo rezultatai, kurie parodė, kad beveik 83 proc. respondentų nurodė žinantys, kas yra emocinis intelektas.

Visų respondentų emocinio intelekto vidurkis yra 60,09 balų iš 80 balų. Emocinio intelekto dedamųjų – savo emocijų vertinimo, kitų emocijų vertinimo, motyvacijos ir emocijų reguliavimo – analizė parodė, kad: tyrime dalyvavę Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojai *savo emocijų vertinime* vidutiniškai surinko 15,98 balo iš 20-ies, kas rodo, kad šie darbuotojai gerai supranta savo emocijas bei dėl ko jos kyla, nors vis dar yra kur tobulėti: dalyvauti mokymuose, daugiau laiko skirti sau, kas padėtų dar geriau suprasti savo jaučiamas emocijas. *Kitų emocijų vertinime* tyrime dalyvavę Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojai vertindami savo supratimą apie kitų emocijas vidutiniškai surinko 15,05 balų iš 20 balų, todėl darbuotojams daugiau dėmesio reikia skirti mokymams susijusiems su kitų emocijų supratimu, empatijos lavinimu, daugiau laiko skirti kitų emocijų stebėjimui ir supratimui. Tyrime dalyvavę Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojai vertindami *motyvaciją* vidutiniškai surinko 14,85 balų iš 20 balų, todėl darbuotojams daugiau dėmesio reikėtų skirti savo tikslams išsikelti bei įgyvendinti, savo motyvacijai ugdyti, užduotis atlikti tikslingai. Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojai vertindami savo *emocijų reguliavimą* vidutiniškai surinko 14,21 balų iš 20 balų, dėl to darbuotojai turi tobulinti savo emocijų valdymą, gebėjimą racionaliai mąstyti stresinėse ar kitokiose emocijas iššaukiančiose situacijose.

Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų emocijų valdymo darbe tyrimo rezultatai parodė, kad darbuotojai susiduriantys su stresu darbe vidutiniškai turi beveik 3 balais mažesnius emocinio intelekto įverčius nei

darbuotojai, kuriems darbas nekelia streso. Tai reiškia, kad stresą patiriantiems darbuotojams sunkiau susidoroti su emocijomis, tikėtina, kad jie labiau išsiblaškę, sunkiau susikoncentruoja darbui. Taip pat tyrimo rezultatai parodė, kad darbuotojai, kurie yra patenkinti savo darbu turi 1,5 balo didesnius emocinio intelekto įverčius nei darbu nepatenkinti darbu paslaugų sektoriuje. Tai rodo, kad darbu patenkinti darbuotojai geriau susidoroja su savo emocijomis, lengviau perpranta kitų emocijas, išsikelia tikslus bei juos įgyvendina ir geba valdyti savo emocijas sudėtingose situacijose.

60,5 proc. tyrime dalyvavusių Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų organizacijose vyksta mokymai, iš kurių beveik 78 proc. darbuotojų gali rinktis, kokiuose mokymuose nori dalyvauti, tačiau tik 51 proc. darbuotojų yra galimybė organizacijoje rinktis su emocijų valdymu susijusius mokymus. Dauguma Lietuvos paslaugų sektoriuje dirbančių respondentų dalyvauja streso atpažinimo ir jo valdymo, darbo su sudėtingais klientais, konfliktų valdymo, nerimo valdymo, kaip išvengti perdegimo, kaip suvaldyti emocijas. Tokie mokymai yra labai naudingi, nes didžioji dalis paslaugų sektoriuje dirbančių darbuotojų nurodė susiduriantys su stresu, netinkamomis darbo sąlygomis, nesutarimais su kolegomis ir kitomis organizacinėmis problemomis. Respondentai dirbantys Lietuvos paslaugų sektoriuje labiau būtų linkę dalyvauti mokymuose dėl asmeninės motyvacijos, galimybės praktikuoti įgytas žinias darbo vietoje bei jei jiems būtų pateiktas gerosios praktikos pavyzdys susijęs su mokymosi žiniomis, o rečiau norėtų, kad po mokymų jiems būtų suteikta didesnė atsakomybė, sulauktų didesnio dėmesio iš mokymus vedančio asmens arba pagalbos mokymu metu iš vadovo ar bendradarbių. Tokie rezultatai rodo, kad paslaugų sektoriuje dirbantys respondentai mokytųsi tik dėl savęs ir tik jei jaustų, kad žinios bus naudingos ateityje, dėl ko ir nori pasiteisinusio gerosios praktikos pavyzdžio. Todėl šiems darbuotojams siūlant mokymus reikia prieš tai pasiruošti surenkant su mokymais susijusią informaciją, tokią kaip, kokių žinių mokymuose įgys darbuotojai, kaip šios žinios pasitarnaus dirbant, kaip ilgai įgytos žinios išliks aktualios, kaip buvo sėkmingai pritaikytos mokymų žinios panašioje organizacijoje ir pan.

Išvados

Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų emocijų valdymo darbe tyrimo rezultatai parodė, kad vidutiniškai Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojai surinko 60,09 balų iš 80 galimų balų, kas rodo gana gerus su emocijų valdymu susijusius įgūdžius. Tarp Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų geresniais emocinio intelekto įverčiais pasižymi 41-50 m. amžiaus darbuotojai, turintys aukštesnįjį arba aukštąjį išsilavinimą, uždirbantys daugiau nei 1000 eurų atskaičius mokesčius, dažniau išsiskyrę, nors neatsilieka vedę/ ištekėjusios, turintys daugiau nei 5 metus darbinės patirties paslaugų sektoriuje. Tyrime dalyvavę Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojai pasižymi geromis emocinio intelekto žiniomis, nes geba gana gerai apibūdinti emocijų valdymo sąvoką, jų sampratose galima rasti emocinio intelekto komponentų, mokslinių emocinio intelekto modelių dedamųjų.

Tyrimo rezultatai parodė, kad paslaugų sektoriaus darbuotojai, kurie yra patenkinti darbu vidutiniškai turi 1,5 balo didesnį emocinio intelekto įvertį, o darbuotojai, kurie darbe susiduria su stresu vidutiniškai turi 3 balais mažesnius emocinio intelekto įverčius. Išanalizavus Lietuvos paslaugų sektoriaus darbuotojų pasisakymus apie neigiamas emocijas sukeliančius veiksnius paaiškėjo, kad dažniausiai neigiamas emocijas darbe sukelia bendradarbiai, kurie elgiasi neprofesionaliai, atmestinai žiūri į darbą, laiko kitus kolegas konkurentais, neatlieka savo darbo, o jį užkrauna kitiems, ir vadovai, kurie vadovaujasi autokratiniu valdymu, perdėtai kontroliuoja darbuotojus, naudoja psichologinį spaudimą, prastai komunikuoja su darbuotojais, neigiamai žvelgia į kvalifikacijos kėlimą ir slopina darbuotojų kūrybiškumą. Dėl minėtų veiksnių darbuotojams atsiranda nepasitikėjimas savimi, nuovargis, įtampa bei stresas dėl kurių pablogėja emocinė ir bendra savijauta.

Literatūra

1. Alipour, H., Amelshahbaz, S., Safaeimanesh, F., Peyravi, B. ir Salavati, A. (2021). The Impact of Environmental Stimuli on Hotel Service Employees' Service Sabotage—Mediation Role of Emotional Intelligence and Emotional Dissonance. Sustainability, 13(2), 876. doi: https://doi.org/10.3390/su13020876
2. Alkozei, A., Schwab, Z. J., ir Killgore, W. D. (2016). The role of emotional intelligence during an emotionally difficult decision-making task. Journal of Nonverbal Behavior, 40(1), 39-54.
3. Bar-On, R. (1997). The BarOn emotional quotient inventory (BarOn EQ-i). Toronto, ON: Multi-Health Systems Inc.
4. Ciarrochi, J., Deane, F. P. ir Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. Personality and individual differences, 32(2), 197-209.

5. Extremera, N., Mérida-López, S., Sįnchez-Įlvarez, N. ir Quintana-Orts, C. (2018). How does emotional intelligence make one feel better at work? The mediational role of work engagement. International journal of environmental research and public health, 15(9), 1909.
6. Giao, H. N. K., Vuong, B. N., Huan, D. D., Tushar, H. ir Quan, T. N. (2020). The effect of emotional intelligence on turnover intention and the moderating role of perceived organizational support: Evidence from the banking industry of Vietnam. Sustainability, 12(5), 1857. doi: 10.3390/su12051857
7. Goleman, D. (2009). Emocinis intelektas. Vilnius, Presvika.
8. Gudonytė, I. ir Marčinskas, A. (2016). Organizacinės kultūros suvokimas vadovo emocinio intelekto kontekste. Regional formation and development studies, 19(2), 17-34. doi: http://dx.doi.org/10.15181/rfds.v19i2.1280
9. Ifelebuegu, A. O., Martins, O. A., Theophilus, S. C., ir Arewa, A. O. (2019). The Role of Emotional Intelligence Factors in Workers' Occupational Health and Safety Performance—A Case Study of the Petroleum Industry. Safety, 5(2), 30. doi: 10.3390/safety5020030
10. Kuodytė-Kazielienė, R. ir Sondaitė, J. (2013). Emocinis intelektas, stresas, nerimas, depresiškumas tarp darbuotojų viešojo administravimo srityje. Jaunųjų mokslininkų psichologų darbai, (2), 148-151.
11. Lietuvos statistikos departamentas. (2021). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/
12. Mayer, J. D., Caruso, D. R., ir Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. Emotion review, 8(4), 290-300. doi: 10.1177/1754073916639667
13. Martķnez-Monteagudo, M. C., Inglés, C. J., Granados, L., Aparisi, D. ir Garcķa-Fernįndez, J. M. (2019). Trait emotional intelligence profiles, burnout, anxiety, depression, and stress in secondary education teachers. Personality and Individual Differences, 142, 53-61. doi: https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.01.036
14. Naseem, K. (2018). Job stress, happiness and life satisfaction: The moderating role of emotional intelligence empirical study in telecommunication sector Pakistan. Journal of Social Sciences and Humanity Studies, 4(1), 7-14.
15. Pabedinskaitė, A. (2009). Kiekybiniai sprendimų metodai (I dalis). Vilnius: VGTU leidykla Technika.
16. Serrat, O. (2017). Understanding and developing emotional intelligence. Knowledge solutions, 329-339. Springer, Singapore.
17. Uraz, D. ir Arhan, B. (2020). Improved Performance and Effectiveness through the development of Emotional Intelligence in the Workplace. Journal La Bisecoman, 1(5), 20-26. doi: 10.37899/journallabisecoman.v1i5.267

Straipsnį recenzavo: prof. dr. Irena Bakanauskienė (VDU)

Jolanta STANKEVIČIŪTĖ

IMPROVING EMOTIONAL INTELLIGENCE DEVELOPMENT IN THE CASE OF LITHUANIA SERVICE SECTOR

Summary

Organizations, which usually develop the emotional intelligence of employees, have better interpersonal relationships, a favorable organizational environment, and good responses to stressful situations. This work examines the problem - how to develop the emotional intelligence of Lithuanian service sector employees. The object of the research is the development of emotional intelligence of service sector employees. The aim of the research is to find out the expectations of Lithuanian service sector employees about the development of emotional intelligence. Research methods: taking into account the theoretical analysis of the performance of the literature related to emotional intelligence; to use statistical data of Lithuanian service sector employees from the database to calculate the survey sample; the data collected after the quantitative study were processed in Microsoft Excel. Quantitative research was conducted in March-April 2021. The sample of the study consisted of 304 employees of the Lithuanian service sector. The results of the research show that the estimates of the average emotional intelligence of employees in the Lithuanian service sector are good, some employees face stress at work, there are many negative emotions related to others that can be sorted out. The findings of the study – emotional intelligence is related to age, education, job satisfaction and the number of years of work.

Keywords: development, emotional intelligence, service sector, stress.