

主管負面情緒表現對員工工作績效關係之研究

邱鈺、陳正強

E-mail: 9700686@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要目的在於探討主管負面情緒表現與員工工作績效兩者之間的關係。研究採用問卷調查法，以大台北地區之銀行業員工為研究母體，共發出800份問卷，全數回收。剔除無效問卷30份，有效問卷為770份，有效回收率為96.25%。本研究主要目的在探討銀行業主管負面情緒表現對員工工作績效之關聯性。並分別探討變項與變項間之相關分析。使用研究方法有因素分析、信度分析、敘述性統計及皮爾森積差相關分析。由研究所得數據之歸納，分析獲得以下結論：一、主管負面情緒表現對員工任務績效提升，兩者間呈現微弱正向關係。二、主管負面情緒表現對員工脈絡績效提升，兩者呈無相關現象。三、銀行業之工的個人特徵(性別、年齡、婚姻、教育程度、年資、業務)對主管負面情緒表現有顯著差異。本研究依據上述結論，分別對企業管理者、人力資源部門及未來研究者提出建議，以供參考。

關鍵詞：負面情緒表現；任務績效；脈絡績效

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
ix 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的與問題	3	第三節 研究範圍	3
4 第四節 研究限制	4	第五節 名詞解釋	4
5 第六節 研究流程	7	第二章 文獻探討	8
8 第一節 情緒管理	8	第二節 負面情緒表現	16
16 第三節 工作績效	20	第四節 其他有關	26
工作績效之理論	26	第三章 研究方法	28
架構	28	第一節 研究	28
樣本與資料蒐集	29	第二節 研究假設	29
信度與效度	31	第三節 問卷設計	30
研究分析與結果	40	第四節 問卷設計	30
第一節 問卷資料分析	43	第五節 問卷設計	30
49 第二節 問卷資料分析	43	第六節 統計方法	38
58 第五章 結論與建議	58	第一節 回收問卷資料分析	40
58 第二節 研究建議	60	第二節 問卷統計資料分析	40
62 參考文獻	63	第三節 問卷統計資料分析	40
74 附錄A 研究問卷	78	第一節 結論	58
86 附錄B 信效度分析過程	78	第二節 後續研究建議	60
		第三節 後續研究建議	60
		附錄C 問卷資料統計分析過程	78

參考文獻

- 一、中文部份 Dryden, W., & Gordon, J. (1996), 情緒的管理:如何增進你的EQ(何灣嵐譯), 台北:聯經。 Goleman, D. (1996), EQ-Emotional Intelligence(張美惠譯), 台北:時報出版社, (原文於1995年出版)。 Robert, K., & Angelo, K. (2001), 組織行為(康裕民譯), 台北:美商麥格羅·希爾。 王環莉(1998), 淺談情緒管理, 國立成功大學圖書館館刊, 1, 58-64。 余德成(1996), 品質管理人性面系統因素對工作績效之影響, 國立中山大學企業管理研究所未出版之博士論文, 高雄。 李佳燕(2001), 直屬主管情緒表現與部屬工作態度:部屬情緒感受與情緒感染性的不同效果, 國立台灣大學心理學研究所未出版之碩士論文, 台北。 李彥君(2002), 國民小學教師工作壓力與情緒管理關係之研究, 臺中師範學院, 臺中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文, 台中。 李佳臻(2004), 服務業的人力資源管理與顧客關係管理之關係, [線上資料], 來源: <http://www.ctc.edu.tw>。 李聲吼(1997), 工作壓力管理, 人力發展, 45, 26-36。 吳萬益, 林清河(2002), 行銷研究, 台北:華泰。 周文賢(2004), 多變量統計分析, 台北, 智勝文化。 周正儀(1998), 企業領導者情緒商數對領導型態與效能之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文, 台北。 林韶瑩(2003), 員工績效與員工滿意度之關聯性研究 - 以某電子公司為例, 私立中原大學工業工程學系未出版之碩士論文, 桃園。 林麗娟(2006), 健保局員工工作壓力、領導型態、人格特質

與工作績效關係之研究，國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文，台南。林澄貴(2001)，知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究 - 以中鋼公司為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，高雄。林興?(2006)，情緒智力對於壓力反應與組織結果變項之干擾研究，國立雲林科技大學企業管理碩士班未出版之碩士論文，雲林。邱皓政，2007，量化研究與統計分析，台北:五南。吳宗祐(2003)，工作中的情緒勞動:概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討，國立台灣大學心理學研究所博士論文，台北。吳宗祐，鄭伯壘(2006)，工作投入、調節他人情緒能力與情緒勞動之交互作用對情緒耗竭的預測效果，中華心理學刊，48(1)，69-87。吳紹貴(1993)，情緒勞務工作者情緒商數提升方案發展之應用研究，朝陽科技大學企業管理系未出版之碩士論文，台中。陳如山(1997)，情緒管理，社會科學學報，空大，5，1-20。陳書梅(2002)，理情治療法與圖書館館員之情緒管理，書苑季刊，52，1-14。陳慶安(2000)，績效評估發展趨勢，人力發展月刊。陳沁怡，陳斐娟，謝碧玲(1998)，成人及企業員工「情緒智力」的內容、測量暨其與組織壓力變相之關聯性研究，國科會計畫。黃英忠(1993)，現代人力資源管理，台北:華泰。黃錦淑(2002)，研發人員的工作設計與工作績效關係之研究:兩種工作特性模式的應用，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，高雄。許譯丰(2006)，主管情緒表現對部屬情緒勞務負擔影響之研究-以社會支持為干擾變項，中原大學企業管理學系未出版碩士論文，桃園。曹中璋(1997)，情緒的認識與掌控，學生輔導雙月刊，51，27。張火燦(1995)，薪酬的相關理論及其模式，企管研究，19，2-1，2-25。張春興(1989)張氏心理學大辭典，台北:東華書局。張?銘(2002)，薪資制度、組織承諾與工作績效關係之研究-以鍋爐製造業為例，國立中山大學人力資源研究所碩士在職專班未出版之碩士論文，高雄。楊智傑(2002)，成人之工作壓力與情緒管理，T&D飛訊，4，1-7。楊瑞珠(1996)，教師情緒管理，台北:教育部。蔡居隆(2001)，領導型態與主管效能之研究-以台灣南區郵政管理局為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，高雄。蔡秀玲，楊智馨(1999)，情緒管理。台北:揚智文化事業有限公司。蔡維奇，吳恒德(2001)，組織服務氣候對服務品質的影響:以員工正面情緒表達為中介變項，台大管理論叢，12(1)，149-169。路君約等著(1975)，心理學，台北市:中國行為科學社，180。賴保禎等編著(1999)，健康心理學，台北縣:中國行為科學社，178。龍育民(1997)，論工作壓力與情緒管理之重要性，國防雜誌，15，86-95。謝安田(2006)，企業研究方法論，筆者發行，244-247。二、英文部份 Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkley, CA: University of California Press, 7. Alber, E. (1957). *Raitonal Psychotherapy and Individual Psychology*. *Journal of Individual Psychology*, 13, 38-44. Albert, E. (1962). *Reason and Emotion in Psychotherapy*. New York: Lyle Stuart. Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance*. *Personnel Selection in organizations*. San Francisco, Jossey-Bass, 271-362. Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). *Organizational citizenship behavior and contextual performance*. *Human Performance*, 10(2), 67-69. Brody, L. (1999). *Gender, Emotion, and the Family*. Cambridge: Harvard University Press. Brown, C. S., & Sulzer, A. B. (1994). *An assessment of the relationship between customer satisfaction and service friendliness*. *Journal of Organization Behavior Mnagement*, 14, 55-75. Campbell, D. J. (1990). *Modeling the performance predication problem in industrial and organization psychology*. In M.D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. *Handbook of industrial and organization psychology*, (2)1, 687-732. Campbell, D. J., & Furrer, D. M. (1995). *Goal setting and competition as determinants of task performance*. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 377-389. Carroll, S. J., & Sceneier, C. E. (1982). *Performance appraisal and review systems*. Scott, Foresman & Company. Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional*. Darley, J. M., Glucksberg, S., & Kinchla, R. A. (1991). *Psychology* (5th ed.), Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. Ellis, A. (1979). *Rational-emotive therapy*. In A. Ellis & M. Whiteley (Eds.), *Theoretical and empirical foundations of rational-emotive therapy* Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, 61-100. French, J. R., & Kahn, R. L. (1962). *A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health*. *Journal of Social Issue*, 18, 1-47. Frijda, N. H. (1969). *Recognition of emotion*. In L. Berkowitz(Ed.). *Advances in Experimental Social Psychology*, 4, 167-223. George, J. M., & Brief, A. P. (1992). *Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship*. *Psychological Bulletin*, 112, 310-329. Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. John Wiley & Sons. Inc. Gross, J. J., & John, O. P. (1995). *Facets of emotional expressivity: three self-report factors and their correlates*. *Person. Individ. Diff.* 19(4), 555-568. Gross, J. J., & John, O. P. (1997). *Revealing feelings, facets of emotional expressivity in self report, peer ratings, and behavior*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 435-448. Hochschild, A. R. (1979). *Emotion work, feeling rules and social structure*, *American Journal of Sociology*, 85: 551-575. Hochschild, A. R. (1993). *Preface*. In S. Fineman (Ed.). *Emotion in Organization*, 36-57. London: Sage. Hochschild, A. R. (1994). *The Commercial Spirit of Intimate Life and the Abduction of Feminism: Signs from Women ' s Advice Books*. *Theory, Culture and Society*, 11, 1-24. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997) *What is Emotional Intelligence?* in *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, eds. P. Salovey and D. J. Sluyter. New York: Basic Books, 11. Kanungo, R. N. (1982). *Measurement of job and work involvement*. *Journal of Applied Psychology*, 67(3): 341-349. Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York, John Wiley. Lawer, E. E., & Hall, D. T. (1970) *Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation*. *Journal of Applied Psychology*, 54(8), 305-312. Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press. Lazarus, R. S. (1991). *Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion*. *American Psychologist*, Aug91, 46 (8), 319, 16p. Lodahl, T. M., & Kejner, M. (1965). *The definition and measurement of job involvement*. *Journal of Applied Psychology*, 49(1): 24-33. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* In P. Salovey & D.J.Sluyter (Eds.). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York:Basic Books. Motowidlo, S. J. & Van, Scotter, J. R., (1994). *Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance*. *Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480. Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington, Books. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Chun, H. (1993). *Organizational citizenship behaviors and managerial evaluations of employee performance: a review and suggestions for future research*. *Personnel and Human Resources Management*, 11, 1-40. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *What job*

attitudes can tell us about employee motivation. *Harvard Business Review*, 46(1), 118-126. Rafaeli, A., & Sutton, R.I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-27. Rebecca J. E. (2001). Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?. *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163. Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior* (6th ed.), N. J. : Prentice Hall.

Robert, K., & Angelo, K. (2001). *Organizational Behavior*, 5e. Rue, L.W., & Byars, L. L. (1992). *Human resource management*. 3th Edition, Homewood, Illinois: IRWIN Schermerhorn, Jr. J. R., Hunt, J. M., & Osborn, R. N. (2000). *Organizational Behavior*. 6th ed., New York: John Wiley & sons. Waldman, D. A. (1994). The Contributions of Total Quality Management to a Theory of Work Performance. *Academy of Management Review*, 19(3), 510-536. Weiss, H. M., & Ropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. Staw & L. L. Cummings(Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.