

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景

在政府積極推動金融業整併以來，金融業已經進入了「戰國時代」，競爭越來越激烈。所以各家金融業者每年為了龐大的商機，莫不以總動員的方式招募新人，企圖以大量的行銷人員獲取業績。金融從業人員必須經常與大量的客戶互動，在互動的過程中免不了會因為溝通而產生情緒的問題，李彥君(2002)指出情緒管理為個體能適切地察覺與他人的情緒，透過情緒的知覺理解，在情緒表達上能合於時宜，並能有效調適自身情緒，且能同理他人感受、推理他人情緒，進而使自己能享有情緒生活的平順及生理與心理方面的協調狀態。

過去對於工作壓力的研究主題，著重於探討業務人員的角色壓力(黃琪智，2000)或者是企業併購下對員工壓力的影響(蕭成名，2002)，金融產業員工的個人背景以及其情緒商數對工作壓力與心理契約的探討亦值得探究。

另外，根據研究指出，一個人的成就只有百分之二十可以歸因於其「智力商數」(Intelligence Quotient，簡稱 IQ)的高低，其餘的百分之八十則受到其他諸多因素的影響，「情緒商數」就是其中重要的因素。其定義解釋為情緒調整：「一個人處理自身情緒時，能夠適時調整自己的情緒，將自身情緒引導為正向，並隨時增加愉快樂觀的情緒；對他人情緒之評估：具備透過語言，聲音等所傳達的情緒來辨認他人之能力，能夠理解他人產生某些情緒的因素；對自身情緒之評估：能了解、評估自己情緒的轉變；情緒運用：能夠隨著不同的情緒狀態培養特定問題的思考，激發推理與創造力。」(Mayer and Salovey,1990)

若干研究更證明，情緒商數較高的人，不僅在各個領域較佔優勢，成功的機會也相對較高(Goleman, D, 1996, 張美惠譯)。同業與同事間的高度競爭或失調的人際關係，則可能引發多樣的負面情緒(簡建忠，1998)，保險從業人員面臨相關情緒問題時，如何管理自己的情緒就是一門很重要的課題。

而勞退新制在2005年7月1日上路後，未及一個月的時間，就出現首宗保險公司的勞資爭議案件，期間員工曾數度上街頭陳情，公司也多次被課以罰鍰，在歷經數次的對談洽商後，如今勞資雙方已達成協議，爭議事件算是落幕了。此問題凸顯了長

久以來保險公司與業務員之間的勞務契約問題（孫惠瑛、高文琦，財團法人保險事業發展中心網站，2006）。心理契約在界定與了解現在勞資關係中扮演重要角色，相關理論可以解釋勞雇雙方對工作的需求，這些是企業迫切需要的知識（陳照明、萬榮水，2001）。

大多數的員工會以心理契約中組織所提供的誘因與本身所付出貢獻的比率做為員工知覺合理不合理或是公平不公平的基準（Shore，1998），尤其在金融業這個高度講求「業績」與「報酬」的行業。管理者如何制定一個“公正”的貢獻與回饋制度，讓從業人員心理感受到對組織的付出與所得到組織回饋之酬償成正比，對組織而言是比較能夠吸引且留住人才，並提升其工作績效。

本研究希望藉由探討金融從業人員個人之情緒商數、工作壓力與心理契約之間之相互關聯性，進而協助企業在人力資源上之運用更為妥善。

## 第二節 研究動機

現有的研究有工作壓力和情緒管理或是工作壓力與心理契約之研究，然而情緒商數以及心理契約之間關聯性，和此三個變項之間的關係則尚無探討。因此本研究主要是研究員工之情緒商數、工作壓力、心理契約三個變項相互之間會有什麼樣的關聯性產生；以及探討員工的個人因素會對各自情緒商數、工作壓力以及心理契約三者產生什麼樣的影響，藉此協助企業透過了解員工個人特徵，了解其工作壓力、提升員工情緒管理能力以及讓勞雇雙方的心理契約更為穩固之目標。此三個變項對勞動及人力資源管理具有學術及實務上的意義，因此除了藉由此研究探討員工情緒商數、工作壓力以及心理契約三者間的相關性之外，更希望提出更多在學術以及人力資源實務上之意涵與建議。

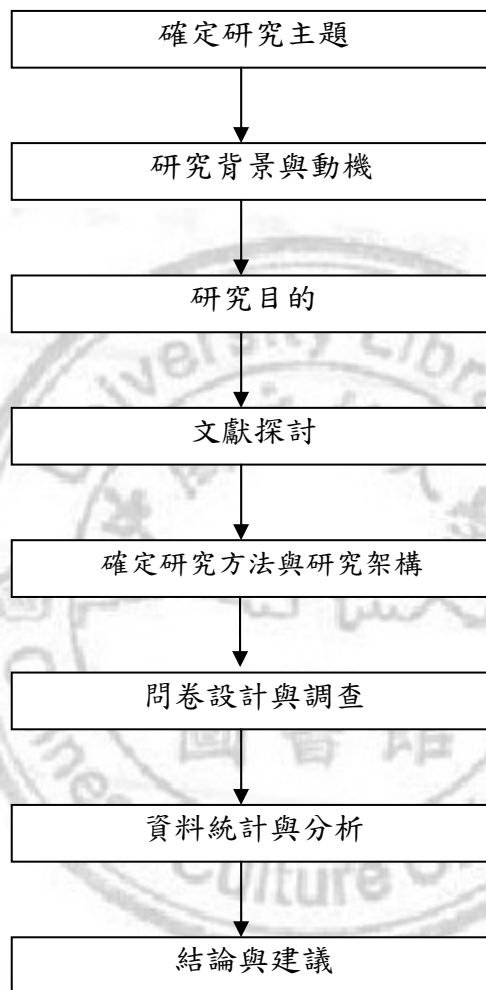
## 第三節 研究目的

- 一、不同背景的員工在情緒商數、工作壓力與心理契約三變項之異同。
- 二、探討員工情緒商數、工作壓力與心理契約之間的關係。
- 三、探討員工背景變項對情緒商數、工作壓力與心理契約之產生之影響。

#### 第四節 研究流程

本研究流程如圖 1-1：

圖 1-1：



資料來源：本研究整理