



工作不安全感与情绪耗竭： 情绪劳动的中介作用

张莉, 林与川, 张林

哈尔滨工业大学 管理学院, 哈尔滨 150001

摘要: 工作不安全感作为组织变革过程中产生的重要压力源, 不仅引发员工对工作持续性和稳定性的担忧, 同时导致员工诸多心理健康问题。研究工作不安全感对员工工作态度和行为的作用机制, 基于资源保存理论和压力源-压力框架, 构建情绪劳动为中介的工作不安全感对情绪耗竭影响和作用机制模型, 从资源角度阐述认知性工作不安全感 and 情感性工作不安全感如何通过情绪劳动引发情绪耗竭, 运用层次回归分析、相关分析等统计方法对10家企业的197份样本数据进行模型检验。研究结果表明, 认知性工作不安全感 and 情感性工作不安全感对情绪耗竭均有正向影响, 工作不安全感通过表层扮演和深层扮演两种情绪劳动的方式消耗心理努力以导致情绪耗竭。因此, 组织不仅可以通过调岗等人事管理方法增加个人组织匹配, 还可以通过心理辅导等培训活动改变员工的工作态度, 采取积极的方式缓解工作不安全感对情绪耗竭的负面影响。

关键词: 工作不安全感; 情绪耗竭; 情绪劳动; 资源保存理论

中图分类号: F272.9

文献标识码: A

doi: 10.3969/j.issn.1672-0334.2013.03.001

文章编号: 1672-0334(2013)03-0001-08

1 引言

随着市场竞争加剧, 并购、重组、裁员以及其他形式的组织变革已经成为企业中普遍的现象。组织变革速度的加快导致员工对工作持续性和稳定性的担忧, 工作不安全感成为员工的一种典型压力源, 对员工的工作态度和行为造成一系列负面影响^[1]。因此, 如何帮助员工进行情绪管理成为组织面临的重要问题。此外, 工作不安全感不仅仅在失业或解雇时才出现, 更多地体现为组织变革中员工对工作损失的预期以及对改变现状无能为力的心理体验, 这种心理体验对员工的工作投入和工作绩效有长期和关键的作用^[2]。情绪耗竭是过度使用心理和情绪资源后产生的疲劳状态, 是由工作场所的压力源所导致的一种压力反应结果^[3]。根据资源保存理论^[4], 对工作不稳定和持续性的担忧激活了资源消耗过

程^[5], 员工为维持现有工作岗位和工作环境, 采取表层扮演和深层扮演等方式进行自我调控^[6], 使之符合组织规则要求, 降低被动离职的可能性。当大量资源投入得不到应有的回报时就会产生情绪耗竭。因此, 情绪劳动作为一种重要的应对压力策略^[7]对探讨工作不安全感对情绪耗竭的影响及作用机制具有重要意义。

2 相关研究评述

工作不安全感表现为对工作稳定性受到威胁的感知和对此无能为力的主观心理体验^[8], 对工作不安全感的界定存在主观/客观、急性/慢性、整体/多面、认知/情感和统合/复合等5个方面的争论和混淆^[9]。认知/情感框架是分析工作不安全感内涵的重要工具, 依据认知-情感-意动-行为的基本关

收稿日期: 2012-09-09 **修返日期:** 2013-05-02

基金项目: 国家自然科学基金(71102130); 教育部人文社会科学研究项目(09YJC630050); 留学回国人员科技项目(JJ20100045)

作者简介: 张莉(1973-), 女, 四川成都人, 毕业于哈尔滨工业大学, 获管理学博士学位, 现为哈尔滨工业大学管理学院教授、博士生导师, 研究方向: 组织行为和人力资源、领导力和工作家庭平衡等。E-mail: zhanglihit@hit.edu.cn

系,有助于探讨工作不安全感对心理、行为等结果变量的作用机制^[10]。认知性工作不安全感表示对工作本身的感知,对失去工作可能性的认知评价;情感性工作不安全感表示对工作认知评价的情感体验,表现为对失去或更换工作的担忧。从认知评价和情感体验两个角度分析,有助于丰富工作不安全感的内涵。Lazarus^[11]认为压力的产生不仅源于对客观压力的评价,还包括因相关意义建构而对客观压力形成的重要性判定;Gardner^[12]从认知角度将压力作为一种对团队责任的感知,团队成员在这种压力下会采取积极的行为提升绩效以获取团队认同。另外,工作不安全感是一种典型的慢性压力源,压力源包括已经发生的损失、能够被克服的挑战性需求以及未发生但不断逼近的威胁3种形式。工作不安全感作为一种对失去工作风险的评价和担忧,符合第3种压力源的特征。与角色模糊、角色冲突、工作负荷等压力类似,工作不安全感会消耗大量的心理和生理成本,因此,员工需要投入生理和心理资源减弱这种压力源可能产生的威胁。

情绪耗竭是过度使用心理和情绪资源后产生的疲劳状态,是由工作场的压力源产生的一种压力反应结果^[3]。Maslach等^[3]的倦怠影响模型将倦怠分为情绪耗竭、人格解体以及成就感低落3个方面,情绪耗竭受到诸多关注。情绪耗竭是情绪和生理资源损耗枯竭的状态,是个人情绪资源及与之相关的生理资源被用尽的感觉^[3]。情绪耗竭会导致员工自尊受损、沮丧、紧张和脾气暴躁^[13],从而减少员工对工作的投入,降低员工的工作绩效^[14]。

情绪劳动表现为员工为得到酬劳而控制自己的情感、情感的表达以及对他人的情感,可以从策略和要求两方面进行分析^[15]。从策略出发,情绪劳动包括表层扮演和深层扮演两种情绪劳动策略,深层扮演分为主动深度扮演和被动深度扮演。Grandey^[6]运用情绪管理理论提出情绪劳动是为满足组织目标而进行的表达方式和情绪的调节过程,包括表层扮演和深层扮演。表层扮演更多倾向于对情绪表达进行管理,深层扮演是对真实情绪进行管理以使与外在表达一致。从要求角度出发,情绪劳动分为情感表达的频度、与要求情感表达的贴切度、情感表达的多样性3个方面^[16]。这种情绪劳动的定义有助于理解制造业中管理员工情绪劳动的重要性,情绪劳动的一个重要特征是对组织要求的表达方式和情感与内心的不一致性进行调节,这种不一致性说明情绪劳动不仅出现在服务行业,也可以出现在上司与下属沟通及组织的情绪管理中。具体表现为,在组织政策中往往有苛刻的员工行为准则等规章制度限制员工的情感发泄途径,使组织要求与内心情感的不一致性不断加强,员工不得不通过行为改变以做出组织要求的表情和态度,通过认知改变调整自己内心真实感受,使自己能够与上司和同事融洽相处。另外,上司对员工牛皮糖式的监督也会提高员工的情绪劳动。

3 研究假设和模型构建

3.1 工作不安全感对情绪耗竭的影响

工作不安全感是个体在工作受到威胁的环境中,对于工作能否持续而感知到的一种无助感^[8],工作不安全感包括认知性工作不安全感 and 情感性工作不安全感两个维度^[17]。工作不安全感具有主观性^[18],同一岗位的员工对于威胁的评价可能不同,即使认知评价相同,所引起的情感体验也不同。对于威胁的感知和情感体验会引起个体层面的消极结果,如幸福感降低、创造力下降、工作投入减少等^[19];也会引起组织层面的负面反应,如组织承诺降低^[20]、离职率提高等^[21]。

工作不安全感作为一种对自身资源受到威胁的感知,会引发员工资源的投入和转移,不平衡的资源交换最终导致资源入不敷出和资源枯竭等消极结果。资源保存理论认为个体有保护和扩张自身资源的动机,当资源不断减少时会引发个体情绪耗竭、退出等行为以保护自身资源。当资源遭受威胁(如感知失去工作的风险)、资源投入回报不足(如教育投入获得学历却无法得到好工作)以及失去自身资源(如失业)等都可能产生压力^[22]。资源保存理论的第二条推论表明,初始较低程度的资源会导致未来丧失的循环,即当员工意识到工作不安全感,员工会以情绪劳动的形式不断付出努力,反而会容易导致资源的丧失,所投入的努力会进一步加剧现有资源的耗竭^[23]。工作不安全感是一种压力源,高的认知性工作不安全感 and 情感性工作不安全感都可能导致情绪耗竭。一方面,员工在工作岗位上会根据自身的投入和对组织的回报进行评价,当员工感觉自己没获取应得的回报时会产生巨大的保护自身资源的动机,此时员工又需要维持现有工作,因而产生巨大压力,最终引发情绪耗竭。另一方面,由于失去工作威胁引发员工沮丧、生气、痛苦等情绪,这些资源损耗过程也是诱发情绪耗竭的原因之一。Magnusson等^[24]在瑞士选取1 511名男性员工与1 493名女性员工进行调研,这些受访者工作中没有出现过身体耗竭,然而裁员的消息却导致其出现情绪耗竭的现象。因此,本研究提出假设。

H₁ 工作不安全感对情绪耗竭有直接的正向影响。

这一假设可以分为两个子假设。

H_{1a} 认知性工作不安全感对情绪耗竭有直接的正向影响;

H_{1b} 情感性工作不安全感对情绪耗竭有直接的正向影响。

3.2 情绪劳动的中介作用

表层扮演和深层扮演是情绪劳动的两种表现形式。Grandey^[6]提出一个情绪劳动的研究框架,即将情境诱因(如情感性事件)、个体变量(如情商和偏好)和组织变量(如自主性等)作为输入变量,使员工经历一个情绪调节的过程(表面扮演和深层扮演),过度的情绪调节消耗大量心理努力而导致情绪

耗竭。具体表现为,由于员工对工作持续性和稳定性的担忧,为了保住现有的工作岗位,他们需要在表达方式和情绪上克制住内心的真实想法,尽量表现出符合组织要求的表达方式和情绪,这种违背自己真实意愿的行为和想法需要付出大量心理努力^[25]。根据情绪劳动的控制论模型^[7],员工感知到工作环境不稳定性威胁时,会重新调整自己在公司中的情绪展示规则,以巩固自己现有工作岗位。高度的工作不安全感促使员工在与上司、同事、下属的沟通过程中更加谨慎,通过适当的表情和态度并调整内心真实感受等方式得到周围同事的认可,降低冲突发生的可能性。然而,情感不一致产生的紧张体验和心理努力不断付出的资源损失两方面均诱发情绪耗竭。表层扮演使员工违背自身真实感受去服从领导和同事的意愿,促使情感不一致的程度不断加强,进而带来情绪耗竭。深层扮演需要员工付出巨大的心理努力改变自身的真实感受,导致心理资源不断减少,继而引发情绪耗竭。根据资源保存理论,如果这种心理努力的付出长期回报不足,个体会出现失去自我、焦虑、精神分裂等症状,最终导致情绪耗竭。相关的实证研究支持这种关系^[25-27]。

因此,本研究提出假设。

H₂ 情绪劳动在工作不安全感与情绪耗竭之间起中介作用。

这一假设可以分为4个子假设。

H_{2a} 表层扮演在认知性工作不安全感与情绪耗竭之间起中介作用;

H_{2b} 表层扮演在情感性工作不安全感与情绪耗竭之间起中介作用;

H_{2c} 深层扮演在认知性工作不安全感与情绪耗竭之间起中介作用;

H_{2d} 深层扮演在情感性工作不安全感与情绪耗竭之间起中介作用。

由此,本研究构建工作不安全感对情绪耗竭的影响模型,如图1所示。首先,根据压力源-压力关系特征,阐述认知性工作不安全感 and 情感性工作不安全感对情绪耗竭正向影响的主效应,然后从资源角

度阐述情绪劳动两个维度在工作不安全感与情绪耗竭之间的中介作用。

4 研究方法

4.1 样本选择

本研究在相关研究综述部分阐述了情绪劳动策略不仅出现在员工与客户沟通的服务行业,也出现在上司与下属沟通等组织内部环境之中。本研究采用问卷调查的方法搜集黑龙江省10家企业的数 据,问卷的发放过程中,主试在目标单位中随机选择被 测人员,通过人事部门通知来联系目标被试,亲自把 问卷交到被试手中,现场指导其完成,当场回收,并 强调对数据的保密,尽最大的努力保证数据的准确 和真实。此次调查共发放问卷220份,剔除填写不全 和明显不符合要求的问卷,最终得到197份有效问 卷,有效问卷率为89.545%。调查对象分布于企业的 技术、财务、售后和营销等部门,56.300%的被试为男 性,68.500%的被试小于30岁,82.700%的被试具有本 科学历。

4.2 变量测量

采用Huang等^[17]和Borg等^[28]的量表测量工作不安全感,包含15个题项,情感性工作不安全感有“在公司中缺少安全感令我很紧张”、“我对能否有机会继续留在单位工作感到很不安”等5个题项,认知性工作不安全感有“我确信只要我干得好,目前的工作就是有保障的”、“我确信只要我努力工作就能保住现在的工作”等10个题项。借鉴Grandey^[29]的量表测量情绪劳动,包含11个题项,表层扮演有“为了表现出特定的表情和态度,我会隐藏内心真正感觉”、“我会在工作中表演适当的表情和态度”等5个题项,深层扮演有“我会用心感受工作中必须表现的情绪,不仅是外在表现而已”、“当我工作时,不只外表上看起来愉快,内心也会感到愉快”等6个题项。借鉴Maslach等^[30]的量表测量情绪耗竭,包含9个题项,包括“工作有种让我快要崩溃的感觉”、“早晨起来需要面对新一天工作时我感觉很疲倦”等。采用5点Likert量表测量问卷,1为完全不同意,5为完全同意。

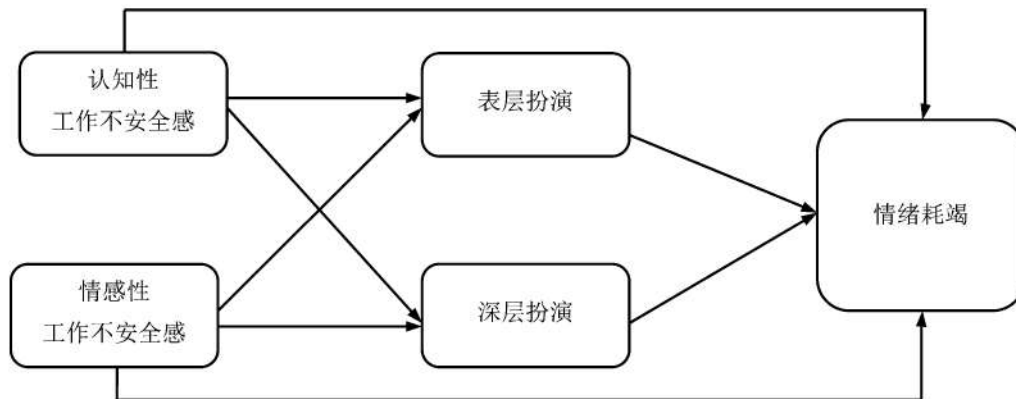


图1 工作不安全感对情绪耗竭的影响模型

Figure 1 Impact Model of Job Insecurity on Emotional Exhaustion

表1 描述性统计、相关系数和信度
Table 1 Descriptive Statistics, Correlation Coefficients and Reliabilities

	均值	标准差	认知性工作 不安全感	情感性工作 不安全感	表层扮演	深层扮演	情绪耗竭
认知性工作不安全感	3.240	0.305	(0.732)				
情感性工作不安全感	2.946	0.445	0.584**	(0.756)			
表层扮演	3.522	0.393	0.272**	0.251**	(0.775)		
深层扮演	3.372	0.327	0.288**	0.181*	0.182*	(0.776)	
情绪耗竭	3.073	0.417	0.508**	0.685**	0.281**	0.343**	(0.793)

注:括号中的数据为变量的信度系数;*为 $p < 0.050$,**为 $p < 0.010$,下同。

在进行假设模型验证之前,对变量进行信度和效度检验。通过计算变量的克隆巴赫 α 系数,发现认知性工作不安全感、情感性工作不安全感、表层扮演、深层扮演、情绪耗竭的信度均大于0.700,满足要求,详细数据见表1。为了得到工作不安全感、情绪劳动和情绪耗竭的区分效度,本研究使用AMOS 17.0进行验证性因子分析(CFA)。分别比较假设模型与单因子模型、双因子模型(将工作不安全感与情绪劳动作为一个潜变量)的拟合指标,假设模型的拟合指标为 $CFI = 0.911, TLI = 0.903, RMSEA = 0.038$,双因子模型的拟合指标为 $CFI = 0.813, TLI = 0.796, RMSEA = 0.054$,单因子模型的拟合指标为 $CFI = 0.786, TLI = 0.768, RMSEA = 0.058$,结果表明假设模型比双因子模型和单因子模型的拟合效果好,自由度 Δdf 变化的区间为1~2,卡方值 $\Delta \chi^2$ 变化的区间为168.420~214.392, $p < 0.001$ 。因此,工作不安全感、情绪劳动和情绪耗竭之间具有区分效度。本研究采用Harman单因素检验方法对共同方法偏差^[31]进行检验,结果表明单一因子解释的方差变异量为21.611%,没有明显的共同方法偏差问题^[32]。

5 数据分析和结果

表1给出各变量的描述性统计及其相关系数。从表1可以看出,认知性工作不安全感、情感性工作不安全感、表层扮演、深层扮演和情绪耗竭之间具有正向且显著的相关关系。

中介作用的检验采用Baron等^[33]的层次回归方法。本研究采用层级回归的方法检验情绪劳动的两个维度在认知性工作不安全感、情感性工作不安全感、表层扮演、深层扮演和情绪耗竭之间的中介作用,结果分别见表2~表5。关于表层扮演在认知性工作不安全感与情绪耗竭关系之间中介作用的验证,由表2中模型1a可知,认知性工作不安全感对情绪耗竭具有显著的正向影响, $\beta = 0.522, p < 0.010$, H_{1a} 成立;由模型2a可知,认知性工作不安全感对表层扮演具有显著的正向影响, $\beta = 0.336, p < 0.010$;由模型3a可知,表层扮演对情绪耗竭具有显著的正向影响, $\beta = 0.148, p < 0.050$,此时认

知性工作不安全感对情绪耗竭的影响减弱, $\beta = 0.473, p < 0.010$,即表层扮演在认知性工作不安全感与情绪耗竭关系中起中介作用, H_{2a} 成立。

表2 表层扮演在认知性工作不安全感与情绪耗竭关系中中介作用的回归结果
Table 2 Regression Results of Mediating Effects of Surface Act between Cognitive Job Insecurity and Emotional Exhaustion

变量	模型1a	模型2a	模型3a
	情绪耗竭	表层扮演	情绪耗竭
控制变量			
工作年限	0.004	-0.193*	0.031
工作职务	-0.114	-0.058	-0.105
第一步			
认知性工作不安全感	0.522**		
第二步			
认知性工作不安全感		0.336**	
第三步			
认知性工作不安全感			0.473**
表层扮演			0.148*
调整后 R^2	0.259	0.104	0.275

关于深层扮演在认知性工作不安全感与情绪耗竭之间中介作用的验证,由表3模型1b可知,认知性工作不安全感对情绪耗竭具有显著的正向影响, $\beta = 0.522, p < 0.010$;由模型2b可知,认知性工作不安全感对深层扮演具有显著的正向影响, $\beta = 0.329, p < 0.010$;由模型3b可知,深层扮演显著影响情绪耗竭,

$\beta = 0.230, p < 0.010$, 此时认知性工作不安全感对情绪耗竭的影响减弱, $\beta = 0.447, p < 0.010$, 即深层扮演在认知性工作不安全感与情绪耗竭关系中起中介作用, H_{2b} 成立。

表3 深层扮演在认知性工作不安全感与情绪耗竭关系中中介作用的回归结果
Table 3 Regression Results of Mediating Effects of Deep Act between Cognitive Job Insecurity and Emotional Exhaustion

变量	模型 1b	模型 2b	模型 3b
	情绪耗竭	深层扮演	情绪耗竭
控制变量			
工作年限	0.004	-0.188*	0.046
工作职务	-0.114	0.112	-0.140
第一步:解释变量			
认知性工作不安全感	0.522**		
第二步:中介变量			
认知性工作不安全感		0.329**	
第三步:解释变量			
认知性工作不安全感			0.447**
深层扮演			0.230**
调整后 R^2	0.259	0.102	0.330

关于表层扮演在情感性工作不安全感与情绪耗竭之间中介作用的验证,由表4模型1c可知,情感性工作不安全感对情绪耗竭具有显著的正向影响, $\beta = 0.679, p < 0.010$, H_{1b} 得证;由模型2c可知,情感性工作不安全感对表层扮演具有显著的正向影响, $\beta = 0.271, p < 0.010$;由模型3c可知,表层扮演显著影响情绪耗竭, $\beta = 0.120, p < 0.050$, 此时情感性工作不安全感对情绪耗竭的影响减弱, $\beta = 0.647, p < 0.010$, 即表层扮演在情感性工作不安全感与情绪耗竭关系中起部分中介作用, H_{2c} 成立。

关于深层扮演在情感性工作不安全感与情绪耗竭之间中介作用的验证,由表5模型1d可知,情感性工作不安全感对情绪耗竭具有显著的正向影响, $\beta = 0.679, p < 0.010$;由模型2d可知,情感性工作不安全感对深层扮演具有显著的正向影响, $\beta = 0.197, p < 0.010$;由模型3d可知,深层扮演显著影响情绪耗竭, $\beta = 0.242, p < 0.010$, 此时情感性工作不安全感对情绪耗竭的影响减弱, $\beta = 0.632, p < 0.010$, 即深层扮演在情感性工作不安全感与情绪耗竭关系中起中介作用, H_{2d} 得到验证。

表4 表层扮演在情感性工作不安全感与情绪耗竭关系中中介作用的回归结果
Table 4 Regression Results of Mediating Effects of Surface Act between Affective Job Insecurity and Emotional Exhaustion

变量	模型 1c	模型 2c	模型 3c
	情绪耗竭	表层扮演	情绪耗竭
控制变量			
工作年限	0.048	-0.139	0.064
工作职务	-0.069	-0.035	-0.065
第一步:解释变量			
情感性工作不安全感	0.679**		
第二步:中介变量			
情感性工作不安全感		0.271**	
第三步:解释变量			
情感性工作不安全感			0.647**
表层扮演			0.120*
调整后 R^2	0.466	0.072	0.477

表5 深层扮演在情感性工作不安全感与情绪耗竭关系中中介作用的回归结果
Table 5 Regression Results of Mediating Effects of Deep Act between Affective Job Insecurity and Emotional Exhaustion

变量	模型 1d	模型 2d	模型 3d
	情绪耗竭	深层扮演	情绪耗竭
控制变量			
工作年限	0.048	-0.125	0.078
工作职务	-0.069	0.132	-0.101
第一步:解释变量			
情感性工作不安全感	0.679**		
第二步:中介变量			
情感性工作不安全感		0.197**	
第三步:解释变量			
情感性工作不安全感			0.632**
深层扮演			0.242**
调整后 R^2	0.466	0.040	0.520

6 结果讨论

本研究根据工作不安全感对情绪耗竭作用机制的实证研究得出两个结论。①工作不安全感对情绪耗竭有正向促进作用,认知性工作不安全感 and 情感性工作不安全感均导致情绪耗竭。工作不安全感作为一种重要的职业压力源,严重影响员工的身心健康,情绪耗竭则是由工作不安全感这种压力源产生的一种典型的压力反应。②本研究证明情绪劳动在工作不安全感与情绪耗竭之间的中介作用,为解释工作不安全感为什么会引发情绪耗竭提供了新思路。较高的工作不安全感使员工产生更多的不确定和忧虑,需要员工更多的情绪劳动去满足在工作中的角色需求。若员工在长期的情绪劳动下,会导致自我异化,使真实的自我与工作上的自我分离,最终导致情绪耗竭。

本研究在管理实践领域有3方面的意义。本研究证明了工作不安全感对情绪耗竭的正向促进作用。工作不安全感作为一种典型的职业压力源,由工作能否持久性、工作可能的变动以及技能未来可能被淘汰等因素引发的不安全感都能导致压力的产生。员工的这种压力主要是由失去工作的威胁感知以及对未来不确定性的忧虑所引发,感知工作不安全感会导致焦急、抑郁、情感耗竭以及糟糕的工作状态和睡眠状态,并且会增加离职率,引发心脏病^[26]。因此,在组织中建立非正式组织,包括组建各种文艺和体育团体,或者组织各种联谊活动,有助于员工排解由于工作不安全感引发的情绪紧张和焦虑感。另外,组织可以通过调岗等人事管理方法增加个人组织匹配,提高人-岗匹配性,从认知角度改变不一致的程度。最后,组织可以建立EAP员工援助计划,建立对员工的心理辅导和咨询机制,通过生理健康(尤其是心理健康)方面的辅导,帮助员工建立积极应对工作压力的态度和信心,缓解其心理焦虑和紧张状态,并进行组织内、外部的合作,使员工在情绪耗竭之前能够及时得到救助,防止事态进一步恶化而对员工和企业造成负面影响。

7 结论

本研究依托于资源保存理论和压力源-压力框架,构建情绪劳动为中介变量的工作不安全感对情绪耗竭影响及作用机制模型,阐述认知性工作不安全感 and 情感性工作不安全感如何引发员工采用表层扮演和深层扮演两种应对方式而导致情绪耗竭,验证工作不安全感对情绪耗竭的主效应和情绪劳动两个维度的中介效应。研究结果表明,①认知性工作不安全感 and 情感性工作不安全感均会提高情绪耗竭水平;②认知性工作不安全感 and 情感性工作不安全感通过使员工产生表层扮演和深层扮演两种方式引发情绪耗竭。帮助员工进行压力管理和情绪管理是提高组织有效性的重要途径,组织不仅可以通过调岗和营造轻松的工作安全氛围等人事管理方法减少员工的工作不安全感,消除不必要的情绪劳动,还可

以通过心理辅导等培训活动改变员工的工作态度,采取积极的方式缓解工作不安全感对情绪耗竭的负面影响。

本研究在研究设计和工作不安全感的界定上存在一定的局限性,需要进一步探索。由于样本采用截面数据,容易造成工作不安全感 and 情绪耗竭互为因果的情况,尽管本研究采用压力源-压力理论框架阐述工作不安全感对情绪耗竭的作用机理,但在今后的研究中仍然需要改进研究设计,采用跟踪研究等其他方法论证两者的因果关系。此外,本研究仅将工作不安全感视为阻断性压力源探讨其对情绪耗竭的影响过程,缺乏对工作不安全感压力源特征的研究,这是下一步研究的重要问题。

参考文献:

- [1] Zhao J, Rust K G, McKinley W, Edwards J C. Downsizing, ideology and contracts: A Chinese perspective [J]. *Chinese Management Studies*, 2010, 4(2): 119-140.
- [2] Greenhalgh L, Rosenblatt Z. Evolution of research on job insecurity [J]. *International Studies of Management and Organization*, 2010, 40(1): 6-19.
- [3] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job burnout [J]. *Annual Review of Psychology*, 2001, 52(1): 397-422.
- [4] Hobfoll S E. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress [J]. *American Psychologist*, 1989, 44(3): 513-524.
- [5] Crawford E R, Lepine J A, Rich B L. Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2010, 95(5): 834-848.
- [6] Grandey A A. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor [J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2000, 5(1): 95-110.
- [7] Diefendorff J M, Gosserand R H. Understanding the emotional labor process: A control theory perspective [J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2003, 24(8): 945-959.
- [8] Greenhalgh L, Rosenblatt Z. Job insecurity: Toward conceptual clarity [J]. *The Academy of Management Review*, 1984, 9(3): 438-448.
- [9] 胡三嫚. 工作不安全感的研究现状与展望 [J]. *心理科学进展*, 2007, 15(6): 938-947.
Hu Sanman. Review of job insecurity [J]. *Advances in Psychological Science*, 2007, 15(6): 938-947. (in Chinese)
- [10] Lazarova M, Westman M, Shaffer M A. Elucidating the positive side of the work-family interface on international assignments: A model of expatriate work

- and family performance [J]. *The Academy of Management Review*, 2010, 35(1): 93-117.
- [11] Lazarus R S. From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks [J]. *Annual Review of Psychology*, 1993, 44: 1-21.
- [12] Gardner H K. Performance pressure as a double-edged sword: Enhancing team motivation but undermining the use of team knowledge [J]. *Administrative Science Quarterly*, 2012, 57(1): 1-46.
- [13] 陈瑞君, 秦启文. 情绪劳动与抑郁及焦虑的关系: 情绪耗竭的中介作用 [J]. *心理科学*, 2011, 34(3): 676-679.
Chen Ruijun, Qin Qiwen. The relationship between emotional labor and depression/anxiety: Emotional exhaustion as a mediator [J]. *Journal of Psychological Science*, 2011, 34(3): 676-679. (in Chinese)
- [14] Aryee S, Sun L Y, Chen Z X G, Debrah Y A. Abusive supervision and contextual performance: The mediating role of emotional exhaustion and the moderating role of work unit structure [J]. *Management and Organization Review*, 2008, 4(3): 393-411.
- [15] 胡君辰, 杨林锋. “情绪劳动”要求与情绪耗竭: 情绪劳动策略的中介作用研究 [J]. *心理科学*, 2009, 32(2): 423-426.
Hu Junchen, Yang Linfeng. Emotional labor requirement and emotional exhaustion: A mediator analysis of emotional strategy [J]. *Psychological Science*, 2009, 32(2): 423-426. (in Chinese)
- [16] Morris J A, Feldman D C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor [J]. *The Academy of Management Review*, 1996, 21(4): 986-1010.
- [17] Huang G H, Lee C, Ashford S, Chen Z, Ren X. Affective job insecurity: A mediator of cognitive job insecurity and employee outcomes relationships [J]. *International Studies of Management & Organization*, 2010, 40(1): 20-39.
- [18] 冯冬冬, 陆昌勤, 萧爱铃. 工作不安全感与幸福感、绩效的关系: 自我效能感的作用 [J]. *心理学报*, 2008, 40(4): 448-455.
Feng Dongdong, Lu Changqin, Xiu Oiling. Job insecurity, well-being, and job performance: The role of general self-efficacy [J]. *Acta Psychologica Sinica*, 2008, 40(4): 448-455. (in Chinese)
- [19] 胡三嫚, 佐斌. 工作不安全感及其对工作压力感、工作满意感和绩效的影响 [J]. *中国临床心理学杂志*, 2007, 15(2): 142-145.
Hu Sanman, Zuo Bin. Impact of job insecurity on job pressure, job satisfaction and performance [J]. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 2007, 15(2): 142-145. (in Chinese)
- [20] 周浩, 龙立荣. 工作不安全感、创造力自我效能对员工创造力的影响 [J]. *心理学报*, 2011, 43(8): 929-940.
Zhou Hao, Long Lirong. Effects of job insecurity and creative self-efficacy on employees' creativity [J]. *Acta Psychologica Sinica*, 2011, 43(8): 929-940. (in Chinese)
- [21] Cheng G H L, Chan D K S. Who suffers more from job insecurity? A meta-analytic review [J]. *Applied Psychology: An International Review*, 2008, 57(2): 272-303.
- [22] Halbesleben J R B. Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2006, 91(5): 1134-1145.
- [23] Hobfoll S E. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory [J]. *Applied Psychology: An International Review*, 2001, 50(3): 337-369.
- [24] Magnusson H L L, Theorell T, Oxenstierna G, Hyde M, Westerlund H. Demand, control and social climate as predictors of emotional exhaustion symptoms in working Swedish men and women [J]. *Scandinavian Journal of Public Health*, 2008, 36(7): 737-743.
- [25] Brotheridge C M, Grandey A A. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work” [J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2002, 60(1): 17-39.
- [26] Goldberg L S, Grandey A A. Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation [J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2007, 12(3): 301-318.
- [27] Yagil D, Luria G, Gal I. Stressors and resources in customer service roles: Exploring the relationship between core self-evaluations and burnout [J]. *International Journal of Service Industry Management*, 2008, 19(5): 575-595.
- [28] Borg I, Elizur D. Job insecurity: Correlates, moderators and measurement [J]. *International Journal of Manpower*, 1992, 13(2): 13-26.
- [29] Grandey A A. When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery [J]. *The Academy of Management Journal*, 2003, 46(1): 86-96.
- [30] Maslach C, Jackson S E. *MBI: Maslach burnout inventory* [M]. Palo Alto, CA: University of California, 1986: 1-34.
- [31] Podsakoff P M, MacKenzie S B, Podsakoff N P. Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it [J]. *Annual*

- Review of Psychology, 2012, 63: 539–569.
- [32] Williams L J, Cote J A, Buckley M R. Lack of method variance in self-reported affect and perceptions at work: Reality or artifact? [J]. Journal of Applied Psychology, 1989, 74(3): 462–468.
- [33] Baron R M, Kenny D A. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations [J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1986, 51(6): 1173–1182.
- [34] Lee R T, Ashforth B E. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burn-out [J]. Journal of Applied Psychology, 1996, 81(2): 123–133.

Job Insecurity and Emotional Exhaustion: The Mediating Effects of Emotional Labor

Zhang Li, Lin Yuchuan, Zhang Lin

School of Management, Harbin Institute of Technology, Harbin 150001, China

Abstract: Job insecurity is a major source of stress in the process of organizational change, which not only triggers employees' concerns on work continuity and stability, but also leads to their mental distress. To explore the impact of job insecurity on employees' job attitudes and behaviors, this study builds a mediating model to examine the mediating effects of emotional labor between job insecurity and emotional exhaustion based on the conservation of resources theory and the stressors-strain framework. By using resource perspectives, this study illustrates how the cognitive and affective job insecurity affects the emotional exhaustion through the emotional labor and statistically tests the data from 197 employees in 10 enterprises with hierarchical regression, correlation analysis and other statistical methods. The results show that cognitive and affective job insecurity has a positive impact on the emotional exhaustion. The surface and deep act mediates the relationship between the job insecurity and the emotional exhaustion by depleting psychological effort. Thus, organizations can employ personnel managerial approaches including transferring job positions to enhance individual-organization fit as well as taking educational approaches including teaching people how to build positive job attitudes and applying positive coping strategies to decrease the negative impact of job insecurity on emotional exhaustion.

Keywords: job insecurity; emotional exhaustion; emotional labor; conservation of resources theory

Received Date: September 9th, 2012 **Accepted Date:** May 2nd, 2013

Funded Project: Supported by the National Natural Science Foundation of China(71102130), the Humanities and Social Sciences Project, State Education Ministry(09YJC630050) and the Scientific Research Foundation for the Returned Overseas Chinese Scholars(JJ20100045)

Biography: Dr. Zhang Li, a Sichuan Chengdu native(1973 -), graduated from Harbin Institute of Technology and is a professor and Ph. D. advisor in the School of Management at Harbin Institute of Technology. Her research interests include organizational behavior and human resource, leadership, work-family balance, etc. E-mail: zhanglihit@hit.edu.cn □