



心理资本与情绪劳动策略、 工作倦怠的关系研究

李晓艳, 周二华

华中科技大学 管理学院, 武汉 430074

摘要: 基于积极心理学的视角引入心理资本探索员工的工作倦怠问题。以个体心理资本作为工作倦怠的抑制因素和情绪劳动策略的前因变量, 探讨心理资本对工作倦怠和情绪劳动策略的直接效应以及情绪劳动策略对心理资本与工作倦怠关系的中介作用。选取呼叫中心的客服代表作为研究对象, 考察员工心理资本与情绪劳动策略、工作倦怠之间的关系。通过大规模问卷调查, 得到800份有效问卷, 在相关分析的基础上进行系列结构方程统计分析。研究结果表明, 心理资本对工作倦怠的各维度有显著负向影响, 心理资本对情绪劳动策略中的表层行为有显著的负向影响, 对被动深层行为和主动深层行为有显著正向影响, 心理资本对工作倦怠的直接效应远大于情绪劳动策略对心理资本与工作倦怠间的中介效应。研究结果为探讨工作倦怠问题提供了新的视角, 组织可以直接通过心理资本干预员工的工作倦怠。

关键词: 心理资本; 情绪劳动策略; 工作倦怠; 服务业员工

中图分类号: F272.92

文献标识码: A

doi: 10.3969/j.issn.1672-0334.2013.01.004

文章编号: 1672-0334(2013)01-0038-10

1 引言

随着工作倦怠研究的深入, 其在工作场所中的普遍性也日益得到证实。但工作倦怠的量化研究将关注的重点放在一般性的工作压力源(如工作负荷、角色冲突和时间压力等)^[1], 忽视了员工工作中的情绪压力源和员工个体对工作压力的控制能力。与客户交往的高情绪需求被认为是服务行业的核心特征, 根据工作要求-资源模型(job demands-resources model, JD-R模型), 高情绪劳动是服务业员工最重要的工作要求, 而JD-R模型中对工作资源的理解较为狭隘, 它仅强调工作环境中的资源, 忽视了人类自身的积极心理力量, 即个体资源^[2]。由于工作倦怠会损害员工的健康, 并且导致工作上的退缩行为, 影响组织的绩效, 因此工作倦怠研究的重点在于探讨工作倦怠的形成原因和预测变量, 以便采取相应的干预措施^[1]。目前工作倦怠干预的研究主要针对已经存

在较高倦怠存量的个体^[3], 缺乏对能够有效降低组织和个人损失的倦怠预防性的研究。针对以上研究缺失, 本研究将心理资本引入JD-R模型作为个体资源, 从积极心理学的视角探讨预防员工工作倦怠的问题。

2 相关研究评述和假设

2.1 心理资本与工作倦怠

心理资本是Luthans等^[4]在积极心理学和积极组织行为学的基础上提出的概念, 他们认为心理资本是个体在成长和发展过程中表现出来的一种积极心理状态。心理资本维度的研究有一维、三维、四维和多维说, 目前被研究者认同的是Luthans等^[4]提出的四维说, 即自我效能、乐观、希望和韧性。值得注意的是, 大多数研究表明, 心理资本作为一个整体对员工心理、行为和工作绩效的影响比各单独维度要大

收稿日期: 2012-06-18 修返日期: 2012-12-20

基金项目: 国家自然科学基金(71072031); 中央高校基本科研业务费专项资金(2012WQY001)

作者简介: 李晓艳(1979-), 女, 土家族, 湖北宜昌人, 华中科技大学管理学院博士研究生, 研究方向: 人力资源管理和组织行为学等。E-mail: d200977805@163.com

得多^[5-6]。心理资本以一个整体概念(即作为高阶因子)出现,因为将自信、希望、乐观、坚韧组织在一起的协同激励效果更加明显,因此本研究的心理资本采用高阶的形式出现。目前有关心理资本的研究仍是以主效应为主,如心理资本对工作满意度、组织承诺度、工作绩效和创业型领导行为等相关变量有直接效应^[6-9]。本研究认同心理资本的主效应模型,因为心理资本是个体动力系统的重要组成部分,它对个体的态度和行为具有重要的启动效应。

工作倦怠是 Freudenberger^[10]在1974年提出的,在他之后,工作倦怠现象开始受到众多学者的重视。在众多的工作倦怠的定义中,被广泛引用的是 Maslach 等^[11]提出的三维定义,即工作倦怠是对工作中持续不断的情绪和人际关系压力大的长期反应,它包括情绪衰竭、玩世不恭和成就感低落3个维度。本研究采用 Maslach 等^[11]的定义。工作倦怠是组织中一种严重的负向行为,已有研究关注它的前因变量,希望能找到阻止或减少这种行为的因素。归纳已有研究提出的影响工作倦怠的因素,有角色压力、员工自主性、工作压力、社会支持、高强度的人际互动等工作及角色特征^[12-13],有组织的领导风格、奖惩方式、工作自主性、决策参与机会以及组织中的价值观等组织特征^[14],还有人口学变量、人格特征和工作态度等^[15-16]。个体特征是工作倦怠最重要的前因变量之一,也是以往研究中最为关注的方面,这些研究多集中在性别、年龄、人格等相对静态的特质变量上^[17-18]。心理资本是个体重要的特征变量,而且 Luthans 等^[4]的研究证明心理资本具有类状态的特点,是积极的、可测量的、可开发的,对工作倦怠的影响不容忽视。

根据 JD-R 模型,工作资源可以缓冲工作要求对工作压力感(如焦虑、倦怠等)的影响,在该模型中工作资源指工作中的物质、社会或组织方面等的资源^[19]。JD-R 模型只关注环境对工作者的影响,缺少对个体变量的考虑^[2],这可能是 JD-R 模型最大的缺憾。员工的心理资本是个体积极能量的集合体,是员工个体重要的资源库。Avey 等^[5]的实证研究证明,心理资本与积极的员工态度(如工作满意度、组织承诺、幸福感)显著正相关,与积极的员工行为(如组织公民行为、绩效)显著正相关,与消极的员工态度(如离职意愿、工作压力、焦虑、去个性化)显著负相关,与消极的员工行为(如反生产行为)显著负相关;Norman 等^[20]的研究表明,心理资本对组织玩世不恭有负向的预测力;Avey 等^[5]研究发现,自我效能对工作倦怠没有影响;赵简等^[21]研究心理资本对工作压力和工作倦怠之间的调节作用,发现心理资本对工作压力与玩世不恭有调节作用,但对工作压力与情绪衰竭调节作用不显著。以上分析说明,心理资本对工作倦怠的研究少且不统一,因此本研究将考察心理资本与工作倦怠各维度的关系。综合以上分析,从员工心理资本的角度探讨工作倦怠是一个有价值的新途径,因此提出假设。

H_{1a} 心理资本对情绪衰竭有显著的负向影响;

H_{1b} 心理资本对玩世不恭有显著的负向影响;

H_{1c} 心理资本对成就感低落有显著的负向影响。

2.2 心理资本与情绪劳动

情绪劳动由 Hochschild^[22]提出,之后不同的研究者从不同的视角定义情绪劳动,综合起来包括强调情绪感受的管理、强调可观察的情绪行为、强调人际互动的模式、强调内在的心理加工。本研究认同情绪劳动是一种内在的心理加工,认为它是员工为表达组织期望的情绪而进行的一系列复杂的心理加工过程。Hochschild^[23]根据情绪型劳动产生的心理过程提出情绪劳动的表层行为和深层行为两种策略,表层行为指个体只是外在表达组织需要的情绪,并没有主观体验到这些情绪;深层行为指个体通过改变内在感受以便体验到组织需要的情绪。Hochschild^[23]还提出另外一种情绪劳动策略,即员工的真实情绪感受与组织的情绪表达规则一致,称之为被动深层行为,并认为该策略无需做任何的努力。与被动深层行为相对应,深层行为被描述为主动深层行为。但其他研究者认为,被动深层行为也需要付出努力使感受到的真实情绪以符合组织要求的方式表达出来,只是付出的努力相对小些^[22,24-25]。现有研究主要关注表层行为和主动深层行为,对被动深层行为的实证研究较少。本研究认同情绪劳动策略的三维说,即表层行为、主动深层行为和被动深层行为。

JD-R 模型强调工作要求和资源的双路径。与工作资源相关的路径称为动机过程,其假设工作资源具有动机潜能,将带来高水平的工作投入和低水平的玩世不恭,并导致高绩效和低离职率等组织结果^[19]。本研究认同情绪劳动是一种个体的心理加工过程,根据 JD-R 模型,作为个体重要资源的心理资本将影响员工的情绪劳动。同时,情绪调控是员工重要的个人素质,是个体间差异的重要变量。对情绪劳动的个体影响因素研究多集中在性别、年龄、人格等相对静态的特质变量上^[26],但情绪劳动调节是个体心理加工的反应,是一个动态的过程,这个动态的过程需要一个相对动态的个体变量与其相匹配,为这个动态的过程提供内在的动力源。本研究认为个体的心理资本正是这个动力源,而具有类状态特征的心理资本具有延展性和开发性,组织可通过多种手段开发和提高员工的心理资本。这将为员工资源的获得提供源源不断的“心”动力^[4]。Diefendorff 等^[27]的研究表明,情境变量中客户的消极情绪与表层行为相关较高,感知到表现积极情绪与深层行为成正相关,感知到表现消极情绪与表层行为正相关。因此本研究以心理资本为前因变量,探讨其对情绪劳动策略的影响,提出假设。

H_{2a} 心理资本对表层行为有显著的负向影响;

H_{2b} 心理资本对主动深层行为有显著的正向影响;

H_{2c} 心理资本对被动深层行为有显著的正向影响;

响。

2.3 心理资本、情绪劳动与工作倦怠

情绪劳动的相关理论产生之后,人们开始从情绪劳动的视角探讨员工的工作倦怠问题,处于情绪劳动核心的情绪调节能力对员工工作倦怠尤为重要。在工作倦怠研究中,员工高强度的情绪劳动被认为是服务行业的核心特征。大多数工作倦怠研究把情绪需求作为倦怠发生的一个先决条件,情绪劳动被认为对工作倦怠有独特贡献^[23],工作倦怠也是 Hochschild^[23]所确认的情绪劳动的主要后果之一。Brotheridge 等^[28]对情绪劳动的研究表明,表层行为能够预测玩世不恭和个人成就感低落;Brotheridge 等^[29]发现深层行为与成就感低落和玩世不恭负相关,表层行为与玩世不恭正相关。总之,已有研究大多发现,表层行为与情绪衰竭和玩世不恭存在正相关,深层行为与情绪衰竭和玩世不恭存在负相关^[30-31]。

根据 JD-R 模型,工作资源可通过动机影响工作倦怠^[2]。本研究认为以情绪调节为主的情绪劳动策略和动机一样重在认知的改变,所以把心理资本作为员工重要的工作资源,探究以情绪劳动策略为中介的工作倦怠缓解机制。基于上述分析,本研究提出假设。

H_{3a} 表层行为在心理资本与情绪衰竭、玩世不恭、成就感低落的关系中起中介作用;

H_{3b} 主动深层行为在心理资本与情绪衰竭、玩世不恭、成就感低落的关系中起中介作用;

H_{3c} 被动深层行为在心理资本与情绪衰竭、玩世不恭、成就感低落的关系中起中介作用。

本研究以高情绪劳动者即呼叫中心员工为对象,收集数据,探讨心理资本、情绪劳动策略与工作倦怠的关系,具体探讨心理资本对工作倦怠的主效应、心理资本对情绪劳动策略的主效应,并检验情绪劳动策略对心理资本与工作倦怠关系间的中介效应。研究框架见图 1。

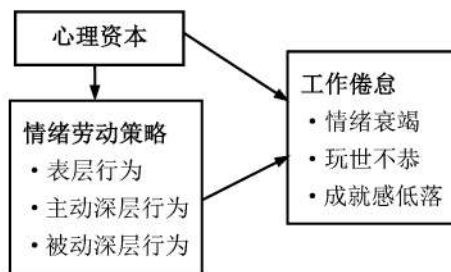


图1 研究框架

Figure 1 Research Framework

3 研究方法

3.1 研究样本

本研究样本为华中某省移动通讯公司10086呼叫中心的客服代表,征得该呼叫中心领导同意后,现场发放问卷,每份问卷首页都有研究目的说明、保密和

匿名条款。通过随机抽样方式抽取1 000名该呼叫中心员工进行正式测试,测试分别在3个工作日的同一时段完成,所有测试都由研究者担任主试。共回收问卷863份,回收率86.300%。对回收问卷进行筛选,有34份问卷答题不全,有29份问卷连续8题以上选同一选项,剔除这些问卷,最终得到有效问卷800份,问卷有效率达92.700%。样本基本情况见表1。

表1 样本特征分布情况

Table 1 Distribution of the Sample Characteristics

项目	选项	频数	百分比
性别	男	172	21.500
	女	628	78.500
婚姻状况	未婚	652	81.500
	已婚	148	18.500
受教育程度	高中及以下	132	16.500
	本科及以上	143	17.875
参加工作的年限	1年以下	67	8.375
	1年~5年	607	75.875
	5年以上	126	15.750
在现单位 工作时间	1~12个月	199	24.875
	1年~2年	369	46.125
	2年以上	232	29.000
年龄	20岁以下	12	1.500
	20岁~30岁	761	95.125
	30岁以上	27	3.375
月薪(元)	1 500~2 000	761	95.125
	2 000~2 500	33	4.125
	2 500以上	6	0.750

3.2 研究工具

本研究工具包括3个研究变量的测量量表,3个量表的问项都采用5级 Likert 量表,1为很不符合,5为非常符合。

(1) 心理资本

使用 Luthans 等^[4]开发的 PCQ-24 量表测量心理资本。高阶心理资本内部一致性信度为0.818,验证性分析拟合指标达到理想的要求, $\chi^2_{df} = 1.943$, $CFI =$

0.834, *NFI* = 0.807, *IFI* = 0.835, *RMSEA* = 0.063。

(2) 情绪劳动策略

采用 Diefendorff 等^[26]开发的量表测量情绪劳动策略,共14个项目,分别测量3种不同的情绪劳动策略,7个项目测量表层行为,4个项目测量主动深层行为,3个项目测量被动深层行为。情绪劳动策略各量表的内部一致性系数分别为,表层行为为0.682,主动深层行为为0.629,被动深层行为为0.726,信度可以接受。情绪劳动三因素的验证性分析拟合指标达到理想的要求, $\chi^2_{df} = 1.872$, *CFI* = 0.893, *NFI* = 0.873, *IFI* = 0.814, *RMSEA* = 0.056。

(3) 工作倦怠

采用李超平等^[32]对 MBI-GS (MBI-general survey) 的修订版测量工作倦怠,包括情感衰竭、玩世不恭和成就感低落3个分量表,分别包含5个、4个和6个项目。3个分量表的得分相互独立,不能相加。工作倦怠各量表的内部一致性系数为,情感衰竭为0.881,玩世不恭为0.743,成就感低落为0.804,信度良好。工作倦怠三因素的验证性分析拟合指标达到理想的要求, $\chi^2_{df} = 2.452$, *CFI* = 0.894, *NFI* = 0.885, *IFI* = 0.894, *RMSEA* = 0.067。

因为本研究的3个变量均是自我感知,易受社会称许性的影响。为了检验变量的操作是否成功,本研究设计3组题目分别考察被试对心理资本、情绪劳动策略和工作倦怠问卷项目的理解是否与操作一致。检测题采用对第三方感知的办法,投射被试的真实感受,如对心理资本的检测题是先给出几个情

景(如颜夏是一名医院的护士,尽管她工作兢兢业业,但她仍经常受到患者的刁难,责备她工作不积极、不周到等,你觉得颜夏该怎么做?),然后让被试站在第三方的角度给予回应,从而判断被试的反应与问卷的答案是否一致。

4 数据分析和结果

4.1 验证性因子分析结果

采用验证性因子分析(使用极大似然估计)对正式调查获得的数据进行分析,以考察并确认各变量的区分效度和聚合效度,结果如表2所示。

由表2可知,三因子模型与实际数据拟合得较为理想, *RMSEA* 低于0.080, *GFI*、*IFI*、*CFI* 和 *TLI* 都高于0.800, χ^2 与自由度的比值小于3,说明研究模型中涉及的3个变量具有良好的区分效度,它们是3个独立的构念。同时,验证性因子分析结果显示,在三因子模型中各因子的因子负荷及 *t* 值均达到显著性水平 ($p < 0.010$),且未出现不恰当解,说明各构念均具有良好的聚合效度。

4.2 共同方法偏差检验

本研究数据收集均采用自我报告的方法,可能存在共同方法偏差问题,尽管采用平衡项目顺序、插入不同作答方向项目、不同时段施测和匿名问卷测量等方式进行控制,但仍需要检验共同方法偏差对研究结果的影响程度。采用潜在误差变量控制法对共同方法偏差效应进行检验^[33],即将共同方法偏差作为一个潜在变量引入结构方程模型,使原有的三因子模型变为四因子模型,检验结果见3。

表2 验证性因子分析结果(N=800)
Table 2 Results of Confirmatory Factor Analysis (N=800)

模型	χ^2	df	χ^2_{df}	GFI	IFI	CFI	TLI	RMSEA
单因子模型	502.954	35	14.370	0.833	0.615	0.613	0.503	0.164
二因子模型 A	309.062	34	9.090	0.865	0.687	0.685	0.583	0.150
二因子模型 B	198.901	34	5.850	0.875	0.719	0.737	0.619	0.102
三因子模型	74.242	32	2.320	0.897	0.858	0.816	0.801	0.071

注:单因子模型为心理资本+情绪劳动策略+工作倦怠;二因子模型 A 为心理资本+情绪劳动策略,工作倦怠;二因子模型 B 为心理资本,情绪劳动策略+工作倦怠;三因子模型为心理资本,情绪劳动策略,工作倦怠。

表3 共同方法偏差检验结果(N=800)
Table 3 Results of Common Method Bias Test (N=800)

模型	χ^2	df	χ^2_{df}	GFI	IFI	CFI	TLI	RMSEA
控制前	74.244	32	2.320	0.897	0.858	0.816	0.801	0.071
控制后	50.883	24	2.120	0.896	0.859	0.828	0.801	0.063

从表3可知,四因子模型的卡方值发生了较显著的变化, $\Delta\chi^2 = 23.361, \Delta df = 8$ 。但由于样本容量还会影响 $\Delta\chi^2$ 值,所以不能仅凭卡方值的变化判定变量之间是否存在显著的共同方法偏差效应。为了进一步证实共同方法偏差效应是否显著,本研究采用 ΔGFI 、 ΔIFI 等拟合指标对三因子模型和四因子模型进行比较。从结果可以看出,当在三因子模型中加入公共方法因子后, $RMSEA$ 、 GFI 、 IFI 、 CFI 和 TLI 的改善程度均不明显(0.010~0.020)。四因子模型较之三因子模型的拟合情况并未出现较大程度的改善,由此可以判定,本研究所测变量之间并未出现显著的共同方法偏差效应,由其数据推论的各类关系是可信的。

4.3 变量的描述性统计分析结果

各研究变量的描述性统计分析结果见表4。表层行为与心理资本显著负相关,被动深层行为和主动深层行为与心理资本均显著正相关;表层行为与情绪衰竭和玩世不恭显著正相关,被动深层行为与情绪衰竭和成就感低落显著负相关,主动深层行为与情绪衰竭、玩世不恭和成就感低落均显著负相关;

心理资本与工作倦怠的各维度均显著负相关。这些结果为各研究变量之间关系的分析提供了必要的前提。

4.4 心理资本、情绪劳动策略与工作倦怠间的关系检验

采用 AMOS 7.0 检测心理资本对工作倦怠(情绪衰竭、玩世不恭和成就感低落)和情绪劳动策略(表层行为、被动深层行为、主动深层行为)之间的作用路径,主要包括直接效应和中介效应的分析,具体结果见图2~图4,图中***为 $p < 0.001$ 。

图2给出心理资本、表层行为和工作倦怠(情绪衰竭、玩世不恭和成就感低落)之间的路径分析结果。①心理资本对情绪衰竭有显著的负向影响, $\beta = -0.375, p < 0.001$;心理资本对玩世不恭有显著的负向影响, $\beta = -0.446, p < 0.001$;心理资本对成就感低落有显著的负向影响, $\beta = -0.605, p < 0.001$ 。②心理资本对表层行为有显著的负向影响, $\beta = -0.096, p < 0.050$ 。③表层行为在心理资本与工作倦怠之间起到部分中介作用。根据温忠麟等^[34]对中介效应的检

表4 描述性统计
Table 4 Descriptive Statistics

研究变量	均值	标准差	心理资本	表层行为	被动深层行为	主动深层行为	情绪衰竭	玩世不恭	成就感低落
心理资本	3.509	0.369							
表层行为	3.274	0.739	-0.079*						
被动深层行为	3.351	0.809	0.258**	-0.199**					
主动深层行为	3.459	0.606	0.422**	-0.095**	0.365**				
情绪衰竭	3.319	0.864	-0.241**	0.310**	-0.087*	-0.101**			
玩世不恭	3.153	0.944	-0.295**	0.271**	-0.034	-0.137**	0.623**		
成就感低落	3.131	0.533	-0.487**	0.010	-0.113**	-0.281**	0.127**	0.228**	

注: *为 $p < 0.050$, **为 $p < 0.010$, 下同。

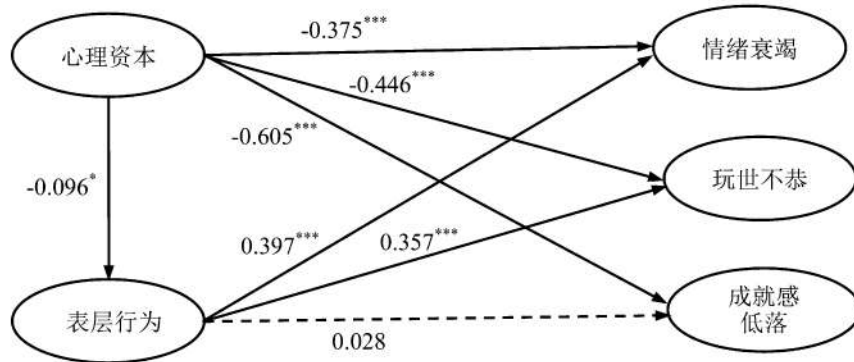


图2 心理资本、表层行为和工作倦怠间的关系

Figure 2 Relationship among Psychological Capital, Surface Acting, and Job Burnout

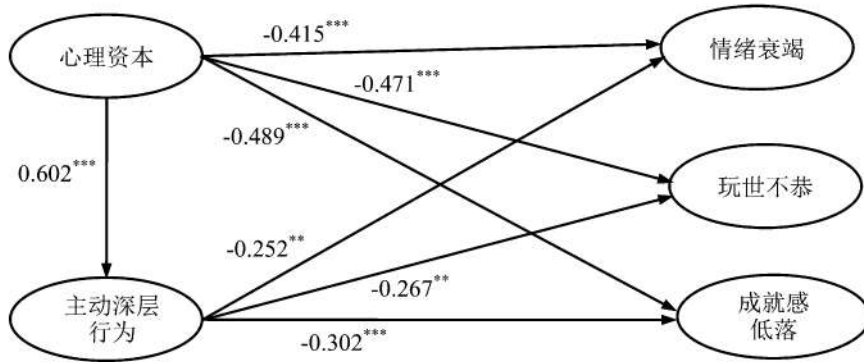


图3 心理资本、主动深层行为和工作倦怠间的关系

Figure 3 Relationship among Psychological Capital, Active Deep Acting, and Job Burnout

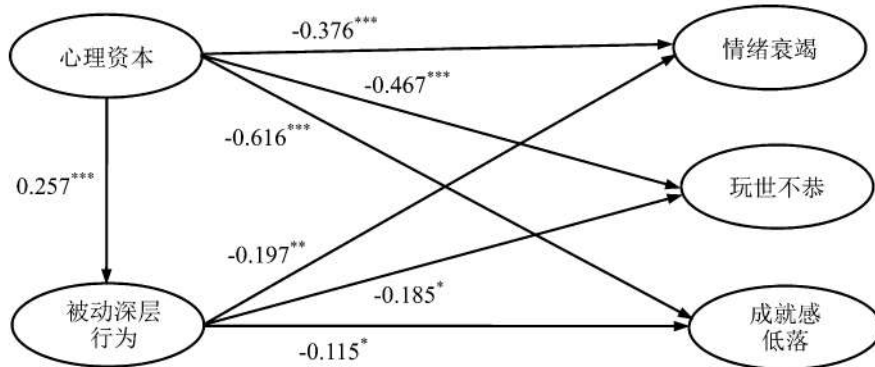


图4 心理资本、被动深层行为和工作倦怠间的关系

Figure 4 Relationship among Psychological Capital, Passive Deep Acting, and Job Burnout

验方法,以下两个中介作用路径达到显著水平且起到部分中介作用,即心理资本-表层行为-情绪衰竭,心理资本-表层行为-玩世不恭,而心理资本-表层行为-成就感低落不显著(sobel检验), $t = -0.600, p > 0.050$ 。④心理资本对情绪衰竭的直接效应(0.375)远大于表层行为对心理资本与情绪衰竭间的中介效应($0.096 \times 0.397 = 0.038$),心理资本对玩世不恭的直接效应(0.446)远大于表层行为对心理资本与玩世不恭间的中介效应($0.096 \times 0.357 = 0.034$)。因此, H_{1a} 、 H_{1b} 、 H_{1c} 和 H_{2a} 得到支持, H_{3a} 得到部分支持。

图3给出心理资本、主动深层行为和工作倦怠(情绪衰竭、玩世不恭和成就感低落)之间的路径分析结果。①心理资本对情绪衰竭有显著的负向影响, $\beta = -0.415, p < 0.001$;心理资本对玩世不恭有显著的负向影响, $\beta = -0.471, p < 0.001$;心理资本对成就感低落有显著的负向影响, $\beta = -0.489, p < 0.001$ 。②心理资本对主动深层行为有显著的正向影响, $\beta = 0.602, p < 0.001$ 。③主动深层行为在心理资本与工作倦怠之间起到部分中介作用。同理,以下3个中介作用路径达到显著水平且起到部分中介作用,即心理资本-主动深层行为-情绪衰竭,心理资本-主

动深层行为-玩世不恭,心理资本-主动深层行为-成就感低落。④心理资本对情绪衰竭的直接效应(0.415)远大于主动深层行为对心理资本与情绪衰竭间的中介效应($0.602 \times 0.252 = 0.152$),心理资本对玩世不恭的直接效应(0.471)远大于主动深层行为对心理资本与玩世不恭间的中介效应($0.602 \times 0.267 = 0.161$),心理资本对成就感低落的直接效应(0.489)远大于主动深层行为对心理资本与成就感低落间的中介效应($0.602 \times 0.302 = 0.182$)。因此, H_{1a} 、 H_{1b} 、 H_{1c} 、 H_{2b} 和 H_{3b} 得到支持。

图4给出心理资本、被动深层行为和工作倦怠(情绪衰竭、玩世不恭和成就感低落)之间的路径分析结果。①心理资本对情绪衰竭有显著的负向影响, $\beta = -0.376, p < 0.001$;心理资本对玩世不恭有显著的负向影响, $\beta = -0.467, p < 0.001$;心理资本对成就感低落有显著的负向影响, $\beta = -0.616, p < 0.001$ 。②心理资本对被动深层行为有显著的正向影响, $\beta = 0.257, p < 0.001$ 。③被动深层行为在心理资本与工作倦怠之间起到部分中介作用。同理,以下3个中介作用路径达到显著水平且起到部分中介作用,即心理资本-被动深层行为-情绪衰竭,心理资本-被动深层行为-玩世不恭,心理资本-被动深层行为

-成就感低落。④心理资本对情绪衰竭的直接效应(0.376)远大于被动深层行为对心理资本与情绪衰竭间的中介效应($0.257 \times 0.197 = 0.051$),心理资本对玩世不恭的直接效应(0.467)远大于被动深层行为对心理资本与玩世不恭间的中介效应($0.257 \times 0.185 = 0.048$),心理资本对成就感低落的直接效应(0.616)远大于被动深层行为对心理资本与成就感低落间的中介效应($0.257 \times 0.115 = 0.030$)。因此, H_{1a} 、 H_{1b} 、 H_{1c} 、 H_{2c} 和 H_{3c} 得到支持。

5 结果讨论

(1)心理资本对工作倦怠(情绪衰竭、玩世不恭和成就感低落)有显著的负向影响。以往有关工作倦怠和JD-R模型的研究过多强调工作环境的作用,忽视人的主观能动性,但个体并非环境刺激的简单反映者,个体的过往经验、人格特点和价值观念等均可能影响其对工作特征做出的反应。因而,在很长一段时间内忽视了个体特征具有的影响力。心理资本可通过干预措施进行培养和开发,Luthans等^[4,35]证明心理资本可获得非常高的投资回报(往往大于200%)。关于心理资本的研究也发现心理资本对工作压力、焦虑等负相关^[5-6],但很少有研究具体全面地分析心理资本对工作倦怠各维度的不同影响,本研究的结果证明,心理资本对工作倦怠影响显著。情绪衰竭相对玩世不恭和成就感低落是暂时性的行为,对工作意义和自我的不认同、消极评价才是工作倦怠的深层次原因^[11]。本研究结果显示心理资本对玩世不恭和成就感低落的影响远大于情绪衰竭,这充分说明作为动力源的积极心理资本是影响工作倦怠的深层次原因。这为从心理资本的角度干预工作倦怠提供了理论支撑,有望从服务行业人员招聘和心理干预两个环节降低服务业员工的工作倦怠。

(2)心理资本对情绪劳动3种策略都有显著影响,拓宽了个体特征变量对情绪劳动的研究。个性特质对情绪劳动的研究已很丰富,大多表明个性特质是影响情绪劳动的重要前因变量,但个体影响因素的研究多集中在性别、年龄、人格等相对静态的特质变量上^[26]。已有研究中影响员工情绪劳动策略选择的个性特质也都是个体特征,如大五人格中责任心、宜人性等^[26,36]。但个性特质相对稳定,很难对其进行有效的干预。情绪劳动是一系列复杂的、动态的心理加工过程,心理资本是个体内在较活跃的特征变量,具有延展性和开发性,本研究证明积极心理资本对3种情绪劳动策略都有显著的影响。在情绪劳动的3种策略中,表层行为是临时应变所用,若长期采用表层行为将造成员工、组织和顾客三输的局面,员工的深层行为特别是被动深层行为是最理想的情绪劳动策略,但在随时会遭受到顾客不礼貌对待的服务环境中,要求每个员工做到被动深层行为难度太大,因此主动深层行为成为服务业员工最主要的情绪劳动策略。本研究结果表明,心理资本对主动深层行为的影响最大,由于无法直接比较

心理资本对表层行为、主动深层行为和被动深层行为回归系数的大小,本研究采用Clogg等^[37]提出的不同方程中回归系数的大小比较法,将回归系数的差值转换为Z分数,然后进行差异显著性检验,结果证实心理资本对主动深层行为的回归系数最大,这也暗示组织应该尽量引导员工采用主动深层行为,以期产生累积效应,最终达到被动深层行为的境界。

更为重要的是,本研究发现心理资本对员工工作倦怠的直接效应远大于情绪劳动策略对心理资本与工作倦怠间的中介作用。情绪劳动策略对工作倦怠的干预是一个庞大的工程,因为情绪劳动是员工为了实现组织的目标对其内心的情绪感受进行管理的过程,这个过程涉及员工的情绪感知、情绪监控和情绪调适等。以往的研究多从员工情绪调节策略入手调控其对工作倦怠的影响,但个体情绪调节的策略选择有着复杂的加工过程,干预很难。本研究也证明情绪劳动策略对心理资本与工作倦怠间的中介效用远小于心理资本的直接效应,其原因可能如下。一是这可能说明在高竞争的高情绪服务业中,深层行为已成为服务业员工的“保健因素”,因为表层行为与员工个人、顾客和组织三方都是不利的,个人耗损更多的能量,顾客感受不到真诚,组织绩效下降,长期从事高情绪劳动的员工切身体会到深层行为对自己的益处,所以深层行为有意或无意的成为服务业员工的必然最优选择,所以,深层行为不能成为减少工作倦怠的“激励因素”。二是随着服务经济时代的到来,顾客导向的意识不断内化,对顾客发自内心的真诚服务已成为服务企业的核心竞争力。深层行为不但成为员工个体出于节约自身能源的必须,也成为组织对员工的基本要求。所以,这种基本的工作需求不能成为减少工作倦怠的因素。三是心理资本个体内在的隐形力量对类似工作倦怠的负性行为有显著的抑制作用,这进一步说明选择心理资本水平高的员工是必要的。所以组织可以从培养和提高心理资本水平的角度直接降低工作倦怠,而不再需要通过情绪劳动策略的选择去减少工作倦怠。因此,通过积极导向的心理资本培训消除或缓解个体在强压力水平下的不良反应,将传统的“灭火式”的心理矫正和疏导转变成“预防式”的心理培养和训练理应成为企业负面行为干预的新范式。

6 结论

本研究在相关文献梳理的基础上,从积极心理学的视角引入心理资本研究员工的工作倦怠问题。研究表明,心理资本对工作倦怠的各维度有显著负向影响,心理资本对情绪劳动策略中的表层行为有显著的负向影响,对被动深层行为和主动深层行为有显著正向影响,心理资本对工作倦怠的直接效应大于情绪劳动策略对心理资本与工作倦怠间的中介效应。本研究从心理资本的角度探讨员工情绪劳动策略的选择和改善工作倦怠的方法,符合积极心理学的趋向,证实个体心理资本是工作倦怠和情

绪劳动策略的重要前因变量,提出工作倦怠干预的新视角,即基于心理资本的预防式干预,这些结果表明个体的心理资本是减少工作倦怠和影响员工情绪劳动策略的重要变量。

尽管本研究对心理资本与情绪劳动策略和工作倦怠间的关系进行了一定的探讨,但仍存在一些局限。本研究样本虽然比较典型,但取样范围比较狭窄,集中于某地区的某一个组织,代表性不够;心理资本具有动态性,本研究采用横断设计,是事先假设参与者的心理资本水平已达到一定程度,用现时的心理资本水平去考察其对情绪劳动策略和工作倦怠的影响,没有做纵向的研究;本研究的变量涉及个体的自我感知,易产生社会赞许性,尽管本研究设计了一些检测题项来控制,但不可能完全避免社会赞许性的发生。未来研究可以收集不同地域、不同年龄层次、不同职位员工的数据,以使研究结论更具说服力;进行纵向研究和跟踪研究,进一步验证心理资本、情绪劳动和工作倦怠间的因果关系;还可采用360度反馈法,收集来自员工上司、同事等多方面的数据,以提高被试答题的真实性;随着积极心理学思潮的推动,工作倦怠的研究逐渐转向其工作投入,因此心理资本对工作倦怠和工作投入的整合研究也是未来研究的重点。

参考文献:

- [1] Maslach C, Leiter M P. Early predictors of job burnout and engagement [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2008, 93 (3): 498-512.
- [2] 黄杰, 鲍旭辉, 游旭群, 周丽敏. 个体资源对 JD-R 模型与工作倦怠关系的中介作用 [J]. *心理科学*, 2010, 33 (4): 963-965.
Huang Jie, Bao Xuhui, You Xuqun, Zhou Limin. The mediation effects of personal resources on relationship between the job demand-resource model and job burnout [J]. *Psychological Science*, 2010, 33 (4): 963-965. (in Chinese)
- [3] Awa W L, Plaumann M, Walter U. Burnout prevention: A review of intervention programs [J]. *Patient Education and Counseling*, 2010, 78 (2): 184-190.
- [4] Luthans F, Youssef C M, Avolio B J. Psychological capital: Developing the human competitive edge [M]. Oxford, UK: Oxford University Press, 2007: 1-3.
- [5] Avey J B, Luthans F, Youssef C M. The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors [J]. *Journal of Management*, 2010, 36 (2): 430-452.
- [6] 仲理峰. 心理资本对员工的工作绩效、组织承诺及组织公民行为的影响 [J]. *心理学报*, 2007, 39 (2): 328-334.
Zhong Lifeng. Effects of psychological capital on employees' job performance, organizational commitment, and organizational citizenship behavior [J]. *Acta Psychologica Sinica*, 2007, 39 (2): 328-334. (in Chinese)
- [7] Avey J B, Reichard R J, Luthans F, Mhatre K H. Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance [J]. *Human Resource Development Quarterly*, 2011, 22 (2): 127-152.
- [8] 田喜洲, 谢晋宇. 组织支持感对员工工作行为的影响: 心理资本中介作用的实证研究 [J]. *南开管理评论*, 2010, 13 (1): 23-29.
Tian Xizhou, Xie Jinyu. The influence of POS on working behaviors of employees: Empirical research on mediating role of psychological capital [J]. *Nankai Business Review*, 2010, 13 (1): 23-29. (in Chinese)
- [9] 柯江林, 孙健敏, 石金涛, 顾琴轩. 人力资本、社会资本与心理资本对工作绩效的影响: 总效应、效应差异及调节因素 [J]. *管理工程学报*, 2010, 24 (4): 29-35, 47.
Ke Jianglin, Sun Jianmin, Shi Jintao, Gu Qinxuan. The impact of human, social, and psychological capital on job performance: Total effect, respective effect and moderators [J]. *Journal of Industrial Engineering and Engineering Management*, 2010, 24 (4): 29-35, 47. (in Chinese)
- [10] Freudenberger H J. Staff burn-out [J]. *Journal of Social Issues*, 1974, 30 (1): 159-165.
- [11] Maslach C, Jackson S E. The measurement of experienced burnout [J]. *Journal of Organizational Behavior*, 1981, 2 (2): 99-113.
- [12] Thomas C H, Lankau M J. Preventing burnout: The effects of LMX and mentoring on socialization, role stress, and burnout [J]. *Human Resource Management*, 2009, 48 (3): 417-432.
- [13] Bolat T, Bolat O I, Yuksel M. Relationship between role ambiguity and burnout: The mediating effect of organizational culture [J]. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2011, 2 (10): 373-398.
- [14] Maslach C, Leiter M P. The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it [M]. San Francisco: Jossey-Bass, 1997: 26-38.
- [15] 程红玲, 陈维政. 情绪调节对工作倦怠的影响作用分析 [J]. *心理科学进展*, 2010, 18 (6): 971-979.
Cheng Hongling, Chen Weizheng. The impacts of emotion regulation on job burnout [J]. *Advances in Psychological Science*, 2010, 18 (6): 971-979. (in Chinese)
- [16] Alarcon G, Eschleman K J, Bowling N A. Relation-

- ships between personality variables and burnout: A meta-analysis [J]. *Work & Stress*, 2009, 23(3): 244-263.
- [17] Attafar A, Asl N S, Shahin A. Effects of demographic and personal factors on job burnout: An empirical study in Iran [J]. *International Journal of Management*, 2011, 28(4): 275-286.
- [18] Zaidi N R, Abdul W R, Zaidi F B. Relationship between demographic characteristics and burnout among public sector university teachers of Lahore [J]. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2011, 3(4): 829-843.
- [19] Demerouti E, Bakker A B, Nachreiner F, Schaufeli W B. The job demands-resources model of burnout [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2001, 86(3): 499-512.
- [20] Norman S M, Avey J B, Nimmich J L, Pigeon N G. The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee organizational citizenship and deviance behaviors [J]. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 2010, 17(4): 380-391.
- [21] 赵简, 张西超. 工作压力与工作倦怠的关系: 心理资本的调节作用 [J]. *河南师范大学学报: 自然科学版*, 2010, 38(3): 139-143.
Zhao Jian, Zhang Xichao. Work stress and job burnout: The moderating effects of psychological capital [J]. *Journal of Henan Normal University: Natural Science*, 2010, 38(3): 139-143. (in Chinese)
- [22] Hochschild A R. Emotion work, feeling rules, and social structure [J]. *American Journal of Sociology*, 1979, 85(3): 551-575.
- [23] Hochschild A R. *The managed heart: Commercialization of human feeling* [M]. Berkeley, CA: University of California Press, 1983: 137-162.
- [24] 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.
- [25] Kruml S M, Geddes D. Catching fire without burning out: Is there an ideal way to perform emotional labor? [M] // Ashkanasy N M, Hartel C E J, Zerbe W J. *Emotions in the Workplace: Research, Theory, and Practice*. Westport, CT: Quorum Books, 2000: 177-188.
- [26] Diefendorff J M, Croyle M H, Gosserand R H. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies [J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2005, 66(2): 339-357.
- [27] 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.
- [28] 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.
- [29] Brotheridge C M, Lee R T. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor [J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2002, 7(1): 57-67.
- [30] Bozionelos N, Kiamou K. Emotion work in the Hellenic frontline services environment: How it relates to emotional exhaustion and work attitudes [J]. *The International Journal of Human Resource Management*, 2008, 19(6): 1108-1130.
- [31] 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)
- [32] 李超平, 时勘. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响 [J]. *心理学报*, 2003, 35(5): 677-684.
Li Chaoping, Shi Kan. The influence of distributive justice and procedural justice on job burnout [J]. *Acta Psychologica Sinica*, 2003, 35(5): 677-684. (in Chinese)
- [33] 周浩, 龙立荣. 共同方法偏差的统计检验与控制方法 [J]. *心理科学进展*, 2004, 12(6): 942-950.
Zhou Hao, Long Lirong. Statistical remedies for common method biases [J]. *Advances in Psychological Science*, 2004, 12(6): 942-950. (in Chinese)
- [34] 温忠麟, 侯杰泰, 张雷. 调节效应与中介效应的比较和应用 [J]. *心理学报*, 2005, 37(2): 268-274.
Wen Zhonglin, Hau Kit-Tai, Chang Lei. A comparison of moderator and mediator and their applications [J]. *Acta Psychologica Sinica*, 2005, 37(2): 268-274. (in Chinese)
- [35] Luthans F, Avey J B, Avolio B J, Peterson S J. The development and resulting performance impact of positive psychological capital [J]. *Human Resource Development Quarterly*, 2010, 21(1): 41-67.
- [36] 黄敏儿, 吴钟琦, 唐淦琦. 服务行业员工的人格特质、情绪劳动策略与心理健康的关系 [J]. *心理学报*, 2010, 42(12): 1175-1189.
Huang Miner, Wu Zhongqi, Tang Ganqi. How does personality relate to mental health in service industry setting? The mediating effects of emotional labor strategies [J]. *Acta Psychologica Sinica*, 2010, 42(12): 1175-1189. (in Chinese)

[37] Clogg C C, Petkova E, Haritou A. Statistical methods for comparing regression coefficients between models

[J]. American Journal of Sociology, 1995, 100(5): 1261-1293.

Research on the Relationship of Psychological Capital, Emotional Labor Strategies and Job Burnout

Li Xiaoyan, Zhou Erhua

School of Management, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430074, China

Abstract: From the perspective of positive psychology this study introduces psychological capital (PsyCap) to explore the employees' job burnout issue in the service industry. The research adopts the individual PsyCap as the inhibited factor of job burnout and the antecedents of emotional labor strategies and explores the direct effect of PsyCap on job burnout and emotional labor strategies as well as the mediating role of the emotional labor strategies between PsyCap and job burnout. To investigate those relationships, we select customer service representatives in a call center as the sample. Through the large-scale survey, we get 800 valid questionnaires and apply correlation analysis and a series of SEM (structural equation model) analysis. The results reveal that PsyCap has a significantly negative effect on all dimensions of job burnout and the surface behaviors of emotional labor strategies and a notable positive impact on the passive deep behaviors and initiative deep behaviors. The direct effect of PsyCap on job burnout is strikingly greater than the mediating effect of emotional labor strategies between PsyCap and job burnout. These findings provide a new perspective to explore the issue of job burnout. Organizations can directly interfere with the employees' job burnout through PsyCap.

Keywords: psychological capital; emotional labor strategies; job burnout; service industry employees

Received Date: June 18th, 2012 **Accepted Date:** December 20th, 2012

Funded Project: Supported by the National Natural Science Foundation of China(71072031) and the Fundamental Research Funds for the Central Universities(2012WQY001)

Biography: Li Xiaoyan, Tujia People, a Hubei Yichang native(1979 -), is a Ph. D. candidate in the School of Management at Huazhong University of Science and Technology. Her research interests include human resource management and organizational behavior, etc.

E-mail: d200977805@163.com

□