

职场精神力对主观幸福感的影响:情绪劳动为中介变量

邹文箴¹, 刘佳², 卜慧美¹

(1.澳门科技大学商学院,澳门999078;2.澳门科技大学通识教育部,澳门999078)

【摘要】 目的:从资源保存理论的视角来检验情绪劳动在职场精神力和主观幸福感之间的中介作用。**方法:**采用职场精神力量表、情绪劳动量表和主观幸福感量表调查了211名五星级酒店和银行的一线服务人员。**结果:**①职场精神力对员工的主观幸福感产生正向影响;②职场精神力对员工的深层扮演产生正向影响,对员工的表层扮演产生负向影响;③深层扮演和表层扮演分别在职场精神力和主观幸福感之间发挥中介作用。**结论:**职场精神力是情绪劳动的前因变量,它增加员工深层扮演的同时会降低表层扮演。职场精神力会提升员工的主观幸福感。深层扮演和表层扮演是解释职场精神力对员工主观幸福感产生影响的内在作用机制。

【关键词】 职场精神力;情绪劳动;深层扮演;表层扮演;主观幸福感

中图分类号: R395.6

DOI: 10.16128/j.cnki.1005-3611.2015.03.036

The Impact of Workplace Spirituality on Subjective Well-being: The Mediating Role of Emotional Labor

ZOU Wen-chi¹, LIU Jia², BU Hui-mei¹

¹School of Business, Macau University of Science and Technology, Macau 99078, China;

²Department of General Education, Macau University of Science and Technology, Macau 99078, China

【Abstract】 Objective: Based on the conservations of resource theory, this study examined the relationship between emotional labor, workplace spirituality(WPS) and subjective well-being(SWB). **Methods:** Data were collected from 211 front-line service employees in five-star hotels and private banks. Workplace spirituality scale, Deep Acting and Surface Acting scale, Subjective Well-being Scale were used for this survey. **Results:** The bootstrapping results revealed that ①WPS had positive effect on SWB, ②WPS had positive effect on deep acting, and negative effect on surface acting, ③Deep acting and surface acting both mediated the relationship between WPS and SWB. **Conclusion:** WPS can increase deep acting and decrease surface acting, through which WPS enhances the degree of employee's SWB.

【Key words】 Workplace spirituality; Emotional labor; Deep acting; Surface acting; Subjective well-being

伴随着服务业的发展和企业之间竞争的加剧,同行业企业之间的竞争由产品的价格转变为服务^[1]。因此,在企业中从事服务类型工作的员工所扮演的角色非常重要。例如酒店和银行的一线服务人员,这些员工需要与顾客进行面对面的交流和互动。他们不仅要提供实质性的服务,还要满足企业和顾客对他们的角色期待,即对顾客表达积极情绪时还要抑制自己的消极情绪。在此种情境下,员工通过调节自我情绪来满足工作情绪要求的劳动被定义为情绪劳动^[2,3]。对于企业来说,另一个可以提升企业服务绩效的、非常有价值的无形资源是职场精神力(workplace spirituality,或译“职场灵性”)。职场精神力体现了员工通过理解自己的工作意义和工作使命,使自己的身体、心智和精神与工作更好地结合,并在工作中寻求机会充分体现自身价值。职场精神力还体现了员工在工作中获得的自我超越和实现,

反映了员工最高层次需求^[4,5]。很多学者发现职场精神力在抑制情绪劳动对员工产生消极影响的同时会增加情绪劳动给员工带来的积极影响^[6,7]。这是因为员工在情绪劳动中包含了深层扮演(deep acting)和表层扮演(surface acting)两种方式。深层扮演体现的是员工对工作的认知与工作角色的情绪要求相一致。而表层扮演恰好与深层扮演相反。表层扮演只是员工在面部表情、动作和语气等方面达到工作角色的情绪要求,但员工内在的真实情绪却是与其外在表现相反的^[8]。深层扮演发生时,员工内在感受与外在表现相一致。因此,深层扮演不但不会给员工带来负向影响,反而会对员工产生正向影响,例如工作满意感和服务绩效的提升^[8]。表层扮演需要员工抑制内在负向情绪的同时,还要伪装成符合工作角色要求的、外在的积极情绪。这种内在感受与外在表现之间的不一致使员工产生认知失调感等消极的感受^[9]。学者们从资源保存理论(conservations of resource theory)解释情绪劳动给员工带来的影响,即员工具有保护自己现有资源和获取额外资

【基金项目】 澳门基金会项目(0398h);澳门科技大学研究基金项目(0380)

通讯作者:邹文箴,wczou@must.edu.mo

源的需求。当员工面对工作角色要求所带来的压力时会试图保护自己现有的情绪资源,使自己的损失降到最低。表层扮演使员工在工作时给予他人额外的情绪付出,若是这种情绪投入无法获得认可和回报,会造成情绪资源上的付出和回报不对等。此时员工会在心理上产生失望、沮丧甚至是愤怒的情绪。反之,当员工进行深层扮演时,他们的情绪投入可以通过工作的使命感、工作的意义和工作结果获得良好的回报和补偿^[7, 10-13]。根据资源保存理论的视角,本研究认为职场精神力能帮助员工理解其工作意义,促进员工与其他团队成员开展协作与互助,使员工认同组织的目标和价值观。这样一系列的精神性影响力使员工从工作中获得了有价值的资源,增加了员工内在工作动机和外在行为表现的一致性,促使员工产生更多深层扮演的同时降低了表层扮演^[14-19]。职场精神力对员工工作认知的塑造和情绪劳动的影响会提升员工的福祉(well-being)^[8]。本研究选择员工的主观幸福感来代表这种福祉。主观幸福感体现的是个体对其生活满意感的主观评价(cognitive evaluations)和持续的情绪的反应(ongoing emotional reaction)^[20]。

综上所述,本研究根据资源保存理论,以酒店和银行的一线服务人员为调查对象,分析职场精神力对员工深层扮演和表层扮演两种情绪劳动的影响,并在此基础上分析和检验深层扮演和表层扮演在职场精神力和员工主观幸福感之间发挥的中介作用。

1 方 法

1.1 被试

采取便利抽样的方式,以澳门、广州和珠海的部分五星级酒店和银行的一线员工为调查对象。共发放问卷240份,回收并剔除无效问卷后获得有效问卷211份,有效回收率为88%。被调查对象中女性员工是135人,男性员工是76人,分别占总人数的64%和36%;平均年龄为26岁;平均工龄是3.1年;有200名员工拥有本科学位,其余11名拥有专科学位,分别占总人数的95%和5%。

1.2 工具

本研究采用的职场精神力、深层扮演、表层扮演量表原始版本为英文。因此需要对英文量表进行翻译和修订。为了确保量表意义的准确性,对量表的翻译采用了标准的“翻译—回译”程序,最终得到正式施测量表^[21]。

1.2.1 职场精神力量表 采用Rego和Cunha^[22]的量

表。该量表共包含4个维度,17个题目。量表采用李克特5点量表评分(1=非常不同意,5=非常同意)。本研究中该量表的内部一致性信度为0.91。

1.2.2 深层扮演和表层扮演量表 采用Diefendorff^[6]的量表。该量表包含深层扮演和表层扮演两个维度,共包含11个条目。量表采用李克特5点量表评分(1=从不,5=经常)。本研究中深层扮演、表层扮演量表的内部一致性信度分别为0.84和0.82。

1.2.3 主观幸福感量表 采用Diener^[23]等人开发的主观幸福感量表。该量表测量个体的生活丰富性、积极和消极情感。量表采用李克特5点量表评分(1=反对,5=赞同)。本研究中该量表的内部一致性信度为0.90。

2 结 果

2.1 各变量的均值、标准差及相关系数

从表1中可以看出职场精神力分别与深层扮演($r=0.57, P<0.01$)和主观幸福感($r=0.59, P<0.01$)存在显著的正相关;职场精神力与表层扮演($r=-0.49, P<0.01$)存在显著的负相关;深层扮演与主观幸福感($r=0.67, P<0.01$)存在显著的正相关;表层扮演与主观幸福感($r=-0.56, P<0.01$)存在显著的负相关。

表1 研究变量的描述统计和相关分析

变量	M±SD	1	2	3	4
1.职场精神力	3.36±0.55	—			
2.深层扮演	3.49±0.45	0.57**	—		
3.表层扮演	2.81±0.47	-0.49**	-0.57**	—	
4.主观幸福感	3.46±0.44	0.59**	0.67**	-0.56**	—

注:N=211,** $P<0.01$

2.2 深层扮演和表层扮演在职场精神力和主观幸福感之间的中介作用

采用了Cole, Walter和Burch^[24]的检验方式,并按照Hayes^[25]编写的拔靴法(Bootstrap)脚本检验中介效应的显著性。从表2和表3中可以看到:职场精神力对深层扮演产生正向影响($B=0.48, t=9.96, P=0.00$);职场精神力对表层扮演产生负向影响($B=-0.42, t=-8.12, P=0.00$);深层扮演对主观幸福感产生正向影响($B=0.47, t=8.43, P=0.00$);表层扮演对主观幸福感产生负向影响($B=-0.34, t=-6.08, P=0.00$);职场精神力通过深层扮演对主观幸福感产生显著的间接影响($B=0.25, t=5.22, P=0.00$);职场精神力还通过表层扮演对主观幸福感产生显著的间接影响($B=0.33, t=6.95, P=0.00$)。Sobel检验(正态分布假定)结果也证明了职场精神力分别通过深层扮演(Sobel $z=6.42, P=0.00$)和表层扮演(Sobel $z=4.84, P=0.00$)对主

观幸福感的间接影响。Bootstrap的结果进一步证明了在99%的置信区间条件下,经过深层扮演的中介作用没有包括0(0.19, 0.39),经过表层扮演的中介作用也没有包括0(0.11, 0.26)。综合上述结果,深层扮演和表层扮演分别在职场精神力和主观幸福感之间发挥中介作用。

表2 中介效应检验结果

变量	B	SE	t	P
直接效应和总效应(Direct and total effects)				
职场精神力到主观幸福感	0.47	0.04	10.51	0.00
职场精神力到深层扮演	0.48	0.05	9.96	0.00
深层扮演到主观幸福感(控制职场精神力)	0.47	0.06	8.43	0.00
职场精神力到主观幸福感(控制深层扮演)	0.25	0.04	5.22	0.00

注: N = 211, 报告结果为非标准化回归系数, Bootstrap sample size = 5000, 下同。

表3 中介效应检验结果

变量	B	SE	t	P
直接效应和总效应(Direct and total effects)				
职场精神力到主观幸福感	0.47	0.04	10.51	0.00
职场精神力到表层扮演	-0.42	0.05	-8.12	0.00
表层扮演到主观幸福感(控制职场精神力)	-0.34	0.06	-6.08	0.00
职场精神力到主观幸福感(控制表层扮演)	0.33	0.05	6.95	0.00

3 讨 论

本研究依据资源保存理论分析了职场精神力对员工情绪劳动和主观幸福感产生的影响。研究结果表明:职场精神力对深层扮演产生正向影响;职场精神力对表层扮演产生负向影响;职场精神力对主观幸福感产生正向影响;深层扮演和表层扮演分别在职场精神力和主观幸福感之间发挥中介作用。上述研究结论为职场精神力和情绪劳动的研究做出了理论贡献如下:第一,本研究利用资源保存理论构建职场精神力和情绪劳动之间的关系时,拓展了原有资源保存理论对情绪劳动的解释范围。因为在过往的研究中,学者们分析情绪劳动时都是在利用资源保存理论分析员工如何在情绪劳动过程中保护自己的资源不受损失。但是本研究提出职场精神力不仅能够帮助员工减少个人在情绪劳动中资源的损失,更能够帮助员工获得新的、有价值的资源。第二,过往的研究中都是关注情绪劳动对员工个体和企业的影响。即分析情绪劳动的结果变量有哪些,却很少有研究分析员工情绪劳动的前因变量。因此,本研究为情绪劳动前因变量研究的发展做出了贡献。第三,尽管先前的心理学研究中提出了精神力(spirituality)和宗教意识(religiosity)等这些个体内在的心理动力会影响到情绪劳动,但是这些研究观点尚停留在理论探讨的阶段。针对此种情况,很多学者号召

开展实证研究来发展和完善上述理论观点^[6,7]。所以,本文的研究结论回应了学者们对该研究议题的号召。

本文的结论在管理实践中也具有重要意义。研究结果表明职场精神力会影响员工情绪劳动方式的选择。即良好的职场精神力能促进员工在情绪劳动中采用深层扮演,降低表层扮演。因此,良好的职场精神力氛围不仅能够影响员工选择自身情绪劳动的方式,还可以降低情绪劳动给员工带来的负面影响(情绪耗竭、人格解体),提升员工的福祉(工作满意度、主观幸福感)。基于此发现,企业应为员工构建良好的职场精神力氛围。例如构建与职场精神力相匹配的企业文化,鼓励员工参与和职场精神力有关的企业活动。

参 考 文 献

- Hochschild AR. The managed heart. Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press, 1983
- 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. 心理学报, 2010, 42(12): 1175-1189
- Grandey A. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 2000, 5(1): 95-110
- 柯江林,孙健敏,王娟.职场精神力量表的开发及信效度检验. 中国临床心理学杂志, 2014, 22(5): 826-830
- Ashmos DP, Duchon D. Spirituality at work: a conceptualization and measure. Journal of Management Inquiry, 2000, 9(2): 134-145
- Byrne CJ, Morton DM, Dahling JJ. Spirituality, religion, and emotional labor in the workplace. Journal of Management Spirituality and Religion, 2011, 8(4): 299-315
- Lee S, Lovelace KJ, Manz CC. Serving with spirit: An integrative model of workplace spirituality within service organizations. Journal of Management and Spirituality and Religion, 2014, 11(1): 45-64
- Hülshager UR, Schewe AF. On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. Journal of Occupational Health Psychology, 2011, 16(3): 361-389
- Scott BA, Barnes CM. A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. Academy of Management Journal, 2011, 54(1): 116-136
- Brotheridge CM, Lee RT. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 2002, 7(1): 57-67
- Yanchus NJ, Eby LT, Lance CE, Drollinger S. The impact of emotional labor on work-family outcomes. Journal of Voca-

- tional Behavior, 2010, 76(1): 105-117
- 12 卢永彪,李炳煌,展宁宁,吴文峰. 生活事件与初中生抑郁:班主任情绪劳动的调节作用. 中国临床心理学杂志, 2014, 22(5): 885-888
- 13 孙阳,张向葵. 幼儿教师情绪劳动策略与情绪耗竭的关系:心理资本的调节作用. 中国临床心理学杂志, 2013, 21(2):256-262
- 14 Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 1993, 18(1): 88-115
- 15 Benefiel M, Fry L, Geigle D. Spirituality and religion in the workplace: History, theory, and research. *Psychology of Religion and Spirituality*, 2014, 6(3): 175-187
- 16 Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 2005, 66(2): 339-357
- 17 Duchon D, Plowman DA. Nurturing the spirit at work: Impact on work unit performance. *The Leadership Quarterly*, 2005, 16(5): 807-833
- 18 Fry L, Hannah S, Noel M, Walumbwa F. Impact of spiritual leadership on unit performance. *The Leadership Quarterly*, 2011, 22(2): 259-270
- 19 Grandey AA. When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 2003, 46(1): 86-96
- 20 Diener Ed, Oishi S, Lucas RE. Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 2003, 54: 403-425
- 21 Brislin RW. The wording and translation of research instruments. In W Lonner, J Berry(Eds.), *Field methods in cross-cultural research*. Beverly Hills, CA: Sage, 1986. 137-164
- 22 Rego A, Cunha MPE. Workplace spirituality and organizational commitment: An empirical study. *Journal of Organizational Change Management*, 2008, 21(1): 53-75
- 23 Diener E, Wirtz D, Tov W, et al. New well-being measures: Short scales to assess flourishing and positive and negative feelings. *Social Indicators Research*, 2010, 97(2): 143-156
- 24 Cole MS, Walter F, Bruch H. Affective mechanisms linking dysfunctional behavior to performance in work teams: A moderated mediation study. *Journal of Applied Psychology*, 2008, 93(5): 945-958
- 25 Hayes AF. *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York, NY: The Guilford Press, 2012

(收稿日期:2015-01-04)

(上接第540页)

- 23 莫书亮,沈蔡娴,周宗奎. 大学生主观幸福感与心理控制源和应对方式的关系. 中国临床心理学杂志, 2009, 17(3): 292-294
- 24 李红,赵然,徐富明,等. 控制点在辅导员工作压力应对策略和职业倦怠间的中介作用. 中国临床心理学杂志, 2009, 17(2):207-209
- 25 马燕. 大学生心理控制源、焦虑与应对方式的关系研究. 河南科技学院学报, 2013, 6:78-80
- 26 姚娜. 大一新生人格、心理控制源与应对方式的关系研究. 西北大学, 2008

(收稿日期:2014-10-08)

(上接第543页)

- 12 江光荣. 中小学班级环境:结构与测量. *心理科学*, 2004, 4:839-843
- 13 王秀珍. 儿童行为问题的研究进展. *中国行为医学科学*, 2006, 7:667-668
- 14 肖凌燕. 儿童行为问题产生的原因及家庭干预. *社会特殊教育*, 2004, 1:62-67
- 15 高茗,陶芳标,张金霞,等. 少年儿童行为问题与家庭、学校因素关系. *中国公共卫生*, 2005, 9:1045-1048
- 16 Ablow JC, Measelle JR, Cowan PA, et al. Linking marital conflict and children's adjustment: The role of young children's perceptions. *Journal of Family Psychology*, 2009, 23(4): 485
- 17 李娟. 湖北省部分地区中小學生心理行为问题及影响因素研究. 华中科技大学. 硕士研究生学位论文, 2007
- 18 史俊霞,余毅震. 青少年攻击行为社会心理影响因素研究. *中国学校卫生*, 2007, 10:893-895
- 19 杨志伟,刘少文,李雪荣. 儿童行为问题、学业成绩与家庭环境的相关模型研究. *中国心理卫生杂志*, 2000, 4: 263-266
- 20 肖三蓉,徐光兴. 家庭环境影响青少年人格特质的性别差异. *心理学探新*, 2009, 2:71-75
- 21 钟宝亮,陈红辉,张建芳,等. 武汉市儿童少年行为问题的检出率及相关因素. *中国心理卫生杂志*, 2010, 11: 833-838
- 22 陈宁. 儿童问题行为与师生关系. 山东师范大学. 硕士研究生学位论文, 2005

(收稿日期:2014-11-10)