

双元压力对员工情绪劳动的影响

赵玉婷

(兰州财经大学 工商管理学院, 兰州 730010)

摘要:以资源保存理论为基础,探讨双元压力对员工情绪劳动影响的过程机制。采用问卷调查法,对 435 名企业基层工作人员的双元压力及对情绪的影响进行研究。研究结果显示:挑战性压力对表层行为产生抑制作用,对深层行为产生促进作用;阻碍性压力对表层行为产生促进作用,对深层行为产生抑制作用;情绪倦怠起到显著的中介效应。基于研究结论,提出管理启示和未来展望。

关键词:挑战性压力;阻碍性压力;情绪倦怠;表层行为;深层行为

中图分类号:F272.92 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2023)17-0111-07

随着“九九六”工作模式的盛行,内卷越来越严重,致使工作竞争日趋激烈。随之而来的是,工作压力不断增大,员工情绪势必会受到影响,届时员工会选择性地表达自己的情绪,因此,情绪劳动的相关话题也在近年来受到学者们越来越多的关注^[1]。

工作压力是一种个体对各种刺激做出生理、心理和行为反应的综合模式,也被称为工作应激,而工作压力源也是与压力相关的因素^[2]。本文借鉴 Cavanaugh 等^[3]的研究,将压力划分为两个维度:挑战性压力和阻碍性压力。情绪劳动是指个体调节外在行为表达和内在情绪感受以符合组织的情感表达规则^[4]。本文借鉴 Hochschild^[4]、莫申江和施俊琦^[5]的研究将情绪劳动划分为表层行为和深层行为。

个人特征^[6]、组织层面^[7]及情景因素^[8]等都会对情绪劳动产生影响。但是关于压力对情绪劳动的影响没有一致的结论:工作压力越大,中小学教师的表层扮演水平越高,深层扮演水平越低^[9]。又有研究发现,幼儿园教师职业压力及各维度与表层行为均呈显著正相关^[10]。为进一步研究双元压力对员工情绪劳动的影响,由于情绪倦怠既是双元压力的结果^[11-12],同时也是情绪劳动中表层行为和深层行为的前因,所以让情绪倦怠作为中介变量,观察双元压力对情绪劳动是否有不同影响。

综上,本文旨在探讨双元压力与员工情绪劳动之间的关系;阐述情绪倦怠对双元压力和员工情绪

劳动间关系的中介机制。

1 理论基础与研究假设

1.1 双元压力与情绪劳动

Cavanaugh 等^[3]通过元分析,将压力按属性划分为挑战性压力和阻碍性压力。挑战性压力是指促进员工在职业生涯发展的压力,如工作责任、时间压力、工作超负荷等;阻碍性压力是指阻碍员工完成工作目标的压力,如组织政治、官僚程序、工作不安全感等。

Hochschild^[4]提出情绪劳动是使顾客满意且需要被支付报酬的劳动。本文采用大多数学者认同的维度划分,将情绪劳动划分为两个维度:表层行为和深层行为^[5]。表层行为是一种通过面部表情的伪装来达到组织或工作要求需要展现的情绪;深层行为是指通过调节内心的情绪体验来达到外在的情绪表现与内心感受的一致。随着对情绪劳动的深入研究,越来越多的学者根据 Hochschild 的研究,按照其不同的调整情绪的方式,将其分为这两个维度^[13-14]。

资源保存理论认为,人们有努力获取和保护个人资源的本能。当人们认为自己即将或已经失去一些积极的资源,或者几乎没有获得新资源的可能时,导致无法满足他们对自愿的需求,无法获得预期的回报,他们就会产生压力、缺乏安全感。员工在平时工作中,在受到来自企业的挑战性压力时,认为自己获得了新的资源,就会表现出更多的深层行为、较少的表层行为;在受到

收稿日期:2023-05-19

作者简介:赵玉婷(1996—),女,河北唐山人,兰州财经大学工商管理学院,硕士研究生,研究方向为人力资源管理。

来自企业的阻碍性压力时,认为自己有失去资源的危险,本能地想要保护自己的资源,就会表现出更多的表层行为来伪装自己,内外不一致,不愿有深层行为。

基于上述论述,提出以下假设。

- H1a:挑战性压力负向影响表层行为;
- H1b:阻碍性压力正向影响表层行为;
- H1c:挑战性压力正向影响深层行为;
- H1d:阻碍性压力负向影响深层行为。

1.2 情绪倦怠的中介作用

情绪倦怠是指个体情绪资源过度消耗所产生的一种无力感,并引发紧张、焦虑等负面情绪^[15]。工作压力会让员工产生情绪耗竭、积极情绪和消极情绪^[16]。由资源保存理论可知,对于一些诸如时间、精力、社会支持等资源,个体会选择努力地去获取、保存、维持这些资源,尽量减少已有资源的损失,当这些资源到损害、威胁或是得不到应有的回馈时,就会引发员工的负面情绪。因此,面对挑战性压力时,员工会产生积极的情绪,努力完成工作;面对阻碍性压力时,员工为了履行工作职责,往往需要更多的精神和身体力量,紧张的时间压力和工作压力会侵蚀员工的情绪资源,产生焦虑、苦恼等消极的情绪反应。

基于上述论述,提出以下假设。

- H2a:挑战性压力负向影响情绪倦怠;
- H2b:阻碍性压力正向影响情绪倦怠。

根据资源保存理论,员工在感受到情绪倦怠时,往往会隐藏自己的情绪,维持外在的情绪表现,在表面上调整自己的行为,伪装真实的感受和行为,促进其表层行为的产生,并不能真正触及员工的内心,会减少其深层行为。

基于上述论述,提出以下假设。

- H3a:情绪倦怠正向影响表层行为;
- H3b:情绪倦怠负向影响深层行为。

企业员工内心的情绪,不论是积极的还是消极的,都会对员工情绪劳动产生影响,这种影响是不一样的^[17],而且在工作中难免会出现负面的事件,会让人觉得特别“心累”,但为了工作只能勉为其难去做、去沟通,导致负向情绪的产生^[18]。员工的心理资源是有限的,上述提到的负向情绪会消耗心理资源^[19],根据资源保持理论,深层行为是需要这些资源来维系的,因此,这种深层行为就很难继续,员工就会过多地使用表层行为。

基于上述论述,提出以下假设。

H4a:情绪倦怠在挑战性压力与表层行为间起中介作用;

H4b:情绪倦怠在挑战性压力与深层行为间起中介作用;

H4c:情绪倦怠在阻碍性压力与表层行为间起中介作用;

H4d:情绪倦怠在阻碍性压力与深层行为间起中介作用。

基于上述假设,构建图 1 所示的模型。

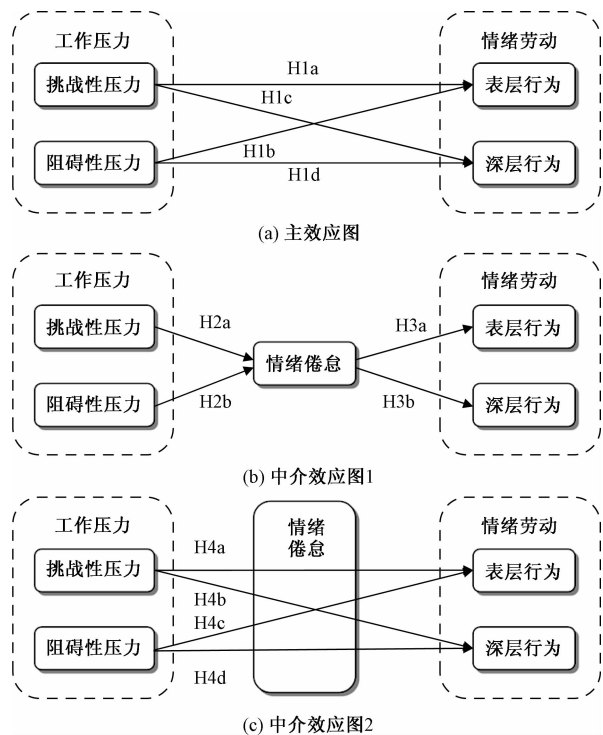


图 1 研究模型

2 研究方法

2.1 数据收集

采用问卷调查法,将通过初试检验之后的正式问卷发放给已经工作的基层人员,在员工填问卷之前,告诉他们问卷数据仅用于学术研究,并且给予一定的红包奖励。问卷发放时间为 2022 年 3—5 月,共回收 435 份问卷,剔除答题时间过长和过短等问卷后,共剩余有效问卷 400 份,有效回收率为 91.95%。

问卷调查样本的人口统计学变量特征见表 1。

2.2 变量测量

2.2.1 挑战性-阻碍性压力

采用 Cavanaugh 等^[3]开发的有关工作压力的量表。该量表共有 11 个题项,其中 A1~A6 为挑战性压力测试的题项,包括“工作中要求我做的事情有

表 1 调查样本的人口统计学变量特征

变量	选项	数量/人	占比/%
性别	男	191	47.8
	女	209	52.3
年龄	20 岁以下	4	1.0
	20~30 岁	233	58.3
	31~40 岁	130	32.5
	41~50 岁	22	5.5
	50 岁以上	11	2.8
学历	专科及以下	132	33.0
	本科	232	58.0
	硕士	34	8.5
	博士及以上	2	0.5
工作年限	1 年以下	13	3.3
	1~3 年	162	40.5
	4~6 年	129	32.3
	7~9 年	58	14.5
	10 年及以上	38	9.5
企业类型	国企或事业单位	129	32.3
	民营企业	129	32.3
	外商独资或中外合资	86	21.5
	其他	56	14.0

很多”等,Cronbach’s α 为 0.96;B1~B5 为阻碍性压力测试的题项,包括“我感觉我的职业生涯没有进展”等,Cronbach’s α 为 0.914。问卷采用李克特 5 分量表,1~5 分别代表“完全不同意”“比较不同意”“一般”“比较同意”“完全同意”。

2.2.2 情绪倦怠

采用 Maslach 等^[20]及施春红等^[21]、李超平和时勘^[22]开发的量表。该量表共有 5 个题项,分别为 C1~C5,包括“工作让我感觉身心俱惫”^[23]等,Cronbach’s α 为 0.912。

2.2.3 情绪劳动

采用 Grandey 和 Alicia^[24]开发的情绪劳动量表,分为表层行为和深层行为。该量表共设计了 11 个题项,其中前 5 个题项 D1~D5 是表层行为的测试题,包括“即使心情不好,我也会表现出一副愉悦的样子”等,Cronbach’s α 为 0.951;后 6 个题项 E1~E6 是深层行为的测试题,包括“面对同事和工作时,我所表达的情绪是发自内心的”等,Cronbach’s α 为 0.929。

2.3 分析方法

用 SPSS22.0 对数据样本进行信效度检验、相关性分析以及描述性统计和回归分析,从而检验研究假设。

3 数据分析与结果

3.1 信效度分析

3.1.1 信度分析

信度分析是对量表的可靠度进行分析,检验通过同一量表测量能否得到一致的结果。在实证研究中,研究者一般会采用 Cronbach’s α 进行检验,Cronbach’s α 代表了量表内部一致性的程度,信度系数越高,表示信度越好。

表 2 显示,挑战性压力量表、阻碍性压力量表、情绪倦怠量表、表层行为量表、深层行为量表的 Cronbach’s α 信度系数分别为 0.96、0.914、0.912、0.951、0.929,可以看出其 Cronbach’s α 信度系数均超过了 0.9,这表明本文所选取的测量工具是可靠的,内部具有较好的一致性。

表 2 信度分析结果

维度	Cronbach’s α	项数
挑战性压力	0.960	6
阻碍性压力	0.914	5
情绪倦怠	0.912	5
表层行为	0.951	5
深层行为	0.929	6

3.1.2 效度分析

对问卷中所有维度的题项分别进行因子分析,结果见表 3,得到 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值为 0.974,表明适合做因子分析。Bartlett 检验的显著性水平均为 0.000,均小于 0.01。运用主成分分析法,从问卷量表的 22 个题项中提取出了 5 个主要因子(F_A 、 F_B 、 F_C 、 F_D 、 F_E),方差贡献率均在 70% 以上。

表 3 因子分析结果

维度	KMO 值	Bartlett 的球形度检验(Sig.)	方差贡献率/%
所有题项	0.974	0.000	75.58
挑战性压力 A	0.913	0.000	83.59
阻碍性压力 B	0.891	0.000	74.48
情绪倦怠 C	0.879	0.000	74.23
表层行为 D	0.900	0.000	83.67
深层行为 E	0.918	0.000	73.92

3.2 相关性分析

各变量的均值和标准差见表 4。各变量之间的相关系数见表 5。由表 5 可以看出,挑战性压力与情绪倦怠显著负相关($R=-0.953$, $P<0.01$),与表

表 4 变量的均值和标准差

变量	均值	标准差
性别	1.523	0.500 1
年龄	2.508	0.739 1
学历	1.765	0.617
工作年限	2.865	1.022
企业类型	2.173	1.034 6
挑战性压力	3.081 7	1.304 73
阻碍性压力	2.993	1.128 15
情绪倦怠	2.991	1.102 8
表层压力	2.966 5	1.308 46
深层压力	3.095	1.132 3

层行为显著负相关($R=-0.958,P<0.01$),与深层行为显著正相关($R=0.960,P<0.01$);阻碍性压力与情绪倦怠显著正相关($R=0.971,P<0.01$),与表层行为显著正相关($R=0.955,P<0.01$),与深层行为显著负相关($R=-0.956,P<0.01$);情绪倦怠与表层行为显著正相关($R=0.962,P<0.01$),与深层行为显著负相关($R=-0.961,P<0.01$)。表明主要变量之间存在显著的相关关系,可以进行进一步检验。

3.3 假设检验

3.3.1 主效应检验

使用 SPSS22.0 版本软件,运用层次回归法,对问卷数据做主效应假设检验,结果见表 6、表 7。在回归模型中,首先加入控制变量,然后加入自变量,分析的结果是:挑战性压力对员工表层行为呈现显著负向影响($\beta=-0.533,P<0.001$),而阻碍性压力对员工表层行为呈现显著正向影响($\beta=0.437,P<0.001$),因此,假设 H1a 和 H1b 得到验证;挑战性压力对员工深层行为呈现显著正向影响($\beta=0.571,P<0.001$),而阻碍性压力对员工深层行为呈现显著负向影响($\beta=-0.404,P<0.001$),因此,假设 H1c 和 H1d 得到验证。情绪倦怠与表层行为之间存在显著的正相关($\beta=0.496,P<0.001$),情绪倦怠与深层行为之间存在显著的负相关($\beta=-0.457,P<0.001$),因此,假设 H3a 和 H3b 得到验证。

由表 7 可知,考虑了控制变量,并且在回归模型中加入了中介变量情绪倦怠,在这之后,挑战性压力对情绪倦怠具有显著的负向影响($\beta=-0.202,P<0.001$),阻碍性压力对情绪倦怠具有显著的正向影响($\beta=0.774,P<0.001$),因此,假设 H2a 和 H2b 得到验证。

表 5 变量间相关系数

变量	性别	年龄	学历	年限	企业	A	B	C	D	E
性别	1									
年龄	-0.034	1								
学历	0.115 *	-0.392**	1							
年限	-0.092	0.831**	-0.531**	1						
企业	0.034	0.098 *	-0.105 *	0.115 *	1					
A	0.039	-0.027	0.012	-0.051	-0.280**	1				
B	-0.033	0.031	-0.017	0.055	0.269**	-0.969**	1			
C	-0.042	0.035	-0.030	0.061	0.267**	-0.953**	0.971**	1		
D	-0.044	0.009	-0.007	0.022	0.276**	-0.958**	0.955**	0.962**	1	
E	0.044	-0.032	0.031	-0.044	-0.263**	0.960**	-0.956**	-0.961**	-0.967**	1

注:**表示在 0.01 水平(双侧)上显著相关;*表示在 0.05 水平(双侧)上显著相关。

表 6 层次回归分析结果 1

变量	表层行为				深层行为			
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4
	β	β	β	β	β	β	β	β
性别	-0.056	-0.009	-0.012	-0.009	0.052	0.006	0.008	0.005
年龄	-0.029	0.022	0.021	0.021	0.011	-0.041	-0.040	-0.040
学历	0.031	-0.013	-0.011	-0.004	-0.010	0.035	0.033	0.026
工作年限	0.025	-0.055	-0.055	-0.056	-0.023	0.057	0.058	0.058
企业类型	0.281	0.012	0.014	0.013	-0.265	0.005	0.004	0.005
F_A		-0.957	-0.533	-0.434		0.963	0.571	0.479
F_B			0.437	0.053			-0.404	-0.051
F_C				0.496				-0.457
F	6.872	751.441	765.451	850.199	6.175	780.413	777.939	833.188
R^2	0.080	0.920	0.932	0.946	0.073	0.923	0.933	0.945

表 7 层次回归分析结果 2

变量	情绪倦怠					
	模型 1		模型 2		模型 3	
	β	t	β	t	β	t
性别	-0.049	-0.991	-0.002	-0.152	-0.007	-0.549
年龄	-0.050	-0.565	0.001	0.047	-0.001	-0.044
学历	0.026	0.444	-0.018	-0.971	-0.015	-1.040
工作年限	0.081	0.854	0.002	0.071	0.001	0.059
企业类型	0.267	5.454	-0.001	-0.053	0.001	0.100
F_A			-0.951	-58.950	-0.202	-4.208
F_B					0.774	16.208
F	6.445		631.917		939.855	
R^2	0.076		0.906		0.944	

3.3.2 情绪倦怠的中介效应检验

进行中介效应检验,在 Bootstrap 方法(5 000 次)的模型中加入中介变量-情绪倦怠,结果见表 8~表 11。由表 8 可知,挑战性压力对表层行为有负向影响,但其效应是有所减弱的,回归系数是-0.464 3,中介效应系数为-0.494 1,情绪倦怠中介效的 95%置信区间[-0.614 7,-0.354 8]的下限和上限均不包含 0,说明在挑战性压力与表层行为之间,情绪倦怠存在部分中介作用,假设 H4a 得到验证。

由表 9 可知,挑战性压力对深层行为有正向影响,但其效应有所减弱,回归系数为 0.498 2,中介效应系数为 0.461 7,95%置信区间为[0.309 4,0.610 6]均不包含 0,说明在挑战性压力与深层行为之间,情绪倦怠存在部分中介作用,假设 H4b 得到验证。

由表 10 可知,阻碍性压力对员工表层行为有正向影响,效应有所增强,回归系数为 0.386 4,中介效应系数为 0.569 7,95%置信区间为[0.392 5,0.712 4]均不包含 0,说明在阻碍性压力与表层行为之间,情绪倦怠存在部分中介作用,假设 H4c 得到验证。

表 8 情绪倦怠中介效应 Bootstrap 检验 1

效应类型	效应值	标准误	95%置信区间
总效应	-0.958 4	0.014 3	[-0.986 6,-0.930 3]
直接效应 ($F_A \rightarrow F_D$)	-0.464 3	0.038 7	[-0.540 3,-0.388 3]
间接效应 ($F_A \rightarrow F_C \rightarrow F_D$)	-0.494 1	0.067 6	[-0.614 7,-0.354 8]

表 9 情绪倦怠中介效应 Bootstrap 检验 2

效应类型	效应值	标准误	95%置信区间
总效应	0.959 8	0.014 1	[0.932 2,0.987 5]
直接效应 ($F_A \rightarrow F_E$)	0.498 2	0.038 9	[0.421 8,0.574 6]
间接效应 ($F_A \rightarrow F_C \rightarrow F_E$)	0.461 7	0.079 3	[0.309 4,0.610 6]

表 10 情绪倦怠中介效应 Bootstrap 检验 3

效应类型	效应值	标准误	95%置信区间
总效应	0.955 1	0.014 9	[0.925 9,0.984 3]
直接效应 ($F_B \rightarrow F_D$)	0.386 4	0.053 6	[0.281 0,0.491 8]
间接效应 ($F_B \rightarrow F_C \rightarrow F_D$)	0.569 7	0.083 6	[0.392 5,0.712 4]

表 11 情绪倦怠中介效应 Bootstrap 检验 4

效应类型	效应值	标准误	95%置信区间
总效应	-0.954 6	0.014 9	[-0.984 0,-0.925 3]
直接效应 ($F_B \rightarrow F_E$)	-0.409 3	0.054 6	[-0.516 7,-0.301 9]
间接效应 ($F_B \rightarrow F_C \rightarrow F_E$)	-0.545 3	0.094 1	[-0.709 1,-0.352 4]

由表 11 可知,阻碍性压力对员工深层行为有负向影响,但是效应有所减弱,回归系数为-0.409 3,中介效应系数为-0.545 3,95%置信区间为[-0.709 1,-0.352 4]均不包含 0,说明在阻碍性压力与深层行为之间,情绪倦怠存在部分中介作用,假设 H4d 得到验证。

4 结论与讨论

4.1 研究结论

基于资源保存理论,探究了二元压力与情绪劳动之间的关系,并且探讨了情绪倦怠的中介作用,得出以下结论:

1)挑战性压力负向影响表层行为,正向影响深层行为;阻碍性压力正向影响表层行为,负向影响深层行为。

2)情绪倦怠在挑战性-阻碍性压力与员工的情绪劳动之间起到中介作用。通过增大员工的情绪倦怠来间接影响挑战性压力对员工表层行为的消极性,降低员工的情绪倦怠来间接影响挑战性压力对员工深层行为的积极性;情绪倦怠的增大间接产生了阻碍性压力对员工表层行为的消极影响,情绪倦怠的降低间接产生了阻碍性压力对员工深层行为的积极影响。

4.2 理论贡献

首先,通过区分不同属性的工作压力,在资源保存理论的基础上,揭示了二元压力作用于员工情绪劳动的中介机制,进一步研究了情绪劳动的前因变量和形成机制,丰富了情绪劳动的研究成果。其次,以往研究情绪劳动对情绪衰竭(耗竭)影响的文献较多,探讨情绪倦怠对情绪劳动影响的研究少之又少,丰富了现有研究。最后,大多数研究直接探究压力源(挑战性压力和阻碍性压力)^[25]对情绪劳

动的直接影响,本文研究了情绪倦怠在二元压力和情绪劳动之间发挥的中介效应,研究证明二元压力可以通过不同的路径影响员工的情绪劳动。

4.3 管理启示

1)由于挑战性压力和阻碍性压力对员工情绪劳动中的表层行为和深层行为有不同的作用,因此,管理者应该区分工作中不同性质的压力,适当提升工作的时间责任、工作时间、工作超负荷等挑战性压力,同时减少角色冲突、工作不安全感、官僚程序等阻碍性压力,引导员工正确地看待压力,积极应对压力。

2)在现实生活中,挑战性压力和阻碍性压力往往是同时存在的,在本文中也有所体现,通过回归分析的结果可以知道,挑战性压力对员工情绪劳动的影响比阻碍性压力对员工情绪劳动的影响要明显。所以,在企业管理过程中,组织管理者应适当为员工创造挑战性压力,激发团队活力,促使企业的快速发展。

3)组织和管理者可以通过情绪的培训、员工心理的疏导等方式,帮助员工排解不良情绪,减少情绪倦怠的产生;或者增加员工可以释放压力的场所,缓解员工情绪,在压力大时可以短暂休息。

4)组织应当提高对员工深层行为的重视,帮助调整企业员工的情绪状态及心理变化,加强意识教育。员工意识的提升有助于员工调整好自己的心态和情绪,这样既能让员工提高工作效率,又能让员工更好地保护自己。当有负向情绪产生时,员工可以进行自我调节,将学到的深层行为策略利用起来,可以更好地完成工作。

4.4 局限与展望

本文的不足之处在于:首先,对挑战性-阻碍性压力综合在一起的影响比较欠缺,如当工作时间和工作责任增加时,会不会对角色冲突和责任分割有影响,或者挑战性压力和阻碍性压力一起对员工情绪劳动的影响等,未来可以增加对比分析和综合分析。其次,收集的数据均来自企业基层员工,未来应该考虑员工与领导匹配进行下一步的研究。最后,采用的是横断研究,所涉时间跨度较短,调查内容的广度和深度受限,未来应考虑采用纵向研究,延长调查周期,更准确地测量各变量之间的关系。

参考文献

[1] 房俨然,魏薇,罗萍,等.员工负性情绪对情绪劳动策略的

影响[J].心理学报,2019,51(3):353-365.

[2] 蒋丽君.挑战性-阻碍性压力源研究综述[J].合作经济与科技,2019(24):127-128.

[3] CAVANAUGH M A, BOSWELL W R, ROEHLING M V, et al. An empirical examination of self-reported work stress among U. S. managers[J]. Journal of Applied Psychology, 2000, 85(1): 65-74.

[4] HOCHSCHILD A R. The managed heart[M]. Berkeley: University of California Press, 1983.

[5] 莫申江,施俊琦.情绪劳动策略对主动破坏行为的影响[J].心理学报,2017,49(3):349-358.

[6] NISA S, NAIYAR U, LONE M A, et al. Emotional labor and gender: a study of bank tellers in Kashmir[J]. Asian Journal of Management, 2022, 13(2): 134-138.

[7] 范雯.国有企业管理人员组织承诺对情绪劳动的影响研究:基于BP神经网络模型[J].甘肃社会科学,2022(1):227-236.

[8] CHENG P F, LIU Z Z, ZHOU L F. Transformational leadership and emotional labor: the mediation effects of psychological empowerment[J]. International Journal of Environmental Research and Public Health, 2023, 20(2): 1030-1030.

[9] 李鹏,张志超,杨洋,等.工作压力对中小学教师职业倦怠的影响:情绪劳动和工作满意度的链式中介作用[J].心理与行为研究,2022,20(3):412-418.

[10] 蔡永辉,程秀兰,李玲.幼儿园教师职业压力、应对方式和情绪劳动的关系研究[J].陕西学前师范学院学报,2022,38(1):69-76.

[11] 叶霞.中小学教师工作压力与情绪耗竭关系的实证研究[D].成都:电子科技大学,2021.

[12] 谢玉瑾,焦杨,刘颖,等.北京市快递员工作压力对情绪耗竭和工作满意度的影响[J].工业卫生与职业病,2021,47(6):463-465,469.

[13] SILBAUGH M W, BARKER D B, ARGHODE V. Emotional labor, emotional intelligence, and burnout among school principals: testing a mediational model[J]. Leadership and Policy in Schools, 2023, 22(1): 73-86.

[14] 周春燕,侯雅蓉,黄海,等.中小学教师心理授权对职业倦怠的影响:表层行为和深层行为的不同作用[J].中国临床心理学杂志,2022,30(3):583-587.

[15] 周厚余.情绪劳动策略对小学特殊教育教师离职意向的影响:情绪倦怠的中介作用[J].杭州师范大学学报(自然科学版),2021,20(6):584-590.

[16] YU T, LI J Y, HE L D, et al. How work stress impacts emotional outcomes of Chinese college teachers: the moderated mediating effect of stress mindset and resilience [J]. International Journal of Environmental Research and Public Health, 2022, 19(17): 10932-10932.

[17] 李英姬.教师情绪劳动:研究述评与展望[J].吉林工程技术师范学院学报,2022,38(4):80-83.

[18] 张翌.心累:警惕情绪劳动过度[J].人力资源,2023(7):96-98.

[19] 麻雨婷,张宝山.老年人负性情绪的联合发展轨迹与心

理资源的关系:基于潜类别增长的分析[J]. 西南大学学报(自然科学版),2022,44(10):10-20.

[20] MASLACH C, JACKSON S E, LEITER M P. The Maslach burnout inventory manual[M]. Evaluating Stress: A Book of Resources,1997.

[21] 施春红,李超平,时勘. 测算人力资源水平[J]. 企业管理, 2002(11):49.

[22] 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(5):677-684.

[23] 史灿灿. 挑战性-阻碍性压力源、情绪衰竭与沉默行为的关系研究[D]. 大连:东北财经大学,2017.

[24] 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.

[25] 刘得格,时勘,王永丽,等. 挑战-阻碍性压力源与工作投入和满意度的关系[J]. 管理科学,2011,24(2):1-9.

The Effect of Binary Stress on Employees’ Emotional Labor

ZHAO Yuting

(School of Business Administration,Lanzhou University of Finance and Economics,Lanzhou 730010,China)

Abstract: Based on resource conservation theory, the process mechanism of the effect of dual stress on employees’ emotional labor is explored. Based on the questionnaire method, 435 grassroots workers in companies are taken as the research object to study their stress and the affecting on their emotion. The findings show that challenging stress has an inhibitory effect on surface behavior and a facilitative effect on deep behavior, and hindering stress has a facilitative effect on surface behavior and an inhibitory effect on deep behavior. Emotional burnout plays a significant mediating effect. Based on the conclusions, management implications and future perspectives are put forward.

Keywords:challenging stress;hindering stress;emotional burnout;superficial behavior;deep behavior