

信息过载对员工工作倦怠的影响研究

——领导-成员交换的调节效应

石文雪, 孙明贵

(东华大学旭日工商管理学院, 上海 200051)

摘要: 以320名员工为研究对象,探究信息过载对工作倦怠的影响,引入工作焦虑来揭开二者之间的黑箱,并探讨领导-成员交换的调节机制。结果表明,信息过载与工作倦怠三维度(情绪耗竭、去个性化、个人成就感降低)均存在显著正相关关系;工作焦虑在信息过载对工作倦怠三维度的影响中均发挥中介作用;领导-成员交换不仅负向调节信息过载通过工作焦虑影响工作倦怠的间接作用,也负向调节信息过载对去个性化维度的直接影响。

关键词: 信息过载; 工作倦怠; 领导-成员交换; 工作焦虑

中图分类号: C936 **文献标志码:** A **文章编号:** 1671-1807(2024)02-0050-08

官方数据表明,2022年钉钉中企业组织数超过2 300万,企业微信中的企业数量达到了1 000万^①,社交媒体在工作场所中的使用愈加普遍。这一现象在带来工作交流便利等好处之外,还令员工不可避免地淹没在企业社交媒体产生的大量信息中,造成信息过载^[1]。因此,明确员工信息过载的不良后果并进行干预是极其重要的。信息过载是指个体接收到的信息量超出其信息处理能力,会导致时间压力和心理压力。工作倦怠就是个体在高强度工作等压力环境下长期累积形成的身心疲惫的状态。因此,本文试图探究信息过载对员工工作倦怠的影响,揭开二者之间的“黑箱”,并探究如何缓解信息过载产生的此种后果。

1 文献回顾

以往对信息过载的研究集中在两个方面:一是探讨信息过载与工作压力的关系^[2];二是探讨信息过载会对员工工作态度带来负面影响^[3-4]。信息过载的员工会产生很强的工作压力,从而带来更强的压力反应^[2]。信息过载意味着员工的能力不足以处理所接收的信息,员工会失去对当前情境的控制感,从而产生工作压力。工作倦怠是工作场所中的一种普遍现象,是员工在压力环境下累积形成的一种工作状态,包括情绪耗竭、去个性化、个人成就感

降低三个维度。因此,信息过载可能为工作倦怠的形成提供前提条件。另外,过量信息也会分散员工注意力,导致员工工作绩效下降^[5]、决策质量降低^[6],从而陷入自我怀疑和工作焦虑,并加剧员工的疲劳^[7],更有可能造成工作倦怠。因此,信息过载有可能导致员工产生工作焦虑这一负面情绪,并进一步导致工作倦怠。

如果信息过载会加重员工的工作倦怠,那么组织应该如何缓解这一负面影响呢?根据资源保存理论,当员工自身资源遭受威胁或者大量损耗时,及时进行资源的补充是至关重要的,能在很大程度上减少员工的消极行为。以往研究指出,领导者的支持可以减少压力源导致的员工自我损耗^[8],由此可以看出领导者是员工获得资源的重要渠道之一。领导-成员交换(leader-member exchange, LMX)是领导和员工之间在工作场所发生的交换关系。相较于低质量的领导-成员交换,在高质量的领导成员交换中,领导与员工之间除了基于雇佣契约的经济交换,还包括工作资源、情感支持等方面的社会交换。因此,本文引入领导-成员交换来探究其在信息过载与工作倦怠之间的调节作用。

综上所述,引入工作焦虑作为中介变量,领导-成员交换作为调节变量,系统探究信息过载对员工

收稿日期: 2023-11-08

作者简介: 石文雪(2000—),女,山东德州人,硕士研究生,研究方向为组织行为学与人力资源管理;通信作者孙明贵(1963—),男,山东莱州人,教授,博士,博士研究生导师,研究方向为组织行为学与人力资源管理。

^①数据来源于钉钉7.0产品发布会和企业微信2022新品发布会。

工作倦怠的影响效应及影响路径,同时考察如何缓解信息过载的消极效应,从而为组织管理员工信息过载和工作倦怠提供理论依据和决策参考。本文的贡献在于:一是揭示了信息过载对工作倦怠的作用机制,即工作焦虑在信息过载与工作倦怠之间起着中介作用;二是探究了缓解信息过载负面效应的情景条件,即 LMX 在信息过载与工作倦怠之间的调节作用。

2 研究假设

2.1 信息过载与工作倦怠

信息过载代表着员工需要处理的信息超出自身能力的一种不良状态,根据工作要求-资源模型的观点,当个体资源与工作对个体的要求之间产生不匹配、不平衡时,就会产生工作倦怠。此外,工作倦怠是员工长期处于压力环境下工作,且个体自身无法有效排解从而产生的一种长期反应^[9]。一方面,信息过载是对个体信息处理能力的挑战,会加重工作压力,导致其对工作的热情消减^[3];另一方面,企业社交媒体能突破时间、空间局限的特点,使员工每时每刻都能接收到大量工作信息,无法完全将工作与生活分隔开,因此个体会不断感受到由于信息过载带来的持续性的工作压力,从而更有可能造成倦怠。基于此,提出以下假设。

信息过载对工作倦怠有显著正向影响(H1);

信息过载对情绪耗竭有显著正向影响(H1a);

信息过载对去个性化有显著正向影响(H1b);

信息过载对个人成就感降低有显著正向影响(H1c)。

2.2 工作焦虑的中介作用

信息过载暗含着工作量大的特征,同时领导者对员工任务完成质量的标准并不会降低,因此员工可能会对自己能否按时完成任务以及任务完成质量产生焦虑。此外,研究发现企业社交媒体可以随时接收信息的“便利性”会引发员工的错失焦虑^[10],即员工会担心自己错过重要的工作信息。

此外,工作焦虑作为一种负面的心理状态,会大量损耗员工的资源。Calderwood 等^[11]的研究表明,工作焦虑会干扰个体在工作之后的资源恢复过程,产生“情感反刍”,使员工处于持续的不安状态。因此,工作焦虑会进一步损耗个体资源,而资源的损耗会进一步导致工作倦怠^[12]。

综上所述,信息过载会使员工对任务完成情况、错失重要信息等产生焦虑,这种焦虑会进一步消耗员工自身资源,从而增加员工的工作倦怠感。

基于此,提出第以下假设。

工作焦虑在信息过载与工作倦怠之间起中介作用(H2);

工作焦虑在信息过载与情绪耗竭之间起中介作用(H2a);

工作焦虑在信息过载与去个性化之间起中介作用(H2b);

工作焦虑在信息过载与个人成就感降低之间起中介作用(H2c)。

2.3 领导-成员交换的调节作用

根据资源保存理论,外部资源的获得是缓解个体因资源枯竭而产生压力的有效策略。此外,根据社会交换理论,处于高质量的领导-成员交换中,员工可以得到大量领导提供的资源,既包括工作资源,也包括情感资源^[13],有利于弥补员工资源的流失,这种资源的及时补偿可以有效恢复员工身体和心理的疲惫状态,缓解压力和负面情绪,降低工作倦怠。

根据社会交换理论,面对领导的信任、尊重、支持等情感资源,员工也会以更积极的心态解读领导的行为^[14],对领导的行为倾向于进行正向归因^[15],对工作也有着更强的主动性和责任感^[16]。因此,在高质量的领导-成员交换中,员工即使面临信息过载,也会对其进行正向的理解和归因,认为这是领导者的信任和重视,是“能力越大,责任就越大”的表现。基于此,提出以下假设。

领导-成员交换在信息过载对工作倦怠的直接影响中起负向调节作用(H3);

领导-成员交换在信息过载对情绪耗竭的直接影响中起负向调节作用(H3a);

领导-成员交换在信息过载对去个性化的直接影响中起负向调节作用(H3b);

领导-成员交换在信息过载对个人成就感降低的直接影响中起负向调节作用(H3c)。

信息过载本质上是员工工作负担过重,会使员工对自己能否完成任务及任务完成质量产生不确定感,从而导致工作焦虑的产生。根据不确定管理理论,当个体无法做出有效预测时,会借助所处情境中能获取的信息来消除或者降低不确定感。对于处于高质量领导-成员交换中的员工来说,领导就是一种有效的信息来源。一方面,员工会得到领导的情感支持,从而增强信心,对任务完成情况做出更积极的预测^[17],减少焦虑;另一方面,员工在与领导的频繁、深入交流中,更能明白领导的真实想法,

从而确定任务的优先级^[18],领导也会通过提供方向、下达更明确的任务指示、提供帮助来缩小员工所需处理信息的范围。基于此,提出以下假设。

领导-成员交换在信息过载对工作焦虑的直接影响中起负向调节作用(H4)。

综上所述,经历信息过载的员工更容易产生工作焦虑这一情绪反应,进而导致工作倦怠这一状态。与此同时,领导-成员交换调节信息过载与工作焦虑之间的关系。由此可以推断,当员工处于高质量领导-成员交换中时,领导为员工提供的工作资源和情感支持,会降低员工的不确定感,缓解员工因信息过载产生的工作焦虑,从而缓解信息过载导致的压力,有利于员工的资源恢复和补充,进而缓解工作倦怠。基于此,提出以下假设。

领导-成员交换在信息过载通过工作焦虑对工作倦怠的间接影响中起负向调节作用(H5)。

理论模型如图1所示。

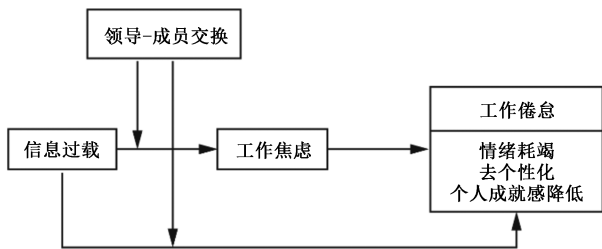


图1 理论模型

3 研究设计

3.1 数据收集

调查对象主要来自上海、山东、广东等地,集中在互联网/通信、教育等行业。问卷数据均来源于线上采集。问卷数据收集方式包括拜托在互联网公司实习期间的同事及身边已就业的朋友和家人如实填写、通过在职研究生群收集问卷。问卷的收集均征得被调查者同意。问卷收集时间为2023年6—10月,共发放问卷400份,将用时过短、在当前公司工作年限低于一年、未通过注意力检测题的问卷剔除,共回收有效问卷320份,有效问卷率为79.75%。

在性别方面,样本中女性占比为51.10%,男性占比为48.90%;在年龄方面,18~25岁占比为37.0%,26~30岁占比为35.7%,31~40岁占比为16.6%,40岁以上占比为10.7%;在学历方面,高中及以下占比为3.1%,大学专科占比为14.4%,大学本科占比为56.7%,研究生及以上占比为25.7%;

在当前公司工作年限方面,剔除了在当前公司工作不满1年的问卷,因此有效问卷中工作年限均大于1年,在当前公司工作年限为1~2年的样本占比为46.7%,3~5年占比为38.6%,6~10年占比为7.8%,10年以上占比为6.9%。

3.2 变量测量

除了信息过载量表,变量测量所采用的问卷均为在中国情景下得到广泛使用的成熟量表。所有量表题项均采用Likert 5点计分法,1~5分分别表示“非常不符合”到“非常符合”。

信息过载。参考李旭等^[19]、陈琼等^[20]开发的量表进行设计,共包含6题项,如“要理解接收到的全部信息是困难的”,量表Cronbach's α 系数为0.87,量表信度良好。

工作焦虑。工作焦虑的测量采用Parker和DeCotiis^[21]提出的量表,共5个测量题项,如“我因为工作感到烦躁或紧张”,量表Cronbach's α 系数为0.82,量表信度良好。

工作倦怠。采用由李超平和时勘^[22]修订的工作倦怠量表,分为情绪耗竭、去个性化及个人成就感降低三个维度,共15个题项,如“工作让我感到身心疲惫”量表各维度的Cronbach's α 系数分别为0.93、0.90、0.92,量表信度良好。

领导-成员交换。选用Graen和Uhl-Bien^[23]开发的LMX-7量表,共7个题项,如“我知道直接领导或上级对我工作的满意程度”,量表Cronbach's α 系数为0.90,量表信度良好。

控制变量。由于年龄、性别、学历、在当前公司工作年限会对工作倦怠产生影响^[24],因此将以上人口统计变量设为控制变量。

4 研究结果

4.1 共同方法偏差检验

采用在验证性因子分析中加入共同方法因子来检验共同方法偏差。将加入共同方法因子的模型与原模型就验证性因子分析结果进行比较,得出以下结果:CFI、TLI、RFI的提高幅度未超过0.1 ($\Delta CFI = 0.018$, $\Delta TLI = 0.016$, $\Delta RFI = 0.015$), RMSEA、SRMR的降低幅度未超过0.05 ($\Delta RMSEA = -0.006$, $\Delta SRMR = -0.01$)。因此,不存在明显的共同方法偏差。

4.2 验证性因子分析

使用AMOS24.0进行验证性因子分析(CFA),以检验模型的结构效度及信息过载、工作焦虑、工作倦怠与领导-成员交换之间的区分效度。由表1

可知,六因子模型拟合优度达到统计学可接受水平($\chi^2/df = 2.16$, $RMSEA = 0.06$, $IFI = 0.92$, $TLI = 0.92$, $CFI = 0.93$),且明显优于其他模型,因此研究模型具有良好的结构效度,各变量间区分效度良好。

4.3 描述性统计与相关性分析

使用 SPSS 23.0 对各变量进行描述性统计分析和 Pearson 相关性分析,结果如表 2 所示。结果显示,信息过载与工作倦怠的三个维度正相关(情绪耗竭: $r = 0.64$, $P < 0.01$;去个性化: $r = 0.57$, $P < 0.01$;个人成就感降低: $r = 0.39$, $P < 0.01$);信息过载与工作焦虑正相关($r = 0.57$, $P < 0.01$);工作焦虑与工作倦怠的三个维度正相关(情绪耗竭: $r = 0.77$, $P < 0.01$;去个性化: $r = 0.74$, $P < 0.01$;个人成就感降低: $r = 0.56$, $P < 0.01$),相关假设得到初步证实。

4.4 假设检验

4.4.1 主效应检验

采用层次回归法来检验信息过载对工作倦怠的主效应。结果整理如表 3 所示。首先将性别、年龄、学历、在当前公司的工作年限等控制变量引入,然后再分别引入情绪耗竭、去个性化、个人成就感降低。根据模型 M4、M7、M10 可知,信息过载对情绪耗竭、去个性化、个人成就感降低三个维度均有显著正向影响,假设 H1、H1a、H1b、H1c 得到验证。

4.4.2 中介效应检验

采用分步回归分析法检验工作焦虑的中介作用。首先检验信息过载对工作倦怠三维度的影响;其次,检验信息过载对工作焦虑的影响;最后,在工作焦虑影响存在的基础上,检验信息过载对工作倦怠三维度的影响是否下降或消失。由模型 M4、M7、M10 可知,信息过载对工作倦怠三维度均有显著正向影响。模型 M2 表明,信息过载对工作焦虑具有显著的正向影响($b = 0.59$, $P < 0.001$)。由模型 M4 和 M5 可知,加入工作焦虑后,信息过载对情绪耗竭的正向影响仍显著,但是有所下降,故工作焦虑在信息过载对情绪耗竭的正向影响中起到了部分中介作用,假设 H2a 得到证实。类似的,由模型 M7 和 M8 可知,工作焦虑在信息过载对去个性化的正向影响中起到了部分中介作用,假设 H2b 得到证实。由模型 M10 和 M11 可知,加入工作焦虑后,信息过载对个人成就感降低的正向影响不再显著,故工作焦虑在信息过载对个人成就感降低的正向影响中起到了完全中介作用,假设 H2c 得到证实。因此,假设 H2 得到证实。

此外,运用 Process 3.3 插件中的 Bootstrap 法,重复抽样 5 000 次检验工作焦虑在信息过载与工作倦怠三维度之间的中介作用。如表 4 所示,信息过载通过工作焦虑对情绪耗竭的影响间接效应值为 0.380,95% 置信区间为[0.304, 0.461];信息过

表 1 验证性因子分析结果

模型	χ^2	df	IFI	TLI	CFI	RMSEA
六因子: IO, JB1, JB2, JB3, A, LMX	1 037.62	480	0.93	0.92	0.93	0.06
五因子: IO+JB1, JB2, JB3, A, LMX	1 417.10	485	0.88	0.87	0.88	0.08
四因子: IO, JB1+JB2+JB3, A, LMX	2 117.06	489	0.79	0.77	0.79	0.11
三因子: IO+JB1+JB2+JB3, A, LMX	2 530.01	492	0.74	0.71	0.73	0.12
二因子: IO+JB1+JB2, JB3+A, LMX	2 582.03	494	0.73	0.71	0.73	0.12
单因子: IO+JB1+JB2+JB3+A+LMX	3 283.00	496	0.65	0.62	0.65	0.13

注: $N = 320$, IO=信息过载, JB1=情绪耗竭, JB2=去个性化, JB3=个人成就感降低, A=工作焦虑, LMX=领导-成员交换。

表 2 描述性统计与相关性分析结果

变量	均值	标准差	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
性别	1.51	0.50	—									
年龄	2.01	0.98	-0.18**	—								
学历	3.05	0.73	0.19*	-0.13*	—							
工作年限	2.75	0.87	-0.13*	0.62*	-0.10	—						
信息过载	3.64	0.86	0.07	-0.08	0.12*	-0.23**	(0.87)					
情绪耗竭	3.38	1.04	0.11	0.01	0.04	-0.24**	0.64**	(0.93)				
去个性化	3.00	1.13	0.15**	-0.07	0.01	-0.24**	0.57**	0.82**	(0.90)			
个人成就感降低	2.61	0.91	-0.09	-0.01	-0.04	-0.19**	0.39**	0.52**	0.52**	(0.92)		
工作焦虑	2.93	0.92	0.05	0.01	0.01	-0.19**	0.57**	0.77**	0.74**	0.56**	(0.82)	
LMX	2.81	0.88	-0.01	0.03	0.02	0.18**	-0.21**	-0.54**	-0.61**	-0.58**	-0.57**	(0.90)

注: $N = 320$; * 表示 $P < 0.1$, ** 表示 $P < 0.05$; 对角线括号内为各量表信度值。

表 3 主效应与中介效应回归结果

变量	工作焦虑		情绪耗竭			去个性化			个人成就感降低		
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11
性别	0.09	0.05	0.22	0.17	0.14	0.32	0.27*	0.24**	-0.17	-0.20*	-0.22*
年龄	0.20**	0.14*	0.29***	0.21***	0.12**	0.19**	0.11	0.01	0.14*	0.10	0.03
学历	-0.01	-0.08	0.03	-0.06	-0.01	-0.49	-0.13	-0.07	-0.05	-0.09	-0.06
工作年限	0.34***	0.17**	-0.47***	0.25***	-0.15	-0.43***	-0.22**	-0.10	-0.31***	-0.20	-0.12
信息过载		0.59***		0.74***	0.36***		0.71***	0.28***		0.39***	0.12
工作焦虑					0.64***			0.73***			0.47***
R ²	0.07	0.34	0.11	0.45	0.67	0.09	0.36	0.59	0.07	0.19	0.34
ΔR ²		0.27		0.34	0.22		0.27	0.23		0.12	0.15
F	5.44	32.82	9.36	51.45	103.27	7.73	34.66	74.78	5.46	15.03	27.29

注：* 表示 $P<0.1$ ；** 表示 $P<0.05$ ，*** $P<0.01$ 。

表 4 工作焦虑的中介效应 Bootstrap 检验

变量	路径	效应值	标准误	下限	上限
情绪耗竭	总效应	0.739	0.049	0.640	0.832
	直接效应	0.359	0.054	0.256	0.468
	中介效应	0.380	0.040	0.304	0.461
去个性化	总效应	0.708	0.060	0.586	0.823
	直接效应	0.276	0.064	0.152	0.401
	中介效应	0.432	0.045	0.350	0.523
个人成就感降低	总效应	0.393	0.065	0.261	0.519
	直接效应	0.116	0.069	-0.025	0.248
	中介效应	0.278	0.040	0.203	0.360

载通过工作焦虑对去个性化的影响间接效应值为 0.432,95%置信区间为[0.350,0.523];信息过载通过工作焦虑对个人成就感降低的影响间接效应值为 0.278,95%置信区间为[0.203,0.360]。以上 95%置信区间均不包含 0,因此,假设 H2 再次得到验证。

4.4.3 调节效应检验

运用分层线性回归的方法来检验 LMX 在信息过载与工作倦怠三维度之间调节效应。

(1)LMX 在信息过载与情绪耗竭之间的调节效应检验。首先,将相关变量进行中心化处理;其次,将控制变量、信息过载、工作焦虑、LMX、交互项依次引入模型。表 5 中模型 M6 显示信息过载与

LMX 的交互项与情绪耗竭不存在显著相关关系($b=-0.05$, $P>0.05$),说明该调节作用不显著,假设 H3a 没有得到支持。

(2)LMX 在信息过载与去个性化之间的调节效应检验。同样采用分层线性回归方法,表 5 中 M9 显示信息过载与 LMX 的交互项与去个性化显著负相关($b=-0.12$, $P<0.05$),说明 LMX 负向调节信息过载对员工去个性化的影响。进一步进行简单斜率分析,如图 2 所示。低 LMX 组中信息过载对去个性化的影响效应值为 0.47,明显高于高 LMX 组的效应值 0.27。因此,假设 H3b 得到验证。

(3)LMX 在信息过载与工作焦虑之间的调节效应检验。首先,将相关变量进行中心化处理;其次,将控制变量、信息过载、LMX、交互项依次引入模型。表 5 中模型 M3 显示信息过载与 LMX 的交互项与工作焦虑显著负相关($b=-0.09$, $P<0.05$),说明 LMX 负向调节信息过载对员工工作焦虑的影响。进一步进行简单斜率分析,如图 3 所示。低 LMX 组中信息过载对工作焦虑的影响效应值为 0.59,明显高于高 LMX 组的效应值 0.43。因此,假设 H4 得到验证。

表 5 LMX 的调节效应检验

变量	工作焦虑			情绪耗竭			去个性化		
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9
性别	0.09	0.06	0.05	0.22	0.15*	0.14*	0.32*	0.25***	0.24**
年龄	0.20**	0.08	0.08	0.29***	0.12**	0.12**	0.19*	0.001	-0.001
学历	-0.01	-0.05	-0.04	0.03	-0.01	-0.01	-0.05	-0.07	-0.06
工作年限	-0.34***	-0.06	-0.06	-0.47***	-0.12*	-0.12*	-0.43***	-0.05	-0.05
信息过载		0.50***	0.51***		0.40***	0.41***		0.35***	0.37***
工作焦虑					0.50***	0.49***		0.47***	0.46***
LMX		-0.49***	-0.48***		-0.24***	-0.24***		-0.42***	-0.42***
信息过载×LMX			-0.09*			-0.05			-0.12*
R ²	0.07	0.54	0.55	0.11	0.69	0.70	0.09	0.65	0.66
ΔR ²		0.47	0.01		0.58	0.01		0.56	0.01
F	5.44	61.51	53.98	9.36	99.09	87.12	7.73	85.12	76.40

注：* 表示 $P<0.1$ ，** 表示 $P<0.05$ ，*** 表示 $P<0.01$ 。

(4)有调节的中介作用检验。采用 SPSS 软件 PROCESS 插件中模型 M7 和 M8 检验有调节的中介效应。结果如表 6 所示,在“信息过载-工作焦虑-情绪耗竭”路径中,当领导-成员交换取低值时,间接效应值为 0.290,95%置信区间不包含 0;当领导-成员交换取高值时,间接效应值为 0.209,95%置信区间不包含 0,说明该路径中有调节的中介作用成立。在“信息过载-工作焦虑-去个性化”路径中,当领导-成员交换取低值时,间接效应值为 0.270,95%置信区间不包含 0;当领导-成员交换取高值时,间接效应值为 0.195,95%置信区间不包含 0,说明该路径中有调节的中介作用成立。在“信息过载-工作焦虑-

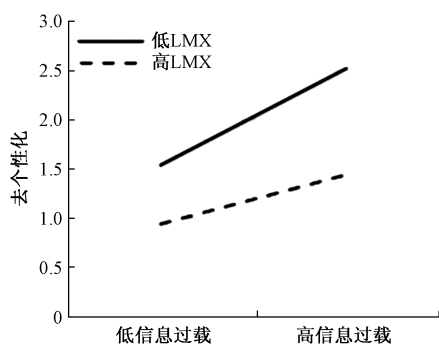


图2 LMX对信息过载与去个性化之间关系的调节效应

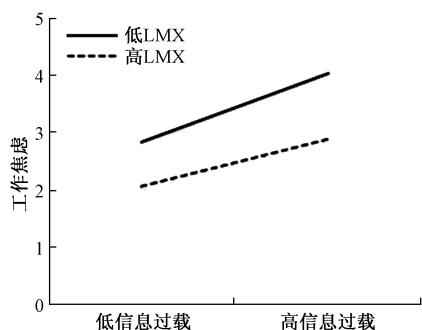


图3 LMX对信息过载与工作焦虑之间关系的调节效应

表6 有调节的中介效应检验

路径	LMX水平	间接效应	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
路径1	低水平	0.290	0.044	0.201	0.377
	中水平	0.249	0.035	0.181	0.319
	高水平	0.209	0.034	0.145	0.280
路径2	低水平	0.270	0.046	0.184	0.362
	中水平	0.232	0.037	0.163	0.307
	高水平	0.195	0.035	0.130	0.270
路径3	低水平	0.278	0.041	0.201	0.359
	中水平	0.240	0.034	0.176	0.307
	高水平	0.201	0.035	0.136	0.272

注:路径1是指信息过载-工作焦虑-情绪耗竭;路径2是指信息过载-工作焦虑-去个性化;路径3是指信息过载-工作焦虑-个人成就感降低。低水平为 Mean-1SD;中水平为 Mean;高水平为 Mean+1SD。

个人成就感降低”路径中,当领导-成员交换取低值时,间接效应值为 0.278,95%置信区间不包含 0;当领导-成员交换取高值时,间接效应值为 0.201,95%置信区间不包含 0,说明该路径中有调节的中介作用成立。因此,假设 H5 成立,即领导-成员交换水平越高,信息过载通过工作焦虑对工作倦怠各维度的间接影响越弱。

5 结论与启示

5.1 结论

本文以资源保存理论和社会交换理论为基础,构建了一个以信息过载为自变量,工作倦怠为因变量,工作焦虑为中介变量,领导-成员交换为调节变量的有调节的中介模型。通过 320 份有效的样本数据,实证分析信息过载对工作倦怠的影响路径,同时检验了工作焦虑的中介作用以及领导-成员交换的调节作用,得出以下结论。

(1)信息过载与工作倦怠三维度,即情绪耗竭、去个性化、个人成就感降低,之间均存在显著的正相关关系。

(2)工作焦虑在信息过载与工作倦怠三维度之间均起到中介作用。

(3)领导-成员交换负向调节信息过载通过工作焦虑对工作倦怠三维度的间接作用。

(4)领导-成员交换负向调节信息过载对去个性化的直接影响。但是,领导-成员交换在信息过载对情绪耗竭直接影响中的调节效应并不显著,其可能的原因是:根据社会交换理论的互惠原则,在高质量的领导成员交换中,领导提供的资源会让员工产生回报的义务。相对领导来说,员工自身资源和权力处于劣势,故对于互惠信念较高、追求交换的公平性的员工,这一过程在一定程度上也会导致员工自身情绪资源的流失^[25],削弱领导-成员交换对情绪耗竭的缓解作用。

5.2 理论贡献

首先,丰富了信息过载的理论研究。在数字信息时代背景下,学术界对信息过载的研究逐渐增多,相关研究侧重于社交媒体产生的信息过载对普罗大众的影响,对于企业社交媒体导致的员工信息过载研究较少。因此,本文重点探究员工信息过载对自身产生的不利影响,拓宽对信息过载的理论研究。

其次,基于资源保存理论,提出了“信息过载→工作焦虑→工作倦怠”的中介作用路径。从员工的内在心理变化切入,将工作焦虑纳入研究模型,验

证其在信息过载与工作倦怠之间的中介作用。

最后,构建了一个有调节的中介模型,检验领导-成员交换在信息过载直接和通过工作焦虑间接影响工作倦怠路径上的边界条件。以往研究多关注个体内在心理特征在信息过载与其引发的行为后果之间的调节作用,如心理弹性^[26]、工作动机^[3]等,本文研究外部环境对员工的资源补充效应,将领导-成员交换作为调节变量引入研究模型中,为理解信息过载对员工工作倦怠的权变影响提供了新的角度。

5.3 管理启示

第一,管理者应理性看待企业社交媒体在工作中的使用,不能只看到其便利性的一面,也应注意企业社交媒体过度使用会造成员工的信息过载,导致员工产生消极的工作态度和工作行为。企业应建立约束机制,预防企业社交媒体过度使用,一方面可以通过培训提高员工的企业社交媒体使用能力;另一方面企业应采取措施整合企业社交媒体中的有益信息,尽量减少员工需处理信息的数量,降低难度。

第二,管理者要重视员工的情绪变化,并及时进行情绪疏导。当员工面对过量的信息时,领导应尽量降低员工的不确定感,如要求员工定期进行工作汇报,领导给出相应的反馈和指导。另外还应给予员工一定的支持和认同,增强员工自信,避免员工陷入自我怀疑。

第三,管理者应重视领导-成员交换在信息过载导致员工工作倦怠中的负向调节作用。高质量领导-成员交换使员工获得领导者提供的心理支持、工作资源等物质支持,一方面有利于员工工作能力的提升,另一方面能缓解员工的消极情绪,促使其以正确的心态对待工作中的困难。所以,在管理实践中,应重视高质量领导-成员交换的建立,同时辅以完善的薪酬管理制度,提高员工克服困难的动力和工作积极性,从而提升组织绩效。

5.4 研究局限与未来展望

本文存在以下局限性:第一,通过自我报告的调查问卷来衡量信息过载、工作倦怠等数据,可能会使研究结论在一定程度上受到共同方法偏差影响。未来研究可能通过脑电实验、监测员工使用企业社交媒体频率等客观的方法来收集数据。第二,鉴于线上的数据收集方式,研究样本虽涵盖各个年龄段和各行各业,但样本年龄和行业分布不均,未来可以继续扩大研究样本,以增强研究结论的普适

性。第三,研究领导-成员交换在信息过载与工作倦怠之间的调节作用,但领导只是员工资源获得的渠道之一,未来可以纳入更多影响员工资源获得的因素(如同事、家庭等),以进一步识别、探索其他的调节变量,进而提出更有实践意义的建议。

参考文献

- [1] CHEN X, WEI S. Enterprise social media use and overload: A curvilinear relationship[J]. *Journal of Information Technology*, 2019, 34(1): 22-38.
- [2] MISRA S, ROBERTS P, RHODESM. Information overload, stress, and emergency managerial thinking[J]. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 2020, 51: 101762.
- [3] 王法硕. 社交媒体信息超载如何影响公务员工作投入?[J]. *电子政务*, 2020(11): 48-58.
- [4] 吴士健, 刘国欣, 聂国栋. 企业社交媒体常载与过载使用对员工工作绩效的影响[J]. *软科学*, 2020, 34(7): 108-113.
- [5] 马晓悦, 季楚玮, 陈强, 等. 社交媒体超载对公务员任务绩效的影响——一个链式中介模型[J]. *公共管理与政策评论*, 2021, 10(5): 33-46.
- [6] 车敬上, 孙海龙, 肖晨洁, 等. 为什么信息超载损害决策? 基于有限认知资源的解释[J]. *心理科学进展*, 2019, 27(10): 1758-1768.
- [7] 刘采梦, 苑广哲, 黄雅莲, 等. 上网课更容易倦怠? 错失恐惧对学习倦怠的影响[J]. *中国临床心理学杂志*, 2022, 30(2): 439-443.
- [8] 徐虹, 杨红艳, 张妍. 挑战性-阻断性工作压力对员工创新行为的影响——有调节的中介效应[J]. *当代经济管理*, 2021, 43(12): 58-65.
- [9] 陈耘, 陈祝慧, 赵富强, 等. 身未老, 心先衰? 老龄化本质主义信念影响工作倦怠的作用机制研究[J]. *中国人力资源开发*, 2023, 40(3): 24-36.
- [10] 石冠峰, 吴玉莹, 庞惠伟, 等. 职场错失焦虑的结构测量、多维效应与形成机制[J]. *心理科学进展*, 2023, 31(8): 1374-1388.
- [11] CALDERWOOD C, BENNETT A A, GABRIEL A S, et al. Too anxious to help? Off-job affective rumination as a linking mechanism between work anxiety and helping[J]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2018, 91(3): 681-687.
- [12] 于坤, 刘晓燕. 压力源如何影响情绪耗竭变化? 职业延迟满足的调节作用[J]. *管理评论*, 2021, 33(2): 217-226.
- [13] 周文莉, 顾远东, 彭纪生. 政府审计人员的工作压力对职业倦怠的影响: 心理契约与领导成员交换的作用[J]. *管理评论*, 2020, 32(9): 229-238.
- [14] 赵红丹, 陈元华, 郑伟波. 社会责任导向的人力资源管理感知与员工建言行为: 基于社会交换理论[J]. *中国人力资源开发*, 2019, 36(9): 91-104.

- [15] 赵修文,杨天然,肖金岑,等. 领导负面反馈何以促进员工主动行为:领导-成员二元互动关系的作用[J]. 中国人力资源开发, 2023, 40(4): 94-106.
- [16] 史青,郭营营,王慧,等. 差序格局视角下新生代员工越轨创新行为路径研究[J]. 管理现代化, 2022, 42(1): 94-102.
- [17] 谭新雨,朴龙. 为担当者担当:基层领导干部担当作为的“涓滴效应”研究[J]. 公共管理评论, 2022, 4(2): 43-70.
- [18] MATHIEU M, ASSAAD AI, MARTIN S, et al. Beyond the tipping point: the curvilinear relationships of transformational leadership, leader-member exchange, and emotional exhaustion in the French police[J]. Public Management Review, 2022, 24(1), 80-105.
- [19] 李旭,刘鲁川,张冰倩. 认知负荷视角下社交媒体用户倦怠及消极使用行为研究——以微信为例[J]. 图书馆论坛, 2018, 38(11): 94-106.
- [20] 陈琼,宋士杰,赵宇翔. 突发公共卫生事件中信息过载对用户信息规避行为的影响:基于 COVID-19 信息疫情的实证研究[J]. 情报资料工作, 2020, 41(3): 76-88.
- [21] PARKER D F, DECOTIIST A. Organizational determinants of job stress[J]. Organizational Behavior and Human Performance, 1983, 32(2): 160-177.
- [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] GRAEN G B, UHL-BIEN M. Relationship-based approach to leadership: development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: applying a multi-level multi-domain perspective[J]. The Leadership Quarterly, 1995, 6(2): 219-247.
- [24] 张佳佳, SANTIAGO GASCÓN, 汤芙蓉, 等. 社会支持对警察职业倦怠的影响:心理授权的中介作用[J]. 环境与职业医学, 2023, 40(8): 918-922.
- [25] 王红丽,张筌钧. 被信任的代价:员工感知上级信任、角色负荷、工作压力与情绪耗竭的影响关系研究[J]. 管理世界, 2016(8): 110-125.
- [26] 鄢慧丽,林文静,熊浩. 旅游推荐系统中的过载与不持续使用行为:心理弹性的调节作用[J]. 海南大学学报(人文社会科学版), 2023, 41(2): 133-143.

The Effect of Information Overload on Burnout: The Moderating Effect of LMX

SHI Wenxue, SUN Minggui

(Glorious Sun School of Business and Management, Donghua University, Shanghai 200051, China)

Abstract: Through a questionnaire survey of 320 employees from different industries, the effect of information overload on employee burnout, the mediating role of job anxiety, and the moderating mechanism of leader-member exchange (LMX) was explored. The findings show that information overload has a significant positive relationship with the three dimensions of burnout (emotional exhaustion, depersonalization of dehumanization, and personal achievement), job anxiety plays a mediating role in the effects of information overload on the three dimensions of burnout, and the leader-member exchange not only negatively moderates the indirect effects of information overload on burnout through job anxiety, but also negatively moderates the direct effects of information overload on the depersonalization of dehumanization.

Keywords: information overload; burnout; leader-member exchange; job anxiety