

SHAPING
HAPPY
EMPLOYEES

塑造幸福从业者

新生代企业员工职业心理健康研究

张琳琳 著



中国大百科全书出版社

SHAPING
HAPPY
EMPLOYEES

塑造幸福从业者

新生代企业员工职业心理健康研究

张琳琳 著



中国大百科全书出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

塑造幸福从业者 / 张琳琳著. —北京: 中国大百科全书出版社, 2017.1

ISBN 978-7-5202-0012-7

I. ①塑… II. ①张… III. ①企业管理—人事管理
IV. ① F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 009589 号

责任编辑 王 瑜

封面设计 程 然

责任印制 魏 婷

出版发行 中国大百科全书出版社

地 址 北京市阜成门北大街 17 号 邮政编码 100037

电 话 010-88390093

网 址 <http://www.ecph.com.cn>

印 刷 北京君升印刷有限公司

开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 16.75

字 数 180 千字

印 次 2017 年 2 月第 1 版 2017 年 2 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5202-0012-7

定 价 38.00 元

本书如有印装质量问题, 可与出版社联系调换。

目录

第一部分 前言	1
一、职业健康心理学的研究视域	2
二、职业健康心理学的功能启示	18
第二部分 职业心理健康的理论研究	23
一、职业健康心理学概述	24
二、工作倦怠研究概述	42
三、工作投入研究概述	70
第三部分 新生代企业员工工作倦怠与工作投入的生成模式研究 ...	97
一、新生代企业员工工作倦怠与工作投入的状况及特点	98
二、新生代企业员工个体特质与工作倦怠、工作投入的关系 ...	126
三、新生代企业员工工作—家庭冲突与工作倦怠、工作投入 的关系	144
四、新生代企业员工工作环境与工作倦怠、工作投入的关系 ...	163
五、新生代企业员工工作倦怠与工作投入的环境共生模型	184

第四部分 群体动力学作用下的新生代企业员工积极组织行为形成	
机制研究	193
一、过度教育对新生代企业员工工作投入的相对剥夺	194
二、情感传染对新生代企业员工工作投入的传递效应	210
三、团队创造力影响新生代企业员工主动工作行为的跨层次 模型	226
第五部分 结论	245
索引	251

图表目录

第一部分 前言	1
图 1-1-1 工作倦怠与工作投入的关系图	7
图 1-1-2 预防→控制→治疗的三级立体干预模型	14
第二部分 职业心理健康的理论研究	23
图 2-1-1 欧洲职业健康心理学学科基础	26
图 2-1-2 北美职业健康心理学学科基础	27
表 2-2-1 工作倦怠概念界定	44
表 2-3-1 工作沉迷类型划分	80
第三部分 新生代企业员工工作倦怠与工作投入的生成模式研究	97
表 3-1-1 初测被试基本情况	102
表 3-1-2 正式测量被试基本情况	103
表 3-1-3 工作倦怠问卷验证性因素分析各指数拟合结果	105
图 3-1-1 工作倦怠问卷验证性因素分析模型	106
表 3-1-4 工作投入问卷验证性因素分析各指数拟合结果	109
图 3-1-2 工作投入问卷验证性因素分析模型	109
表 3-1-5 新生代企业员工工作倦怠和工作投入的描述统计	111
表 3-1-6 MANOVA 整体检验结果摘要表	112
表 3-1-7 不同工龄、婚姻状况新生代企业员工工作倦怠的差异	113
表 3-1-8 性别与职务在工作倦怠上的交互作用及简单效应	114
图 3-1-3 性别与职务变量在工作倦怠上的交互作用图解	115
表 3-1-9 职务、工龄和婚姻状况在工作倦怠总分上的交互作用分析	116
表 3-1-10 职务、工龄和婚姻状况在工作倦怠总分上的简单效应分析	116

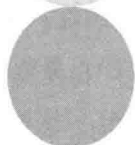
表 3-1-11	不同婚姻状况新生代企业员工工作投入的差异	117
表 3-1-12	工龄与职务变量在工作投入上的交互作用及简单效应	117
图 3-1-4	工龄与职务变量在工作投入上的交互作用图解	119
表 3-1-13	婚姻状况与职务变量在工作投入上的交互作用及简单效应	120
图 3-1-5	婚姻状况与职务变量在工作投入上的交互作用图解	121
表 3-2-1	新生代企业员工人格得分与全国常模的比较	130
表 3-2-2	工作倦怠的临界值	131
表 3-2-3	高倦怠组和非倦怠组的划分及检出率	132
表 3-2-4	工作投入的临界值	133
表 3-2-5	高投入组和非投入组的划分及检出率	133
表 3-2-6	人格变量与工作倦怠、工作投入的偏相关	134
表 3-2-7	内—外倾向性、神经质、精神质对工作倦怠分组的判别分析摘要表	135
表 3-2-8	工作倦怠分组正确率交叉表	136
表 3-2-9	内—外倾向性、神经质、精神质对工作投入分组的判别分析摘要表	136
表 3-2-10	工作投入分组正确率交叉表	137
表 3-3-1	不同性别新生代企业员工在家庭侵扰工作上的差异	150
表 3-3-2	性别与职务在家庭侵扰工作上的交互作用及简单效应	151
图 3-3-1	性别与职务变量在家庭侵扰工作上的交互作用图解	152
表 3-3-3	工作—家庭冲突在工作倦怠分组上的差异检验	153
表 3-3-4	工作—家庭冲突在工作投入分组上的差异检验	153
表 3-3-5	工作—家庭冲突与工作倦怠各维度及工作投入各维度的偏相关	154
表 3-3-6	工作—家庭冲突对工作倦怠各维度的分层回归分析结果	156
表 3-3-7	工作—家庭冲突对工作投入各维度的分层回归分析结果	157
表 3-4-1	新生代企业员工工作环境特征的描述统计	169
表 3-4-2	工作环境特征与工作倦怠各维度及工作投入各维度的偏相关	170
表 3-4-3	新生代企业员工工作环境特征对工作倦怠各维度的分层回归分析	171
表 3-4-4	体能工作要求、工作不稳定、领导支持对情感耗尽的相对贡献	173
表 3-4-5	体能工作要求、工作自主度、领导支持预测讥诮的相对贡献	173

表 3-4-6	体能要求、工作自主度、领导支持、同事支持对低职业效能贡献	175
表 3-4-7	新生代企业员工工作环境特征对工作投入各维度的分层回归分析	176
表 3-4-8	工作自主度、领导支持预测活力的相对贡献	177
表 3-4-9	工作不稳定、工作自主度、领导支持预测奉献的相对贡献	178
表 3-4-10	工作自主度、领导支持预测专注的相对贡献	179
表 3-5-1	各变量的相关矩阵	187
表 3-5-2	新生代企业员工工作倦怠和工作投入的共生模型各指数拟合结果	189
图 3-5-1	新生代企业员工工作倦怠和工作投入的共生模型	189

第四部分 群体动力学作用下的新生代企业员工积极组织行为形成

机制研究	193	
图 4-1-1	研究架构	199
表 4-1-1	变量的平均数、标准差及零阶相关结果	202
表 4-1-2	层级回归结果：过度教育与心理授权的作用	204
图 4-1-2	过度教育对心理授权中介效应的调节作用	206
图 4-2-1	团队情境中新生代企业员工工作投入生成模式	217
表 4-2-1	描述性统计结果	220
图 4-2-2	团队领导心理资本调节效应图	221
表 4-2-2	HLM 分析结果：主效应和交互效应	222
图 4-3-1	新生代企业员工知识分享形成机制的跨层次理论模型	234
表 4-3-1	个体层面变量描述性统计	238
表 4-3-2	团队层面变量描述性统计	238
图 4-3-2	团队创造力的调节效应图	239
表 4-3-3	HLM 分析结果：主效应和交互效应	240

塑 造 幸 福 从 业 者



前 言

一、职业健康心理学的研究视域

工作是社会中有个体的经济状况、文化水平、行为模式、思想情操、生活方式等方面的综合反映，是一个人权利、义务、职责以及社会地位的一般性表征。Wrzesniewski 等学者曾经用工作 (job)、生涯 (career) 和使命 (calling) 来描述人在工作中所表现出的三种职业取向。其中，第一种取向的个体，多将工作当作谋生手段，工作的主要目的是为了获取经济收益，用于满足家庭开支和生活消费。第二种取向的个体，多将工作视为通往成功的途径，工作的动机在于获取更为广泛的社会认可和相对较高的社会地位。第三种取向的个体，则将工作诠释为自我实现的过程，能够把工作同个人价值、社会意义有机地融合在一起，工作目的在于为社会做贡献，并从中体验到内在乐趣^①。职业专家曾做过统计，人一生当中的黄金时间至少有一半用于工作。从追寻生命意义和效用的角度来看，工作也不应仅仅被当作一种谋生工具。在职业生涯中追求高远，享受工作投入所带来的乐趣，远离工作倦怠带来的痛苦，是多数从业者所追寻的目标。

“新生代”是“80、90后”青年群体的代名词，指从

^① Wrzesniewski A, McCauley C, Rozin P, Schwartz B. Jobs, careers, and callings: People's relations to their work [J]. Journal of Research in Personality, 1997, 31: 21-33.

1978年中国实行计划生育政策后诞生的一代人，他们是改革开放的“同龄人”。现阶段，中国企业内38周岁以下的员工，都属于新生代企业员工。作为社会财富的主要创造者，新生代企业员工已成为推动经济发展的生力军。2013年教育部统计数据 displays，中国有近700万名普通高校毕业生进入就业市场，其中绝大部分是“90后”。部分企业“85后”员工所占比例高达70%以上，他们已经陆续成长为企业核心人才，少部分人还在重要的管理、技术岗位任职。伴随着中国企业文化朝着多元方向发展，新生代企业员工的价值观也逐渐呈现多元化的态势。同上一代用工群体相比，新生代企业员工个性张扬、自尊心强、有理想、有抱负，但在适应社会、处理压力和调节情绪等方面缺乏经验，心理承受能力较弱。这反映到现实的工作中，一部分人对所从事的工作认同感和成就感较低，耐心和信心不足，缺乏奉献精神；另一部分人则对工作充满热情、活力，享受专心工作带来的成果与愉悦。体现在职业健康心理学的研究中，则表现为新生代企业员工出现了工作倦怠和工作投入的分化趋势。工作倦怠作为一种心理枯竭状态，是工作情境中慢性压力的延迟反映。工作投入则是与工作倦怠截然不同的一种工作心理状态，是从业者工作中活力、奉献和专注的集中体现。

国内外职业健康心理学研究正处于不断完善与扩展之中，并日益显露出自身特点与文化学内涵。中国新生代企业员工群体的工作倦怠与工作投入，其表现形式如何？其生成模式和形成机制如何？如何采取积极措施来培养、促进、提升工作投入？如何将职业健康心理学的科学研究与中国新生代企业员工

群体的背景特征有机结合起来，构建新生代企业员工职业心理健康科学研究体系？这些问题既反映了职业健康心理学长期以来对职业压力的关注，又代表了职业健康心理学致力于“打造幸福从业者”的积极研究取向。因此，在职业健康心理学理论框架下对中国新生代企业员工职业心理健康状况加以研究，具有重要的理论与现实意义。

1 基于职业健康心理学积极取向的思考

心理学研究长期沿着聚焦于整个人类和社会消极方面的4D（Damage, Disease, Disorder, Dysfunction）路线前行。临床心理学家花费大部分时间在病理的研究、诊断和治疗上；社会心理学家关注人类的幻想、偏见和错误；文化心理学家创造性地把助人行为解释为自私行为。同样，组织生活也被这样的消极方面所影响，如果员工缺乏某些工作能力，替换他们比为他们订制培养计划更简单易行。心理学的“消极偏好”，从已发表的论文上也可略窥一斑。2000年，Mayers发表在《美国心理学家》（*American Psychologist*）上的研究报告指出，对于消极心理状态的研究以14:1的比例，远远超过了针对积极心理状态的研究。例如，70856篇科研论文研究抑郁，而只有3000篇研究幸福感，850篇研究欢乐^①。Diener等学者更早的

^① Mayers D G. The funds, friends, and faith of happy people [J]. *American Psychologist*, 2000, 55: 56-67.

统计表明,消极情感与积极情感的研究比例为 17:1^①。工作倦怠是职业健康心理学的重要研究课题,无论是在学术界还是媒体界,都是较为引人关注的热门话题。仅 2002 年 8 月在美国心理学会 (American Psychology Association, APA) 文献库中,对“工作倦怠”这一术语的索引结果就高达 3153 次。

积极心理学思潮始于 20 世纪 90 年代末,同传统心理学研究的消极取向相比,积极心理学研究的焦点落在人类积极的优点与美德上。积极心理学试图采取更加开放的态度看待人类的潜力、动机和能力^②。随着心理学研究范式的转变,职业健康心理学的研究前景,则体现在致力于保护和提升从业者心理健康的积极研究取向上,并重点关注如何通过工作场所中最理想的运作机制,使得工作环境与从业者的积极组织公民行为相互作用,并保证从业者能够充分开发积极的心理品质,以自如应对组织中的危险因素。相应地,在具体的研究内容上,研究者们不再仅仅拘泥于工作对员工产生不良影响的工作倦怠,也开始了工作投入等健康组织公民行为的研究。正如 Bakker, Schaufeli, Leiter 和 Taris 等学者所言,“作为职业健康心理学研究的重要命题,工作投入研究为未来积极职业健康心理学研究开辟了一条光明大道”^③。

① Diener E, Suh E, Lucas R E, et al. Subjective well-being: Three decades of progress [J]. Psychological Bulletin, 1999, 125: 276-302.

② Sheldon K M, King L. Why positive psychology is necessary [J]. American Psychologist, 2001, 56: 216-217.

③ Bakker A B, Schaufeli W B, Leiter M P, et al. Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology [J]. Work & Stress, 2008, 22: 187-200.

通过对现有文献的整理，可以发现有两条研究线索，促进了工作倦怠的积极心理学转向，推动了研究者在已有研究成果的基础上，对工作倦怠和工作投入展开了多元化综合分析，并进行消极与积极交替的多维度测量，形成工作倦怠和工作投入互补的整合式研究内容。

其一，工作倦怠研究先行者美国社会心理学家 Maslach 多年来一直致力于对工作倦怠的理论与实证研究，她于 1997 年修订了对工作倦怠的界定，指出工作倦怠是对从业者工作投入的侵蚀。她于 2001 年在《心理学年鉴》上发表文章，对工作倦怠研究进行了系统化回顾，认为工作投入主要表现为活力、参与和效能感，是工作倦怠的对立面；工作倦怠与工作投入是同一连续体的两端；并建议用工作倦怠问卷的反向计分，对工作投入加以测量^①。

其二，职业健康心理学研究领域的杰出代表荷兰职业健康心理学家 Schaufeli，大胆地将工作投入作为一个全新的心理学概念加以界定，使得工作投入成为活力、奉献和专注的合成体，被学界广泛接受。Schaufeli 带领他的学术团队，针对工作倦怠与工作投入进行了一系列颇有意义的研究，并于 2001 年通过实验研究证实：耗尽和活力代表着一种“能力调动”的过程，讥诮和奉献代表着一种“工作认同”的过程。其中，工作倦怠以低水平的能力调动和较差的工作认同感为主要特征，而工作投入则以高水平的能力调动和较强的工作认同感为

^① Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job Burnout [J]. Annual Review of Psychology, 2001, 52: 379-422.

主要特征^①。具体如图1-1-1所示：

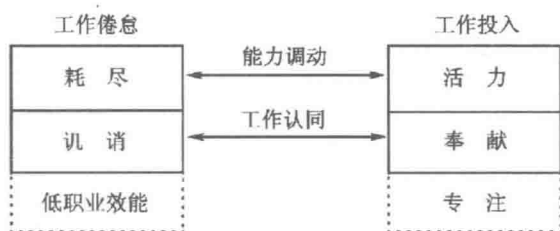


图 1-1-1 工作倦怠与工作投入的关系图

工作投入的研究是对工作倦怠的延续，这种拓展无疑受到了积极心理学的理论启示。但是随着研究的深入，工作倦怠和工作投入的关系问题成为研究中争议较多的问题。究竟工作倦怠和工作投入是同一连续体上的两极，还是独立的两种心理状态？总结以往研究，可以认为，工作倦怠和工作投入代表了从业者消极心理和积极心理的两个方面，是消极与积极互补的两种工作态度，并非同一线型连续体上的两极。

工作倦怠和工作投入是长期的、慢性的、复杂的心理过程，其研究内容不仅仅是对从业者消极行为的发现、监控和干预，也是对从业者积极心理的发掘、培养和促进。当个体表现出枯竭、讥诮和低效能感的时候，其身心损害已经达到了极致。所以说，对工作倦怠的研究应该防微杜渐，在关注倦怠的同时，不忘从积极心理学的角度关注对工作倦怠的拓展性研究——工作投入。将工作投入作为工作倦怠的一个积极的相反

^① Schaufeli W B, Bakker A B. Work and well-being: Towards a positive approach in Occupational Health Psychology [J]. Gedrag & Organisatie, 2001, 14: 229-253.

心理状态来加以研究，通过提升对工作的投入程度来使人们远离工作倦怠，这是积极心理学研究思维对研究内容的一种理论启示。工作投入使个体对于所从事职业能够做出肯定性的评价，它可以从一个全新的视角，诠释职业健康心理学的研究取向。

2 基于职业健康心理学相关理论的思考

职业健康心理学的研究，反映在具体的理论探索中，以荷兰职业心理学家 Demerouti 的工作要求—资源模型最为突出。工作要求—资源模型的核心假设，是每种工作都有其特定的影响因素，无论从事何种工作，不管这些工作具体的影响因素是什么，都可以归为两类：工作要求和资源^①。所谓工作要求，是指存在于工作情境中，反映从业者所从事的工作任务量和困难程度的因素，如工作负荷、时间紧张、角色冲突等。通常要求从业者持续性的体力和心理上的付出，因此常伴随着一定的身心代价。虽然工作要求可以作为衡量工作挑战性的尺度，但是在为维持期望绩效而不得不付出高度努力的情况下，工作要求则会变成一种压力，从而引发从业者对工作的负性反应，其中就包括工作倦怠。所谓工作资源，是指实现工作目标所需要的因素，主要包括两方面内容：内部资源和外部资源。内部资源是个体稳定的特质，如认知模式和行为特征。外部资

^① Demerouti E, Bakker A B, Nachreiner F, et al. The Job Demands - Resources Model of burnout [J]. Journal of Applied Psychology, 2001, 86: 499 - 512.

源主要表现为组织资源和社会资源，组织资源包括工作控制点、工作胜任特征、决策参与性、任务多样性等；社会资源指同事、伴侣和家庭的支持。工作资源受限时，往往使个体的身心资源耗竭，产生工作倦怠。相反，工作资源的满足，通常会降低工作要求以及随之而付出的身心代价，对实现工作目标起促进作用，并推动个人学习、成长和发展。因此，工作资源不仅对满足工作要求、完成既定任务而言是必要的，而且还会对从业者的身心健康产生正面影响，促使工作投入的产生。根据工作要求—资源模型，工作要求和资源可能唤起两种相关却不同的过程——活力耗费过程和动机培养过程。活力耗费过程，是指工作要求逐渐消耗从业者的心理物理资源，因此导致工作倦怠，进而有损身体健康。动机培养过程，是指工作资源不断地助长从业者的组织承诺，随之而来的则是工作投入。可见，工作要求—资源模型为工作倦怠和工作投入的研究，提供了非常有价值的理论框架。

工作要求—资源模型是工作倦怠和工作投入研究领域的开拓性理论。以往对该理论的验证研究，多局限于服务性行业，忽视了新兴组织形式下，尤其是经济转型背景下新生代企业员工职业心理健康对环境特征的特殊要求，例如在新生代企业员工个体因素、家庭因素、工作特征影响工作倦怠和工作投入的生成过程方面，就缺乏全面系统的实证研究。

在职业健康心理学研究中，最为切实可行的研究理念，在于对影响从业者职业心理健康的各种因素，既要细致划分，又要通盘考虑。从业者的工作倦怠和工作投入，一直是职业健康心理学研究中的重要命题，深受职业健康心理学研究理念的影