

西安理工大学青年社科创新团队丛书



经济管理学术文库·管理类

工作压力的消极效应与积极效应研究

Research on the negative effect and positive effect of work stress

赵欣/著

本书受国家自然科学基金（71872149；71402136）、陕西省自然科学基金（2015JQ7275）、陕西省教育厅人文社科项目（18JK0544）以及西安理工大学青年社会科学学术创新团队项目（105-451215006）等课题资助



经济管理学术文库·管理类

工作压力的消极效应与积极效应研究

Research on the negative effect and positive
effect of work stress

赵欣/著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

工作压力的消极效应与积极效应研究/赵欣著. —北京: 经济管理出版社, 2018.11

ISBN 978-7-5096-6106-2

I. ①工… II. ①赵… III. ①工作负荷 (心理学) —研究 IV. ①B849

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 246423 号

组稿编辑: 杨国强

责任编辑: 杨国强 张瑞军

责任印制: 司东翔

责任校对: 张晓燕

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm×1000mm/16

印 张: 14.75

字 数: 252 千字

版 次: 2018 年 11 月第 1 版 2018 年 11 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-6106-2

定 价: 68.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

前 言

管理学领域的工作压力研究起源于 Karasek 1979 年在 *Administrative Science Quarterly* 提出的工作要求—工作控制模型。该模型不仅考察了企业情景中的压力源，更重要的是从工作（再）设计的角度提出了缓压建议；该模型不仅关注了工作压力的负面效应，更重要的是指出了工作压力可能具有的积极影响。

近 40 年的时间里，管理学者沿着 Karasek 指出的道路继续前行。大多数学者致力于缓解工作压力所带来的负面效应，他们认为提升员工的自主权，给予员工更多的社会支持，提供工作相关信息的反馈，增强技能多样性、任务完整性和工作重要性可以缓解员工压力；进一步地，他们考虑到员工存在个体差异，认为具有某些心理特质的员工能更好地应对外界压力刺激，或者更适合于采取某种缓压策略。小部分学者对工作压力潜在的积极效应进行了探索研究，他们认为工作压力分“好坏”，“好压力”可以促进员工发展；在某些情况下，工作压力可以促进绩效和创新。

本书采用一分为二的观点看待工作压力，从消极效应与积极效应两个方面入手，开展了六项实证研究。

第一项研究，阐述学界有关提升员工控制缓压与增进员工激励缓压的争议，论述工作自主权、工作反馈、工作社会支持的缓压效应假设，采用回归分析检验假设，研究支持了工作（再）设计通过提升员工控制感以缓解工作压力的论断。

第二项研究，从员工与组织、工作相匹配的观点出发，提出员工个性心理与工作特征相匹配的缓压思路，提出不同成就目标导向与不同工作要求相匹配的研究假设，采用方差分析检验假设，研究支持了心理特征与工作特征相匹配以缓解压力的论断。

第三项研究，探讨常见于媒体报道的情绪宣泄策略是否有助于缓解工作压

力，分别采用横截面研究设计、纵贯研究设计检验情绪宣泄的缓压效果，结果一致显示，改变工作以宣泄情绪、交谈以宣泄情绪均无助于缓解工作压力，在解释实证结果的基础上，建议慎用情绪宣泄的缓压策略。

第四项研究，基于工作压力—员工创新的双路径模型提出焦虑、沮丧与员工创新关系的假设；采用纵贯研究设计和回归分析技术展开实证研究，发现不同的工作压力对员工创新的影响机理不同，焦虑对员工创新的影响机理符合创新的持久性路径；而沮丧对员工创新的影响机理则可能经历了“沮丧—反思—转向—创新”的过程。

第五项研究，以 Karasek 的积极学习假设、Bandura 的亲历与观察学习为基础，提出工作压力正向促进员工学习，积极主动个性调节二者关系的假设；采用纵贯数据和回归分析软件进行实证研究，发现对高积极主动员工而言，高工作压力将导致高亲历学习；而无论积极主动性高或低，高工作压力都将促进高观察学习。

第六项研究，区分并指出员工内在成长的重要意义，阐释了工作压力促进员工内在成长的机制与条件，提出假设；分别采用横截面数据、纵贯数据，通过三组回归分析展开实证研究；发现短期来看工作压力对员工成长有负向影响，但长期来看高积极主动个性在面对高工作压力时，能获得内在成长。

本书缘起于笔者在西安交通大学管理学院攻读博士学位期间的论文选题与写作，成稿于笔者在西安理工大学经济与管理学院任教期间的不断尝试。书中的前两项实证研究是笔者博士论文的部分成果，后四项实证研究是工作之后的研究发现。本书顺利完成之际，要向笔者导师西安交通大学管理学院的赵西萍教授致以真诚的感谢，是赵老师一路的关怀和指导将我领进管理研究的大门！要向笔者师弟师妹陈威、于玲玲、汪永星、刘倩，以及笔者硕士研究生黄思萌，本科学生黄雅坤、孙宁、鲜文静表示感谢，他们在文献搜集、数据分析、排版校对方面做了许多工作。最后，感谢国家自然科学基金（71872149；71402136）、陕西省自然科学基金（2015JQ7275）、陕西省教育厅人文社科项目（18JK0544）以及西安理工大学青年社会科学学术创新团队项目（105-451215006）等课题的资助。

目 录

1 导 论	1
1.1 工作压力的定义	1
1.2 工作压力的测量	3
1.2.1 工作压力的五类测量指标	3
1.2.2 工作压力测量指标的比较	8
1.3 工作压力的消极效应与积极效应	11
1.3.1 工作压力的消极效应	11
1.3.2 工作压力的积极效应	13
1.4 本书的内容框架	14
2 工作压力消极效应研究综述	17
2.1 工作设计流派的研究综述	17
2.1.1 工作要求—控制模型及其扩展	17
2.1.2 工作要求—资源模型及其改进	19
2.1.3 工作设计流派模型的比较与待研究问题	25
2.2 个体差异流派的研究综述	26
2.2.1 压力的认知评价理论	26
2.2.2 缓压研究中的人格心理变量	27
2.2.3 个体压力应对策略与员工的情绪宣泄	34

3	工作设计的缓压作用研究	39
3.1	模型与研究假设提出	39
3.1.1	基本假设：工作要求与工作压力	39
3.1.2	理论之争：员工控制 vs. 员工激励	41
3.1.3	工作控制的缓压作用研究	44
3.1.4	工作激励的缓压作用研究	46
3.2	研究方法 with 实证设计	49
3.2.1	研究样本	49
3.2.2	变量测量	50
3.2.3	统计方法	52
3.3	数据处理与假设检验	53
3.3.1	零阶相关矩阵	53
3.3.2	工作要求与工作压力关系的回归分析	55
3.3.3	工作控制与工作压力关系的回归分析	57
3.3.4	工作激励与工作压力关系的回归分析	64
3.4	结果讨论	67
3.4.1	研究结论	67
3.4.2	实践建议	68
4	个性心理的缓压效应研究	69
4.1	模型和研究假设提出	69
4.1.1	个体与组织、工作相匹配的理念	69
4.1.2	成就目标导向	71
4.1.3	工作要求与成就目标导向的匹配	73
4.2	研究方法 with 实证设计	76
4.2.1	变量测量	76
4.2.2	统计方法	77
4.3	数据处理与假设检验	78

4.3.1	零阶相关矩阵	78
4.3.2	工作复杂性与成就目标导向匹配的方差分析	79
4.3.3	工作量要求与成就目标导向匹配的方差分析	80
4.4	结果讨论	82
4.4.1	研究结论	82
4.4.2	实践意义	82
5	情绪宣泄的缓压效应研究	85
5.1	模型和研究假设提出	85
5.1.1	压力应对策略	85
5.1.2	情绪宣泄的缓压作用	87
5.1.3	情绪宣泄能否缓压的争议	87
5.2	研究方法 with 实证设计	90
5.2.1	研究方法概述	90
5.2.2	研究样本	90
5.2.3	变量测量	91
5.3	数据处理和假设检验	93
5.3.1	零阶相关矩阵	94
5.3.2	情绪宣泄的缓压作用检验——横截面研究	95
5.3.3	情绪宣泄的缓压作用检验——纵贯研究	99
5.4	结果讨论	104
5.4.1	研究结论	104
5.4.2	实践建议	104
6	工作压力积极效应研究综述	105
6.1	经典工作压力理论的启示	105
6.1.1	Lazarus 理论的启示	105
6.1.2	Karasek 模型的启示	106
6.2	工作压力与工作绩效	107

6.2.1	工作压力对员工绩效的影响研究	107
6.2.2	工作压力对创新绩效的影响机理	109
6.3	工作压力与员工学习	112
6.3.1	工作压力对员工学习的影响研究	112
6.3.2	有待研究的问题	115
6.4	工作压力与员工成长	117
6.4.1	工作压力对员工成长的影响研究	117
6.4.2	有待研究的问题	119
7	工作压力对员工创新的影响研究	123
7.1	模型与研究假设提出	123
7.1.1	工作压力的积极一面	123
7.1.2	员工创新的研究综述	125
7.1.3	工作压力对员工创新的两种影响	128
7.1.4	研究假设	130
7.2	研究方法	132
7.2.1	方法概述	132
7.2.2	研究样本	133
7.2.3	变量测量	134
7.3	数据处理与假设检验	137
7.3.1	零阶相关矩阵	137
7.3.2	焦虑与员工创新的回归分析	137
7.3.3	沮丧与员工创新的回归分析	140
7.4	结果讨论	142
7.4.1	焦虑对员工创新的影响	142
7.4.2	沮丧对员工创新的影响	142
7.5	本章结论与展望	143
7.5.1	研究结论	143
7.5.2	实践建议	144

7.5.3 研究展望	145
8 工作压力对员工学习的影响研究	147
8.1 模型与研究假设提出	147
8.1.1 工作压力的积极一面	147
8.1.2 员工学习的研究综述	150
8.1.3 工作压力促进员工学习的理论解释	151
8.1.4 研究假设	153
8.2 研究方法	157
8.2.1 方法概述	157
8.2.2 研究样本	158
8.2.3 变量测量	158
8.3 数据处理与假设检验	162
8.3.1 零阶相关矩阵	162
8.3.2 工作压力与亲历学习的回归分析	164
8.3.3 工作压力与观察学习的回归分析	167
8.4 本章研究结论与实践建议	169
8.4.1 研究结论	169
8.4.2 实践建议	170
8.4.3 研究局限	171
9 工作压力对员工成长的影响研究	173
9.1 模型与研究假设提出	173
9.1.1 压力对个体成长的积极影响	173
9.1.2 员工成长的研究综述	176
9.1.3 积极主动个性的研究综述	178
9.1.4 研究假设	180
9.2 研究方法	183
9.2.1 方法概述	183

9.2.2	研究样本	184
9.2.3	变量测量	185
9.3	数据处理与假设检验	188
9.3.1	零阶相关矩阵	188
9.3.2	基于横截面数据的回归分析	189
9.3.3	基于纵贯数据的回归分析	191
9.3.4	基于纵贯数据的回归分析——以 T1 员工成长为控制变量 ...	192
9.4	本章研究结论与实践建议	194
9.4.1	研究结论	194
9.4.2	实践建议	195
9.4.3	研究局限	195
参考文献		197

1 导 论

首先，回顾压力的“刺激观”“反应观”“刺激—反应观”以及组织管理领域中工作压力的定义，借助物理学中的压力概念回答“工作压力是什么”这一基本问题；其次，从工作压力源、个体心理、个体生理、员工行为、企业经济成本五个视角综述工作压力的测度，选择工作压力源、心理压力作为本书实证研究的对象；最后，简述工作压力的消极效应与积极效应，结合实际指出研究中待解决的理论问题，提出本书的内容框架。

1.1 工作压力的定义

压力研究涉及多个学科领域和流派，不同学者有不同的关注点，概括而言可分为三类：①压力的“刺激观”，关注外界压力源，强调组织、工作环境因素在压力形成、缓解方面的作用；②压力的“反应观”，关注有机体的反应，强调个体认知等心理因素在压力形成、应对方面的作用；③压力的“刺激—反应观”，认为压力是个人特征与环境刺激相互作用的结果。

不同的压力观对应着不同的压力定义。基于“刺激观”的压力定义关注外界的刺激事件、事物。例如，Caplan Cobb French Van Harrison 和 Pinneau 在 1975 年把压力定义为对个人产生威胁的环境特征的总和。基于“反应观”的工作压力定义关注有机体对压力源所做出的反应。例如，Selye 在 1956 年将压力定义为对任何外在要求的非特异性反应，认为压力是一种焦虑、不安的体验等。基于“刺激—反应观”的工作压力定义兼顾了压力源与个体反应，意味着把压力视为环境

刺激（各种压力源）和个人反应（精神、生理、行为）之间交互作用的结果。

一方面，压力研究不断扩展，心理学压力研究成果在不同情境中得以应用和检验；另一方面，管理学界从企业所面对的现实问题出发，开始关注工作情景中的压力。工作压力的定义也随着研究的深入得以不断地发展。

Cooper 和 Marshall (1976)、Beehr 和 Newman (1975)、Karasek 提出，工作压力是与特定工作相关的负面的环境因素，工作压力是由工作环境中的压力源刺激，导致的员工个体心理、生理、行为等的负面反应，从而将工作压力的“刺激源”规定为工作环境。

进一步地，Lazarus (1993) 提出，个体认知评价在压力形成过程中起核心作用，这涉及个体对环境的价值评价和个体对自身应对能力的认知评价，当环境要求与个体价值目标不符时，或当个体认为无能力、无资源应对要求时，压力就会产生，从而指出工作压力情境中的员工“反应过程”是员工的认知评价。

后续，某些学者遵循压力的“刺激—反应观”，尝试对工作压力做出定义。如 Beehr 和 Newman 认为，压力是一种条件，在该条件下，各种工作相关的因素和员工之间产生交互作用，并且导致他们心理或生理发生变化，使他们在心理上或生理上偏离正常的功能状态。此定义比前面两种定义更为复杂，原因在于工作环境与员工认知之间的交互作用可以表现出各种方式。

新近的研究中，Urisin 和 Eriksen (2004) 以及 Meurs 和 Perrewe (2011) 都强调了压力过程中的持续认知观点，认为在整个压力过程中，员工对工作压力源的认知是持续性的，这一观点进一步扩展了人们对工作压力本质的认知。

在工作压力观点、理论、概念不断发展的基础上，本书尝试总结工作压力的定义——工作压力是因工作环境刺激或各种任务要求超过员工自身应对能力或资源（员工对工作失控）而导致的个体心理、生理、行为等的负面反应。

借助理学中的压力概念来阐释本书所述工作压力相关概念。《辞海》中压力的定义为“垂直作用于物体表面的力”，施加这种作用力的是“负荷”，而这种作用力对物体造成的影响是引起“变形”。管理学研究需关注的是“负荷”，即工作压力系统的输入变量，称为工作压力源；需关注物体的“变形”，即工作压力系统的输出变量，称为工作压力结果。

具体到企业中，大量的、高强度的、紧迫的、快节奏的、突发性的工作任

务，以及工作不确定性（含多样性、复杂性、相互依赖性）、角色模糊、角色冲突等都是常见的工作压力源。过量工作超出了人的正常体力，时间要求改变了人的自然生理节奏，不确定的工作使员工难以提前做出计划；模糊的职责界定使员工易于受到责难；相互矛盾的命令使员工无所适从，久而久之，将导致心理、生理、行为等负面结果（详见工作压力测量章节）。简言之，上述工作压力源超过了员工自身能力和资源，破坏了员工对工作结果的把握，使工作任务处于失控的状态，因此导致了工作压力。

1.2 工作压力的测量

1.2.1 工作压力的五类测量指标

有效测量工作压力是进一步开展实证研究的前提。以往文献中，工作压力的测量指标分为压力源指标、心理指标、生理指标、行为指标、经济指标五大类，国内外相关实证研究总结如下：

压力源指标，较为知名的有工作要求（Job Demands）、挑战性（Challenge Stressors）与阻碍性工作压力（Hindrane Stressors）。早期研究者如 Karasek 将工作压力源比作工作要求，随着研究深入，学者们发现工作要求与员工绩效关系的实证结果存在不一致，进而提出工作压力有“好”“坏”之分，认为好工作压力与高绩效相关。在此基础上，Cavanaugh、Boswell、Roehling 与 Boudueau 于 2000 年提出了两因素模型，一为挑战性压力源，如高工作负担、时间压力、工作范围、高工作责任等，被视为有助于员工学习与成长；二为阻碍性压力源，如组织政治、繁文缛节、角色模糊、工作安全担忧等，被视为个人成长与目标达成的。LePine 和 LePine（2005）通过元分析发现，挑战性压力源对绩效有直接的正向影响；阻碍性压力源对绩效有直接的和间接的负向影响。

表 1-1 工作压力的测量指标——压力源

测量类别	测量指标	作者及年份
压力源指标	传统:	
	工作要求 (Job Demands)	Karasek, 1979
	挑战性压力源:	
	高工作负担 (High Workload)	Cavanaugh, 2000
	时间压力 (Time Pressure)	LePine, 2005
	高工作责任 (High Responsibility)	张亚军, 2016
	阻碍性压力源:	
	组织政治 (Organizational Politics)	Cavanaugh, 2000
	繁文缛节 (Red Tape)	LePine, 2005
	角色模糊 (Role Ambiguity)	刘得格, 2011
	工作安全担忧 (Concerns about Job Security)	张亚军, 2016

心理指标,较为典型的是疲劳感 (Fatigue)、工作倦怠 (Burnout)。Maslach (1982) 定义了工作倦怠,工作倦怠是以情感耗竭、人格解体/去人性化、成就感降低为特征的综合症状。一般认为,工作倦怠常常出现在那些与人打交道的工作中。其中,情感耗竭是因工作中的情感要求而过分扩展、消耗的感觉;与其他工作压力研究中常用的疲劳、工作相关的沮丧/压抑、抱怨、紧张等心理学测量是一致的,具有类似的前因和后果变量。人格解体以对工服务、照顾对象采取一种分离的、愤世嫉俗、玩世不恭的反应为特征。个人成就感降低是员工的自我评价,认为在与客户相关工作中,在履行工作职责方面不再有效、不再起作用。Maslach 最初关于工作倦怠的定义是将这些症状/表现局限在与他人打交道的职业中,而不是在那些与物打交道,或与信息打交道的职业中。后续发展中,Demerouti、Bakker、Nachreiner 和 Schaufeli 提出,个人成就感降低与自我效能感类似,不宜作为压力结果的指标,并于 2001 年将个体成就感降低从工作倦怠测量中剔除,将情感耗竭扩展到体力、情感、认知领域,将人格解体扩展为工作疏离。

另外,研究者认为,工作倦怠的三个维度的形成具有一定的时间顺序。Leiter 和 Maslach (1988) 认为,情绪衰竭最先出现,并导致去人性化,最终导致

个人成就感降低；而 Golembiewski 和 Munzenrider (1988) 认为，去人性化首先出现，然后导致个人成就感降低，最终导致情绪衰竭；Leiter 和 Maslach (1993) 又修正了前面的论述，提出情绪衰竭与个人成就感降低共同导致了去人性化。

表 1-2 工作压力的测量指标——心理压力

测量类别	测量指标	作者及年份
心理类指标	综合性:	
	心理健康特征 (Psychological Health Symptoms)	Schaubroeck, 2000
	健康抱怨 (Health Complaint)	Watson, 1989
	身心健康 (Psychosomatic Health)	Xie jia lin, 1996
	身心抱怨 (Psychosomatic Complaints)	Sonnentag, 2010
	身心紧张	张温黎, 2009
	负面:	
	焦虑 (Anxiety)	Holman, 2002; Jex, 1992; Xie, 1996
	沮丧 (Depressed)	Holman, 2002; Xie, 1996
	疲劳感 (Fatigue)	VanYperen, 2002
	挫折 (Frustration)	Jex, 1992
	情感耗竭 (Emotional Exhaustion)	Taris, 2010; De Jonge, 1998; Halbesleben, 2004
	人格解体 (Depersonalization)	Halbesleben, 2004
	削弱个体技能 (Diminished Personal Accomplishment)	Halbesleben, 2004
	正面:	
	工作满意度 (Job Satisfaction)	VanYperen, 2002; Jex, 1992; Xie, 1996; 张温黎, 2009
	生活满意 (Life Satisfaction)	Xie, 1996
	幸福感 (Well-being)	Edwards, 1999
	承诺 (Commitment): 情感承诺 (Affective)、规范承诺 (Normative)、持续承诺 (Continuance)	Bakker, 2003b

医学方法，常见的医学方法分为两大类：一是与交感神经系统活动相关的指标，如皮肤点反应（出汗）、呼吸率、心率、血压和肌肉紧张度；二是生化学测量的指标，其中最为常用的指标是儿茶酚胺、肾上腺素、去甲肾上腺素、肾上腺

皮质激素。

医学方法测量，都有一定的特异性和敏感性，即医学指标对某条件下的被试比另一条件下的被试有更好的区分度。生理指标，可能由于个体特征不同而表现出很大差异，在研究中常常采用被试内设计，将这些数据与它的行为基线进行比较。例如，我们在给被试施加压力刺激之前和之后，分别测量和收集他们的血压，然后对前后两个测量值进行比较，而个体之间存在巨大的差异，对不同个体的血压进行比较是有问题的。

生理变量还常常受到身体姿势、躯体运动、咖啡因摄入量、尼古丁水平、饮食中的钠元素含量以及遗传的影响，从而使测量过程更加复杂。Fried Rowland 和 Ferris (1984) 对工作压力的生理和生化学测量提出了很多批评。除了心血管系统的研究结果外，并没有其他充分的研究证据能够有效说明生理、生化症状及指标与工作压力之间存在着必然联系。这些研究的构念效度的证据还很薄弱。Fried 等 (1998) 对以往研究中采用的评价指标进行了统计，这些研究对那些重要而且众所周知的干扰因素进行控制的还不到 50%。目前的研究文献中仍然存在这样的问题。

表 1-3 工作压力的测量指标——生理压力

测量类别	测量指标	作者及年份
医学类指标	综合性:	
	健康状态 (Health Status)	Watson, 1989
	身体健康问题 (Somatic Health Problems)	Ganster, 1991
	健康 (Health)	Schaubroeck, 2001
	常规体检项目:	
	生理激起: 体表温度 (Skin Temperature)	Perrewe, 1999
	脉搏 (Pulse Rate)	
	体检中的体重 (Weight)	Albright, 1992
	血压 (Blood Pressure)	Albright, 1992
	心血管系统:	
	心脏扩张收缩血压 (Systolic and Diastolic Blood Pressure)	Schaubroeck, 1997
	冠心病危险指标 (Coronary Risk Indicators)	Howard, 1986
	冠状病风险 (Coronary Risk)	Howard, 1986