

企业员工工作疏离感影响因素、形成 机制及干预策略研究

研究

The Empirical Research on Influencing Factors, Formation Mechanisms
and Intervention Strategies of Employees' Work Alienation

黄丽 陈维政 著



经济科学出版社
Economic Science Press

企业员工工作疏离感影响因素、形成 机制及干预策略研究

研究

The Empirical Research on Influencing Factors, Formation Mechanisms
and Intervention Strategies of Employees' Work Alienation

黄丽 陈维政 著



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

企业员工工作疏离感影响因素、形成机制及干预策略研究 /
黄丽, 陈维政著. —北京: 经济科学出版社, 2016. 5

ISBN 978 - 7 - 5141 - 6886 - 0

I. ①企… II. ①黄…②陈… III. ①企业管理 - 人事
管理 - 研究 IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 087527 号

责任编辑: 范莹 杨梅

责任校对: 郑淑艳

责任印制: 李鹏

企业员工工作疏离感影响因素、形成机制及干预策略研究

黄丽 陈维政/著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 88191217 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http://jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

北京季蜂印刷有限公司印装

710 × 1000 16 开 14.25 印张 240000 字

2016 年 5 月第 1 版 2016 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 6886 - 0 定价: 38.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 翻印必究 举报电话: 010 - 88191586)

电子邮箱: [dbts@ esp. com. cn](mailto:dbts@esp.com.cn)

本书获得国家自然科学基金项目：“企业员工工作疏离感影响因素、形成机制及其干预策略实证研究”（71272210）；教育部人文社会科学研究项目：“基于跨层次分析的人际取向模式对个体与团体绩效影响的实证研究”（15YJC630039）；云南省哲学社会科学规划项目：“农民工疏离感的形成机制与影响后证实证研究”（QN2014081）；云南省教育厅科学研究基金项目：“转型时期农民工疏离感前因与后果的整合实证研究”（2014Y286）；云南财经大学科研资助项目：“两种人际取向对下属工作绩效的影响分析——以领导—成员交换质量为中介变量”（YC2014D09）等基金项目支持。同时本书受到云南省哲学社会科学学术著作出版专项经费资助。

第 1 章 绪论	1
1.1 本书的研究背景与研究意义 / 1	
1.2 本书的研究内容与研究方法 / 5	
1.3 本书的研究创新 / 7	
1.4 资助项目 / 9	
1.5 本章小结 / 9	
第 2 章 工作疏离感文献综述	10
2.1 疏离感的含义维度、研究现状与研究趋势 / 10	
2.2 工作疏离感的含义维度、结构测量、前因变量与影响结果 / 15	
2.3 工作疏离感文献分析总结 / 26	
2.4 中国情景下企业员工工作疏离感分析 / 27	
2.5 本章小结 / 32	
第 3 章 企业员工工作疏离感本土化量表开发	33
3.1 构建项目题库 / 33	
3.2 工作疏离感问卷的探索性因子分析 / 38	
3.3 工作疏离感问卷的验证性因子分析 / 42	
3.4 基于多维尺度法的稳健性检验 / 45	
3.5 中国企业员工工作疏离感维度结构的特点 / 46	
3.6 本章小结 / 48	

第4章 研究设计与研究假设 49

- 4.1 研究模型与研究设计 / 49
- 4.2 工作疏离感的组织内部影响因素分析 / 50
- 4.3 工作疏离感的消极后果分析 / 62
- 4.4 工作疏离感的中介作用分析 / 66
- 4.5 本章小结 / 78

第5章 工作疏离感的组织内部影响因素研究 79

- 5.1 研究变量关系模型与研究假设 / 79
- 5.2 相关研究变量的测量方法与测量工具 / 80
- 5.3 调查过程与研究样本概况 / 86
- 5.4 研究变量信效度检验以及数据预处理 / 88
- 5.5 管理因素对员工工作疏离感影响的作用分析 / 93
- 5.6 组织因素对员工工作疏离感影响的作用分析 / 104
- 5.7 个体因素对员工工作疏离感影响的作用分析 / 107
- 5.8 本章小结 / 112

第6章 工作疏离感的影响后果研究 115

- 6.1 研究变量关系模型与研究假设 / 115
- 6.2 相关的测量方法与测量工具 / 116
- 6.3 相关测量工具的信效度检验与数据正态分布检验 / 119
- 6.4 工作疏离感影响后果的作用分析 / 120
- 6.5 本章小结 / 132

第7章 工作疏离感的中介效应检验 134

- 7.1 研究变量关系模型与研究假设 / 134
- 7.2 研究变量之间的皮尔逊相关系数表 / 135
- 7.3 工作疏离感在管理因素与工作偏离行为之间的中介作用检验 / 137
- 7.4 工作疏离感在管理因素与组织公民行为之间的中介作用检验 / 142
- 7.5 工作疏离感在管理因素与任务绩效之间的中介作用检验 / 147
- 7.6 工作疏离感在管理因素与组织绩效之间的中介作用检验 / 151

7.7 本章小结 / 156

第 8 章 工作疏离感影响因素及其消极后果的案例研究 160

8.1 J 集团有限公司基本情况 / 160

8.2 现存问题 / 161

8.3 工作疏离感影响因素调查 / 161

8.4 工作疏离感的现状与影响后果调查 / 171

8.5 管理建议 / 174

第 9 章 工作疏离感干预策略研究及研究结论 175

9.1 工作疏离感的干预模型 / 175

9.2 工作疏离感的管理干预策略 / 176

9.3 工作疏离感的心理干预策略 / 184

9.4 工作疏离感的组织干预策略 / 188

9.5 工作疏离感的人际干预策略 / 190

9.6 工作疏离感的社会支持干预策略 / 191

9.7 本书的研究结论与研究局限 / 192

参考文献 197

第 1 章

绪 论

1.1 本书的研究背景与研究意义

1. 研究背景

富士康近几年频繁地陷入员工连跳事件，无独有偶，法国电信也出现极为相似的员工自杀潮。这两起事件震惊世界，是何原因导致员工纷纷采用自杀的方式来结束生命？如何均衡地解决企业追求经济利润最大化的同时也兼顾员工的多层次需求，实现人本主义管理，使类似悲剧不再重演，成为亟须解决的企业难题。西方学者在对这类事件背后深层次原因的追溯中发现，工作疏离感可能是引发员工极端行为的直接原因。因此，工作疏离感已逐渐成为西方理论界关注的一个热点（Bratton, et al., 2007; Mckinlay and Marceau, 2011; Tummers, et al., 2014）。值得注意的是，国内相关研究成果很少，且多数研究仅局限于对西方文献的介绍和评述（周浩、龙立荣，2011），系统的理论构建和规范的实证研究比较匮乏。而西方学者的分析可能是片面、局限的，缺乏整合性地深入研究与系统分析企业内部管理对员工身心健康的影响作用，能够指导管理实践的理论架构尚不完备。

从现实来看，中国正处于转型时期，企业面对二元化社会结构以及社会支持体系不完善的外部环境，且大部分属于劳动密集型企业，官僚式组织结构，简单甚至有时是粗暴的领导方式，不公平的对待员工，以及单调乏味的工作等因素都成为滋生员工工作疏离感的土壤。结合中国企业现实，不可能照搬西方文献中的有关工作疏离感的研究成果，亟须构建基于中国现实的工作疏离感理论框架，指导企业管控员工的工作疏离感，减少或消除其偏离行为，这对于构建积极健康组织乃至和谐社会有着重要的作用。

基于此,本书以工作疏离感理论作为切入点,以此作为解释员工工作偏离行为乃至自杀等极端行为的内隐机制。系统梳理工作疏离感的内涵与维度、研究工作疏离感形成的组织内形成原因以及工作疏离感的消极后果具有重要的理论与实践意义。

从工作疏离感现状看,表现出以下特点:

(1) 工作疏离感现象日益普遍与广泛危害。20世纪60~80年代,工作疏离感问题凸显,成为理论界研究的热点。在大工业时代,工作疏离感成为普通劳动大众不可逃避的命运,在这种异化劳动中,劳动的性质完全改变,劳动者在自己的劳动中并不肯定自己,而是否定自己;并不感到幸福,而是感到不幸;没能自由地发挥自己的肉体力量和精神力量,而是使自己的肉体受到损伤,精神遭到摧残。此后,由于西方学者在工作疏离感定义、内涵及维度上的分歧,限制了对该领域的深入探讨与研究。

近期的研究表明:工作疏离感现象日益普遍,组织内有近20%的员工有较强的工作疏离感体验(Nair and Vohra, 2010)。同时从工作疏离感的危害性来看,国外相关文献资料表明:工作疏离感会导致员工消极的工作态度,产生职业倦怠,削弱员工的工作满意感、组织认同与组织承诺,同时也会诱发一系列的消极行为反应:工作违规、人际冲突、酗酒行为、滥用药物等工作偏离行为(David and Thomas, 2009)。但是整体来看,国外对其研究和探讨仍然较零散,且时断时续(Bratton, 2007)。

(2) 管理学对工作疏离感的研究关注不够。对国外的工作疏离感文献进行汇总分析发现,现阶段有关工作疏离感的研究主要是基于心理学与社会学视角。心理学视角将工作疏离感界定为个体与工作之间的一种消极的情感反应,属于情感研究的范畴,其研究主要集中于个性心理特征对工作疏离感形成的影响,如研究指出外控倾向的个体比内控倾向有更强的工作疏离感,故工作疏离感的干预主要集中于对员工积极心理状态与心理品质的塑造。社会学视角认为工作疏离感是一种无序的社会现象,研究者主要集中于探讨社会环境与工作疏离感之间的关系,如研究者以俄罗斯员工为调查对象指出,处于经济过渡期,员工极易产生工作疏离感。

上述的研究都从某个方面对工作疏离感进行了探讨,缺乏从企业管理学整合视角对工作疏离感进行研究,对组织内部有可能导致工作疏离感的因素缺乏系统的梳理,相应地也就缺乏实证研究的支持。

(3) 工作疏离感研究需在中国情景下拓展。工作疏离感不仅仅是一种

心理现象,更是一种社会现象,对工作疏离感的分析和解释应该考虑社会文化背景的影响(Kanungo, 1990)。西方学者对工作疏离感的研究主要基于以个人主义为导向的西方文化背景,比较注重个人的独立、自主及成就(Hofstede, 1980; Kanungo, 1983),因此成就感、自主权、控制权以及自我实现是西方社会普遍看重的需求,而这些需要一旦在工作中被剥夺,就容易形成对工作的疏离感。相比之下,中国在传统上是集体主义价值取向的国家,深受儒家和道家思想的熏陶,比较注重人际氛围与工作环境的和谐,这种文化背景的差异可能导致中国企业员工的工作疏离感在内涵和维度结构上与西方研究的结论有所不同。如果简单将西方文化下的工作疏离感研究框架移植到中国企业员工身上,必然产生文化不适应等诸多问题。

2. 研究问题

基于以上的研究背景,本书旨在对中国背景下的企业员工工作疏离感影响因素,形成机制及干预策略展开实证研究,填补此方面国内研究的不足。围绕上述研究主题,具体的研究问题包括:

第一,中国情景下企业员工工作疏离感的表现形式与维度结构是什么?在明晰工作疏离感内涵与外延的基础上,采用规范化流程,借鉴国内外相关研究成果,发展中国情景下的企业员工工作疏离感量表,并将中国情景下的工作疏离感量表与国外的相关量表进行对比,以明确哪些是中国情景下特有的维度,哪些维度则是在中西方情景下共有的维度。

第二,企业员工工作疏离感的影响因素与形成机制是什么?企业内部存在哪些诱发员工工作疏离感的因素?领导特征(积极与破坏)、组织特征(有机与机械)、管理特征(公平与不公平)、人际氛围(和谐与冲突)、工作特征(积极与消极)与个体特征(高低自我效能感)是否对工作疏离感有显著的预测作用?另外,企业性质以及行业类别在其影响过程中又起何种作用?通过整合研究视角,借助结构方程分析,明确哪些因素是影响企业员工工作疏离感的主要原因,哪些因素则是次要的影响因素,从而揭示员工工作疏离感的形成机制。

第三,企业员工工作疏离感的消极后果体现在哪些方面?探讨工作疏离感的消极后果是研究企业员工工作疏离感干预策略的逻辑起点,工作疏离感作为个人的消极情感体验会影响个体的行为,其消极后果是否会影响个人的行为表现?另外,工作疏离感是否会降低团队的工作效率?这两个方面都需

要通过实证研究来解答。

第四，管理实践中，如何有效对企业员工工作疏离感进行有效的干预和管理？通过对工作疏离感形成原因进行系统地梳理，并在此基础上对管理者提供缓解、降低、改善企业员工工作疏离感的有益建议，帮助企业管控员工工作疏离感。

3. 本研究的理论意义

(1) 开发中国情景下的企业员工工作疏离感量表，探讨了中国情景下的企业员工工作疏离感的结构维度，并与国外开发的工作疏离感量表进行对比分析，验证中国情景下工作疏离感特有的维度，这为后续开展有关工作疏离感的实证研究奠定了理论基础，同时为国内学者开展工作疏离感相关研究提供参考。

(2) 从组织内部系统地梳理了工作疏离感的形成因素，根据文献资料与企业实际调查，将工作疏离感形成的组织内原因归纳为六大类：领导行为特征、工作特征、管理制度特征、组织结构特征、工会功能特征、个体特征，选择这六类影响因素中有代表性的测量变量，在此基础上构建了工作疏离感的形成机制模型与实证分析研究，有助于研究者从企业内部管理视角理解企业员工工作疏离感的形成。

(3) 系统地分析了工作疏离感的消极后果，工作疏离感作为员工在工作场所中的消极情感体验，对个人态度与个人行为的影响，主要表现在减少工作满意度、减少员工的组织公平行为降低员工的工作绩效表现，以及增加员工的工作偏离行为，更加深入地了解工作疏离感的危害性。

4. 本研究的现实意义

(1) 通过开发本土化的企业员工工作疏离感测量量表，使管理者理解现实生活中员工的工作疏离感的具体表现，针对具体表现的不同方面，探讨其具体的干预策略，使其对工作疏离感的管理更有针对性。

(2) 本书依据工作疏离感形成因素进行整合研究，明确工作疏离感形成的主次原因，并在此基础上形成具体的管理策略，从不同层面管控员工的工作疏离感。

(3) 从工作行为、绩效表现探讨工作疏离感的消极后果，工作疏离感是诱发工作偏离行为等一系列极端行为有效的预测变量，管理者应未雨绸

缪，防微杜渐，重视员工的工作疏离感现象。

1.2 本书的研究内容与研究方法

1. 研究内容

首先，在对工作疏离感进行操作性定义的基础上，开发中国情景下本土化工作疏离感量表。其次，依据情绪事件理论，员工工作行为和工作绩效很大程度上并不是由态度和个性决定，而是受到在工作中情绪的影响，工作疏离感正是员工在工作场所中典型的、概括化的消极情绪体验，故本书聚焦于诱发个体工作情绪体验的组织内管理因素，系统分析其对工作疏离感的影响作用，并在此基础上构建工作疏离感的形成机制模型，同时分析员工的工作疏离感对其工作偏离行为、工作绩效的负面影响后果。最后，在实证研究的基础之上，提炼归纳总结工作疏离感的管控策略。具体的研究内容如图1-1所示。

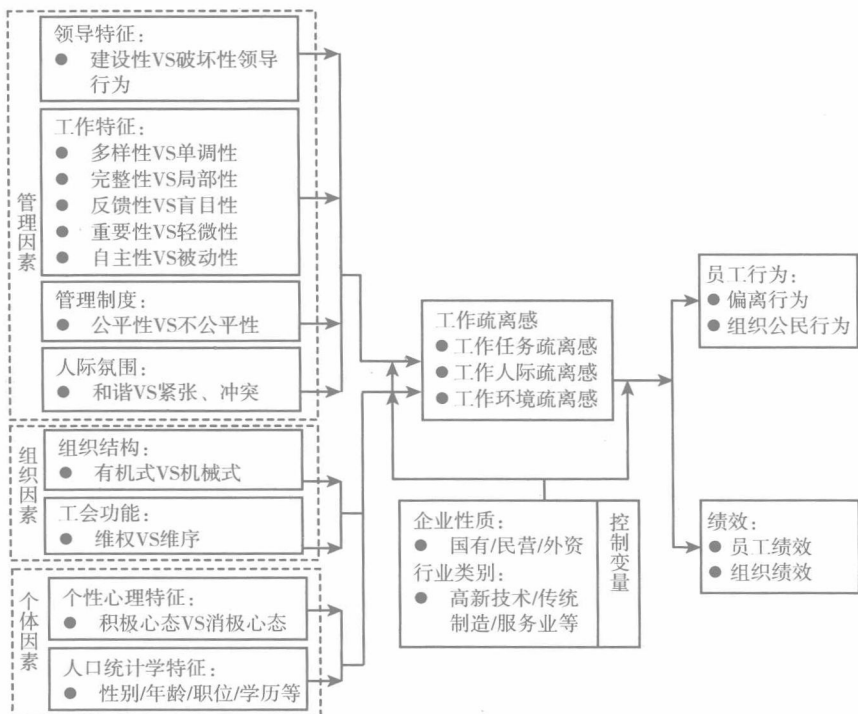


图1-1 企业员工工作疏离感的形成机制模型及其影响作用（理论模型）

具体的研究内容有：

- (1) 针对我国企业员工的工作疏离感本土化量表的开发；
- (2) 分析领导行为对工作疏离感的影响作用与后果，以及相应的干预策略与管控措施；
- (3) 分析工作特征对工作疏离感的影响作用与后果，以及相应的干预策略与管控措施；
- (4) 分析组织结构对工作疏离感的影响作用与后果，以及相应的干预策略与管控措施；
- (5) 分析管理制度对工作疏离感的影响与后果，以及相应的干预策略与管控措施；
- (6) 分析人际氛围对工作疏离感的影响与后果，以及相应的干预策略与管控措施；
- (7) 分析员工个性心理特征对工作疏离感的影响，以及相应的干预策略与管控措施；
- (8) 分析员工人口统计学变量对工作疏离感的影响，以及相应的干预策略与管控措施；
- (9) 分析工作疏离感对员工偏离行为以及组织公民行为的影响；
- (10) 分析工作疏离感对员工绩效表现的影响。

2. 研究方法

采用规范化的实证研究，定性分析与定量分析相结合的方式，针对具体的研究内容展开整合研究，具体而言，主要采用了以下的研究方法：

(1) 文献研究法。对疏离感以及工作疏离感理论相关的研究文献资料进行了大量地检索、收集、整理与分析，针对研究中所涉及核心变量的概念内涵、维度结构、测量工具、影响因素以及作用后果等进行系统的分析与整理，总结有关该课题领域的研究现状，明晰该研究课题的发展脉络，确认已有研究基础和成果，积累相关的研究方法，并在此基础上明确了本书聚焦的研究问题以及相应的解决思路。

(2) 访谈研究法。通过深入有代表性的企业内部，对管理人员与普通员工深度访谈，具体采用的访谈方式包括个人访谈和团体访谈，在确定访谈之前，设计好结构化的访谈提纲，按照访谈提纲对受访者进行访谈收集问卷开发的具体词条，以此为基础明晰企业员工工作疏离感的具体表现以及确定

工作疏离感问卷题项的具体题项。

(3) 案例研究法。针对问卷调查只能获得大量面上调查结果,相对而言缺乏针对性,故此辅以案例研究方法进行有关工作疏离感影响因素、消极后果与管控策略方面的深入探讨,依据工作疏离感易感人群分析,本书选取了代表性的企业作为分析的对象,一方面可以验证问卷调查分析的结果;另一方面有助于对调查问题的深入探讨。

(4) 问卷调查法。本书主要遵循问卷设计的基本原则和程序,依据研究的理论框架,编制工作疏离感调查问卷,编制的问卷具有较高的信效度。另外将工作疏离感问卷与其他成熟的调查问卷一起形成调查问卷册,对企业员工的态度、情感等方面展开全面的调查,通过大规模配对调查取样获得研究数据,并用研究数据验证理论假设,分析探寻变量之间存在的变化规律。

(5) 统计分析法。大量运用现代化统计分析手段分析变量之间存在的关系,主要采用的数据分析方法包括运用 SPSS 软件进行数据的初步分析,包括描述性分析、变量相关分析、独立样本 T 检验、方差分析、探索性因子分析、测量变量的信效度分析等统计分析;同时采用结构方程软件实现结构方程建模,完成工作疏离感问卷的验证性因子分析,变量关系检验等。

1.3 本书的研究创新

本书的特色与创新之处体现在以下五个方面:

1. 工作疏离感的内涵与外延的清晰界定

作为本书的逻辑研究起点,首先要解决关键概念的操作性定义,针对西方文献资料中关于工作疏离感概念与维度界定中含糊不清之处进行了逻辑推断与分析,结合对中国企业员工疏离感现象的分析与调查,本书在国外学者工作疏离感研究基础之上,拓展与进一步明晰其内涵与外延,并对工作疏离感概念进行了操作性的定义。

2. 中国企业员工本土化工作疏离感量表开发

鉴于工作疏离感的研究主要属于“舶来品”,直接使用国外研究者开发

的问卷,必然导致文化不适应的问题,在不同的文化背景下,工作疏离感的表现也会有所差异,有必要开发中国情景下的工作疏离感量表。本书主要依据文献资料与企业实际调查,结合中国文化背景,开发具有中国本土化特色的企业员工工作疏离感量表,并探讨了其结构维度。问卷开发过程,严格遵守问卷开发的程序与流程。统计分析结果表明,开发的本土化工作疏离感量表具有较为理想的信效度,在信度方面,题项的内在一致性具有相当高的程度;在效度方面,具有较为理想的结构效度,同时反复多轮的专家意见讨论,保证了本土化量表的内容效度。中国企业员工工作疏离感的结构维度包括三个方面:工作任务疏离感、工作人际疏离感、工作环境疏离感。

3. 工作疏离感的形成机制模型与实证分析研究

系统地梳理了工作疏离感形成的企业内部因素,并在此基础上构建了工作疏离感的形成机制模型与实证分析研究,将组织内部工作疏离感影响因素归纳为三大类:管理因素、组织因素与个体因素,其中领导特征、工作特征、管理制度特征以及人际氛围特征隶属管理因素;组织因素包括组织结构特征以及工会功能特征两个方面;个体因素包括员工心理特征与人口统计学变量两个方面。

4. 工作疏离感的影响后果模型与实证分析研究

从企业内部全面地梳理了工作疏离感的影响后果,并在此基础上构建了工作疏离感的影响后果模型与实证分析研究,将工作疏离感的消极后果划分为两个方面:一方面,对员工行为表现的影响,分析工作疏离感是否导致员工的工作偏离行为并抑制员工的组织公民行为表现;另一方面,对绩效表现的影响,分析工作疏离感是否会降低员工的绩效表现,并进而影响组织的绩效表现。

5. 工作疏离感的干预与管控策略分析

依据工作疏离感形成因素的整合研究,以及对有代表性的企业进行案例研究,从实证研究以及案例分析中归纳出相关的管理策略,帮助企业管控员工的工作疏离感,从而有效减少工作偏离行为,促进组织公民行为。本书将工作疏离感的干预策略大致分为这样五个层面:管理干预、心理干预、组织干预、人际干预、社会支持干预,针对每一个干预层面提供具体的管控策略

与管控建议，以期通过一系列的干预策略，提升员工的积极心理感受，并形成积极组织状态，从而降低或消除员工的工作疏离感。

1.4 资助项目

本研究获得国家自然科学基金项目“企业员工工作疏离感影响因素、形成机制及其干预策略实证研究”（71272210）、教育部人文社会科学研究项目：“基于跨层次分析的人际取向模式对个体与团体绩效影响的实证研究”（15YJC630039）、云南省哲学社会科学规划项目，“农民工疏离感的形成机制与影响后果实证研究”（QN2014081）；云南省教育厅科学研究基金项目：“转型时期农民工疏离感前因与后果的整合实证研究”（2014Y286）；云南财经大学科研资助项目：“两种人际取向对下属工作绩效的影响分析——以领导—成员交换质量为中介变量”（YC2014D09）等支持，故具有较高的创新理论起点和较强的实践意义。

1.5 本章小结

本章主要阐述了研究背景、研究目的及意义、研究内容，介绍了研究思路与研究方法，提出拟解决的问题和主要创新点，明确了本书在理论上与实践上具有的意义与启示作用。上述问题的系统梳理是后续一系列研究展开的逻辑分析起点。

第2章

工作疏离感文献综述

本章针对工作疏离感有关国内外研究现状的文献回顾，对各个概念的操作性定义与结构维度等基本问题进行分析 and 界定，主要围绕工作疏离感的内涵、维度、影响因素及其消极后果四个方面进行文献整理分析。

2.1 疏离感的含义维度、研究现状与研究趋势

1. 疏离感的内涵

“疏离”或“疏离感”（alienation）一词来源于拉丁文字的“alienatio”（异化、外化、脱离）和“alienare”（转让、异化、分离、让异己的力量统治、让别人支配）。在牛津大词典中，alienation 被解释为“行动的疏远和状态的隔离”。在英文中是“alienation”（疏远、转让、异化、精神错乱），德文中使用的是 Entfremdung（疏远、异化）。在中文中，由于领域的不同，其翻译也不一致。在哲学上翻译成异化，而在心理学和社会学上翻译成疏离感。疏离感内涵在各个学科领域不断地发展变化，其内涵也在不断丰富发展。

哲学中的异化研究。“alienation”在哲学上一般翻译成异化，黑格尔用异化来描述“绝对精神”的外化，认为现实世界是理念世界的投射与反映。费尔巴哈将其引申为，主体产生脱离本身的对象物，此对象物又反过来奴役主体。马克思认为异化指的是一种特定的关系，即建立在人及其活动产物之间的一种关系。在这种关系中，人的产物——包括宗教、意识形态、国家、商品等对人而言发生了异化，即摆脱了人的控制，成了与人相对立、相敌对和格格不入的独立力量。在哲学领域，“异化”包含了三层含义：（1）主客