

冷元元◎著

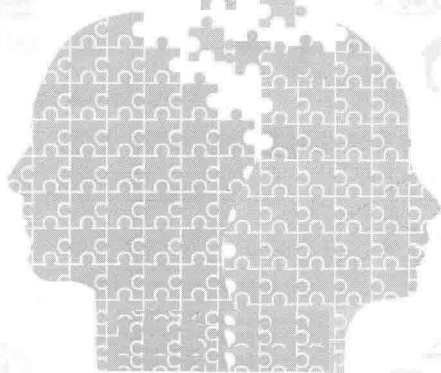


本书系河南省高校人文社会科学重点研究基地——河南财经政法大学河南经济伦理研究中心、2015年河南省高等学校青年骨干教师资助计划（2015GGJS-008）、2017年河南省科技厅软科学研究项目（172400410280）以及2017年河南省高等学校重点科研项目指导计划（17B630001）的研究成果。



情绪资本的管理 理论与实践

冷元元◎著



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

情绪资本的管理理论与实践/冷元元著. —北京: 经济管理出版社, 2017.6
ISBN 978-7-5096-5148-3

I. ①情… II. ①冷… III. ①情绪因素—作用—人力资源管理—研究 IV. ①F243

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 140771 号

组稿编辑: 高 娅

责任编辑: 高 娅

责任印制: 黄章平

责任校对: 超 凡 熊兰华

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: 北京玺诚印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm×1000mm/16

印 张: 14

字 数: 221 千字

版 次: 2017 年 7 月第 1 版 2017 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-5148-3

定 价: 56.00 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

在国家的现代化进程加速，科学技术日新月异之际，伴随着国家富裕、文明进步的同时，职业人士也感受到了诸多的挑战和压力，各种社会问题也接踵而至。近年来职业倦怠现象在我国普遍存在且呈高发趋势，成为严重困扰企业发展和社会和谐的一个顽疾。如何规避这个社会问题已经引起学者们的格外关注。情绪资本便是解析这一现实问题，探寻出路的理论尝试。情绪资本，一般是指可以规范化，并被掌握从而产生更高价值的组织和员工的情绪资源。它对组织的生存发展、客户的忠诚度和员工的心理与行为的引导和管控具有重要的影响，因此，通过提升情绪资本、获取人力资本超额效用是干预职业倦怠的重要途径和方法。尝试对情绪资本和职业倦怠的关系进行理论探讨和分析，构建结构方程模型，结合参数估计，拟合评价原理，定量分析情绪资本对职业倦怠的影响作用。

在全面梳理国内外相关的研究文献的基础上，笔者认为，尽管目前关于职业倦怠的研究取得了大量的成果，为研究这个社会热点问题提供了很多的思路和解决方案，但仍有问题亟须突破与创新：①深挖职业倦怠的本质，探寻干预的新视角；②情绪成为资本的理论基础和具体结构维度的确定；③职业倦怠三维度结构在国内适应性的实证研究；④情绪资本诸因素对职业倦怠的影响作用。

本书的研究内容主要分为八个部分：

第一部分，首先从具体的数据和实例出发提出所要研究的问题，阐述选题的理论与实践意义，描述选题背景；其次是对有关情绪、情绪资本和职业倦怠的理论文献与应用研究成果进行归纳和评析；最后指出本书的总体构思、主要内容、研究方法及技术路线。

第二部分，本章是情绪、资本、人力资本及情绪资本概念及特质的分析，从基本概念的界定开始，随后从政治经济学、劳动经济学、心理学、社会学和人力资源管理等多学科交叉视角，对情绪资本进行定性分析，为研究情绪资本奠定了

理论基础。

第三部分，本章是情绪资本结构维度研究的部分，也是我们构建结构方程模型的铺垫部分。基于相关文献的分析，结合中国的实际，探索情绪资本和职业倦怠的结构及其构成要素。

第四部分，对企业开展深度访谈并对访谈内容进行归纳和提炼，设计调查问卷。通过分析和与专家讨论，探索情绪资本和职业倦怠的问卷结构及其影响因素。运用预调查问卷抽样选取样本，开展预调研。根据访谈结果和预调研数据，反复修正获得正式问卷，并开展正式调查，然后对所获得的正式调研数据进行分析。通过对情绪资本和职业倦怠问卷的分析和测量描述，分析问卷的样本组成，探索情绪资本各维度与职业倦怠各维度所具有的因子，同时了解情绪资本和职业倦怠问卷的信度和效度，利用探索性因子分析验证情绪资本和职业倦怠结构设计是否合理。

第五部分，验证职业倦怠三维度结构模型的适用性。基于以往对职业倦怠的研究和构建的结构模型，建立普遍适合于各类型企业的职业倦怠问卷结构的构想模型，应用结构方程模型中的验证型因子，分析并检验职业倦怠结构中的三因素合理性，用以确定职业倦怠的维度，从多角度、多指标的信效度检验，看问卷是否符合中国企业的实际情况。

第六部分，是本书的研究重点，探讨情绪资本对职业倦怠的影响关系，基于情绪资本和职业倦怠的结构方程模型，分别研究情绪资本内在、外在的相关因素，通过因子分析、回归分析、相关分析的方法确定内外在情绪资本模型的各维度对职业倦怠三个主要维度的影响关系，并进行理论和实践的探讨。

第七部分，为了将理论和实证研究结论运用到企业员工职业倦怠干预的实践活动中，本部分主要探讨从组织、个人、社会三个层面制定干预措施，减少或影响员工的职业倦怠情况。

第八部分，介绍本书的结论，并指出研究的局限及对未来研究的展望。

本书的主要结论有：

结论一，通过对中外文献的阅读和对实践的思考，情绪可以成为资本，情绪资本在企业中的重要性日益凸显。体力资本是基础，智力资本是主体和“路轨”，情绪资本是“神经中枢”，三种资本相互影响、相互作用，共同构成一个完整的人力资本大系统。员工个人的情绪本身并不是资本，只有加以引导并应用于企

业,促使企业价值增值或形成企业竞争优势时才成为资本。情绪资本是共享的,但是情绪的超额效用不同,使每个企业都有属于自身独有的情绪资本。情绪资本具有无形性与依附性,并且是传递性和规则性资本,形成过程十分缓慢,但是正导向作用很明显。通过研究总结出情绪资本的结构维度,包含了个人的情绪资本和组织的情绪资本。按照统一的分类标准,也将其分为外在情绪资本和内在情绪资本,其中外在情绪资本包括领导者情商、顾客忠诚度、品牌价值、商誉;内在情绪资本包括幸福感、责任感、归属感、创造性。

结论二,根据调查问卷的研究结果,采用因子分析法得出职业倦怠是三维度结构,命名延续较常用的情绪耗竭、疏离和无效能感。正式调研中通过与其他备选模型(比如单维结构、二维结构和四维结构)比较,得出这种职业倦怠的三维度结构更适合中国的国情,这在理论界的认可度是最高的,实践中也得到了印证。

结论三,通过内在情绪资本和外在情绪资本与职业倦怠的结构方程全模型的构建过程,经过研究分析发现:内在情绪资本和外在情绪资本的各因素对职业倦怠的影响效果是不同的。内在情绪资本中,幸福感对职业倦怠中情绪耗竭层面的影响最明显,说明中国企业的员工对幸福感的体会最能起到干预职业倦怠中情绪耗竭的作用;归属感则对职业倦怠中疏离影响最明显;责任感对职业倦怠的无效能感影响最大。外在情绪资本中,顾客忠诚度对职业倦怠中情绪耗竭和无效能感影响效果都是最明显的,品牌价值则对职业倦怠中疏离的影响最明显。

本书的研究价值在于:

(1)通过系统全面的分析,论证情绪成为资本的路径以及在人力资本中处于不可或缺的重要地位,认为情绪资本和体力资本、智力资本相互影响、相互作用,共同构成一个完整的人力资本大系统,并提出了情绪资本的构成要素。

(2)运用结构方程模型的验证型因子分析CFA,通过与其他备选模型比较,得到了中国企业员工职业倦怠的结构更符合三维度模型。

(3)建立了结构方程全模型分析中国企业情绪资本对职业倦怠的影响,得到了情绪资本内外在因素对职业倦怠的影响模型。

(4)全面分析并提出情绪资本干预职业倦怠的可行性和途径。

本书的创新点有:

(1)创新性地提出情绪的超额效用,解答了情绪何以成为资本,丰富了人力资本理论的研究视野。通过对马克思的《资本论》和舒尔茨的人力资本理论的研究

究,逐步逐层分析情绪资本的理论基础,提出情绪在提升个人情绪素养、营造软环境和化解负面情绪方面的超额效用,催生了人力资本新的增长点。在此基础上凝练情绪资本的核心范畴与概念、界定内涵、确立理论研究范式。

(2) 独创性地指出情绪资本的结构维度。本书开发了普遍适用的职业倦怠和情绪资本调查量表,结合理论综述和实际情况将情绪资本也分为外在情绪资本和内在情绪资本,并通过实际调查数据进行探索性因子分析提取出八个公因子构成了二级衡量指标。从管理学、心理学、社会学交叉的角度研究这些指标是对情绪资本量化研究的突破和细化,丰富了内涵,有利于情绪资本的深化研究。

(3) 基于调研数据比对职业倦怠的不同模型,不拘泥于固有的研究模式,用数据验证职业倦怠三维度在国内企业中的普遍适用性。与其他学者所构建模型的不同之处在于,本书通过访谈法和问卷调查等较为系统的方法得到的样本数据,不仅经过探索性因子分析肯定了职业倦怠三维度的分层结构,提取出职业倦怠的情绪耗竭、疏离和无效能感三个公因子,而且通过与其他备选模型(比如单维结构、二维结构和四维结构)比较,印证了职业倦怠在理论界认可度最高的三维度结构更适合中国企业的实际。

(4) 尝试建构情绪资本和职业倦怠的结构方程,这是新的研究范式。应用数理统计的科学分析方法,实证研究情绪资本各维度与职业倦怠之间的关系,得出员工幸福感和顾客忠诚度对职业倦怠的情绪耗竭影响最大,员工的归属感和企业品牌的价值对疏离的影响最大,责任感和顾客忠诚度对无效能感影响最大。超越常规的个人和组织短期干预形式,重点关注对员工和组织情绪资本进行管理和投资,避免了简单的定性分析和泛泛而谈,重构个人、组织和社会互动干预职业倦怠的机制,显示出新思路。

目 录

导 论	001
第一节 研究背景与意义	001
一、研究的缘起	001
二、研究的意义	006
三、拟解决的关键问题	006
四、本书可能的创新点	007
第二节 文献综述	008
一、情绪资本研究数据总况	008
二、情绪资本理论研究综述	009
三、职业倦怠研究综述	021
四、现有研究的评价	033
第三节 总体构思和研究方法	034
一、总体构思	034
二、研究方法	036
第四节 技术路线、主要内容与研究假设	037
一、技术路线	037
二、主要内容	038
三、研究假设	039
第一章 情绪资本的概念界定与理论延伸	041
第一节 情绪隶属于人力资本理论的范畴	041
一、人力资本理论的延伸	041

二、情绪在人力资本中的地位	047
三、情绪的超额效用催生人力资本新的增长点	049
第二节 情绪资本的理论深化	052
一、情绪资本理论的验证	052
二、情绪资本的概念	057
三、深化情绪资本的特征	059
第二章 情绪资本和职业倦怠结构的理论探索	065
第一节 情绪资本的结构	065
一、情绪资本结构的前期研究	066
二、情绪资本的结构维度	068
第二节 职业倦怠的结构及测量	077
一、职业倦怠结构的理论研究	077
二、职业倦怠的结构理论模型综述	084
第三章 情绪资本和职业倦怠结构的因子分析	089
第一节 情绪资本与职业倦怠的问卷设计	089
一、情绪资本与职业倦怠的预调研	089
二、情绪资本与职业倦怠的正式问卷	090
第二节 探索情绪资本与职业倦怠的结构因子	092
一、调研样本的来源与构成	092
二、样本数据描述	093
三、信度与效度分析	096
四、情绪资本与职业倦怠公因子提取	102
第四章 职业倦怠结构模型的构建	111
第一节 职业倦怠结构研究的概况	111
一、职业倦怠研究数据	111
二、职业倦怠结构研究描述	113
第二节 职业倦怠结构的验证性因子分析	115

一、职业倦怠调查量表样本数据	115
二、验证型因子分析备选模型假定	115
三、拟合优度结果摘要报告	117
四、 M_3 职业倦怠结构三因子模型运算结果分析	118
五、结论和讨论	121
第五章 情绪资本与职业倦怠关系的模型分析	125
第一节 理论研究	125
一、国外关于职业倦怠影响因素的研究文献回顾	125
二、国内关于职业倦怠影响因素的研究文献回顾	128
第二节 情绪资本和职业倦怠结构方程全模型研究	134
一、企业内在情绪资本和职业倦怠的结构方程全模型	134
二、企业外在情绪资本和职业倦怠的结构方程全模型	144
第六章 职业倦怠干预路径的构建	153
第一节 情绪资本干预职业倦怠的理论现状	153
一、职业倦怠干预的理论汇总	153
二、情绪资本对职业倦怠的干预机理研究	155
三、情绪资本提升方法的前期成果	158
第二节 构建情绪资本视域下的职业倦怠干预路径	160
一、重塑组织层面情绪资本的干预路径	161
二、培育个人情绪素养干预职业倦怠	164
三、探寻职业倦怠的社会干预路径	166
第七章 研究结论与展望	169
一、研究结论	169
二、不足与展望	170
附 录	173
附录一 《你的情绪资本是多少》测试问卷	173

附录二 《职业倦怠程度的自测问卷》	175
附录三 《倦怠量表》(BM)	176
附录四 《职业倦怠干预研究》初始问卷	177
附录五 《职业倦怠干预研究》正式问卷	180
附录六 首份中国“工作倦怠指数”调查报告	184
参考文献	203

导 论

第一节 研究背景与意义

一、研究的缘起

2013年8月3日下午3时许,东莞常平派出所办案中队长刘灿新的尸体被发现在邻镇桥头镇的一座高架桥下,身上除了一张住户卡,没有其他任何东西。知情人士透露,刘灿新在警队的口碑非常不错,办事认真负责,无不良嗜好,但性格非常内向,是一个完美主义者,疑为工作压力过大轻生。桥头镇公安分局经过调查,排除他杀,认定系从高架桥上跳下身亡,具体情况警方还要进一步调查……。熟悉刘灿新的人说,刘灿新是一个话很少的人,当兵出身。除了办案就待在家里,很少到外面去。和同事吃饭时很少说话,在街上碰到老熟人也仅仅是打个招呼。对于他选择自杀,很多人无法相信,也有人觉得可以理解。“一个在办案和生活中都追求完美的人,在现实中无法找到完美的答案,最后突然用极端的方式了结了生命。”^①

2013年4月24日到27日仅4天内,郑州富士康有两名员工跳楼。微博称24日身亡的男性员工死因不明,27日从富鑫公寓跳下的23岁金姓女员工入职才半年。

早几年,富士康曾因员工“十几连跳”,成为热议的焦点。后来富士康采取

^① 引自《南方都市报》2013年8月4日。

了一些疏导措施，甚至在宿舍窗户外加装防护网，以防悲剧再度发生。谁能想到，仅仅过了几年，此类事件再度上演，让人不胜唏嘘。尽管跳楼原因尚不清楚，但有人认为与“静音模式”有关。员工所说的“静音模式”，是指员工从进入车间开始，就不允许说任何与工作无关的话。即使谈论工作，也要把声音压到最低，不能让第三人听到。三人以上的谈话，必须要在线长办公区谈论，否则，就可能会被开除。还有，每天组长都会规定内部稽核人员，必须稽核 20 个问题点，如果发现不了 20 个问题，就取消其加班资格。而被稽查到的员工，四点半下班后要参加公司内部的教育培训，时长两个小时，这两个小时不计入加班时间，之后会根据员工的违纪情况取消其一个星期到一个月的加班。没有加班，就意味着只能拿到很少的工资。试想，对于一个有语言功能的员工，这该是怎样的惩罚？^①

王艺，39 岁，在同事眼中，他勤奋敬业，但是在他自己看来，每天面对那些忙不完的工作，感觉自己就是一头老牛，被拖着往前走，每一步都特别被动和吃力，像是被掏空了。身心疲惫、成就感低落，这样一种常态化的生存状态，在整个公务员群体中屡见不鲜。只是，人们还没有将其与职业倦怠画上等号。因为，在大多数人眼中，职业倦怠应该等同于坊间所谓的“不在状态”。在领导眼中，那只不过是下属“有情绪、不在状态”；在公众眼中，那是被诟病的“缺乏职业道德、无病呻吟”；即便公务员自己，也尽量回避“倦怠”二字，而将其看作“身累了、心累了”……有“被掏空了”感觉的王艺，工作中缺乏活力，时常有挫折感和紧张感，这属于典型的情绪耗竭；而那些“窗口单位”利用上班时间打牌、上网的工作人员，对服务对象的态度冷漠就被称为“去人性化”。

人们在某政府网站上发现，某市副市长的讲话中竟然出现“构建和谐平安漯河”的字眼。原来，为领导捉刀写讲话稿的秘书人员，拷贝了一篇漯河领导同类题材的讲话稿，并且粗心到连地名都没有进行修改。这一出“某市指导漯河工作”的闹剧并非个案。2008 年 9 月，四川省巴中市三名公务员，因为将放假通知中的“中秋节”写成“端午节”而陆续去职。近年来，一些地方政府疾风暴雨地处理“不在状态”的公务员，也掀起了一轮轮“治庸风暴”，但是，这些举措仅纠正了职业倦怠的行为结果，而鲜有以科学理性的态度从职业倦怠的源头进行

^① <http://news.21cn.com/hotnews/> 2013-05-02/17: 23: 01.

干预。^①

上述事例仅仅是冰山一角，却足以给我们警示，在知识经济、全球化、信息化社会背景下，人们一直在关注提高科学技术水平和经济发展的速度，很少会留意员工在组织内的工作也日益复杂化和丰富化，更不会在意员工的地位和感受。组织在竞争日益激烈的市场环境下，赋予了每个员工越来越多的工作职责和越来越高难的要求，员工感受到的压力源也越来越多，此时其观念、心理、行为会发生一系列的转变。员工改变了传统的价值观，选择了新的价值体系，又要面对新技术和生活新方式的冲击，使得员工各种与应激相关的调节障碍或紧张症等疾病出现。国际劳工组织（1994）指出，“世界正在变成紧张的世界”，^②身处职场的员工每天都能感受到竞争压力之大、知识更新之快、人才增加之猛。于是职场中出现了一些现象：员工总是处于无法缓解的身心疲惫状态，莫名其妙地发脾气，情绪烦躁，工作投入程度下降，对工作不再有以往的热情和兴趣，工作成就感降低，各种身心疾病逐渐增多，甚至出现自杀身亡的悲剧……所有这些就是职业倦怠的典型症状。

2010年，一家知名网站针对“十三连跳”事件做了一项关于压力引发职业倦怠状况的调查。调查结果显示：“在受访者中，有48.6%的人表示压力很大，工作过程中常常伴随出现职业倦怠症状，这些人中有90%的人是政府公务员、教师、医护人员和企业职员；有44.4%的人表示压力处于一般状态，他们在工作中多表现为玩世不恭等轻度倦怠；只有7%的人能很自信地坦言自己完全没有压力感，对自身的工作很感兴趣。”^③某网站也在2013年对中国的职场人士职业倦怠展开了随机调查，发现被调查者中74.6%有轻度倦怠，43.2%出现中度倦怠，10.8%出现严重倦怠。可能我们身边每十个人当中就会出现一个严重倦怠员工，职业倦怠的问题从来没有像现在这样严重，值得社会、广大学者和企业管理者重点关注。

正如案例中所说，队长刘灿新是个很好的警察，办事认真负责，但性格非常内向，加之他是一个完美主义者，疑其自杀为工作压力过大轻生。公务员群体每

① <http://news.sina.com.cn/c/sd/> 2009-04-30/11: 32.

② Carl Zenz. Occupational Medicine. 3rd ed. Mosby-Year Book. St. LouisInc, 1994: 945.

③ 刘祥亚：《快乐工作不倦怠》，石油工业出版社2011年版，第1页。

天面对那些忙不完的工作，身心疲惫，缺乏活力的常态化工作状态使得每迈一步都感觉特别被动和吃力，时常有挫折感和紧张感。一些政府的窗口单位工作缺乏活力，常有上班时间打牌、上网的工作人员，地方政府总有“不在状态”的公务员。

由于员工的“N连跳”，富士康成为学界和企业界热议的焦点。后来富士康在宿舍窗户外加装防护网，以防悲剧再度发生，谁曾想，2013年4月24日和27日郑州富士康又有两名员工跳楼，疏导措施没有发挥作用。《新京报》记者在2013年潜入廊坊富士康园区，用“厌倦并依赖着”来形容工人与工厂的关系，酝酿这些悲剧的“罪魁祸首”是单调的流水线生活和严苛的管理制度，机械而又压抑的工作、无休止的加班、突然而至的责骂、看不到未来的迷茫等。

以上描述的种种可以称为职业枯竭症，也就是常说的职业倦怠，这是人们在重压工作环境下能够体验到的能量被耗尽、身心俱疲、对待工作麻木的感觉。有时，工作重压下会带有肉体的疲倦劳累，但这只是一种表象，真正的倦怠是缘自内在心理的疲乏。美国精神分析学家提出了“职业倦怠”（Job Burnout）这种病的症状——情绪枯竭、才智枯竭、生理枯竭、价值枯竭，既去人性化，也无成就感。简言之，职业倦怠是一种由工作压力无限扩充和情绪心理与体能上的挫败引发的不平衡感。

《工作是否在摧毁你》中曾描述，2002~2007年，七个西方发达国家展开了一项倦怠的心理调查，调查对象涉及办公室白领、教师、医护人员以及一线产业工人，大约19万名被试者，发现倦怠的发病率在3%~30%，并指出倦怠会影响人们的短期记忆，摧毁人们的乐观精神，甚至影响到统筹、推理与判断等能力。加拿大也有非官方研究机构发布统计，职业倦怠和相关的其他心理问题大约造成每年35亿美元的经济损失，每年美国、英国等西方发达国家由职业倦怠产生的缺勤、生产效率低下、离职，还有伤残和卫生保健等支出的费用，高达数百亿美元。职业倦怠已然成为广大人力资源管理者 and 学者关注的重要议题，它所造成的危害不容小觑，已经严重影响到组织的生存和发展。如果对职业倦怠，员工不能有效地解决和应对，个体的身心健康日积月累必然会直接受到影响，严重地甚至影响个人和组织的绩效。Maslach和Leiter（1997）曾尖锐指出，职业倦怠损害着员工的健康，腐蚀员工的心灵，影响其应对能力，造成个体和组织工作绩效的下降，已成为人们恐惧上班的重要理由。

早在 50 多年前,就有心理学家提醒人们不要忽视这种比自然灾害更危险的心灵疾病,从某种意义上说,人类社会急速成长的发展进程必然会遭遇职业倦怠的蔓延。全球经济一体化使得组织超越国界的范围,成为只是聚合了生产、科研与营销的实体,管理的职能更加功利化,绩效考核、末位淘汰依据的只有是否“创造顾客和创新”,因此,现代企业管理中至高无上的工具理性泯灭了员工的人性和自由精神,他们只是位置功能不同的零部件而已。反过来,员工就好似一个弹簧,身心劳累产生的压力构成了外力,当弹簧过长时间保持在极限水平时,就会发生永久变形,再难恢复,有可能引发身体潜在疾病的急性恶化,导致老化、衰竭甚至死亡。在 2007 年的《全球劳动者生存状况报告》中,全球高心理压力工作占到了 26% 的职业,而这些职业中 75% 处在发展中国家,劳动人口高达 24 亿,而其中 80% 是服务于严重缺乏劳动保护的中小型企业或家庭作坊。这种因为工作时间过长,劳动强度过重,心理压力引致的精疲力竭等亚健康状态在内的各种职业疾病与精神问题,已不能被忽视,因此,如何正确干预和疏导已然成为人力资源管理中的重要课题之一。

员工所产生的职业倦怠并不是短时间造成的,这是长期的工作、环境以及相关组织因素累积所形成的。学者们注意到追求物质财富并非是人类的全部动机,人们行为受到内在动机和外在动机的双重驱动,他们重视道德、情感情绪、社会规范等。国外学者经过研究也发现,职业倦怠除了压力因素之外,情绪因素也是引起职业倦怠的额外诱因,众多情感、情绪都具有重要的经济意义,这可能是导致经济学脱离现实和指导实践失败的重要原因^①。《乡关何处》中劳动者被形容为辛劳麻木、迟钝倦怠的黄蜂,拥挤在闷热的废纸搭的蜂巢里,这个蜂巢是桎梏自己形成职业倦怠的原因,而从努力寻找到繁忙劳动本身的意义和价值,并将蜂巢建为心灵归属感的家园的描述中,我们似乎能找到解决问题的关键。从情绪劳动 (Emotional Labour) 的个体,尤其是一些高情绪劳动的职位,常体验到更为严重的职业倦怠感,因此有必要从情绪的角度对职业倦怠展开研究,或许从情绪资源保存理论出发,找到某种情绪的能量或价值,就能够在根本上找到干预职业倦怠的办法。

^① 姜树广、韦倩:《信念与心理博弈:理论、实证与应用》,《经济研究》2013 年第 6 期。

二、研究的意义

(一) 理论意义

第一,情绪超额效用的提出,揭示了情绪成为资本的理论基础,丰富和发展了人力资本理论体系,为企业提升人力资本价值提供了更多的思路和经验。

第二,情绪资本结构维度的探索,揭示了情绪资本提升的途径和方法,也是真正的人本管理研究的拓展和深化,具有较高的学术价值。

第三,情绪资本和职业倦怠结构方程的构建,是人力资本基础理论和企业具体实践相结合的典范,也是情绪资本理论形成的标志。不仅填补了情绪资本理论实效性研究的空白,同时也为职业倦怠的干预提供了新的理论视角。

(二) 现实意义

第一,本书试图通过实证方法揭示情绪资本和职业倦怠之间的客观联系和规律,建立相应的干预措施,同时,为企业提升人力资本的超额效用提供管理途径和方法。通过构建情绪资本和职业倦怠的结构方程全模型,以此为基础提出对内、外在情绪资本进行综合评价和管理,为全面考虑职业倦怠的干预提出一些切实可行的建议,也为相关组织部门研究从积极视角规避消极情绪提供重要的经验。

第二,通过对情绪超额效用的深入分析,有助于管理者在制定战略和管理策略时找到调动员工积极性的办法。特别是接受访谈、问卷调查的企业,将促使它们对过去和当前忽视情绪资本的一系列制度和问题进行反思,并对企业未来情绪资本管理的实践产生积极的指导作用。

第三,本书还将促使员工个人正确地理解职业倦怠,了解和认识自我,使个体找到缓解职业倦怠的自我提升的方法。

三、拟解决的关键问题

(一) 探寻职业倦怠干预的新视角

职业倦怠的干预研究从个体转向组织。人们开始考虑从工作投入等积极的角度,陆续出现心理资本、职业承诺等相关职业倦怠干预视角。但是都没有从职业倦怠的本质着手进行控制,因而本书将综合考虑相关文献,找到倦怠的本原,从中提出解决职业倦怠的新视角——情绪资本。