

强制性公民行为对工作倦怠的影响机制 ——一个被中介的调节效应模型

张兰霞¹, 杨 硕¹, 张靓婷¹, 李 兵²

(1. 东北大学 工商管理学院, 辽宁 沈阳 110169; 2. 浪潮集团有限公司, 山东 济南 250000)

摘 要: 依据已有的相关理论与文献, 基于 313 名员工的问卷调查数据, 采用相关分析、层次回归分析等方法, 探讨了员工的组织公平感在强制性公民行为与员工工作倦怠间的传导机制, 并分析了员工心理资本的调节作用。结果表明: 强制性公民行为对员工工作倦怠具有显著的正向影响; 员工的组织公平感在强制性公民行为影响员工工作倦怠的过程中起中介作用; 员工的心理资本水平调节了强制性公民行为通过员工组织公平感影响员工工作倦怠的中介作用。

关 键 词: 强制性公民行为; 工作倦怠; 组织公平感; 心理资本; 社会交换

中图分类号: C 93

文献标志码: A

文章编号: 1005-3026(2018)09-1358-06

Impact of Compulsory Citizenship Behavior on Employees' Job Burnout—A Mediated Moderation Model

ZHANG Lan-xia¹, YANG Shuo¹, ZHANG Liang-ting¹, LI Bing²

(1. School of Business Administration, Northeastern University, Shenyang 110169, China; 2. INSPUR, Jinan 250000, China. Corresponding author: ZHANG Lan-xia, E-mail: lxzhang@mail.neu.edu.cn)

Abstract: Based on the relevant theories and literatures together with a survey questionnaire from 313 employees, the transfer mechanism of employees' perceptions of organizational justice between compulsory citizenship behavior and employees' job burnout was investigated, and the moderating effect of employees' psychological capital was tested. The results showed that compulsory citizenship behavior has significant positive impacts on employees' job burnout, employees' perceptions of organizational justice mediate the relationship between compulsory citizenship behavior and employees' job burnout, and employees' psychological capital adjusts the moderating effect of compulsory citizenship behavior on employees' job burnout via their perceptions of organizational justice.

Key words: compulsory citizenship behavior; job burnout; perception of organization justice; psychological capital; social exchange

随着科技的进步和竞争的加剧,为获取竞争优势,企业除要求员工完成自身的工作职责外,还希望员工表现出更多自愿性的角色外行为(如组织公民行为^[1]),以提升组织绩效和创新能力。然而,在现有的组织环境下,员工表现出的角色外行为有时并非自愿,有可能是受到来自上级或组织氛围的压力而被迫实施的,如组织中广泛存在的被加班、被捐款等。员工表现出的这种被迫行为被学者们称为强制性公民行为^[2]。研究表明,强制

性公民行为普遍存在于组织中,在我国高权力距离导向的文化背景下,强制性公民行为可能会更为普遍。因此,本文关注强制性公民行为在中国情境下的表现具有重要的理论意义和实践价值。

依据资源保存理论,在有限的时间和精力范围内,员工过多的实施强制性公民行为可能会过度消耗自身资源,导致资源缺失,从而增加员工的工作压力,引发员工的情绪耗竭,进而出现工作倦怠现象^[3]。本文认为,强制性公民行为能较好地

预测员工的工作倦怠,基于此,本文试图探究强制性公民行为与工作倦怠间的作用机制及其边界条件,以丰富强制性公民行为的研究成果。

社会交换理论指出,个体与组织间是一种交换关系,个体为组织提供劳动力,组织为个体提供劳动报酬。由于强制性公民行为的无偿性和强制性,使得员工在进行相应的投入时没有相应的回报,从而导致员工对组织产生不公平的感知^[4],影响员工的工作倦怠水平。基于此,本文提出,强制性公民行为能够通过影响员工的组织公平感影响员工的工作倦怠。

研究表明,强制性公民行为和员工的公平感知对员工工作倦怠的影响还取决于员工自身保有资源的能力。心理资本作为员工重要的内在资源,能够有效地影响员工对资源损耗的感知。若员工心理资本较高,则表明员工自身的内在资源较为丰富,此时强制性公民行为所带来的资源损耗并不会给员工带来较强的损失感,而若员工心理资本较低,则表明员工自身的内在资源较为匮乏,此时强制性公民行为对员工资源的消耗易造成其内在资源的枯竭,从而加剧其工作倦怠。因此本文认为,心理资本可能在强制性公民行为和员工工作倦怠中起到调节作用。

1 文献回顾及研究假设

1.1 强制性公民行为

强制性公民行为最早可追溯到 Katz 提出的“自愿性行为”上,在此基础上,Organ 提出了组织公民行为的概念,并认为组织公民行为是指那些未包含在正式的工作说明书中却为组织所需要的行为^[5]。可见,组织公民行为的产生有两个前提,即动机上的无私和情感上的自愿。正是因为如此,对组织公民行为的研究一直是以自愿性为基础的,组织公民行为因此也被称为“自愿性工作行为”。随着研究的深入,学者们发现,组织中还存在一种非自愿和非无私的角色外行为,即强制性公民行为。这是指员工感受到来自主体、客体和环境的压力而被迫表现出的一种非自愿性的公民行为^[2],这种行为可能不利于员工和组织的发展。研究证明,强制性公民行为对员工的工作满意度、创造力、工作绩效有消极作用^[2,6]。这些研究为本文提供了较好的理论基础。

1.2 工作倦怠

工作倦怠一词最早由 Fredellberger 在描述工作中失落和郁闷的情绪时提出,随后有学者将工

作倦怠界定为个体生理、情绪和认知上的疲惫状态,主要包括情感耗竭、工作疏离和低成就感^[7]。由于工作倦怠会严重影响组织的生存与发展,因此学者们的研究大多聚焦于工作倦怠的影响因素上,即探讨如何缓解员工的工作倦怠水平。研究表明,影响工作倦怠的因素主要集中于个体、领导和组织三个层面。个体层面的影响因素集中在个体行为、个体认知和个体特质三个方面。个体行为包括欺负行为、不文明行为等;个体认知包括工作压力、工作满意度等;个体特质包括大五人格、主动性人格等。可见,个体行为和认知对工作倦怠有较好的预测作用。

1.3 强制性公民行为与工作倦怠

资源保存理论认为,人们总是在积极地寻找、维持和保存他们的资源以满足自身的需求,并帮助其进行自我识别和定位。资源的损失常常被看作是一种威胁,进而影响个体的行为表现。强制性公民行为作为组织的一种强制性手段,是组织强加给员工的额外的工作要求,因此,员工不得不投入更多的资源来开展工作。同时,由于强制性公民行为的无偿性,使得员工在投入自身资源的同时无法获得相应的资源补偿,这就使得员工的资源投入与资源获取处于失衡状态,让员工感受到资源损耗的威胁。为应对自身的资源威胁,员工需耗费大量的内在资源进行情绪调节,从而导致员工的情绪耗竭。当员工产生情绪耗竭时,为保持自身的剩余资源,在工作中他/她会以冷漠的方式处理工作和同事的关系以降低自身资源的损耗^[8],这又进一步导致了员工工作成就感的降低。研究表明,较多的角色外行为会使员工产生被压榨的感觉,从而丧失正常的工作动力,出现工作倦怠现象。综上,本文提出如下假设:

H1:强制性公民行为对员工的工作倦怠有显著的正向影响。

1.4 组织公平感的中介作用

对组织公平感的研究可以追溯至 Adams 提出的组织公平问题。此后,学者们根据不同的研究视角对组织公平感进行了不同的界定。尽管表述不一,但本质相同,即他们都认为组织公平感是员工对组织对待他们公平程度的一种心理感知。

社会交换理论认为,人类的所有活动都可看成是一种交换活动,个体与组织是一种交换关系,个体对组织的付出是基于组织提供劳动回报的前提下进行的。公平理论对人们的交换关系进行了进一步的概括,认为最满意的社会交换关系便是公平关系^[7]。由于强制性公民行为是一种没有得

到组织正式报酬体系直接认可的一种行为,且不是员工自愿实施的,因此必然会导致员工产生工作投入与回报不平等的感知,进而表现出较低的组织公平感.研究表明,来自上级的施压会对个体的程序公平和互动公平感产生负面影响.因此,本文推测,强制性公民行为能够负向预测员工的组织公平感.根据社会交换理论,当个体在交换关系中产生不平衡感时,会根据交换对象的状况来调整自身的行为表现,以使该交换关系再次达到付出和回报相对等的状态.具体到组织领域,员工较低的组织公平感会使员工对工作失去热情,此时,员工会耗费较多的精力进行情绪调整,进而导致员工的情绪耗竭,出现明显的工作倦怠现象.研究指出,组织公平感对工作倦怠有较好的预测作用^[9].综上,本文提出如下假设:

H2:强制性公民行为对员工的组织公平感有显著的负向影响;

H3:组织公平感在强制性公民行为对员工工作倦怠的影响过程中起中介作用.

1.5 心理资本的调节作用

心理资本是由美国著名行为学家 Luthans 于 2002 年提出来的.他认为,心理资本是个体在成长和发展阶段所表现出的积极心理状态,具体包含自我效能、乐观、希望和韧性四个维度.与其他积极的心理变量不同的是,心理资本是一种状态类变量,即可以通过培训得以提升,而核心自我评价更接近于个体的一种特征状态,不易改变^[10].

资源保存理论认为,拥有资源较多的个体获取资源的能力较强,对自身的资源损失敏感性较弱,而拥有资源较少的个体由于其获取资源的能力较弱,故对自身的资源损失较为敏感.心理资本作为个体一种重要的内在资源,能有效地影响强制性公民行为与员工组织公平感间的关系.对心理资本较低的个体而言,强制性公民行为对其带来的资源损耗会加大其资源保存的压力,而这种压力的存在又会促进其为防止资源损耗而进行的投入,从而加速资源的流失,使其陷入丧失螺旋之中.因此,对心理资本较低的个体而言,资源损耗的敏感性决定了其会将强制性公民行为所带来的损耗归因于组织的不公平,因而产生较低的组织公平感.而对心理资本较高的个体而言,由于对资源损耗的敏感性较低,获取资源的能力较强,强制性公民行为带来的资源损耗能通过其他途径得以补充,因而感知到的组织公平不会明显地下降.综上,本文提出如下假设:

H4:心理资本在强制性公民行为与员工的组

织公平感之间起负向调节作用,即员工的心理资本水平越高,强制性公民行为对员工组织公平感的影响越弱.

综合假设 H1 ~ H4 的推导过程,本文认为,员工的心理资本不仅调节强制性公民行为与员工组织公平感间的关系,还调节员工组织公平感在强制性公民行为与工作倦怠间的中介作用,即存在被调节的中介效应.对于心理资本较高的员工而言,强制性公民行为通过员工组织公平感影响员工工作倦怠的能力较弱,即无论员工组织公平感如何,员工都不会轻易表现出工作倦怠行为.而对于心理资本水平较低的员工,强制性公民行为通过员工组织公平感影响员工工作倦怠的能力较强,即相对于高心理资本的员工,低心理资本的员工会表现出更多的工作倦怠.综上,本文提出如下假设:

H5:心理资本负向调节员工组织公平感对强制性公民行为与员工工作倦怠关系的中介作用,即员工的心里资本越高,强制性公民行为通过员工组织公平感影响员工工作倦怠的正向间接作用越弱,反之越强.

2 研究方法

2.1 数据的采集

本文采用问卷调查法收集数据,考虑到文中 4 个主要变量均涉及到员工自身的感知和判断,本文的变量均由一人填写.本次问卷调查,采用现场收集问卷的方式,选取了东北三省 6 家大型企业作为调研对象.为保证数据收集的质量,研究人员先与相关企业的人力资源部门联系,在获得企业人员相关信息后,研究人员随即选取若干员工,并由相关人力资源部门负责代为发放,本次问卷调查历经 3 个月的时间(2016.3 ~ 2016.6),共发放问卷 400 份,回收问卷 362 份,在剔除了无效问卷后,获得有效问卷 313 份,有效回收率为 86.5%.在有效回收的样本中,男性占 55%,年龄在 30 ~ 40 岁的占 39.6%,本科及以上学历的占 87.9%,工作 6 ~ 10 年的占 51.8%,基层管理人员(初级技术人员)占 65.5%,每周平均工作 40 ~ 50 h 的占 40.6%.

2.2 变量测量

本文变量的测量均采用国内外较为成熟的量表,且均采用 Likert5 点进行测量.其中,强制性公民行为采用 Vigoda 开发的量表进行测量^[2],该量表共包含 5 个题项,代表性题目如公司中会有无

偿加班的习惯. 该量表的 Cronbach's 系数为 0.855. 工作倦怠采用李超平依据中国情境修订的量表^[8], 该量表包含 3 个维度 16 个题项. 其中, 情绪耗竭 5 个题项、去人格化 5 个题项、成就感低落 6 个题项, 代表性题目如我怀疑自己的工作没有意义. 这三个维度及其总量表的 Cronbach's 系数分别为 0.910, 0.839, 0.892 和 0.924. 组织公平感采用 Niehoff 开发的量表^[11], 该量表包含 3 个维度 19 个题项. 其中, 分配公平 5 个题项、程序公平 5 个题项、互动公平 9 个题项, 代表性题目如我认为自己的工作安排是公平的. 这三个维度及其总量表的 Cronbach's 系数分别为 0.888, 0.893, 0.931 和 0.936. 心理资本采用李超平基于中国情境翻译的 Luthans 等编制的量表^[12], 该量表包含 4 个维度 24 个题项. 其中, 自我效能感 6 个题项、希望 6 个题项、韧性 5 个题项、乐观 7 个题项, 代表性题目如遇到工作困难时我能够很快恢复并能够继续前进. 这 4 个维度及其总量表的 Cronbach's 系数分别为 0.906, 0.892, 0.864, 0.909 和 0.926.

根据以往研究, 本文选取性别、年龄、受教育程度、职级、工作年限和每周平均工作时间等人口统计学变量作为控制变量.

3 假设检验

在通过了共同方法偏差检验并完成了验证性因子分析、描述性统计分析和相关分析后, 本文采用层次回归分析法检验变量间的主效应、中介效应和调节效应. 由表 1 可知, 强制性公民行为对工作倦怠有显著的正向影响 ($r = 0.556, P < 0.001$), 假设 H1 得到验证. 当加入组织公平感后, 组织公平感对工作倦怠有显著的负向影响 ($r = -0.441, P < 0.001$), 且强制性公民行为对工作倦怠的正向影响降低了 ($r = 0.443, P < 0.001$), 但仍然显著. 这说明员工的组织公平感在强制性公民行为和员工工作倦怠间起部分中介作用, 假设 H2, H3 得到验证. 在检验调节效应前, 本文对自变量和调节变量进行了中心化处理以降低变量间的多重共线性. 由模型 4 可知, 在引入心理资本与强制性公民行为的乘积项后, R^2 由 0.357 变为 0.392, 说明心理资本与强制性公民行为的交互项能够解释员工组织公平感 3.5% 的变异量. 同时心理资本与强制性公民行为乘积项的回归系数为 -0.116 , 在 0.05 的水平下显著, 说明心理资本负向调节强制性公民行为与员工组织公平感间的关系, 假设 H4 得到验证, 调节作用见图 1.

表 1 多层线性模型统计分析结果
Table 1 Analysis results of the multilevel linear model

变量类型		工作倦怠					组织公平感
		模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 5	模型 6
控制变量	性别	-0.062	-0.057	-0.058	-0.040	-0.051	-0.002
	年龄	-0.124 [*]	-0.073	-0.003	0.000	0.038	0.160 ^{**}
	受教育程度	-0.184 [*]	-0.224 ^{***}	-0.172 ^{**}	0.225 ^{***}	0.177 ^{**}	-0.117
	职级	-0.036	-0.156 ^{**}	-0.139 ^{**}	-0.149 ^{**}	-0.137 ^{**}	0.038
	工作年限	-0.028	-0.004	-0.007	0.018	0.019	0.023
	工作时间	-0.130 [*]	-0.119 [*]	-0.119 ^{**}	0.049	0.075	0.000
变量	强制性公民行为		0.556 ^{***}	0.443 ^{***}	0.551 ^{***}	0.445 ^{***}	-0.255 ^{***}
	组织公平感			-0.441 ^{***}		-0.419 ^{***}	
	心理资本				-0.214 ^{***}	-0.126 ^{**}	
	强制性公民行为 × 心理资本				-0.116 [*]	-0.139 [*]	
R^2		0.060	0.357	0.533	0.392	0.543	0.089
ΔR^2		0.060 ^{***}	0.297 ^{***}	0.176 ^{***}	0.035 ^{***}	0.010 ^{***}	0.060 ^{***}
F 值		4.337 ^{***}	25.753 ^{***}	45.476 ^{***}	23.317 ^{***}	38.139 ^{***}	5.344 ^{***}

注: * 表示在 0.05 水平下显著; ** 表示在 0.01 水平下显著; *** 表示在 0.001 水平下显著.

由模型 5 可知, 在进一步控制了心理资本、强制性公民行为以及心理资本与强制性公民行为的交互项后, 强制性公民行为和员工的组织公平感对工作倦怠仍有显著的影响, 这说明心理资本负向调节员工的组织公平感对强制性公民行为与工作倦怠间的中介关系, 即存在被调节的中介效应.

为保证检验结果的稳健性, 本文采用刀切法进一步检验被调节的中介效应. 结果表明, 当员工的心理资本较高时, 强制性公民行为通过影响员工的组织公平感进而影响员工工作倦怠的间接效应显著, 间接效应所构成的系数在 95% 的置信区间上为 [0.013 6, 0.138 3]. 当员工的心理资本较低时,

强制性公民行为通过影响员工的组织公平感进而影响员工工作倦怠的间接效应显著,间接效应所构成的系数在 95% 的置信区间上为 $[0.054\ 7, 0.182\ 9]$. 同时,上述间接效应的估计结果存在显著差异,置信区间为 $[0.028\ 9, 0.079\ 5]$,零均不在置信区间内. 因此,本文被调节的中介效应得到验证,即假设 H5 得到验证,被调节的中介效应如图 2 所示.

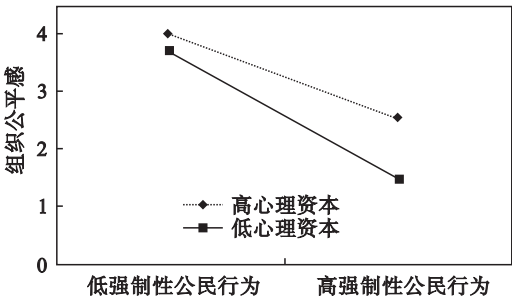


图 1 心理资本对强制性公民行为与员工组织公平感关系的调节作用

Fig. 1 Moderating effects of psychological capital on compulsory citizenship behavior and perceptions of organizational justice

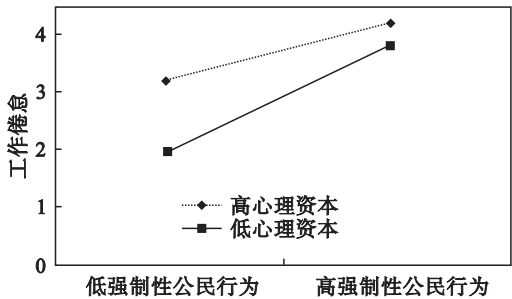


图 2 心理资本对强制性公民行为通过员工组织公平感影响员工工作倦怠的调节作用

Fig. 2 Moderating effects of psychological capital on perceptions of organization justice mediated between compulsory citizenship behavior and job burnout

4 结论与建议

1) 强制性公民行为对员工的工作倦怠有显著的负向影响. 这一直接效用与资源保存理论相吻合. 资源保存理论认为,个体对资源的保存意识要强于对资源的获取意识,即个体是倾向于损失规避的,因此当个体面临资源损失时,会采取行动以防止资源的继续流失. 由于强制性公民行为所具有的强制性和无偿性的特点,使员工不得不付出更多的资源去实施相应的行为,但却得不到对应的资源补偿,此时员工为防止自身资源的进一

步流失,会倾向于表现出工作倦怠. 这一研究结论不仅弥补了现有研究对强制性公民行为结果变量关注度的不足,同时也在一定程度上为强制性公民行为的负面影响提供了理论基础和实证支持.

2) 员工的组织公平感在强制性公民行为与工作倦怠间起中介作用. 社会交换理论为此提供了解释. 社会交换理论认为,个体与组织之间是一种交换关系,员工所提供的劳动力等价于组织所支付的劳动报酬. 由于强制性公民行为的无偿性使得员工在付出相应劳动力的同时得不到对应的收益,此时个体会认为组织与其之间的交换关系是不公平的,即产生了组织不公平的感知,因此个体不愿意努力工作,进而表现出工作倦怠现象. 这一研究结论在一定程度上扩展了社会交换理论的适用范围,为进一步理解强制性公民行为对员工工作倦怠的作用机制提供了理论框架.

3) 员工的心理资本水平调节了员工组织公平感在强制性公民行为和员工工作倦怠间的中介作用. 具体而言,当员工心理资本水平较高时,强制性公民行为通过员工组织公平感影响员工工作倦怠的水平较弱,而当员工心理资本水平较低时,强制性公民行为通过员工组织公平感影响员工工作倦怠的水平较强. 这一研究结论不仅为认知交互模型提供了实证支持,同时也进一步拓展了心理资本的情境化探索,加深了对心理资本的理解.

基于此,针对企业管理实践,特提出如下建议:

1) 正确认识强制性公民行为,激发员工的主动性. 研究表明,强制性公民行为易使员工产生工作倦怠现象. 因此,管理者应正确区分组织公民行为和强制性公民行为,通过减少以行政命令的方式实施的组织公民行为,代之以激发员工主动性的方式,鼓励员工参与到组织公民行为之中,从而保证员工的工作积极性,提升组织的绩效.

2) 提升员工的组织公平感,降低强制性公民行为的消极影响. 组织公平感作为员工与组织之间交换的基础,能够显著影响员工的行为表现. 相对于组织中有时不得不出现的强制性公民行为,管理者应想办法通过提升员工的组织公平感来降低强制性公民行为的消极影响. 具体而言,在出现强制性公民行为时,管理者可通过相应的薪酬或绩效奖金来弥补员工所耗费资源,以使员工感受到自己被公平对待,从而能够自觉地实施组织公民行为.

3) 开发和培养员工的心理资本,降低员工资
(下转第 1368 页)