

doi: 10.12068/j.issn.1005-3026.2020.05.023

# 知识型员工工作家庭冲突对创造力的影响

## ——一个被调节的中介效应模型

张兰霞, 韦彩云, 杨钦帅, 付竞瑶  
(东北大学工商管理学院, 辽宁沈阳 110169)

**摘 要:** 依据资源保存理论和情绪事件理论,以294名知识型员工为样本采集的数据,采用层次回归分析方法,探究了知识型员工工作家庭冲突对其创造力的影响,并验证了工作倦怠的中介作用和情绪智力的调节作用。结果表明:知识型员工工作家庭冲突能够显著地负向预测其创造力;工作倦怠在知识型员工工作家庭冲突与创造力间起中介作用;情绪智力不但能够显著地调节工作倦怠对创造力的影响,而且也可调节工作倦怠在工作家庭冲突与创造力间的中介效应,即员工的情绪智力水平越高,工作家庭冲突通过工作倦怠影响员工创造力的间接效应越弱。

**关键词:** 工作家庭冲突;工作倦怠;创造力;情绪智力;知识型员工

**中图分类号:** F 279.23 **文献标志码:** A **文章编号:** 1005-3026(2020)05-0747-07

## Impact of Knowledge Workers' Work Family Conflicts on Creativity: A Modified Mediating Effect Model

ZHANG Lan-xia, WEI Cai-yun, YANG Qin-shuai, FU Jing-yao

(School of Business Administration, Northeastern University, Shenyang 110169, China. Corresponding author: WEI Cai-yun, E-mail: cywei92@163.com)

**Abstract:** According to the resources conservation theory and emotional event theory, and based on the data collected from 294 knowledge workers, the hierarchical regression analysis method was used to explore the impact of knowledge workers' work-family conflicts on creativity, and verify the mediating effect of job burnout and the moderating role of emotional intelligence. The results showed that work-family conflicts can significantly negatively predict employees' creativity; job burnout plays an intermediary role between work-family conflicts and employees' creativity; emotional intelligence can not only significantly modify the relationship between job burnout and employees' creativity, but also modify the mediating effect of job burnout between work-family conflicts and employees' creativity, that is, the higher the level of employees' emotional intelligence, the weaker the indirect effect of work-family conflicts on employee creativity through job burnout.

**Key words:** work-family conflict; job burnout; creativity; emotional intelligence; knowledge worker

在“大众创业、万众创新”的背景下,各类企业积极实施创新驱动的发展战略,创新已成为决定企业生存和发展的关键要素。众所周知,企业创新的主体是员工,尤其是知识型员工,知识型员工创造力的高低会在很大程度上决定企业创新绩效的好坏。因此,如何激发知识型员工的创造力已成为社会各界共同关注的热点问题。

虽然学者们已从组织层面(组织氛围、工作压力等)、团队层面(情感型领导、真实型领导等)、个体层面(人格特质、主动型人格等)等对创造力的前因进行了探究,但大多数研究关注的是传统工作领域的个体或情境因素对员工创造力的影响,对于家庭领域影响因素的关注较少。近年来,随着移动通讯工具的更新及广泛普及,人们受

时空因素的限制越来越小,知识型员工的工作与家庭边界日渐模糊,其工作与家庭之间的交互影响日益增加.工作家庭冲突是工作与家庭交互影响的结果<sup>[1]</sup>,是个体和组织面临的一项重大挑战.工作家庭冲突作为一种阻断性压力源,会在一定程度上干扰和限制个人目标达成的能力.因此,探讨知识型员工工作家庭冲突对其创造力的影响具有重要意义.

依据资源保存理论,当面临工作家庭冲突时,员工需要调动自身现有的资源去处理冲突.在处理冲突的过程中,资源的大量消耗会导致员工心理上的压力和紧张,而长期的压力和紧张状态会使其产生工作倦怠.工作倦怠是职场中较为常见的一种现象,通常被作为员工低幸福感的预测指标<sup>[2]</sup>.当幸福感较低时,员工感知到组织不能满足自身自我价值实现的需要,表现出较低的组织承诺,进而抑制积极行为的产出.换言之,工作倦怠导致员工负面情绪的产生,阻碍个人发展和目标达成,抑制个体的创造性思维和灵活变通的能力.因此,本研究推测,工作倦怠可能会在知识型员工工作家庭冲突与创造力间起中介作用.

情绪事件理论认为,个体特征会调节情绪影响行为结果的过程.工作倦怠是一种消极情绪导致的应激反应,对创造力的影响可能会受到个体特征的调节作用.情绪智力是一种关键的个体特征,近年来被许多研究用来解释员工行为结果差异<sup>[3]</sup>.个体的情绪智力水平不同,其行为表现也会有所差异.若员工情绪智力较高,则员工管理情绪能力较强,此时工作倦怠引发的消极情绪对积极行为的抑制作用会较小.而若员工情绪智力较低,则员工情绪管理能力较弱,此时工作倦怠引发的消极情绪可能被放大,从而抑制员工积极行为的产出.基于此,本研究引入情绪智力作为调节变量,探究其在工作倦怠与创造力之间的作用.

综上,本研究基于资源保存理论和情绪事件理论,以知识型员工为研究对象,探究工作家庭冲突对创造力的影响以及工作倦怠的中介作用和情绪智力的调节作用,为深入理解知识型员工工作家庭冲突对其创造力的影响提供理论依据,同时为企业管理者激发员工创造力提供理论指导.

## 1 理论基础与研究假设

### 1.1 工作家庭冲突与创造力

创造力体现在有关产品、服务、流程等的新颖且有用的想法或观点的产生<sup>[4]</sup>,是一种提升个体

和组织竞争力的重要资源.员工创造力的产生依赖于员工的内在动机<sup>[5]</sup>,而压力是影响员工内在动机水平的重要因素.研究表明,辱虐管理使员工感受到不公正待遇,造成心理上的压力从而导致心理契约的破坏,进而抑制员工的创造力<sup>[6]</sup>.而压力,尤其那些具体工作中形成的压力会阻碍员工创造力的形成.由此可知,压力会在一定程度上抑制员工创造力的产生.在工作压力研究文献中,角色压力占据重要的位置.因此,本研究将重点关注角色压力对创造力的影响.

工作家庭冲突(work family conflict, WFC)是指来自工作和家庭领域的压力在某些方面不可调和时产生的一种角色压力<sup>[7]</sup>,包括工作-家庭冲突和家庭-工作冲突两个维度.研究表明,工作家庭冲突作为一种阻断性压力源,会降低员工的创造力<sup>[8]</sup>.依据资源保存理论,现实生活中的个体会同时承载多重角色,但个体的资源是有限的.为了实现资源总量最大化,个体会尽最大努力保持现有资源并获取新资源,且把资源投资于更为重要、回报率更高的角色中,从而使个体资源维持在一个效能最大的均衡状态.工作家庭冲突实际上是工作角色和家庭角色间资源争夺的一种结果.当个体经历工作-家庭冲突时,对于个体而言重要的、回报率更高的家庭角色的资源被工作角色占用,导致家庭角色资源丧失.家庭角色资源的丧失打破了资源均衡状态同时导致家庭职责无法正常履行,引发个体家庭压力.而这一压力会通过溢出效应传递到工作当中,导致工作压力并消耗工作角色的认知和心理资源.创造力是员工工作行为中的一种,这种行为的产生离不开各类资源的占用.因此,为了保留现有资源,个体可能会减少创造性资源投入,抑制员工创造力的产生;当个体经历家庭-工作冲突时,工作角色是回报率更高的角色.但由于家庭角色消耗了工作角色的资源,导致个体在工作中没有足够的资源解决工作事务,从而产生紧张、焦虑的情绪.为减少工作失误及缓解紧张情绪,个体需要消耗大量的工作资源,以达到心理平衡状态.由于资源缺乏,个体创造性的资源投入就会减少,导致其创造力降低.由此,本文探究推测,工作-家庭冲突和家庭-工作冲突均会负向影响员工创造力.据此,本研究提出假设:

H1:工作家庭冲突对员工创造力具有负向影响.

### 1.2 工作倦怠的中介作用

工作倦怠是员工对工作中持续地面临低压氛围、消极情绪或心理压力所产生的一种长期性应

激反应,是员工在某些特定环境中表现出的情绪耗竭、去人格化和成就感降低等症状的综合<sup>[9]</sup>。其中,情绪耗竭指员工由于情感资源消耗过度而导致的情感枯竭和疲惫;去人格化指员工在工作中缺乏热情、冷淡、疏离、麻木的状态;成就感降低指员工不再重视工作价值,对自身认可度降低。一般而言,工作倦怠主要源于工作任务给个体带来的过度或持续性的压力。Cordes 等工作倦怠的相关研究进行整合后发现,角色超载、角色模糊和角色冲突是工作倦怠重要的前因变量<sup>[10]</sup>。工作家庭冲突作为一种角色冲突,可能也会对工作倦怠产生影响。根据资源保存理论,个体的资源是有限的,当个体经历工作家庭冲突时,需要消耗大量的资源来解决冲突。资源的消耗使个体感受到了威胁,迫使其再次花费资源从别处寻求资源补给,这在无形中使个体陷入资源损失的螺旋中。资源投入与资源产出的失衡导致员工陷入紧迫、焦虑等消极情绪之中。持续的消极情绪导致员工情绪枯竭和疲惫(情绪耗竭),在工作中缺乏热情、变得麻木(去人格化),不再重视工作价值(成就感降低),造成组织低压氛围,而持续的低压氛围极易导致员工的工作倦怠。研究表明,工作家庭冲突与工作倦怠有正相关关系<sup>[11]</sup>。由此,本研究推断,工作家庭冲突正向影响工作倦怠。

资源保存理论认为,当处于压力情境中,员工倾向于保存现有资源,减少自身资源的损失。工作倦怠本身就是一个资源消耗的过程,因此,当员工认为创造力会消耗现有资源时,员工可能会通过降低资源的损耗来保留现有资源,进而减少创造性资源的投入,抑制创造力的产生。研究表明,工作倦怠会抑制员工的创意及创新行为<sup>[12]</sup>。因此,本研究推测,工作倦怠是创造力重要影响因素之一,可能抑制员工创造力。据此本研究推测,工作家庭冲突通过工作倦怠降低员工创造力的产出。因此,本研究提出假设:

H2:工作倦怠在工作家庭冲突与员工创造力之间起中介作用。

### 1.3 情绪智力的调节作用

情绪智力是一种感知和表达情绪,促进情绪思考并理解情绪及掌握情绪知识,以一种适应性方式对情绪加以管理和利用的能力。情绪智力是一种复杂的智力形式,包括感知能力和认知能力,是决定员工绩效和积极成果的主要因素。研究表明,情绪智力可以帮助员工克服在创新过程中遇到的困难,采用积极的态度及手段应对环境的风险性和不确定性,激发员工创造力提高创新绩

效<sup>[13]</sup>。据此本研究推测,情绪智力可能调节工作倦怠对创造力的影响。

情绪事件理论认为,员工对工作倦怠所激发的情绪感知和理解能力以及处理能力会受到个体情绪智力水平的影响。具体而言,与情绪智力水平较低的员工相比,情绪智力水平较高的员工情绪感知能力更强,产生工作倦怠时能够更加快速捕捉到情绪的变化,且能够准确地理解并迅速地处理,降低其对员工创造力的负向影响;此外,情绪智力水平较高的员工具有良好的情绪管理能力,当面临工作倦怠时能充分地调动自身的活力来处理消极情绪,并在过程中保持较高的积极情感。这种积极情感会中和工作倦怠激发出来的消极情绪,降低工作倦怠对创造力的负向影响。而情绪智力水平较低的员工,对情绪的理解和控制能力较差,无法迅速地处理工作倦怠带来的消极情绪,因而工作倦怠对创造力的负向影响不会明显减弱。因此,本研究提出假设:

H3:情绪智力调节工作倦怠与员工创造力之间的关系,即情绪智力水平越高,工作倦怠对员工创造力的负向影响越弱。

如果中介变量在自变量与因变量之间的中介效应强度可以随着另外一个变量强度的变化而变化,那么该结构模型中就存在被调节的中介效应<sup>[14]</sup>。如前所述,工作倦怠在工作家庭冲突对员工创造力的影响中起中介作用,情绪智力调节了工作倦怠与员工创造力之间的关系。由此本研究进一步推测,工作倦怠在工作家庭冲突与员工创造力关系中的中介作用大小会受到员工情绪智力水平的影响。当面临工作家庭冲突时,情绪智力水平不同的员工对压力或冲突的处理能力不同,产生的工作倦怠水平也会不同,对创造力产生的负面影响也会有所差异。具体而言,情绪智力较高的员工,对工作家庭冲突的理解和处理能力较强,由工作家庭冲突导致工作倦怠的可能性较低,对创造力的负向影响较小,因而工作倦怠的中介作用较弱;而情绪智力较低的员工,对工作家庭冲突比较敏感,处理情绪的能力较弱。一旦发生工作家庭冲突,产生工作倦怠的可能性极大,对创造力的负面影响也会更大,此时工作家庭冲突对创造力的负向影响也更多地通过工作倦怠加以传递。综上,本研究提出假设:

H4:情绪智力调节了工作倦怠在工作家庭冲突与员工创造力之间的中介作用,即情绪智力水平越高,工作倦怠的中介作用越弱,反之越强。

## 2 研究方法

### 2.1 数据的采集

本研究采用问卷调查法收集数据. 各变量题项均由知识型员工本人填写, 调查中以是否具有大专及以上学历作为衡量知识型员工的标准, 样本来自辽宁、吉林、山东等地的 13 家企业. 采用委托调查的方式进行问卷调查: 首先研究人员与相关企业的人力资源部门沟通问卷调查事宜, 声明此次调查数据仅作学术研究使用; 其次由相关企业人力资源部门指定负责人筛选出符合条件的知识型员工并将问卷发放给其自行填写后回收. 本次问卷调查时间为 2018-06-01 ~ 2018-07-15, 累计回收问卷 313 份. 剔除重复作答及数据缺失等无效问卷后, 获得有效问卷 294 份, 有效回收率达 93.92%. 在有效回收样本中, 女性占 58.84%, 年龄在 26 ~ 35 岁的占 48.64%, 本科及以上学历占 60.21%, 已婚的占 81.29% (其中, 56.46% 有子女), 有老人需要照顾的占 65.31%, 工作 10 年以上的占 35.37%, 平均每周工作 40 ~ 50 h 的占 51.02%, 民企的占 57.48%.

### 2.2 变量测量

本研究所采用的量表均为国内外学者开发并得到实证研究支持的成熟量表. 所有量表均采用 Likert5 点式测量.

1) 工作家庭冲突: 采用 Netemeyer 等<sup>[15]</sup>编制的量表, 该量表包括 2 个维度 10 个题项. 其中, 工作-家庭冲突 5 个题项, 代表性题目如“我的工作需要与家庭生活有冲突”; 家庭-工作冲突 5 个题项, 代表性题目如“我的家庭或伴侣需要与工作相关的活动有冲突”. 工作家庭冲突总量表及其两维度的 Cronbach's  $\alpha$  系数分别为 0.885, 0.836, 0.878.

2) 工作倦怠: 采用国内学者李超平等<sup>[16]</sup>对 MBI general survey 修订后的量表, 该量表包括 3 个维度 15 个题项. 其中, 情绪耗竭 5 个题项, 代表性题目如“下班后我感觉筋疲力竭”; 去人格化 4

个题项, 代表性题目如“自从开始干这份工作, 我对工作越来越不感兴趣”; 成就感降低 6 个题项, 代表性题目如“我能有效地解决工作中出现的问题”. 工作倦怠总量表及其 3 个维度的 Cronbach's  $\alpha$  系数分别为 0.891, 0.916, 0.846, 0.882.

3) 创造力: 采用 Farmer 等<sup>[17]</sup>基于中国情境开发的单维度量表, 该量表包括 4 个题项, 代表性题目如“我能寻找新方法或途径去解决问题”. 该量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.873.

4) 情绪智力: 采用香港学者 Wong 等<sup>[18]</sup>编制的中文版情绪智力量表, 该量表包括 16 个题项, 代表性题目如“我能够很好地控制自己的情绪”. 该量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.939.

此外, 本研究将性别、年龄、受教育程度、婚姻及子女状况、家中是否有需要照顾的老人、工作年限、每周工作时长以及公司性质这 8 个统计学变量作为控制变量.

## 3 数据分析

### 3.1 共同方法偏差检验

由于本研究中的工作家庭冲突、工作倦怠、情绪智力、员工创造力这 4 个变量的测量均由被调查的知识型员工个人填写, 可能会存在一定的共同方法偏差问题. 因此, 本研究采用 Harman 的单因素检验法对样本数据进行检验. 结果显示, 未旋转的首个因子解释了总变异量的 30.17%, 小于判断标准 40%. 说明样本数据的共同方法偏差问题并不严重, 可以进行后续的假设检验.

### 3.2 验证性因子分析

为考察各变量的聚合效度和区分效度, 本研究采用 AMOS21.0 对数据进行验证性因子分析. 拟合结果如表 1 所示. 从表 1 可见, 四因子模型的各项拟合指标 ( $\chi^2/df = 2.056 < 5$ , IFI = 0.932 > 0.9, TLI = 0.902 > 0.9, CFI = 0.930 > 0.9, RMSEA = 0.059 < 0.08) 均显著优于其他模型的指标值. 因此, 本研究的四个主要变量间的区分效度良好.

表 1 验证性因子分析结果  
Table 1 Results of the confirmatory factor analysis

模型	因子	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	IFI	TLI	CFI	RMSEA
四因子模型	WFC, JB, EI, C	1451.385	706	2.056	0.932	0.902	0.930	0.060
三因子模型	WFC + JB, EI, C	3001.076	871	3.446	0.803	0.774	0.801	0.091
二因子模型	WFC + JB + EI, C	4892.300	921	5.312	0.631	0.601	0.629	0.121
单因子模型	WFC + JB + EI + C	7765.161	945	8.213	0.365	0.332	0.363	0.157

注: WFC 表示工作家庭冲突, JB 表示工作倦怠, EI 表示情绪智力, C 表示员工创造力.

### 3.3 描述性统计及相关分析

由表 2 可知,工作家庭冲突与创造力显著负相关( $r = -0.394, P < 0.01$ );,与工作倦怠显著

正相关( $r = 0.535, P < 0.01$ ),工作倦怠与创造力显著负相关( $r = -0.579, P < 0.01$ ),分析结果初步验证了本研究提出的相关假设.

表 2 各变量的均值、标准差和相关系数  
Table 2 Mean, standard deviation and correlation coefficient of variables

变量	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 工作家庭冲突	1								
2. 工作-家庭冲突	0.878**	1							
3. 家庭-工作冲突	0.881**	0.546**	1						
4. 工作倦怠	0.535**	0.526**	0.415**	1					
5. 情绪耗竭	0.582**	0.582**	0.442**	0.840**	1				
6. 去人格化	0.460**	0.425**	0.384**	0.832**	0.631**	1			
7. 成就感降低	0.139**	0.150**	0.155**	0.612**	0.190**	0.304**	1		
8. 创造力	-0.394**	-0.303**	-0.388**	-0.579**	-0.377**	-0.463**	-0.516**	1	
9. 情绪智力	-0.108	-0.123*	-0.068	-0.463**	-0.152**	-0.294**	-0.682**	0.571**	1
均值	2.935	2.690	3.181	3.344	2.981	3.184	3.753	2.422	2.312
标准差	0.755	0.854	0.863	0.599	0.943	0.853	0.595	0.687	0.612

注: \* 表示在 0.05 的水平下显著, \*\* 表示在 0.01 的水平下显著.

### 3.4 假设检验

本研究采用层级回归分析方法验证工作家庭冲突、工作倦怠、情绪智力、员工创造力的关系. 由

表 3 中的 M4 的回归结果可知,工作家庭冲突显著负向影响创造力( $r = -0.412, P < 0.001$ ),由此,假设 H1 得到支持.

表 3 层级回归分析结果  
Table 3 Analysis results of hierarchical regression

变量	工作倦怠		创造力					
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8
性别	0.066	-0.048	-0.064	0.019	-0.025	-0.007	-0.060	-0.058
年龄	-0.074	-0.109	0.035	0.060	-0.010	0.001	-0.059	-0.053
学历	-0.001	0.056	-0.039	-0.080	-0.039	-0.050	-0.014	-0.009
婚姻状况	0.068	0.060	0.051	0.057	0.092	0.090	0.135	0.128
照顾老人	-0.151*	-0.224***	-0.020	0.033	-0.110*	-0.089	-0.143	-0.142
工作年限	0.138	0.120	-0.164	-0.152	-0.082	-0.087	-0.112	-0.111
周工作时长	-0.073	0.006	0.059	0.001	0.015	0.005	0.020	0.024
工作家庭冲突		0.569***		-0.412***		-0.104		
工作倦怠					-0.597***	-0.541***	-0.414***	-0.422***
情绪智力							0.401***	0.400***
工作倦怠 × 情绪智力								-0.189***
F 值	3.104***	19.517***	0.814	7.189***	19.251***	17.546***	29.066***	26.180***
R <sup>2</sup>	0.071	0.354	0.020	0.168	0.351	0.357	0.459	0.481
ΔR <sup>2</sup>	0.071	0.283	0.020	0.148	0.331	0.189	0.460	0.022

注: \* 表示在 0.05 的水平下显著, \*\* 表示在 0.01 的水平下显著, \*\*\* 表示在 0.001 的水平下显著.

为验证中介效应,本研究将工作家庭冲突与工作倦怠同时加入 M6 中. 由表 3 中的 M6 可知,工作倦怠显著负向影响创造力( $r = -0.541, P < 0.001$ ),而工作家庭冲突对创造力影响不再显著,这说明工作倦怠在工作家庭冲突与员工创造

力之间起完全中介作用,假设 H2 得到支持.

在验证调节效应时,为明确情绪智力在工作倦怠对员工创造力影响过程中的作用,在表 3 的 M8 中同时引入工作倦怠、情绪智力及两者的交互项. 回归结果显示,两者交互项显著( $r =$

-0.189,  $P < 0.01$ ), 说明情绪智力负向调节工作倦怠与员工创造力间的关系, 假设 H3 得到支持。为更好地展示调节效应, 本研究将情绪智力加减一个标准差后将其分为高、低两个水平, 结合 SPSS25.0 的分析结果做出调节示意图(图 1)。由图 1 可知, 情绪智力水平越高, 工作倦怠对员工创造力的负向影响越弱, 表明情绪智力对工作倦怠与员工创造力的关系具有负向调节的作用, 因此假设 H3 得到进一步支持。

为验证有调节的中介效应, 本研究使用 SPSS 宏程序 PROCESS 进行分析, 运用 bootstrap 方法及 Preacher 等的条件间接效应检验 H4。结果表明, 当情绪智力在均值及以上时, 工作-家庭冲突对创造力的间接效应在 95% 水平上的置信区间分别为  $[-0.2034, -0.0657]$  和  $[-0.1907, -0.0536]$ , 间接效应显著。当情绪智力较低时, 工作倦怠的中介作用仍然显著  $[-0.2252, -0.0665]$ 。情绪智力水平由低到高的置信区间均不包含 0, 表明在低、中、高三不同情绪智力水平下, 工作倦怠在工作家庭冲突与员工创造力之间的中介效应均显著, 假设 H4 得到支持。

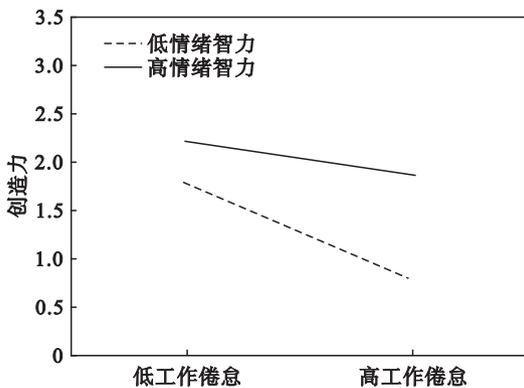


图 1 情绪智力对工作倦怠与创造力的调节作用  
Fig. 1 Moderating effects of emotional intelligence on job burnout and creativity

## 4 结 语

知识型员工的工作家庭冲突对创造力有显著的负向影响; 工作倦怠在知识型员工工作家庭冲突与创造力之间起中介作用; 情绪智力调节了工作倦怠在知识型员工工作家庭冲突与创造力之间的中介作用。由此得到管理启示:

1) 加强对员工工作家庭冲突状况的关注。管理者在考察员工工作状况的同时, 应该增加对其家庭状况的了解。一旦发现员工存在较大的工作家庭冲突, 便可通过提高员工工作自由度等方式来缓解或减少冲突。工作家庭冲突的缓解或减少

为员工创造力的产生提供机会, 为提升企业创新绩效打下基础。

2) 降低员工的工作倦怠感。首先, 定期开展团建活动, 增进员工与员工、员工与领导之间的情感信任, 营造良好的工作氛围, 提高员工的组织承诺; 其次, 适当增加员工的工作自主性, 关心员工的工作情绪, 提升员工工作满意度。通过保持和提升员工工作积极性, 减少工作倦怠, 促进员工创造力的产生。

3) 增加对员工情绪智力的开发和培养。管理者除了应有针对性地开发和培养员工的情绪智力以外, 在招聘员工时增加对情绪智力水平的考核, 甄选出情绪智力较高的应聘者也是十分必要的。

## 参考文献:

- [1] 王桃林, 龙立荣, 张军伟, 等. 类亲情交换关系对工作家庭冲突的作用研究[J]. 管理评论, 2019, 31(2): 180-189. (Wang Tao-lin, Long Li-rong, Zhang Jun-wei, et al. The impact of family-like employee-organization relationship on work-family conflict[J]. *Management Review*, 2019, 31(2): 180-189.)
- [2] Shoji K, Cieslak R, Smoktunowicz E, et al. Associations between job burnout and self-efficacy: a meta-analysis[J]. *Anxiety, Stress & Coping*, 2015, 29(4): 367-386.
- [3] Furnham A. The relationship between cognitive ability, emotional intelligence and creativity[J]. *Psychology*, 2016, 7(2): 193-197.
- [4] Amabile T M, Conti R, Coon H, et al. Assessing the work environment for creativity[J]. *Academy of Management Journal*, 1996, 39(5): 1154-1184.
- [5] Anderson N, Potocnik K, Zhou J. Innovation and creativity in organizations: a state-of-the-science review, prospective commentary, and guiding framework[J]. *Journal of Management*, 2014, 40(5): 1297-1333.
- [6] 沈伊默, 马晨露, 白新文, 等. 辱虐管理与员工创造力: 心理契约破坏和中庸思维的不同作用[J]. 心理学报, 2019, 51(2): 238-247. (Shen Yi-mo, Ma Chen-lu, Bai Xin-wen, et al. Linking abusive supervision with employee creativity: the roles of psychological contract breach and Zhongyong thinking style[J]. *Acta Psychologica Sinica*, 2019, 51(2): 238-247.)
- [7] Greenhaus J H, Beutell N J. Source of conflict between work and family roles[J]. *Academy of Management Review*, 1985, 20(1): 76-88.
- [8] 刘新梅, 崔天恒, 沈力. 工作压力与员工创造力: 人格特征的调节作用[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2016, 36(4): 37-44. (Liu Xin-mei, Cui Tian-heng, Shen Li. Working pressure and the creativity of employees: the moderating effects of personality characteristics[J]. *Journal of Xi'an Jiaotong University (Social Sciences)*, 2016, 36(4): 37-44.)
- [9] 李超平, 时勘, 罗正学, 等. 医护人员工作家庭冲突与工作倦怠的关系[J]. 中国心理卫生杂志, 2003, 17(12): 807-809. (Li Chao-ping, Shi Kan, Luo Zheng-xue, et al. Work-family conflict and job burnout of doctors and nurses[J]. *Chinese Mental Health Journal*, 2003, 17(12): 807-809.)