

情绪劳动与抑郁及焦虑的关系:情绪耗竭的中介作用*

陈瑞君^{1,2} 秦启文^{**1}

(¹西南大学文化与社会发展学院,重庆,400715)(²郑州师范学院教育系,郑州,450044)

摘 要 本研究探讨情绪劳动与抑郁、焦虑的关系,着力考察情绪耗竭在二者之间的中介作用。采用情绪劳动量表、情绪耗竭量表和 SCL-90 对 328 名零售业员工进行调查。结果表明:表面行为与情绪耗竭、抑郁及焦虑没有显著相关;深度行为对情绪耗竭、抑郁及焦虑有显著的负预测作用;情绪耗竭在情绪劳动与抑郁及焦虑之间起中介作用。

关键词 情绪劳动 情绪耗竭 抑郁 焦虑

1 引言

近年来,组织行为研究者越来越关注情绪在个体工作中的重要性,而情绪劳动,特别是情绪劳动与个体心理健康的关系是其中的一个重要话题。

Hochschild(1983)在《情绪管理的探索》中第一次使用“情绪劳动”一词,并界定如下:情绪劳动是“管理好情绪以创造公众可以观察到的面部和肢体表现”。此后,许多学者从不同方面对情绪劳动进行了大量研究,对情绪劳动的概念及结构提出了一些不同的看法。Grandey(2000)在整理情绪劳动的定义时发现,这些定义都包含着一个相同的观点,即个体在工作时,都需要调整他们的情绪表达。她将情绪劳动定义为“为表达组织期望的情绪,个体进行必要的心理调节加工”,它包括表面行为和深度行为两个维度。表面行为指员工只调整外部的情绪表达,使之符合组织的期望;深度行为指员工为表达组织期望的情绪而调整自己的主观体验和内在感受,尽量做到外部情绪表达和内在体验表里如一。

情绪劳动与心理健康的关系, Ashforth 和 Humphrey(1993)曾提出情绪劳动是一把“双刃剑”,对个体和组织具有两方面的影响。后续有些研究者(Pugliesi, 1999; Holman, Chissick, & Totterdell, 2002; Totterdell & Holman, 2003; Mikolajczak, Menil, & Luminet, 2007)认为情绪劳动会对个体的心理健康产生消极影响。而另一些研究者(Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2003)则有相反的看法。他们提出,情绪劳动能够带来的工作绩效的提高,可以使其得到较多的表扬、奖励、尊重和

提升机会,从而增强个体的自我成就感和工作满意感;情绪劳动可以增强人际交往的可预测性和可控性,从而增强员工的安全感;这些对个体的心理健康有积极的作用。

最早对情绪劳动与情绪耗竭的关系进行探讨的是 Hochschild(1983)。她认为情绪劳动,尤其是表面行为会导致自我异化(self-alienation),并最终导致情绪耗竭的结果。而 Kim(2007)的研究表明深度行为与情绪耗竭无显著相关。还有学者通过研究发现,个体采用深度行为可以降低情绪耗竭的程度(Chu, 2002; 蔡孟原, 2006; Judge, Woolf, & Hurst, 2009),即深度行为与情绪耗竭负相关。大量有关工作倦怠的研究结果都表明,工作倦怠对心理健康有显著的影响,作为工作倦怠最核心因素的情绪耗竭必然对个体的心理健康有相当程度的影响。

综上所述,情绪劳动影响个体心理健康和情绪耗竭;同时,情绪耗竭也是影响个体心理健康的一个重要因素,但目前为止,尚没有研究在一个完整的框架内对情绪劳动、情绪耗竭和个体的心理健康三者的关系如何加以探讨。本研究根据前人有关情绪劳动的研究,以及中介变量的定义,认为情绪劳动会通过影响员工的情绪耗竭程度进而影响其心理健康。因此,本研究的目的是考察中国文化背景下零售业员工情绪劳动、情绪耗竭及抑郁、焦虑的关系,着力考察情绪耗竭在情绪劳动和抑郁及焦虑之间的中介作用。

2 研究方法

2.1 对象

* 本文受到教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目:中国心理健康服务体系现状及对策研究(05JZD00031)和国家社科基金(06BSH015)支持

** 通讯作者:秦启文。E-mail:qqw@swu.edu.cn

以某市零售业员工为研究对象,共发放问卷420份,回收问卷355份,回收率84.52%,有效问卷328份,有效率92.39%。其中,男性102人,女性224人,缺省2人。

2.2 工具

情绪劳动量表 采用台湾研究者邬佩君翻译Grandey(2003)所编制的情绪劳动量表,在台湾地区试用的结果表明,具有良好的信效度。该问卷有11个项目,6点计分法,包括表面行为和深度行为两个维度,二者的 α 系数分别为.82和.84。

情绪耗竭量表 从Maslach和Jackson(1981)编制的MBI中抽取9个项目的情绪耗竭分量表,本研究对其进行了修订,并重新进行了信效度检验, α 系数和Guttman分半信度系数分别为.8685和.

8171,验证性因素分析的各项拟合指数表明单维度的情绪耗竭量表的拟合度较好,6点计分。

症状自评量表(SCL-90)从中抽取抑郁和焦虑两个因子作为心理健康状况的指标,共23个项目,其中13个项目测量抑郁,10个项目测量焦虑,5点计分。

2.3 程序和分析

对所收集到的数据用SPSS16.0 for window 统计软件进行处理、分析。

3 结果

3.1 描述统计和相关分析

表1列出了表面行为、深度行为、情绪耗竭和焦虑、抑郁的平均数、标准差及各变量之间的相关。

表 1 各变量之间的相关系数及平均数、标准差

指标	M	SD	表面行为	深度行为	情绪耗竭	抑郁	焦虑
表面行为	18.329	4.681	1				
深度行为	24.750	5.858	.442**	1			
情绪耗竭	25.549	8.512	.110	-.215**	1		
抑郁	29.024	11.187	.081	-.159*	.336**	1	
焦虑	20.128	8.002	.017	-.161*	.503**	.497**	1

注: **表示 $p<.01$, *表示 $p<.05$,下同。

从相关分析的结果可以发现,情绪劳动的深度行为维度与情绪耗竭、忧郁和焦虑之间存在显著的负相关;情绪劳动的表面行为维度与情绪耗竭、抑郁和焦虑之间没有显著的相关;情绪耗竭与抑郁和焦虑之间存在显著的正相关。

3.2 情绪耗竭在情绪劳动与心理健康之间的中介作用分析

3.2.1 情绪耗竭在情绪劳动与心理健康之间的中介作用的回归分析

考虑自变量X对因变量Y的影响,如果X通过影响变量M来影响Y,则称M为中介变量。根据温忠麟、张雷、侯杰泰和刘红云(2004)提出的中介变量及中介作用检验程序,本研究对情绪劳动、情绪耗竭和心理健康(焦虑、抑郁)这三种变量进行了三个步骤的回归分析,结果如表2和表3所示。从结果可以看出,深度行为与情绪耗竭的标准回归系数为-.242, t 值为-2.797,是 $p<.01$ 的显著水平,因此深度行为与情绪耗竭之间的回归模型成立,满足中介变量检验的第一个步骤要求。第二个步骤中,深度行为与抑郁/焦虑的标准回归系数分别为-.159和-.106, t 值是 $p<.05$ 的显著水平,该回归模型也成立,满足中介变量检验的第二个步骤。第三个步骤,将情绪耗竭也加入到深度行为与焦虑/抑郁的回

归模型中,深度行为与抑郁/焦虑的回归系数分别为-.091和-.055, t 值由显著变为不显著,说明情绪耗竭在深度行为与抑郁/焦虑间起中介作用。

表 2 情绪耗竭在情绪劳动和抑郁之间的中介作用

步骤	因变量	自变量	标准回归系数	t	调整 R^2
抑郁	情绪耗竭	深度行为	-.242	-2.797**	.040
		抑郁	-.159	-2.833*	.019
		深度行为	-.091	-.231	
		情绪耗竭	.336	4.537**	.107

表 3 情绪耗竭在情绪劳动和焦虑之间的中介作用

步骤	因变量	自变量	标准回归系数	t	调整 R^2
焦虑	情绪耗竭	深度行为	-.215	-2.797**	.040
		焦虑	-.106	-2.070*	.020
		深度行为	-.055	-.791	
		情绪耗竭	.492	7.066**	.247

4 讨论

4.1 情绪劳动、情绪耗竭、心理健康两两之间的关系

以上研究的结果表明,情绪劳动的深度行为维度与情绪耗竭、焦虑及抑郁之间存在显著的负相关并且可以预测情绪耗竭、焦虑及抑郁;而表面行为与情绪耗竭、焦虑及抑郁之间没有显著相关关系。本研究对表面行为和深度行为进行的成对样本T检验的结果表明,二者的平均数之间存在显著差异(-

6.42, t 值也是 $p < .01$ 的极其显著水平), 说明本研究中调查对象更多采用了深度行为, 而较少采用表面行为。台湾的蔡孟原(2006)的研究也发现表面行为与情绪耗竭无关。他从中国传统文化对个体的影响之角度对此进行了解释, 认为中国人在人际互动中习惯于“忍受”和自我控制, 对于表面行为所带来的情绪失调感的忍耐力要高于西方人, 因此比较不容易产生情绪耗竭。另外, 中国的传统中人与人之间的交往还崇尚“礼”, 提倡人与人之间的和谐, 员工与顾客互动中, 受礼治伦理教育的影响, 即使其采用表面行为, 所产生的情绪失调感可能会受到个人道德感而产生的中介效应, 从而减少情绪耗竭的产生。许多研究结果表明, 深度行为更可能导致积极的或中性的结果。例如 Kim(2007)的研究表明深度行为与情绪耗竭无显著相关。Brotheridge 和 Grandey(2002)的研究发现深度行为对个体的真实感有正向的影响, 而真实感对情绪耗竭又有负向的预测作用, 这说明当员工在服务过程中采用深度行为时, 会增加自己的真实感, 从而降低情绪耗竭的程度。Judge 等人(2009), 台湾的蔡孟原(2006)的研究中, 都发现深度行为与情绪耗竭存在负相关。因此, 越来越多的研究者建议组织应该鼓励员工更多采用深度行为。组织还可以通过培训, 帮助员工学习有关深度行为的策略。另外, 组织可以采取让措施让员工感受到采用深度行为对其自身是有益处的(例如, 可以得到顾客对其服务的满意的回馈、增加工作满意感和成就感等等)。这些措施都可以引导员工有意识的在工作中更多地采用深度行为, 降低员工情绪耗竭的程度, 从而减少心理健康方面的问题。

4.2 情绪耗竭在情绪劳动与抑郁和焦虑之间的中介作用

本研究发现, 情绪耗竭在情绪劳动和心理健康之间起中介作用。情绪劳动的深度行为会降低情绪耗竭的程度, 深度行为也会降低焦虑和抑郁的程度, 说明当深度行为更多地去缓解情绪耗竭时, 它对焦虑和抑郁的缓解作用就会降低。这可以由 Hobfoll(1989)提出的资源保存理论来解释。该理论认为, 个体具有获得、控制、保护其所重视的资源的基本动机。当个体遭受到资源丧失的威胁或投入资源却得不偿失时, 就会感受到心理上的不适。服务业员工在服务过程中, 为了遵守组织的规范, 让顾客满意从而促成顾客的消费行为, 必然要付出一定的心理能量, 而心理能量的付出就是一种资源的损耗。但是, 如果员工付出了一定的心理能力, 有助于其获得其

他资源, 则可以避免内在资源枯竭。例如, 当员工在工作中采用深度行为, 即用心去服务顾客时, 会促成/增加顾客的消费行为, 提高了其工作绩效, 这对员工而言就是一种资源的获得, 从而可以弥补其内在资源的损耗, 则内在资源也就比较不容易枯竭。中国人在人际交往过程中, 一般遵循礼尚往来的传统, 当互动的双方中某一方对对方展现出友好等正面态度时, 另一方通常会回报以积极的态度。因此, 如果员工在服务过程中采用深度行为, 由于他/她对顾客展现的正面情绪(友好/热情/真诚等)让顾客觉得更加真实, 反过来会使顾客对其有积极的正面反馈, 进一步促成或增加顾客的消费行为, 顾客的正面反馈及消费行为对员工来说就是一种资源的获得, 可以弥补其心理能量的付出而消耗的资源, 因此可以降低情绪耗竭、焦虑或抑郁的程度。但是, 另一方面, 深度行为获得的资源是有限的, 当它把获得的资源用于缓解情绪耗竭时, 它对焦虑和抑郁的缓解程度就会下降。打个比方来说, 深度行为就像一个母亲, 情绪耗竭、焦虑/抑郁就像她的两个孩子, 两个孩子都需要母亲的照顾, 而母亲的精力是有限的, 当母亲把精力投入到某个孩子身上时, 投入到另一个孩子身上的精力必然会减少。因此, 服务行业除了要训练员工在服务过程中更多地采用深度行为这一策略外, 还应采取其它方式来让员工感受到获得或控制资源的快乐。例如, 创造一种支持性的工作氛围。当员工在工作中感受到或实际获得上级或同事的帮助或支持时, 对员工而言也是一种资源的获得, 也可以缓解由工作对员工产生的心理压力, 降低情绪耗竭, 及降低焦虑/抑郁的程度。总之, 组织应该采取多种措施增加员工对资源的获得和控制感, 以弥补员工在工作中的情绪损耗, 从而降低对心理健康的不利影响。

致谢: 衷心感谢黄希庭教授对本文的悉心指导!

参考文献

- 蔡孟原. (2006). 难应付客户、情绪劳累与情绪耗竭——工作涉入与知觉组织支持的调节效果. 中原大学心理学系硕士学位论文.
- 温忠麟, 张雷, 侯杰泰, 刘红云. (2004). 中介效应检验程序及其应用. *心理学报*, 36, 614-620.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. N. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Test a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57–67.
- Chu K.H. – L. (2002). The effects of emotional labor on employee work outcomes. Doctorial Dissertation, Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University. Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95–110.
- Grandey, A. A. (2003). When the “show must go on”: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer – rated service delivery. *Academy of management Journal*, 46, 86–96.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513–524.
- Holman D., Chissick C., & Totterdell P. (2002). The effect of performance monitoring on emotional labor and well – being in Call Centers. *Motivation and Emotion*, 26, 57–81.
- Judge T. A., Woolf E. F., & Hurst C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience – sampling study. *Personnel Psychology*, 62, 57–89.
- Kim H. J. (2007). Hotel service providers’ emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 151–161.
- Mikolajczak M., Menil C., & Luminet O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality*, 41, 1107–1117.
- Pugliesi K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well – being. *Motivation and Emotion*, 23, 125–154.
- Totterdell P., & Holman D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Test a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55–73.

The Relationship Between Emotional Labor and Depression/Anxiety: Emotional Exhaustion As a Mediator

Chen Ruijun^{1,2}, Qin Qiwen¹

(¹ School of Culture and Social Development Studies, Southwest University, Chongqing, 400715)

(² Department of Education, Zhengzhou Normal University, Zhengzhou, 450044)

Abstract The topic of emotions in the workplace, especially emotional labor, has attracted the closer attention of researchers and theorists in recent years. Emotional labor is the process of regulating both feelings and expressions for organizational goals. Following Hochschild’s seminal work, a number of researchers have since studied the effects of emotional labor on workers, with mixed findings. On the basis of previous relevant researches and literature of emotional labor, this study aimed to explore: (1) the relationship between emotional labor and emotional exhaustion; (2) the relationship between emotional labor and depression/anxiety; (3) the mediation role of emotional exhaustion between emotional labor and depression/anxiety specially.

ELS, MBI and SCL-90 were applied and 328 employees in the retailing business participated in this study. The data was processed and analyzed by SPSS16.0. Correlation analysis showed that (1) deep acting, which is one dimension of emotional labor, was significantly negatively related to emotional exhaustion ($r = -.215$, $p < .01$) and might predict emotional exhaustion. Employees used deep acting more frequently in their work to reduce their exhaustion. (2) Deep acting was significantly negatively related to depression ($r = -.159$, $p < .05$) and anxiety ($r = -.161$, $p < .05$), and it might predict the depression and anxiety. Deep acting could alleviate depression and anxiety of employees. The result of regression analysis indicates that emotional exhaustion acts as a mediator between emotional labor and depression/ anxiety. Regression analysis showed that deep acting influenced emotional exhaustion ($\beta = -.242$, $p < .01$), depression ($\beta = -.159$, $p < .05$) and anxiety ($\beta = -.106$, $p < .05$) in the first and second step. When exhaustion began the third step at which point deep acting became insignificant, a mediation effect was indicated. Overall, the results showed that surface acting had no significant correlation with exhaustion, depression or anxiety; deep acting was significantly and negatively predictable to emotional exhaustion, depression and anxiety. Emotional exhaustion plays a mediator role between emotional labor and depression/ anxiety.

Theory of Conservation of Resources The holds that mental resources are limited; so overused mental resources can lead to emotional exhaustion and influence psychological health. From this point of view, several issues are noticeable in the present studies. First, deep acting is a distinct and useful strategy, which can provide mental resources and thereby diminish emotional exhaustion, depression and anxiety of employees. So it seems organizations should train their employees to use more deep acting in their work. However, mental resources from deep acting are limited, organizations should provide other approaches so as to help their employees obtain mental resources. For instance, creating a supportive work atmosphere will reduce mental depletion during their emotional labor.

Key words emotional labor, emotional exhaustion, depression, anxiety