

心理资本和情绪劳动在推动管理干部队伍 建设应用的研究

丁兰艳¹ 蔡爽爽²

1. 西安电子科技大学, 西安;

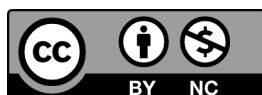
2. 江汉大学, 武汉

摘要 | 关心管理干部的心理健康对提高管理干部的心理素质具有重要意义。本文梳理了近十年来关于心理资本和情绪劳动的研究成果, 但是已有的研究成果主要集中于企业、服务行业、医患关系和幼师教育领域, 而对于管理干部队伍的的心理资本和情绪劳动的研究比较缺乏。本文提出的研究构想是将心理资本和情绪劳动变量应用于管理干部心理健康的研究领域中。

关键词 | 心理资本; 情绪劳动; 主观幸福感; 管理干部

Copyright © 2022 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



关心管理干部的心理健康对提高管理干部的心理素质具有重要意义。习近平总书记强调:“干部是加强基础工作的关键,要关心和爱护广大干部,激励干部提高改革创新能力。”管理干部的心理健康和主观幸福感的提升,有助于干部工作积极性的提高,也有助于促进行政效率和治理能力的提升,推动高素质、专业化干部队伍建设。然而长期以来,由于管理干部岗位的特殊要求,干部被默认为具有良好的心理健康状态和过硬的心理素质,有强大的抗压能力,始终以服务为先、以服务为主,即使出现了情绪波动,甚至有了心理障碍的迹象,往往被当事人或者组织所忽略,长此以往,不仅有损个人发展,也不利于党和国家的发展(闫洪丰,2019)。因此,研究干部队伍主观幸福感提升的影响因素和心理作用机制,有助于促进管理干部的身心健康,培养良好的工作态度,预防心理危机的出现,从而增强管理干部的凝聚力和战斗力,更好地为我国的经济和社会发展服务。

基金项目: 西安电子科技大学工会工作研究课题(工字〔2021〕31号)。

通讯作者: 蔡爽爽, 江汉大学教育学院心理学系讲师, 研究方向: 大学生心理健康教育, E-mail: shuangshuang.cai@jhun.edu.cn。

文章引用: 丁兰艳, 蔡爽爽. 心理资本和情绪劳动在推动管理干部队伍建设应用的研究 [J]. 中国心理学前沿, 2022, 4 (7): 746-752. <https://doi.org/10.35534/pc.0407090>

1 心理资本与主观幸福感

主观幸福感是反映个体生活质量的重要心理学参数,主观幸福感的提升有助于预防和缓解负面情绪,帮助个体化解心理危机,积极享受美好的生活(Diener, 2000)。已有研究发现,相对于人格特征,心理资本的改变更能显著有效地提升个体的主观幸福感水平(张兴旭、郭海英、林丹华, 2019)。心理资本对主观幸福感具有较强的预测能力,能让个体体验到更强的自信心、更强的心理韧性和更强的行为动机,从而提升个体的主观幸福感(Newman et al., 2014)。因此,研究心理资本对于提升个体的主观幸福感具有重要价值。

路桑斯(Luthans et al., 2007)认为,心理资本是“个体”在成长和发展的过程中表现出的一种积极的心理状态和心理素质,主要包括:(1)相信自己可以承担责任和义务,即使面对挑战,依然坚信自己有能力解决问题(效能);(2)可以对任务的结果做出积极正向的归因(乐观);(3)目标坚定,面对困难能够及时调整策略,获得成功的途径(希望);(4)勇于直面困难,运用足够的坚韧和毅力来克服困难,从而取得成功(韧性)(Luthans et al., 2007)。

具体来说,四种心理资本满足了这些标准,即希望,效能,韧性和乐观(Luthans, 2002)。我们利用首字母缩写“HERO”来代表四种资本,在个体层面他们具有重要性,并且和特殊能力及其成果具有相关性。其中,希望是基于积极心理学家里克·斯奈德(Rick Snyder, 2002)的理论构建和研究结果提出的,被定义为“一种基于成功力量感(目标导向的能源)和途径(计划实现目标)的交互式来源的积极动机状态”(Snyder, Irving and Anderson, 1991: 287)。希望与各个领域中的工作场所的绩效相关(Peterson and Byron, 2008; Youssef and Luthans, 2007)。效能则是基于阿尔伯特·班杜拉(Albert Bandura, 1997)的广泛的研究和社会认知理论提出的,它可以被定义为一个人关于其在执行特定的任务时所调动的动机、认知资源,以及能否利用必要资源完成任务的自信程度(Stajkovic and Luthans, 1998b: 66)。研究已经证明效能和绩效之间具有积极的关系(Stajkovic and Luthans, 1998a; Bandura, 2012),并且可以通过掌握经验、替代学习、社会劝说、生理和心理觉醒等方法来提升自我效能感(Bandura, 1997)。韧性是“从逆境、冲突、失败,甚至是积极事件、进步和增加责任中恢复的能力”(Luthans, 2002)。独特的韧性能够在遭遇挑战和挫折后作为一个反应功能为个体提供服务。韧性能够通过生理、认知、情感和社会资本的丰富,风险因素的管理和各种适应过程的简易化得到发展(Masten, 2001; Masten et al., 2009)。无论是处于危险环境中,还是在日常工作场所,韧性已经被证明和多个方面的绩效成果具有相关关系(Youssef and Luthans, 2007)。乐观是一种普遍的积极观点或预期(Carver et al., 2010),乐观作为一种归因风格,往往倾向于将积极事件解释为个体内在的、永久的、普遍的原因,而将消极事件解释为外在的、短暂的和不可控的原因(Seligman, 1998)。和希望一样,乐观被概念化为一种可以测量的气质特征(Scheier and Carver, 1987)和状态,并且其可以通过学习进而得到发展(Seligman, 1998)。研究已经证实,乐观和理想结果之间具有重要的关系,在工作场所中也发现了该关系。

心理资本的这4个重要特征尤其与主观幸福感相关。已有研究表明,心理资本的提高和大量的积极结果呈正相关,例如心理资本有助于促进身体和心理的健康,提升主观幸福感(Ryff and Singer, 2003);心理资本的提升有助于提升个人奋斗动机,缓解压力的负面影响,提升主观幸福感(Diener and Fujita, 1995; Emmons, 1992; Folkman, 1997; Fordyce, 1988; Diener, 2000; Diener et al., 1999)。柳博

米尔斯基 (Lyubomirsky et al., 2005) 对纵向研究的元分析结果也证明幸福感 (幸福) 和多领域的成功具有因果关系。

幸福感在工作场所的作用也越来越重要, 因为大量的可量化的成本节约和员工的幸福感具有相关关系 (Cascio and Boudreau, 2011)。例如, 幸福—多产工人假说得到了相当多的支持 (Wright and Cropanzano, 2004)。贾奇 (Judge) 和同事也将生活满意度和幸福感作为工作满意度的前因变量进行研究 (Judge and Watanabe, 1993), 结果显示幸福感与工作绩效呈显著性正相关 (Judge et al., 2001)。此外, 51 个元分析研究支持员工的幸福感和广泛的工作成果之间具有重要的关系, 包括总体幸福感和工作满意度, 以及各种有形的工作绩效 (Avey et al., 2011; Newman et al., 2014)。纵向研究报告也显示了心理资本和幸福感之间的因果关系 (Avey et al., 2010)。重要的是, 个体的心理资本具有可塑性, 干预实验研究证明, 通过相对较短的微型干预培训能够提升个体的心理资本水平, 从而提升主观幸福感 (Luthans B, Luthan K and Avey, 2014; Luthans et al., 2006; Luthans et al., 2010; Luthans, Avey and Patera, 2008)。

2 情绪劳动与主观幸福感

情绪劳动理论最初是基于服务行业的工作性质提出的。例如“微笑”“热情”“体贴”等情绪付出是空乘人员的岗位要求, 对顾客报以微笑等积极情绪表达, 与空乘人员的脑力劳动、体力劳动同等重要。因此, 像服务人员这样为了获得报酬而管理自己的情绪, 以达到职业所需的情绪表达方式, 这类付出就是情绪劳动 (Hochschild, 1979)。

情绪劳动可划分为四个维度: 情绪多样性 (即情绪的复杂程度)、情绪表达规则 (即情绪表达要求)、表层扮演 (即个体伪装真实感受, 假装实现工作情绪的表达规则) 和深层扮演 (即个体认同工作情绪要求, 从而调整内在认知和感受, 需要较高的情绪调节能力和意志努力) (周永乐, 2018)。

已有研究表明, 个体掌握情绪的表达规则和有效的情绪管理, 有助于营造和谐的情感氛围 (Huang, Yin and Han, 2019)。而对于情绪表达要求高的岗位, 个体所报告的工作满意度高, 但是工作倦怠也比较突出 (Kammeyer-Mueller et al., 2013)。来自医护工作的研究证明, 情绪表达规则越高, 个体所报告的职业倦怠越高, 同时工作满意度指数越低。通过情绪表达规则来压抑个体负性情绪表达会导致工作不满和压力、倦怠感的升高 (麻彦坤、朱芬、李星杭, 2020)。

有关情绪调节策略的研究发现, 表层扮演容易导致情绪耗竭、职业倦怠、工作满意度降低, 损害身心健康, 阻碍个体发展 (Buri, Slikovi and Penezi, 2018)。表层扮演还会降低个人成就感、减弱自我真实感, 导致压力增大, 甚至产生心理障碍 (Kammeyer-Mueller et al., 2013)。反之, 深层扮演策略可以促进人际沟通, 提高工作积极性, 推动工作创新 (屈廖健、邵剑耀, 2020)。可见, 提供有关情绪管理的教育和培训, 有助于个体更好地理解 and 把握职业情绪的表达要求, 提高情绪调控能力, 从而推动工作的顺利开展。当控制消极人格特质, 使用时间分割和交叉滞后法时仍然得到相同的结论 (Hülshager, Lang and Maier, 2010)。

在情绪劳动与主观幸福感的方面, 已有研究表明, 情绪劳动与心理资本和主观幸福感有较强的相关性。当个体拥有较丰富的心理资本时, 个体会更加积极、快乐地进行工作, 从而提高其使用情绪劳

动的水平，进而提升主观幸福感水平。已有研究表明，心理资本对个体所采取的情绪劳动策略具有显著性预测作用。例如个体的心理资本可以促进情绪劳动策略的有效调节，进而加强工作投入度（王梦斐、李文俊、王怀勇，2019）。目前多数研究认为过高的情绪劳动要求会增加职业倦怠，降低工作满意度，损害个体的主观幸福感，但也有研究提出相反的结果，显示情绪劳动也可以产生积极影响（Diefendorff et al., 2011）。有关情绪劳动与主观幸福感的关系还需要进一步探索，未来研究要细化情绪劳动的维度结构，探索更适合本土化情况的情绪劳动量表。

情绪劳动是管理干部工作中必不可少的部分。管理干部在实际工作中面对着多重工作内容，不仅要付出大量的体力、智力，还需要付出情感来展开工作，是一个情绪劳动强度很高的工作岗位。当个体的心理资本水平较高时，管理干部可以有效地采用情绪劳动策略来调节情绪，减少负面情绪的影响，增加对工作的积极体验，进而增强工作投入的程度，提升主观幸福感。可见，提供有关情绪管理的教育和培训，有助于员工更好地理解、把握工作情绪要求，提升情绪调控技能，从而推动工作顺利开展。

3 主观幸福感的相关因素的概念模型

约瑟夫（Youssef）和同事（2010）提出了整合积极心理资本和幸福感的概念模型，如图1所示。其中包含个人和组织层面的前因变量、心理资本因素、结果变量，该模型的主要特征在于：（1）平衡积极和消极结构之间的关系；（2）广泛的特征和状态；（3）多层次分析；（4）多层次成果（Youssef and Luthans, 2010）。

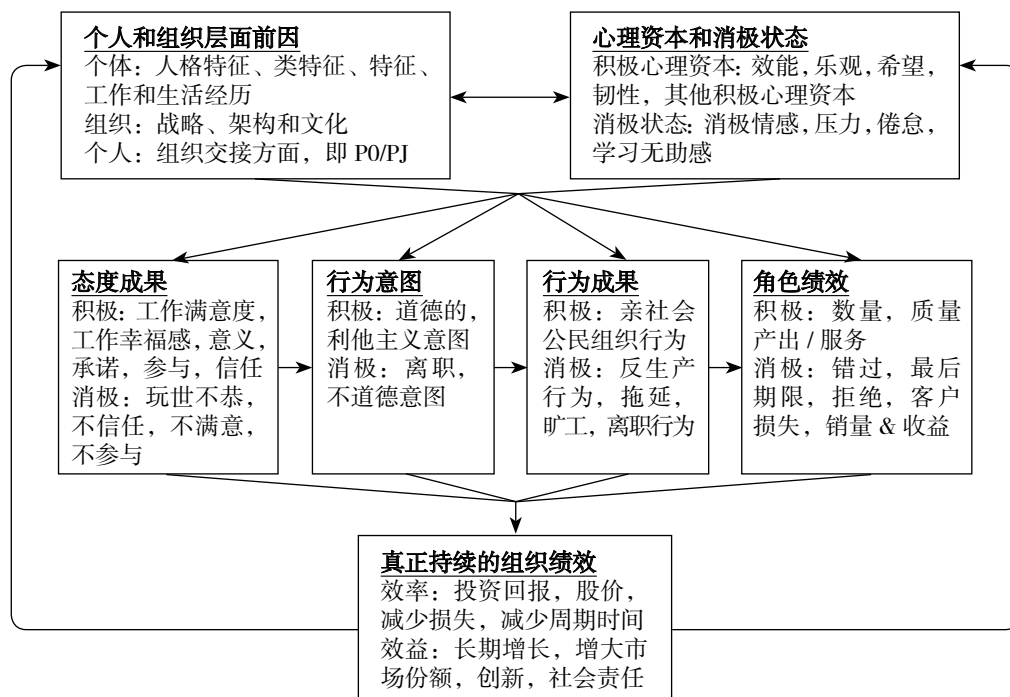


图1 约瑟夫和路桑斯整合积极心理资本和幸福感的概念结构

Figure 1 The conceptual structure of Joseph and Lucens' integration of positive psychological capital and subjective-wellbeing

该模型提出幸福感属于态度结果,受个体的个性、状态和环境这些前因变量的影响。例如具体到领导干部的心理健康状况领域,个体的主观幸福感水平会受到个体因素(性别、工龄、情绪智力、心理资本、自我效能感、角色认同、职业情感)、组织因素(工作自主性、组织支持、工作绩效)、情境因素(工会与教职工的互动、组织期望、规章制度等)的影响。同时个体的态度结果可以对行为意图、行为结果和角色绩效产生影响。这一模型整合了心理资本和幸福感的联系,有助于我们多因素、多层面探讨个体主观幸福感的影响因素。为了更好地理解幸福感的作用机制,该模型还提出积极性因素和消极性因素,以及二者在组织中可以共同促进积极心理资本的积累(Cameron, 2008)。

4 小结和展望

通过对心理资本和情绪劳动与主观幸福感之间关系的文献梳理可以发现,心理资本和劳动情绪对主观幸福感有重要的影响意义(Avey et al., 2010, 2011; Luthans et al., 2013)。

首先,幸福主要是基于个体对生活事件和情绪状态的认知,以及情感评价而形成的(Bakker and Oerlemans, 2012; Diener, Oishi and Lucas, 2009)。其中,积极评价是基于对过去积极乐观的归因解释风格(乐观归因),基于目前的积极努力和坚持(效能,韧性和希望能量),基于积极期望(乐观前景)和对未来的意向目标追求(希望途径)。总之,我们认为,这些积极的评估能够提升幸福感。

其次,重要生活领域的满意度代表幸福感的一个组成部分(Diener, 2000; Diener et al., 1999)。已有研究发现,心理资本往往与重要生活领域的满意度(例如工作关系和健康)呈显著性相关(Luthans et al., 2013)。随着时间的推移,重要的生活领域的满意度可以相互作用,促进幸福感的提高。这是因为公认的域间的溢出效应和交叉效应,以及信息反馈、激励和支持,可以利用高心理资本领域去帮助低心理资本领域的发展和成长,从而实现优化资源配置,提升个体的控制感和主观幸福感(Youssef-Morgan and Luthans, 2013)。

最后,资源理论将心理资本和幸福感连接起来,用于解释个体的心理健康状况的变化情况。其中,个体的心理资本状态常常被认为是一种重要的心理资源,个体能够有效认识和利用已有的资源,有助于个体克服困难和挑战,达成既定目标,从而提升个体的主观幸福感(Avey et al., 2010; Luthans et al., 2015)。所以,个体对自身资源可用性的认知可以作为心理健康评估的一个重要指标(Wright and Hobfoll, 2004)。这也和弗雷德里克森(Fredrickson, 2003)的扩展—构建理论相联系,该理论认为心理资本能够帮助个体建立一个心理资源库,该资源库不仅可以提供个体解决挑战时所需的必要资源,同时通过有意识地进行维护和管理好个体的心理资源库,还可以帮助个体平衡和优化情绪状态,从而产生更高水平的幸福感(Cameron, 2008)。

未来研究不仅要参照这些研究成果,还需要在管理干部领域中探索符合本土特征的测量方法和研究范式。长期以来,管理干部处在处理问题的第一线,承担着繁重的工作任务和巨大的心理压力,长时间的高压环境势必给管理干部带来焦虑、压力,甚至引发心理问题,严重损害领导干部的身心健康和工作表现。心理资本和情绪劳动理论在管理学、组织行为学、心理学等领域成为研究热点,已有研究聚焦于企业、服务行业、医患关系和幼师教育领域,而对于管理干部队伍的的心理资本和情绪劳动的研究却仍然缺乏。且目前涉及领导干部的研究整体呈现出普遍性和思辨性的特征,缺乏实证研究,对具体提高领导

干部心理健康水平的作用路径及心理学机制缺乏深入探讨。

鉴于此,未来研究将针对领导干部的心理健康状况的影响因素和作用机制进行专题探讨,通过实证的方法具体研究心理资本对管理干部的主观幸福感的影响,以及情绪劳动在二者间的中介作用。在量化研究的基础上,研究者还应积极开发情绪劳动和主观幸福感的训练,以及干预研究,进一步探索适合本土社会文化背景的情绪调节方案,关怀管理干部的心理需求,为优化管理干部心理健康服务的实践发展提供参考。

参考文献

- [1] 麻彦坤,朱芬,李星杭. 情绪劳动:内涵、影响因素及研究趋势[J]. 焦作师范高等专科学校学报, 2020, 36(4): 32-37.
- [2] 王梦斐,李文俊,王怀勇. 教师心理资本与工作动机对工作投入的影响:情绪劳动策略的中介作用[J]. 心理研究, 2019, 12(3): 252-261.
- [3] 闫洪丰. 领导干部心理健康服务的政策导向与实践发展[J]. 中国党政干部论坛, 2019(1): 30-33.
- [4] Bandura A. Self-efficacy: The exercise of control [J]. Journal of Cognitive Psychotherapy, 1997, 604(2): 158-166.
- [5] Bandura A. On the functional properties of perceived self-efficacy revisited [J]. Journal of Management, 2012, 38(1): 9-44.
- [6] Bandura A. Self-efficacy: The exercise of control [J]. Journal of Cognitive Psychotherapy, 1997, 604(2): 158-166.
- [7] Carver C S, Scheier M. Optimism [J]. Clinical Psychology Review, 2010, 30(7): 879-889.
- [8] Cascio W, Boudreau J. Investing in people: financial impact of human resource initiatives [M]. FT Press, 2008.
- [9] Diener E, Fujita F. Resource, personal striving, and subjective well-being: A monothetic and idiographic approach [J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1995(68): 926-935.
- [10] Diener E, Suh E M, Lucas R E, et al. Subjective Well-Being: Three Decades of Progress [J]. Psychological Bulletin, 1999, 125(2): 276-302.
- [11] Diener E. Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index [J]. American Psychologist, 2000(55): 34-43.
- [12] Emmons R A. Abstract versus concrete goals: personal striving level, physical illness, and psychological well-being [J]. Journal of Personality & Social Psychology, 1992, 62(2): 292-300.
- [13] Fredrickson B L. Positive emotions and upward spirals in organizations [M]. San Francisco: Berrett-Koehler, 2003: 63-175.
- [14] Hochschild A R. Emotion Work Feeling Rules and Social Structure [J]. American Journal of Sociology, 1979, 85(3): 551-575.
- [15] Luthans F. The need for and meaning of positive organizational behavior [J]. Journal of Organizational Behavior, 2002, 23(6): 695-706.
- [16] Luthans F, Youssef C M. Emerging positive organizational behavior [J]. Journal of Management, 2007, 33

- (3) : 321–349.
- [17] Masten A S. Ordinary Magic: Resilience in Development [J] . American Psychologist, 2014, 56 (3) : 227–238.
- [18] Masten A S, Cutuli J J, Herbers J E, et al. Resilience in development [J] . Oxford University Press, 2009, 4 (3) : 81–85.
- [19] Ryff C D, Singer B. Flourishing under fire: Resilience as a prototype of challenged thriving [J] . 2003.
- [20] Seligman M E P. Learned optimism [M] . New York: Pocket Books, 1998.
- [21] Scheier M E, Carver C S. Dispositional Optimism and Physical Well-Being: The Influence of Generalized Outcome Expectancies on Health [J] . Journal of Personality, 1987, 55 (2) : 169–210.
- [22] Youssef C M, Luthans F. An integrated model of psychological capital in the workplace [M] . New York: Oxford University Press, 2010: 277–288.
- [23] Youssef-Morgan C M, Luthans F. Psychological capital theory: Toward a positive holistic model [M] . Bingley U K: Emerald, 2013: 145–166.
- [24] Wright T A, Hobfoll S. Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout [J] . Journal of Business and Management, 2004 (9) : 389–406.

Research on the Application of Psychological Capital and Emotional Labor in Promoting the Construction of the Management Cadre Team

Ding Lanyan¹ Cai Shuangshuang²

1. Xidian University, Xi'an;

2. Jiangnan University, Wuhan

Abstract: It is of great significance to take care for the mental health of management cadres and improve the psychological quality of management cadres. This paper reviewed the research results in the past decade on psychological capital and emotional labor. However, the existing research results are mainly concentrated on the fields of enterprises, service industries, doctor-patient relations and preschool teacher education, while research on the psychological capital and emotional labor of the management cadre team is still lacking. This paper proposes a research concept for applying psychological capital and emotional labor variables to the research field of mental health of management cadres.

Key words: Psychological capital; Emotional labor; Subjective well-being; Management cadres