

服务行业员工资质过剩感知对情绪劳动的影响*

——组织自尊的中介与心理授权的调节

赵琛徽¹ 陈兰兰¹ 陶敏²

(1. 中南财经政法大学工商管理学院, 湖北 武汉 430073;

2. 北京民生证券股份有限公司, 北京 100000)

内容提要:员工资质过剩现象在服务行业普遍存在,这使得员工在服务过程中表现出强烈的情绪劳动行为,然而目前缺乏服务行业员工资质过剩感知对情绪劳动的影响机制研究。本文探索构建了以组织自尊为中介变量和心理授权为调节变量的员工资质过剩感知对情绪劳动的影响过程模型,并以服务行业员工为研究对象进行了实证检验。研究表明:(1)资质过剩感知对员工情绪劳动存在一定程度的负向影响,其中,资质过剩感知对员工深层扮演行为有显著负向影响,对员工浅层扮演行为没有明显的影响;(2)组织自尊在员工资质过剩感知与深层扮演行为之间有部分中介作用;(3)心理授权负向调节了员工资质过剩感知和深层扮演行为之间的关系。本文丰富了资质过剩和情绪劳动间的关系研究,从实践角度提出了针对资质过剩员工情绪劳动的管理对策,对服务行业员工管理实践具有一定的指导意义。

关键词:服务行业 资质过剩感知 情绪劳动 组织自尊 心理授权

中图分类号:F272.92 **文献标志码:**A **文章编号:**1002—5766(2019)01—0089—17

一、引言

员工资质作为员工知识或能力的体现,是人员选聘的重要标准之一,能够帮助企业评判人才的适用性。现实中,企业往往更倾向于选择那些资质水平高于要求的员工,这是因为管理者通常认为高资质员工能为企业带来更高绩效(Fine和Nevo,2008^[1];Hu等,2015^[2]),这种员工所具有的知识、技能等高出工作要求或者与工作要求不相符的现象即为资质过剩(Johnson和Johnson,1996)^[3]。资质过剩现象的出现与社会整体就业环境密切相关(谢文心等,2015)^[4],随着我国就业结构性矛盾的逐渐突出,三大产业间人力资源的供需失衡、学校教育与企业需求的供需失衡等问题普遍存在(马世洪,2016)^[5],特别是作为每年吸纳就业人数最多的服务业表现极为突出^①,其中的部分行业,如银行、证券、航空、高铁等,虽然岗位竞争激烈且企业用人标准高,但仍然有大量优秀人才涌入,并长期从事简单的一线服务工作,员工资质普遍过剩,进而引起一系列管理问题,如较高的工作倦怠(Lobene和Meade,2013)^[6]、较多的退缩行为(Maynard和Parfyonova,2013)^[7]和更少的组

收稿日期:2018-05-27

* 基金项目:国家社会科学基金项目“我国私营企业和谐劳动关系调节机制研究”(07CJY020)。

作者简介:赵琛徽,男,教授,博士生导师,研究领域是人力资源管理与组织行为,电子邮箱:chzhao2000@163.com;陈兰兰,女,博士研究生,研究领域是人力资源管理与组织行为,电子邮箱:chenlan20071@163.com;陶敏,女,研究员,研究领域是人力资源管理与组织行为,电子邮箱:461848599@qq.com。通讯作者:陈兰兰。

① 国家统计局的数据显示,2017年我国总就业人数77640万人,全国三次产业就业人员比重为27.0:28.1:44.9。

织公民行为(Davis,2015)^[8]等。

近年来,越来越多研究关注员工资质过剩感知对员工、组织等的影响,但在其产生更多积极影响还是消极影响上仍存在争议。大部分研究认为,资质过剩感知对员工工作态度(Green和Zhu,2010)^[9]和工作行为(Luksyte等,2011)^[10]带来负面影响,并降低员工的组织忠诚度和组织承诺(Benedict等,2009)^[11];近年来也有一些研究探索员工资质过剩感知所产生的积极影响,认为资质过剩感知的员工因为具有更高的角色宽度和自我效能,进而在工作中表现更加积极(Zhang,2016)^[12],并在组织的支持下表现更多创新行为(Luksyte和Spitzmueller,2016)^[13]和知识共享行为(郭腾飞等,2015)^[14]。尽管有关资质过剩感知的研究逐渐丰富起来,但是目前仍然缺少资质过剩感知对情绪劳动等相关变量的研究,而情绪劳动在服务业中因为对员工工作中的态度和行为、组织形象、顾客体验等(Brotheridge和Grandey,2002)^[15]产生较大的影响,因而受到企业管理实践的高度重视。情绪劳动作为员工在工作中通过自我情绪调节以表现出符合要求的外在表现的过程(Hochschild,1979)^[16],目前有关情绪劳动研究多将其作为前因变量来探讨情绪劳动对员工或组织的影响,缺乏对情绪劳动本身的前因变量的研究。由于服务工作是一个对象变动性大、环境可控性低以及支持性要求高的过程,员工能否在与顾客接触过程中有正确的情绪表达,即可能受到个体心理或认知因素的影响,也可能受到外部环境的影响(Cheung等,2011)^[17]。那么,在资质过剩普遍存在的服务业中,员工情绪劳动是否受到资质过剩感知这一个体认知变量的影响?这是本文讨论的基本问题。

组织自尊是员工基于组织情景而做出的角色价值、影响力或地位的判断和认知(Pierce,1989)^[18],当个体在组织或工作情景互动中得到更多积极的评价或信号时,个体会认为自身对组织是有价值和有影响力的,并更多表现出积极的工作行为(Pierce和Gardner,2004)^[19]。组织自尊是员工基于组织情景而产生的个体内在积极动机,资质过剩感知是否会影响员工的组织自尊,导致员工缺乏产生积极工作行为的内在动机,进而影响工作中的情绪劳动?因此,本文进而讨论组织自尊在资质过剩感知与情绪劳动之间的中介作用机制。

同时,服务工作的特点决定了服务员工在工作过程中需要更多的自主性和组织支持,这就意味着组织必须给予员工一定的授权,使员工能应对多样化的顾客要求或突发状况。员工对组织授权程度的感知使其产生有关工作自主性、自身影响力、角色的价值意义和自身工作能力的主观认知,即心理授权(Thomas和Velthouse,1990)^[20]。心理授权是工作互动过程中,来自外部的一种心理资源补充(Yoo,2017^[21];Zhang等,2014^[22])。不同的心理授权水平下,员工心理资源平衡状态有所不同,其是否使资质过剩感知对情绪劳动的影响发生变化?因此,本文将进一步讨论心理授权在资质过剩感知与情绪劳动关系中的调节作用机制。

二、理论分析与假设提出

1. 资质过剩感知与员工情绪劳动

资质过剩作为一种人岗不匹配现象,是指工作者所具备的技术能力与资格条件等超过从事工作所需,或个人所学、专长与现职工作要求不相符合的现象(Maynard和Parfyonova,2013)^[7]。资质过剩可以分为客观过剩和主观过剩,客观资质过剩是按一定规范或标准将个体的资质条件与岗位要求进行比较,得出的较为客观准确的员工资质与岗位要求不符的结论(Maynard等,2015)^[23];主观资质过剩又称为资质过剩感知,是个体对自我资质高于工作或岗位要求的主观判断,但实际上可能并非如此(Liu和Wang,2012)^[24]。资质过剩感知其实是相对剥夺感产生的前奏或起因(Erdogan和Bauer,2009)^[25],根据相对剥夺理论,当个体和那些与自己资质、能力及地位相近的人或群体比较后,认为自己获得某一事物是不可行或不公平的,就会体验到剥夺感(Gurr,1970)^[26]。资质过剩感知正是员工基于多方面的对比后产生的,当员工在与岗位或相关人群对比后,认为自身资质应该得到更高的岗位、

更多的资源却没有得到,就会产生被剥夺心态。众多研究表明,被剥夺感会引发员工产生无聊、厌倦、生气等负面情绪,从而影响员工的工作绩效,导致离职行为、工作退缩行为、工作满意度等(Liu 和 Wang,2012^[24];Gabriel 等,2014^[27];李俊贤,2013^[28])。员工长期的资质过剩感知所产生的负面情绪,会影响员工工作态度,如工作满意度和组织忠诚度(Benedict 等,2009)^[11]、工作倦怠水平和组织承诺(Lobene 和 Meade,2013)^[6]等,并使其表现出更多负面的工作行为,如反生产行为(Liu 等,2015)^[29]、较多的工作退缩行为(Maynard 和 Parfyonova,2013)^[7]和更少的组织公民行为(Davis,2015)^[8]。

情绪劳动由 Hochschild(1979)^[16]提出,强调在服务工作中员工为了表现出满足要求的表情或行为而努力进行的情绪管理和调节。已有成果表明,情绪劳动对员工工作中的态度和行为、组织形象和绩效、顾客体验和服务评价等均存在影响(Groth 等,2009^[30];Brotheridge 和 Grandey,2002^[15])。情绪劳动是个体经过复杂的心理活动后再表现出行为的过程,在工作中个体会选择不同的策略来应对情绪表达与要求不相符的情况,即浅层扮演行为策略和深层扮演行为策略(Brotheridge 和 Grandey,2002)^[15]。其中,浅层扮演行为是当个体内在感受和组织要求不符时,通过对情绪的压抑而做出伪装表情或动作的过程;深层扮演行为是个体积极主动地自我调节,首先使自己产生“正确”的情绪,再在这种情绪的驱使下表现出满足要求的外在表现。众多研究表明,当个体选择浅层扮演行为时,更容易体验到情感冲突,对身心产生一些消极影响,例如较低的工作满意度、较高的工作倦怠感和情绪耗竭(马玉凤等,2011^[31];Brotheridge 和 Grandey,2002^[15]);而选择深层扮演行为的员工会有更多积极的体验,通常具有更多积极正面的情感、情绪智力和更加卓越的工作表现(Groth 等,2009)^[30]。本文认为,资质过剩感知较高的员工常常被负面情绪笼罩,导致他们在服务顾客时较难始终兼顾内在感受和外在情绪的一致性,需要做出更多的努力去压抑消极情绪,他们很可能通过改变外部言行举止而不是改变内心感受就直接去服务顾客,即资质过剩感知带来更多的浅层扮演行为。当员工资质过剩感知较低时,负面情绪的相对减少将使员工能较容易进行内心的主动调节,表现出深层扮演行为,身心合一地服务于顾客。因此,本文提出如下假设:

H₁:资质过剩感知影响员工情绪劳动。

H_{1a}:资质过剩感知对浅层扮演行为有正向影响。

H_{1b}:资质过剩感知对深层扮演行为有负向影响。

2. 组织自尊的中介作用

组织自尊是个体自尊基于组织情境的体现。Pierce(1989)^[18]从组织层面出发,认为组织自尊是个体对自我角色在组织或团队中的价值、影响力或地位的判断和认知,以个体是否认为组织赋予角色满足了自身需求为基础;Hui 和 Lee(2000)^[32]从个体层面出发,认为组织自尊是个体在评判组织赋予角色的价值而产生的认知,是基于个体过去的经历的,但这种感知特别存在于组织环境中。无论如何,组织自尊都与个体在组织或工作上的经历有关(Pierce,1989)^[18],当个体能够在组织或工作中体验到更高水平的自我表达和自我控制能力、更多积极评价信号时,个体基于角色产生积极认知的可能性就会增加,从而影响其基于组织的自尊水平(Pierce 和 Gardner,2004)^[19]。众多研究也表明,个体组织自尊受到众多因素的影响,如工作复杂性及安全感(Lee,2003)^[33]、任务多样性(Hui 等,2010)^[34]、组织公正(Mcallister 和 Bigley,2002)^[35]等。

根据人岗匹配理论,人和岗位的匹配程度影响员工的态度和行为。高水平的匹配带来更积极的工作态度和绩效,低水平的匹配则带来消极的工作态度和行为(Ostroff 等,2002)^[36]。人岗匹配通常可分为需求—供给匹配和要求—能力匹配两种类型,前者是指工作本身在多大程度上满足了个体目标和需求;后者指员工的知识、能力及技能与岗位所要求的一致性程度(Cable 和 Derue,2002)^[37]。资质过剩是一种能力超出了岗位要求或与岗位要求不相符合的状态,首先表现为能力—要求不匹配,但同时个体产生的资质过剩感知又引起了人的需求—供给不匹配,即工作或岗位

不能满足员工对工作的期望,如开发自身潜能、展现才华、成就感满足等期望。资质过剩感知所带来的低贡献感和低自我价值认知,会降低员工对自己在组织或团队中的地位、影响力、被重视程度等的判断,降低员工通过工作获得更多的成长和成就感,这是低组织自尊的表现(Liu等,2015)^[29]。结合以上所述,资质过剩感知很可能导致低水平的组织自尊,因此,本文提出如下假设:

H₂:资质过剩感知对组织自尊有负向影响。

组织自尊是员工从组织特定情境中所获得的自我价值感,个体基于在工作或组织情景互动中获得的信息产生自身在组织中存在的意义和价值的判断,高组织自尊将对员工工作态度或行为产生更多积极影响(Hui和Lee,2000)^[32]。自我同一性理论认为,处于一定情景中的个体身份构建受到组织或他人对自身期望和知觉的影响,并更加倾向于表现那些与自我设定相匹配的行为(Gecas,1982)^[38]。本文认为,当员工组织自尊水平较高时,员工具有更高的自我设定,并有更强烈的愿望满足组织或环境的期望,从而在情景互动中更倾向于选择那些符合自身概念设定的外在表现行为。从事服务工作的员工要面对顾客复杂多变的需求,超负荷任务会引发高的情绪劳动,在这种情况下,高组织自尊的个体为了满足自我设定要求,会更主动也更容易进行情绪管理和调节。具体来说,在面对挑战性的情境时,高组织自尊的个体由于自我概念设定较高,更愿意接受挑战 and 直面压力,他们更容易产生或调节到符合组织要求的情绪,并表现出符合要求的外在行为,即高组织自尊带来更多深层扮演行为和更少的浅层扮演行为;而低组织自尊的个体则会产生更多消极的情感体验,难以实现自我调节来表现出符合组织要求的行为,在工作中强展欢颜,但内心情感并没发生正面变化(唐秀丽和辜应康,2016)^[39],即低组织自尊带来更多的浅层扮演行为和更少的深层扮演行为。因此,本文提出如下假设:

H₃:组织自尊对员工情绪劳动有影响。

H_{3a}:组织自尊对浅层扮演行为有负向影响。

H_{3b}:组织自尊对深层扮演行为有正向影响。

资质过剩感知的产生,来自个体在组织情景互动过程中所获得的信息。根据过程符号互动论的观点,个体在社会交往中呈现“舞台操作”和“印象管理”现象,通过情景中的社会约束以及描述那些涉及所有参与者的情景来构建身份(Gecas,1982)^[38]。当自我概念与个体行为发现偏离时,个体将产生自我调节机制来实现对行为表现的导向作用(Arkin等,1980)^[40]。本文认为,高资质过剩感知的员工因为获得更多消极的信息和评价而降低身份构建标准,产生较低的组织自尊,此时员工在面对工作压力时更可能采用消极的态度解读情景,并且当情绪和外在表现不符合标准时,其自我调节机制导向更加消极,员工将更难以实现良好的情绪调节。具体来说,当高资质过剩感知导致较低的组织自尊时,员工更有可能由于无法及时调节情绪,而不得不压抑情绪,产出更多的浅层扮演行为和更少的深层情绪劳动。同时,众多研究表明组织自尊在认知变量之间、认知和行为变量之间均具有中间效应,例如,组织支持和情感承诺之间(Lee和Peccei,2007)^[41],情感特质和组织公民行为之间(Royle,2010)^[42]。本文认为,当员工感受到自身与工作之间的“不匹配”时,会产生不被重视、自身才能被浪费等感觉,降低员工对自身在组织中的地位、重要性和影响力的评价,进而使员工在工作中丧失更多的工作积极性和能动性,面对工作压力很可能处于被动和逃避的状态,使员工在工作过程中无法及时完成情绪的管理和调节,即资质过剩感知越高则员工的组织自尊越低,导致更多的浅层扮演行为,反之则会有更多的深层扮演行为。因此,本文提出如下假设:

H₄:组织自尊在资质过剩感知影响员工情绪劳动过程中起中介作用。

H_{4a}:组织自尊在资质过剩感知影响浅层扮演行为过程中起中介作用。

H_{4b}:组织自尊在资质过剩感知影响深层扮演行为过程中起中介作用。

3. 心理授权的调节作用

心理授权是个体对工作的自主性、自身影响力、角色的价值意义和自身工作能力的主观判断或

认知的整合(Thomas和Velthouse,1990)^[20]。在有关心理授权的维度研究成果中,单维变量认为其主要包含自我效能感(Conger和Kanungo,1988)^[43];二维变量(刘金菊和席燕平,2016)^[44]认为心理授权是由工作自主性和工作意义组成;三维变量认为心理授权包括内化了组织目标的个体目标、控制力和能力匹配度;四维变量认为心理授权应该包含工作意义、自主性、影响力和胜任力(Spreitzer,1995)^[45]。有关心理授权的研究成果表明,心理授权对态度、行为和绩效有积极正向影响,例如,提高工作满意度和职业意向(Jordan等,2017)^[46]、降低工作倦怠(Meng等,2016)^[47]、促进知识共享(Kang等,2017)^[48]等;部分学者将心理授权作为结果变量探讨,发现领导方式等对心理授权有显著影响(Jauhari等,2017)^[49]。更多的研究是关于心理授权在认知和行为变量间的中间机制,例如在结构性授权与工作倦怠降低之间,心理授权具有完全支持作用(Meng等,2016)^[47];心理授权完全中介了变革型领导与一线服务员工的情感承诺的关系(Jauhari等,2017)^[49]等。

心理授权高的员工具有更高的内在积极动机,其工作自信程度高,对工作意义的感知强,相应地,他们的工作热情和主动性也会显著提高(Yoo,2017)^[21]。资源保存理论认为,资源的损耗时常发生在个体与情景的互动过程中。为了保证资源守恒,个体通常表现出主动获取资源的补充或被动避免资源的损耗两种行为(Hobfoll,1989)^[50]。当预期资源少于潜在或实际的损失时,个体将通过与环境的积极互动来保持、保护和获取资源。个体的资源平衡状态影响其工作态度和在工作行为(Halbesleben,2014)^[51],当情绪资源的消耗和补充维持在一个可接受的平衡状态时,个体才能够与情景形成良好的互动模式。当情绪资源消耗和补充失衡时,个体会因资源有限性而选择限制情绪资源输出的被动行为,此时如果外在情景能够为个体提供资源补充,个体则会调整为主动获取资源行为,产生更多主动和积极表现。在服务工作中,资质过剩感知的员工因为本身情绪资源较少,面对持续情绪资源消耗时,更可能限制情绪和心理资源的输出,产生更多的不符合组织规定的情绪,需要进行情绪调节和管理,此时情绪或心理资源的补充就显得尤为重要。心理授权作为个体在工作过程中感受到来自组织的支持,是工作中补充情绪资源的重要来源。高心理授权能够在某种程度上弥补情绪资源匮乏的高资质过剩感知员工在工作中的情绪消耗,使员工更容易调节自我情绪并表现出符合要求的行为。现有研究也表明,当外界给予个体较多的支持时,员工会产生更加积极的情绪或心理,资质过剩感知对员工工作态度和行为产生更少的负面影响(Erdogan和Bauer,2009)^[25]。因此,本文认为,心理授权不同的员工,其资质过剩感知对情绪劳动的影响程度不同。因此,本文提出如下假设:

H₅:心理授权在资质过剩感知对情绪劳动的影响过程起到调节作用。

H_{5a}:心理授权在资质过剩感知对浅层扮演行为的影响过程起到调节作用。

H_{5b}:心理授权在资质过剩感知和深层扮演行为的影响过程起到调节作用。

基于以上的理论分析,本文构建的研究模型如图1所示。

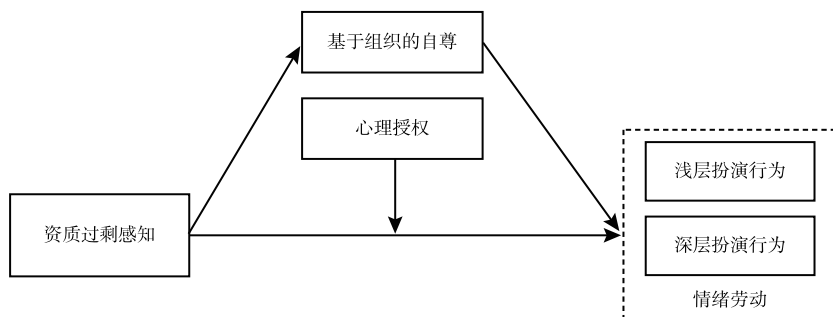


图1 研究模型

资料来源:本文绘制

三、研究方法

1. 样本收集与样本特征

由于情绪劳动对服务性工作指向性较强,所以本文样本选择了服务行业的员工。考虑到金融服务业资质过剩现象较为突出,且银行从业人员与顾客互动更为频繁,本次调查选取银行从业人员作为研究对象。在二手资料和文献搜集的基础上,从2016年10月开始与相关从业人员接触,观察和了解其资质过剩、情绪劳动情况,明确主题的可研究性。并于2016年底通过在工作场所、网络平台、多媒体转发、熟人介绍等多种渠道发放问卷,对270名银行业的服务性员工进行调查。2017年上半年完成问卷搜集和整理工作,共回收答卷240份,回收率88.9%。在剔除明显胡乱填写和规律作答的无效问卷后,得到有效问卷210份,有效问卷率为87.5%。本次调查样本的地区分布覆盖全国东、中、西部地区,其中,东部地区共占37.09%,包括上海(13.16%)、广东(17.72%)、其他东部地区(6.21%);中部地区共占36.64%,包括湖北(20.88%)、河南(10.70%)、其他中部地区(5.06%);西部地区共占26.27%,包括贵州(13.50%)、云南(7.35%)、其他西部地区(5.42%)。在本次调查样本的岗位分布上,由于情绪劳动是在与服务对象接触过程中的情绪管理行为,本次调查选择那些较多和客户接触的服务性人员,其中,界面窗口类,如柜员、大堂经理、大堂服务人员等,共占41.93%;客户营销类,如客户经理、业务助理、理财顾问等,共占45.44%;管理人员类,如行长、助理、市场渠道经理等,共占12.63%。样本人口统计量描述如表1所示。

表1 样本特征描述

	项目	人数	占总人数(%)
性别	男	63	30
	女	147	70
年龄	20~25岁	60	28.57
	26~30岁	79	37.62
	31~35岁	32	15.24
	36~40岁	15	7.14
	40岁以上	24	11.43
学历	大专及以下	25	11.9
	本科	132	62.9
	研究生及以上	53	25.2
工作年限	1年以内	50	23.8
	2~3年	53	25.2
	4~5年	33	15.7
	6~10年	26	12.4
	10年以上	48	22.9

资料来源:本文整理

2. 测量工具

本文采用成熟量表,全部题项都采用六级量表,1表示非常不同意,6表示非常同意,并采用SPSS24.0和AMOS22.0对相关数据进行处理。量表包括:(1)资质过剩感知量表。参考李俊贤(2013)^[28]翻译和修订的资质过剩感知量表,共八个题项, α 系数为0.851。(2)员工情绪劳动量

表。参考邬佩君等人(2005)^[52]翻译和修订的二维度情绪劳动量表,共 11 个题项, α 系数为 0.874,其中,深层扮演行为量表 α 系数为 0.860,浅层扮演行为量表 α 系数为 0.877。(3)组织自尊。参考 Pierce(1989)^[18]开发的 10 个题项的单维度量表,同时,由于组织自尊的测量和因子结构都具有显著的情境化特点(Brotheridge 和 Lee,2003)^[53],本文对该量表进行探索性因子分析,发现第 5 题(“在如何完成工作上,我有很大的独立性和自主性”)和第 7 题(“我掌握了完成工作所需要的各项技能”)在两个因子上具有双载荷,故予以删除,最终形成八个题项量表, α 系数为 0.869。(4)心理授权。采用的是刘金菊和席燕平(2016)^[44]对 Spretizer(1995)量表修订和翻译后的中国情景化的量表, α 系数为 0.885。(5)控制变量。结合以往有关资质过剩感知及情绪劳动的研究,本文将性别、年龄、学历和工作年限四个变量设置为控制变量。

四、分析结果

1. 同源方差控制及检验

由于本次调查数据来源于同一被试,为了控制同源方差对数据质量的影响,问卷打乱各个分量表的题项顺序,并采取匿名填写方式。另外对数据进行同源方差检验,采用哈曼单因素检测法。将四个量表中共计 33 个题目同时做探索性因子分析(主成分分析法),结果显示,KMO 值为 0.869,未旋转因子结果显示,特征值大于 1 的因子共七个,68.00% 的总解释方差,其中首位因素解释总变异 26.69%,小于总解释的 50%,同源方差对结论的可靠性不会造成本质影响。

2. 变量区分效度的验证性检验

利用 AMOS22.0 对所有类型的理论测量模型做验证性因子分析。首先,对包含资质过剩感知、员工深层扮演行为、员工浅层扮演行为、基于组织的自尊、心理授权构建的基准模型(5 因子)进行验证性因子分析。其次,分别构建 4 因子、3 因子、2 因子及 1 因子模型,验证各理论模型的拟合度,部分结果如表 2 所示。结果表明 5 因子模型的拟合度相比其他模型来说明显较优($\chi^2 = 216.2, df = 109, TLI = 0.914 > 0.9, CIF = 0.931 > 0.9, RMSEA = 0.068 < 0.08$)。

表 2 验证性因子分析结果

模型	组合	χ^2	df	χ^2/df	TLI	CIF	RMSEA
基准模型	资质过剩感知、深层扮演行为、浅层扮演行为、组织自尊、心理授权	216.2	109	1.984	0.914	0.931	0.068
4 因子模型	资质过剩感知 + 深层扮演行为、浅层扮演行为、组织自尊、心理授权	302.7	113	2.679	0.853	0.878	0.090
3 因子模型	资质过剩感知 + 深层扮演行为、浅层扮演行为 + 组织自尊、心理授权	428.8	116	3.697	0.765	0.800	0.114
2 因子模型	资质过剩感知 + 深层扮演行为、浅层扮演行为 + 组织自尊 + 心理授权	588.9	118	4.990	0.652	0.698	0.138
1 因子模型	资质过剩感知 + 深层扮演行为、浅层扮演行为 + 组织自尊 + 心理授权	821.5	119	6.903	0.486	0.550	0.168

资料来源:本文整理

3. 各主要变量的描述性统计

五个变量的均值、标准差及相关性统计分析如表 3 所示。结果显示,资质过剩感知与员工深层扮演行为、组织自尊、心理授权之间均存在显著负相关关系,而与员工浅层扮演行为之间关系不显

著。组织自尊与心理授权、员工深层扮演行为之间均存在显著正相关关系,但与预期相反的是,组织自尊与员工浅层扮演行为之间存在较为显著的正相关关系。心理授权与员工深层扮演行为存在显著正相关关系,但与员工浅层扮演行为相关关系不显著。

表 3 描述统计和变量相关分析

变量	均值	标准差	1	2	3	4	5
1. 资质过剩感知	3.2821	.91734	(0.851)				
2. 员工深层扮演行为	4.0714	.84885	-.301**	(0.860)			
3 员工浅层扮演行为	4.0952	.95771	.098	.411**	(0.877)		
4. 组织自尊	4.1988	.69617	-.225**	.417**	.141*	(0.869)	
5. 心理授权	4.0563	.88710	-.364**	.446**	.014	.537***	(0.885)

注: $N=210$; *表示在 $p < 0.05$ 水平上显著相关, **表示在 $p < 0.01$ 水平上显著相关, ***表示在 $p < 0.001$ 水平上显著相关
资料来源:本文整理

4. 假设检验

(1)主效应检验。根据表 3 所示,资质过剩感知与员工深层扮演行为负相关关系显著($r = -0.301, p < 0.01$),与员工浅层扮演行为不相关,假设 H_{1a} 没有得到验证。进一步验证资质过剩感知对深层扮演行为的影响,将性别、年龄、学历和工作年限作为控制变量,二者的回归分析结果显示(如表 4 所示),调整 $R^2 = 0.082 (F = 4.757, p < 0.001)$,影响效应为 $-0.293 (p < 0.001)$ 。因此,知觉资质过剩显著负向影响员工深层扮演行为,假设 H_{1b} 得以验证。

表 4 资质过剩感知对员工深层扮演行为影响分析

模型		未标准化系数		t	显著性	F	R^2	ΔR^2
		B	标准误差					
模型 1	(常量)	3.678	0.509	7.219	0.000	0.486	0.009	-0.10
	性别	0.186	0.134	1.384	0.168			
	年龄	0.019	0.088	0.222	0.825			
	学历	0.025	0.109	0.234	0.816			
	工作年限	-0.017	0.075	-0.224	0.823			
模型 2	(常量)	4.269	0.502	8.505	0.000	4.757***	0.104	0.082
	性别	0.190	0.128	1.480	0.141			
	年龄	0.046	0.084	0.551	0.582			
	学历	0.133	0.106	1.251	0.212			
	工作年限	-0.029	0.071	-0.405	0.686			
	资质过剩感知	-0.293	0.063	-4.653	0.000			

注:a. 因变量:深层扮演行为; ***表示在 $p < 0.001$ 水平上显著相关
资料来源:本文整理

(2)中介效应检验。采用 Preacher 和 Hayes(2008)^[54]提出的 Bootstrap 方法进行中介变量的检测,将自变量、因变量和中介变量依次选入 Bootstrap 分析过程,设定 Bootstrap Samples 为 5000,选择模型 4 和 95% 置信度,检验组织自尊在资质过剩感知与员工浅层扮演行为之间的中介效应(如表 5 所示),组织自尊在资质过剩感知与深层扮演行为之间的中介效应(如表 6 所示)。

如表 5 结果显示,资质过剩感知对员工组织自尊的直接影响效应显著($LLCI = -0.2929, ULCI = -0.0847$,检验区间不包含 0),效应大小为 -0.1888 ,假设 H_2 得到验证。

表 5 资质过剩感知通过组织自尊影响浅层扮演行为路径检验结果

变量	coeff	se	t	LLCI	ULCI	R	R-sq	F
常量	3.1655	.5871	5.3919***	2.0080	4.3231			
性别	-.0339	.1499	-.2262	-.3294	.2616			
年龄	.167	.0983	.1695	-.1771	.2105			
学历	.2577	.1241	2.0772*	.0131	.5024			
工作年限	-.0234	.0835	-.2808	-.1880	.1412			
资质过剩感知与浅层扮演行为	.0632	.0737	.8575	-.0821	.2085	0.1934	0.0374	1.5860***
资质过剩感知与组织自尊	-.1888	.0528	-3.5750***	-.2929	-.0847	0.2543	0.0647	2.8213***
组织自尊与浅层扮演行为	.2209	.0967	2.2844*	.0302	.4116	.2481	.0615	2.2187***

注：*表示在 $p < 0.05$ 水平上显著相关；***表示在 $p < 0.001$ 水平上显著相关

资料来源：本文整理

表 6 资质过剩感知通过组织自尊影响深层扮演行为路径检验结果

变量	coeff	se	t	LLCI	ULCI	R	R-sq	F
常量	4.2690	.5019	8.5053***	3.2794	5.2586			
性别	.1895	.1281	1.4795	-.0630	.4421			
年龄	.0463	.0840	.5510	-.1194	.2120			
学历	.1327	.1061	1.2510	-.0765	.3419			
工作年限	-.0289	.0714	-.4048	-.1696	.1118			
资质过剩感知与深层扮演行为	-.2931	.0630	-4.6526***	-.4174	-.1689	.3231	.1044	4.7571***
资质过剩感知与组织自尊	-.1888	.0528	-3.5750***	-.2929	-.0847	.2543	.0647	2.8213***
组织自尊与深层扮演行为	.4434	.0777	5.7039***	.2902	.5967	.4776	.2281	9.9995***
主效应：资质过剩感知与深层扮演行为	-.2931	.0630	-4.6526***	-.4174	-.1689			
直接效应：资质过剩感知与深层扮演行为	-.2094	.0604	-3.4647***	-.3286	-.0902			
间接效应：组织自尊的中介效应	-.0837	.0261		-.1456	-.0405			

注：***表示在 $p < 0.001$ 水平上显著相关

资料来源：本文整理

组织自尊对员工浅层扮演行为的直接正向影响效应显著 ($LLCI = 0.0302, ULCI = 0.4116$, 检验区间不包含 0), 效应大小为 0.2209, 但与假设中认为组织自尊负向影响员工浅层扮演行为相反, H_{3a} 得到部分验证; 从表 6 可以看出组织自尊对员工深层扮演行为直接正向影响显著 ($LLCI = 0.2902, ULCI = 0.5967$, 检验区间不包含 0), 影响效应大小为 0.4434, 假设 H_{3b} 得到验证。

如表 5 所示,资质过剩感知对员工浅层扮演行为的直接影响效应不显著($LLCI = -0.0821$, $ULCI = 0.2085$, 检验区间包含 0),应停止中介作用检验,假设 H_{4a} 没有得到验证;从表 6 的中间效应检验可以看出,组织自尊在资质过剩感知与员工深层扮演行为之间发挥的中介作用显著($LLCI = -0.1456$, $ULCI = -0.0405$, 检验区间不包含 0),影响效用大小为 -0.0837 ,假设 H_{4b} 得到验证。同时可以看出,加入组织自尊后,资质过剩感知对员工深层扮演行为影响依然显著($LLCI = -0.3286$, $ULCI = -0.0902$, 区间不包含 0),但影响效用大小从原来的 -0.2931 降低为 -0.2094 ,说明组织自尊在资质过剩感知影响员工深层扮演行过程中起到部分中介作用。

(3)调节效应检验。本文同样采用 Bootstrap 方法进行调节效应检验,Bootstrap Samples 为 5000,选择模型 1 和 95% 置信度。心理授权对资质过剩感知与员工深层扮演行为这一路径的调节效应检验结果发现,心理授权对资质过剩感知与员工深层扮演行为之间的关系存在显著的负向调节关系($R^2\text{-chng} = 0.0263$, $f = 7.1203$),调节效应为 -0.1559 ($LLCI = -0.2711$, $ULCI = -0.0407$, 检验区间不包含 0),假设 H_{5b} 得到验证,假设 H_{5a} 没有得到验证。其调节效应检验结果如表 7 所示。

表 7 心理授权对资质过剩感知与员工深层扮演行为的调节效应

变量	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI	
常量	3.4.18	0.4539	7.4938	.0000	2.5067	4.2969	
性别	0.1488	0.1178	1.2632	0.2080	-0.0835	0.3810	
年龄	0.0006	0.0774	0.0080	0.9936	-0.1519	0.1532	
学历	0.1112	0.0976	1.1400	0.2556	-0.0812	0.3036	
工作年限	0.0073	0.0657	0.1113	0.9115	-0.1222	0.1368	
资质过剩感知	0.3805	0.0631	6.0345	.0000	0.2562	0.5048	
心理授权	-0.1547	0.0622	-2.4883	.0136	-0.2772	-0.0321	
资质过剩感知 × 心理授权	-0.1559	0.0584	-2.6684	.0082	-0.2711	-0.0407	
	$R^2\text{-chng}$				0.0263		
	f				7.1203		
	$df1$				1.0000		
	$df2$				202.0000		
	p				0.0082		
R				0.5049			
$R\text{-sq}$				0.2549			
F				9.8724			
p				0.0000			

资料来源:本文整理

进一步画出心理授权对资质过剩感知与深层扮演行为之间关系的调节效应图,如图 2 显示。当心理授权水平较高时,深层扮演行为水平也较高,且随着资质过剩感知程度的提高,心理授权带来的积极作用会降低。当心理授权水平较低时,深层扮演行为水平整体较低,且较低的心理授权对资质过剩感知影响深层扮演行为的过程产生较小作用。说明较高的心理授权降低了资质过剩感知对员工深层扮演行为的负向影响,在二者间起到负向调节作用。同时当资质过剩感知水平非常高时,员工心理授权调节作用有明显降低。

综上,本文以银行业服务性员工为研究对象,验证了员工资质过剩感知对情绪劳动的影响及其作用机制。具体来说,本文构建了资质过剩对情绪劳动的影响过程模型,并探讨了在此过程中,组

织自尊的中介作用和心理授权的调节作用。验证结果与本文假设基本一致,但也有部分未被验证,其中,假设 H_{1b} 、假设 H_2 、假设 H_{3b} 、假设 H_{4b} 、假设 H_{5b} 得到验证,假设 H_{3a} 得到部分验证,假设 H_{5a} 、假设 H_{1a} 、假设 H_{4a} 没有得到验证。

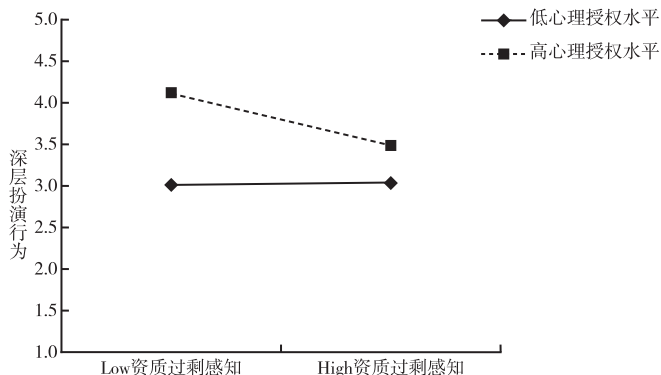


图2 心理授权对资质过剩感知与员工深层扮演行为关系的调节效应

资料来源:本文绘制

5. 结果分析

(1) 资质过剩感知对情绪劳动中的深层扮演行为存在负影响,对浅层扮演行为的影响效应未被验证。首先,员工资质过剩感知对深层扮演行为有显著负向影响,这与众多研究结论一致(Maynard 和 Parfyonova, 2013)^[7]。深层扮演行为是一种员工心理和行为内外协调一致的体现,在员工对工作本身或组织要求等有较高的接纳和认可度时才有可能被更好地体现出来。在服务行业中,工作的复杂性及高要求使员工通常面临较大的心理压力,资质过剩感知所带来的负面情绪,会影响员工对工作及所处环境的正面认知,降低对工作和环境的接纳度和认可度(Liu 等, 2015)^[29],使员工难以及时调整情绪(马玉凤等, 2011)^[31],使其有较少的深层扮演行为。其次,资质过剩感知对浅层扮演行为的正向影响不显著,这与众多研究认为消极因素带来更多的浅层扮演行为的结论不一致。虽然从资源消耗角度来看,无论是深层还是浅层扮演行为,都是一种心理或情绪资源的消耗,但二者在对个体认知资源的消耗或要求上却有不同。有学者认为,深层扮演行为属于智力层次,需要靠意识的控制(主动改变认知、换位思考)改变内在感受,更容易受到资质过剩感知这种个体心理因素的影响。浅层扮演行为属于弹性行动模式层次,具有公式化和例行性等特点(Zapf, 2002)^[55],产生浅层扮演行为的过程中个体不需花费很多的认知资源,更多受到外部因素的影响,并且这些外部因素可能更加多样化。换句话说,相对于资质过剩感知,外部条件及环境因素等对选择浅层扮演行为的员工影响更大。浅层扮演行为是员工在与顾客接触过程中不得不进行的情绪压抑和行为伪装,这些员工的工作过程不仅受到个体负面认知的影响,他们可能对来自工作情景中的互动和信息反馈等更为敏感,难以应对的顾客、重复的工作流程、单调的工作环境等都可能成为其出现浅层扮演行为的主要原因。

(2) 基于组织的自尊在资质过剩感知与情绪劳动的影响过程中起到了一定的中介作用。首先,从研究结果可以看出,有关资质过剩感知、组织自尊和深层扮演行为之间的关系假设得到了验证。根据自我同一性理论,本文认为资质过剩感知影响员工在工作过程中对自我、工作、组织、顾客之间同益关系的一致性认知,降低员工对组织所赋予角色的重要性和价值的判断,进而产生与组织所要求的情绪不一致的情绪感知。这使员工在与顾客接触过程中,更难以积极主动地调整自己内心的感受以使情绪表达符合组织要求。即,资质过剩感知负向影响组织自尊,使员工对组织中的自身价值产生较低评价,进而负面影响员工深层扮演行为。其次,组织自尊与浅层扮演行为之间存在显著正向影响关系($r = 0.141, \beta = 0.2363, p = 0.0246$),这和原假设不一致。有研究表明,组织自

尊越高,表示员工越能够感知到自己的重要性和价值,员工在高责任感下会更频繁地做出情绪隐藏和情绪管理(Lapointe等,2011)^[56]。根据自我同一性理论,组织自尊高时员工更容易得到来自于组织的正面评价和肯定信息,产生较高的自觉责任感和角色认同感。这将使员工对工作过程中的行为产生更高的自我要求(Carson等,1997)^[57],或者说其更加认同适时的伪装行为对保证角色实现和达到组织要求的重要性,所以组织自尊高的员工会表现出更多的浅层扮演行为。

(3)员工的心理授权负向调节了资质过剩感知对情绪劳动的影响过程。首先,心理授权与资质过剩感知负相关($r = -0.364, p < 0.01$)。根据相对剥夺理论和资源保存理论,资质过剩感知是个体多方比较后的判断,是一种对自身在组织中自我价值过低的一种评价(Erdogan和Bauer,2009)^[25],而心理授权是员工感到被信任、被重视,带来更多正面的自我价值评价(Jordan等,2017^[46];Kang等,2017^[48])。因此,较高的心理授权会降低由于资质过剩所带来的“自我价值损失判断”的负面效应。其次,心理授权和员工深层扮演行为显著正相关($r = 0.446, p < 0.01$),与浅层扮演行为之间的直接关系则表现不显著。心理授权是个体对工作有更高掌控能力的一种表现,在面对工作压力时,有更高的信心和效能感(Jauhari等,2017)^[49]。深层扮演行为某种程度上体现出个体控制自我情绪的能力,较高心理授权的员工其情绪控制能力相对较高。但是,较高或较低的心理授权是否会使员工为了满足组织要求,而做出更多的伪装行为,无法得到很好的判断。如前所述,浅层扮演行为可能更多受到外部因素影响,心理授权作为个体心理因素,可能仅是影响其产生的小部分原因。最后,员工心理授权负向调节了资质过剩感知影响深层扮演行为的过程,这与假设一致。较高的心理授权下,员工在工作过程中有较高的自主权和自我效能感,认为工作是具有价值的,与个人价值观或信条是相匹配的。心理授权较高的员工会更具有主动性,且有更多的内外部心理资源来补充或平衡资源消耗,进而降低资质过剩感知产生的负面情绪或心理对深层扮演行为的影响,使员工比原先更有可能出现深层扮演行为。

五、结论与讨论

1. 研究结论

在我国服务性行业特别是一些高端服务业,一方面结构性的就业矛盾导致企业里普遍存在着员工资质过剩现象,从而显著地影响着员工的心理、态度和情绪;另一方面服务行业员工的情绪劳动又直接决定着服务过程和服务质量。那么员工的资质过剩感知对其情绪劳动有什么影响,它又是如何影响的呢?本文基于相对剥夺理论、人岗匹配理论、自我同一性理论以及资源保存理论,以银行从业人员作为研究对象,检验了员工资质过剩感知与情绪劳动的关系,并通过引入组织自尊和心理授权进一步探究了二者之间的影响机制与边界条件。研究发现:

(1)员工在组织互动情景中所产生的自身资质与岗位不匹配的认知,是影响其工作中自我情绪调节或管理效果的重要原因之一,特别是对员工的深层扮演行为有着显著的影响。这表明,个体所感知到的自身与岗位的不匹配会被带入其工作中,从而影响个体与顾客接触过程中的工作行为表现,决定着员工是否出自内心地调整情绪从而为顾客提供最佳的服务。这也就是说,在服务行业,要想获得高品质的服务,管理者不仅要尽可能进行科学的人才选聘和岗位设计,努力实现真正的人岗匹配,还要密切关注哪些个体认知因素导致员工产生资质过剩感,从而通过消减这些因素让员工在岗位上获得感和成就感。

(2)组织自尊在员工资质过剩感知负向影响深层扮演行为的过程中发挥着关键的中介作用。这说明,在组织互动情境中帮助员工树立正确的角色认知,并给予工作角色更多积极的反馈信息,能促使服务行业员工选择更多的深层扮演行为,而员工的资质过剩感知是降低其组织自尊水平的原因之一,不同资质过剩感知水平的员工对工作角色的价值、地位、影响力的判断会有所不同。

(3)心理授权能够降低员工资质过剩感知对情绪劳动的负向影响。由此表明,不同的心理授权水平下,员工资质过剩感知对情绪劳动产生的影响效应具有明显差异。其原因在于,员工在工作中能够持续感知到的心理授权水平,不同程度地补充了高资质过剩感知员工在情绪调节时的心理资源消耗。鉴于此,充分了解员工的工作需求,提高心理授权水平,是降低资质过剩感知的消极影响的重要途径。

2. 理论贡献

(1)丰富了资质过剩感知与情绪劳动关系及其作用机制的相关研究。本文基于认知行为视角,探索了资质过剩感知这一普遍存在的员工感知对员工工作中情绪劳动的负面作用。在情绪劳动的研究成果中,目前主要研究情绪劳动作为前因变量对员工工作态度、工作行为、组织绩效、服务评价等的影响(Groth等,2009^[30];Brotheridge和Grandey,2002^[15]),以情绪劳动为结果变量的研究较少,更缺少有关资质过剩感知与情绪劳动的关系研究,在资质过剩现象普遍存在和情绪劳动非常重要的服务行业,研究二者之间关系显然具有重要的理论价值。同时,本文进而引入组织自尊,探讨了资质过剩感知如何通过影响组织自尊而间接影响员工在工作中的情绪劳动。同时引入心理授权,进一步明确了资质过剩感知影响员工情绪劳动的边界条件,证实了员工心理授权会降低资质过剩感知对员工情绪劳动的负面影响。

(2)立足于服务行业的情景,讨论员工感知变量在员工工作过程中的作用机理。服务业是我国就业的第一大行业,每年都吸引大量劳动力。与其他工作相比较,服务性工作具有对象多变、情景多样等特点,其服务过程即产品的生产过程,很难采用仪器进行精密质量控制,也很难对服务产品进行事后检测,服务质量与其员工自身的素质、能力和情绪有很大的关系。所以员工在服务过程中的自我情绪控制和管理对服务质量来说尤为重要,也越来越被企业所重视。本文选择情绪劳动这一服务情景指向性较强的变量,考察目前服务行业普遍存在的资质过剩现象是否对员工情绪劳动产生影响的过程机制。这进一步丰富了将有关员工感知、情绪等个体认知心理变量融入到服务情景中的研究。

3. 管理启示

资质过剩反映企业没有充分利用好人力资源,从研究结果来看,资质过剩感知确实对情绪劳动带来一定的消极影响。因此,企业应该就如何降低组织中资质过剩的负面影响,如何针对员工情绪劳动进行管理采取一系列措施。

(1)建立合理的人才选拔标准和科学的人才选拔程序。筛选合格的人才看似简单却十分重要,管理者在选拔人才时往往以人才的资历或能力为主要参考标准,而忽视了其与岗位要求之间的匹配程度。但对某些岗位来说,并不是越高资质的员工越能胜任,企业应该避免“高才低就”或“大材小用”的现象,应将合适的人力资源配置到合适的岗位上去。为此,首先应科学制定岗位说明书明确岗位对人的要求,与此同时鼓励采取工作轮岗制,保持企业的人力资源配置弹性,同时让员工对未来的工作有较好的预期;其次,在设定人才选拔标准时,管理者应明确各种工作的特点和岗位要求,不仅要明确选拔的资质下限,还要设定一定的资质上限,切忌人才标准过于复杂甚至相互矛盾。最后,在人才选拔流程上,要将与工作或岗位密切相关的情景融入到选聘过程,例如设置服务人员与顾客接触的虚拟场景,观察员工在特定情境中能够达到的预期工作效果。

(2)加强真实工作预览,为应聘者提供全面而准确的工作或组织信息。由于信息不对称性,员工对于组织或岗位的了解不全面,会导致其工作后产生更多的后悔情绪,并很可能导致其形成资质过剩的主观判断。工作预览的价值在于组织通过工作预览可以在招聘中为应聘者提供完整、客观和真实的相关信息,它对组织实现人岗匹配、降低员工离职意愿等有较好效果(Ganzach等,2002)^[58]。在应征环节,帮助应聘者全面了解工作和组织的真实情况,不仅能够帮助其做出正确的决策,帮助企业选择符合岗位和组织文化要求的员工,还会降低其因入职后的可能心理落差而带来的离职率。

(3) 优化职业生涯规划,设计多样化的职业发展通道。有资质过剩感知的员工很可能会因为感觉到不被组织重视和才能不能充分发挥而出现对未来的焦虑和不安,这在某种程度上打击了其工作热情。职业生涯规划能使员工提前预见其发展前景,促使其正确认识自己目前所从事较低岗位对将来发展或晋升的价值与意义,从而更好选择适合自己的发展道路,并表现出符合组织预期的态度和行为。同时,职业生涯规划能引导员工提前做好心理调整和资质准备工作,从而抑制其资质过剩感知。

(4) 彰显工作意义,提升工作价值。组织中出现人岗不匹配的现象,除了与人才资质有关,还与岗位或工作要求有关。员工很难体会到那些缺乏挑战性的工作的价值所在,组织管理的最主要任务就是使工作变得更有价值。从横向角度来看,要通过工作扩大化使员工在工作中有更多丰富的体验和更多职业发展的可能。工作扩大化是一种工作范围的水平扩展,通过对员工工作范围的扩大,使员工在单一工作中接触并掌握更多的知识、技术和流程,提高工作挑战性,激发员工的工作兴趣。从纵向角度来看,通过工作丰富化,让工作去适应员工。工作丰富化鼓励员工参与到工作再设计,这样不仅提升人岗匹配度,而且使员工对工作更加有使命感、成就感和责任心。

(5) 实施基于授权赋能的员工情绪管理,营造尊才重人的人才氛围。情绪劳动是个体持续心理资源消耗的过程,对于资质过剩感知的员工来说,这种心理资源消耗的负面后果可能更加显著。尤其是服务业员工在与顾客接触过程中有着持续的情绪资源消耗,因此,外界的心理资源的补充很重要。企业要充分了解员工的工作特性,进行工作流程和管理权限的再设计,加强授权赋能,舒缓一线服务员工工作压力,帮助员工做好从认识工作到接受工作再到认可工作等一系列心理建设。另一方面,组织应该构建尊才重才的人才氛围,要全面了解员工的资质,及时发现员工的进步,把最合适的人才配置到最合适的岗位上。

4. 进一步研究的方向

本文虽然丰富了有关资质过剩感知的研究,但目前探索员工资质过剩感知研究尚处于起步阶段,一些研究者开始探索资质过剩感知作为前因变量对离职意愿、工作满意度、工作退缩、工作形塑行为等的影响(Benedict 等,2009^[11];Lobene 和 Meade,2013^[6];Maynard 和 Parfyonova,2013^[7]),但是将资质过剩感知作为结果变量的研究较少,未来可进行相应的探索和研究。同时,在本研究中浅层扮演行为与资质过剩感知之间的关系没有得到验证,这可能是因为资质过剩感知与情绪劳动的关系之中存在更多的情境权变因素,后续有待在更广泛的范围里从个人与组织层面将更多情境变量引入二者关系中进行研究。

参考文献

- [1] Fine S., and B. Nevo. Too Smart for Their Own Good? A Study of Perceived Cognitive Overqualification in The Workforce[J]. International Journal of Human Resource Management,2008,19,(2):346-355.
- [2] Hu J.,B. Erdogan,T. N. Bauer,and K. f. Jiang. There are Lots Of Big Fish In This Pond:The Role Of Peer Overqualification On Task Significance,Perceived Fit,And Performance For Overqualified Employees[J]. Journal of Applied Psychology,2015,100,(4):1228-1238.
- [3] Johnson G. J., and W. R. Johnson. Perceived Overqualification and Psychological Well-Being[J]. Journal of Social Psychology,1996,136,(4):435-445.
- [4] 谢文心,杨纯,周帆. 资质过剩对员工工作形塑行为关系的研究——工作疏离感与心理弹性的作用[J]. 天津:科学学与科学技术管理,2015,(2):149-160.
- [5] 马世洪. 以供给侧改革破解大学生就业市场结构性矛盾[J]. 北京:中国高等教育,2016,(Z2):15-18.
- [6] Lobene,E. V., and A. W. Meade. The Effects of Career Calling and Perceived Overqualification on Work Outcomes for Primary and Secondary School Teachers[J]. Journal of Career Development(Sage Publications Inc.),2013,40,(6):508-530.
- [7] Maynard, D. C., and N. M. Parfyonova. Perceived Overqualification and Withdrawal Behaviours: Examining The Roles of Job Attitudes and Work Values[J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology,2013,86,(3):435-455.
- [8] Davis, V. The Impact of Perceived Overqualification on The Relationship Between Organizational Justice and Organizational

Citizenship Behavior[J]. *Employee Relations*,2015,37,(1):2-29.

[9] Green, F., and Y. Zhu. Overqualification, Job Dissatisfaction, and Increasing Dispersion in The Returns to Graduate Education[J]. *Oxford Economic Papers*,2010,62,(4):740-763.

[10] Luksyte, A., C. Spitzmueller, and D. C. Maynard. Why Do Overqualified Incumbents Deviate? Examining Multiple Mediators[J]. *Journal of Occupational Health Psychology*,2011,16,(3):279-296.

[11] Benedict, J. N., S. Gayatri Devi and A. Velayudhan. Perceived Overqualification, Job Satisfaction, Somatization and Job Stress of MNC Executives[J]. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*,2009,35,(2):283-289.

[12] Zhang, M. J., K. S. Law, and L. Bilian. You Think You Are Big Fish In A Small Pond? Perceived Overqualification, Goal Orientations, and Proactivity At Work[J]. *Journal of Organizational Behavior*,2016,37,(1):61-84.

[13] Luksyte, A., and C. Spitzmueller. When are Overqualified Employees Creative? It Depends On Contextual Factors[J]. *Journal of Organizational Behavior*,2016,37,(5):635-653.

[14] 郭腾飞, 田艳辉, 刘瑞瑞, 王明辉. 知识型员工资质过高感知对其知识分享行为和情感承诺的影响机制[J]. *成都: 软科学*, 2015, (3): 88-92.

[15] Brotheridge, C. M., and A. A. Grandey. Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work"[J]. *Journal of Vocational Behavior*,2002,60,(1):17-39.

[16] Hochschild, A. R. Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure[J]. *The American Journal of Sociology*,1979,85,(3):551-575.

[17] Cheung, F., C. S. Tang, and S. Tang. Psychological Capital As a Moderator Between Emotional Labor, Burnout, and Job Satisfaction Among School Teachers in China[J]. *International Journal of Stress Management*,2011,18,(4):348-371.

[18] Pierce, J. L. Organization-Based Self-Esteem: Construct Definition, Measurement, and Validation[J]. *The Academy of Management Journal*,1989,32,(3):622-648.

[19] Pierce, J. L., and D. G. Gardner. Self-esteem Within the Work and Organizational Context: A Review of The Organization-Based Self-Esteem Literature. [J]. *Journal of Management*,2004,30,(5):591-622.

[20] Thomas, K. W., and B. A. Velthouse. Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation[J]. *The Academy of Management Review*,1990,15,(4):666-681.

[21] Yoo, J. Customer Power and Frontline Employee Voice Behavior: Mediating Roles Of Psychological Empowerment[J]. *European Journal of Marketing*,2017,51,(1):238-256.

[22] Zhang, Y., J. A. Lepine, and B. B. Buckman. It's not Fair. Or Is It? The Role of Justice and Leadership In Explaining Work Stressor - Job Performance Relationships. [J]. *Academy of Management Journal*,2014,57,(3):675-697.

[23] Maynard, D. C., E. M. Brondolo, C. E. Connelly, and C. E. Sauer. I'm Too Good for This Job: Narcissism's Role in the Experience of Overqualification[J]. *Applied Psychology*,2015,64,(1):208-232.

[24] Liu, S., and M. Wang. Perceived Overqualification: A Review and Recommendations for Research and Practice[J]. *Research In Occupational Stress and Well-being*,2012,10,(1):1-42.

[25] Erdogan, B., and T. N. Bauer. Perceived Overqualification and Its Outcomes: The Moderating Role of Empowerment[J]. *J Appl Psychol*,2009,94,(2):557-565.

[26] Gurr, T. R. Why Men Rebel[J]. *American Political Science Association*,1970,5,(2):369-407.

[27] Gabriel, A. S., J. M. Diefendorff, M. M. Chandler, C. M. Moran, and J. Gary. Greguras. The Dynamic Relationships of Work Affect and Job Satisfaction with Perceptions of Fit[J]. *Personnel Psychology*,2014,67,(2):389-420.

[28] 李俊贤, 许惠媚, 黄芳铭. 知觉资质过剩(高才低就, 才非所用)与转职行为之研究[J]. *台北: 人力资源管理学报*,2013,(2):45-72.

[29] Liu, S., A. Luksyte, and L. Zhou. Overqualification and Aounterproductive Work Behaviors: Examining A Moderated Mediation Model[J]. *Journal of Organizational Behavior*,2015,36,(2):250-271.

[30] Groth, M., T. Hennig-Thurau, and G. Walsh. Customer Reactions to Emotional Labor: The Roles of Employee Acting Strategies and Customer Detection Accuracy[J]. *Academy of Management Journal*,2009,52,(5):958-974.

[31] 马玉凤, 王涛. 情绪劳动对服务业员工都是一样的吗? ——消极情感和社会技能的调节作用[J]. *北京: 经济管理*,2011,(5):95-102.

[32] Hui, C., and C. Lee. Moderating Effects of Organization-based Self-esteem on Organizational Uncertainty: Employee Response Relationships[J]. *Journal of Management*,2000,26,(2):215-232.

[33] Lee, J. An Analysis of The Antecedents of Organization-Based Self-Esteem In Two Korean Kanks[J]. *International Journal of Human Resource Management*,2003,14,(6):1046-1066.

- [34] Hui, C., C. Lee, and X. Niu. The Moderating Effects of Polychronicity and Achievement Striving on The Relationship Between Task Variety and Organization-Based Self-Esteem of Mid-level Managers in China[J]. *Human Relations*, 2010, 63, (9): 1395 – 1416.
- [35] Mcallister, D. J., and G. A. Bigley. Work Context and The Definition of Self: How Organizational Care Influences Organization-Based Self-Esteem[J]. *Academy of Management Journal*, 2002, 45, (5): 894 – 904.
- [36] Ostroff, C., Y. Shin, and A. J. Kinicki. Multiple Perspectives of Congruence: Relationships Between Value Congruence and Employee Attitudes[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2005, 26, (6): 591 – 623.
- [37] Cable, D. M., and D. S. Derue. The Convergent and Discriminant Validity of Subjective Fit Perceptions[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2002, 87, (5): 875 – 884.
- [38] Gecas, V. The Self-Concept[J]. *Annual Review of Sociology*, 1982, 8, (8): 1 – 33.
- [39] 唐秀丽, 辜应康. 强颜欢笑还是真情实意: 组织认同、基于组织的自尊对服务人员情绪劳动的影响[J]. *北京: 旅游学刊*, 2016, (1): 68 – 80.
- [40] Arkin, R. M., A. J. Appelman, and J. M. Burger. Social Anxiety, Self-Presentation, and The Self-Serving Bias in Causal Attribution. [J]. *Journal of Personality & Social Psychology*, 1980, 38, (1): 23 – 35.
- [41] Lee, J., and R. Peccei. Perceived Organizational Support and Affective Commitment: The Mediating Role Of Organization-Based Self-Esteem In The Context Of Job Insecurity[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2007, 28, (6): 661 – 685.
- [42] Royle, M. T. An Empirical Investigation Of The Mediating Role Of Organization-Based Selfesteem [J]. *International Journal of Management and Marketing Research*, 2010, 3, (2): 33 – 52.
- [43] Conger, J. A., and R. N. Kanungo. The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice[J]. *The Academy of Management Review*, 1988, 13, (3): 471 – 482.
- [44] 刘金菊, 席燕平. 员工资质过高感与工作退缩行为的关系: 心理授权的调节作用[J]. *北京: 中国人力资源开发*, 2016, (15): 73 – 78, 96.
- [45] Spreitzer, G. M. Psychological Empowerment In The Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation [J]. *The Academy of Management Journal*, 1995, 38, (5): 1442 – 1465.
- [46] Jordan, G., G. Miglič, I. Odorović, and M. Marič. Psychological Empowerment, Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Lecturers In Higher Education: Comparison of Six CEE Countries [J]. *Organizacija*, 2017, 50, (1): 17 – 32.
- [47] Meng, L. N., Y. Jin, and J. J. Guo. Mediating and/or Moderating Roles of Psychological Empowerment [J]. *Applied Nursing Research*, 2016, (30): 104 – 110.
- [48] Kang, Y. J., J. Y. Lee, and K. Hee-Woog. A Psychological Empowerment Approach To Online Knowledge Sharing [J]. *Computers In Human Behavior*, 2017, (74): 175 – 187.
- [49] Jauhari, H., S. Singh, and M. Kumar. How Does Transformational Leadership Influence Proactive Customer Service Behavior of Frontline Service Employees? Examining The Mediating Roles of Psychological Empowerment and Affective Commitment [J]. *Journal of Enterprise Information Management*, 2017, 30, (1): 30 – 48.
- [50] Hobfoll, S. E. Conservation of Resources. A New Attempt at Conceptualizing Stress. [J]. *American Psychologist*, 1989, 44, (3): 513 – 524.
- [51] Halbesleben, J. R. B., J. P. Neveu, S. C. Paustian-underdahl and M. Westman. Getting to the “COR”: Understanding the role of resources in conservation of resources theory [J]. *Journal of Management*, 2014, 40, (5): 1334 – 1364.
- [52] 邹佩君, 陈彰仪, 吴宗祐. 华人企业服务人员情绪劳动方式的前置因素与其结果的关系: 以银行行员为例 [J]. *台北: 教育与心理研究*, 2005, (4): 693 – 719.
- [53] Brotheridge, C. M., and R. T. Lee. Development and Validation of the Emotional Labor Scale [J]. *Journal of Occupational and Organization Psychology*, 2003, 76, (3): 365 – 379.
- [54] Preacher, K. J., and A. F. Hayes. Asymptotic and Resampling Strategies For Assessing and Comparing Indirect Effects In Multiple Mediator Models [J]. *Behavior Research Methods*, 2008, 40, (3): 879 – 891.
- [55] Zapf, D. Emotion Work and Psychological Well-being A Review of The Literature and Some Conceptual Considerations [J]. *Human Resource Management Review*, 2002, 12, (2): 237 – 268.
- [56] Lapointe, é., C. Vandenberghe, and A. Panaccio. Organizational Commitment, Organization-Based Self-Esteem, Emotional Exhaustion and Turnover: A Conservation of Resources Perspective [J]. *Human Relations*, 2011, 64, (12): 1609 – 1631.
- [57] Carson, K. D., P. P. Carson, H. Lanford, and C. W. Roe. The Effects of Organization-Based Self-Esteem on Workplace Outcomes: An Examination of Emergency Medical Technicians [J]. *Public Personnel Management*, 1997, 26, (1): 139 – 155.
- [58] Ganzach, Y., A. Pazy, Y. Ohayun, and E. Brainin. Social Exchange and Organizational Commitment: Decision-making Training for Job Choices as An Alternative to the Realistic Job Preview [J]. *Personnel Psychology*, 2002, 55, (3): 613 – 637.

Perceived Overqualification and Emotional Labor In Service Roles: The Mediator Role of Organization-Based Self-Esteem and The Moderating Role of Psychological Empowerment

ZHAO Chen-hui¹, CHEN Lan-lan¹, TAO Min²

(1. School of Business Administration, Zhongnan University of Economics and Law, Wuhan, Hubei, 430073, China;

2. Beijing Minsheng Securities Co., Ltd., Beijing, 100000, China)

Abstract: For good service quality, emotional labor is an indispensable process in the process of serving employees. There is less research on the effect of perceived overqualification (POQ) on emotional labor (EL) in the current related researches, however, in terms of the rapid development of the service industry, the phenomenon of overqualification is widespread. With the research on the process mechanism of the two, this paper draws the following conclusions: First of all, POQ negatively affects EL, which contains deep-action and surface-action, bringing fewer deep-action. According to the relative deprivation theory, POQ is based on some comparison of the individual, it usually leads to negative emotions, which has a negative impact on the process of emotional adjustments. Further, the negative emotions with POQ affect the consistency of employees' emotions and behaviors, the higher the perceived overqualification is, employees appear less deep-action. Secondly, organizational self-esteem plays a partial mediation role in the process of POQ on deep-action. According to the talent-post match theory and Self-identity theory, POQ is a judgment that the ability exceeds or does not meet the requirements of the job, which will reduce employee's judgment of their status, influence, and significance in the organization or team, and hinder employees from gaining more sense of accomplishment and growth through work. then Lead to a low organizational self-esteem. Finally, psychological empowerment negatively regulates the process of the POQ on the deep-action. Under the high psychological empowerment, employees have a higher degree of autonomy and self-efficacy in their work process, which promote positive work attitude and behavior. According to the Conservation of Resources Theory, high psychological empowered employees are more active and there are more internal and external resources for emotional regulation, reducing the negative influence of the POQ on deep-action strategies.

It needs to be emphasized the empirical results show that some theoretical hypotheses have not been verified accordingly. First of all, there is no significant negative relationship between POQ and surface-action of employees. This due to the characteristics of the service industry. Facing the changing service objects and service environment, the service staff need to adjust their emotions frequently. Compared with the employees with deep action strategies, employees with surface action strategies are more affected by external environmental stimuli, employees with deep behavioral strategies are more affected by emotion and cognition. Secondly, there is no significant relationship between POQ and surface-action, the study about the mediating effect and moderating effect of organizational-based self-esteem and psychological empowerment is ignored. Finally, we find that there is a significant positive relationship between organizational-based self-esteem and surface behavior, which is contrary to the original hypothesis. This is because higher organizational-based self-esteem engender higher organizational role identification and organizational responsibility. Then employees may identify the importance of camouflage in ensuring organizational roles and achieving organizational requirements. Therefore, employees who have higher organizational-based self-esteem will make more surface behavior.

The study needs to be improved in following parts. First, it is necessary to enrich the field of research on the POQ as the result variable or the effect of the variables. Second, it needs to introduce more context variables. The relationship between POQ and EL may have more contextual change factors, and the introduction of this situation contingency factor may bring different results. Third, it is necessary to introduce the emotional factor into the research model and compare the differences in the variable relationship of the deep-action and surface-action, and it can guide the practice of work better.

Key Words: service industry; perceived overqualification; emotional labor; orgnazional-based self esteem; psychological empowerment

JEL Classification: M12

DOI: 10.19616/j.cnki.bmj.2019.01.006

(责任编辑:李先军)