

doi:10.3969/j.issn.1674-117X.2022.01.006

职场孤独感对员工帮助行为的影响 ——基于资源保存理论视角

郑赤建, 周洁, 刘诗娟, 黎小敏

(湘潭大学商学院, 湖南湘潭 411105)

摘要: 基于资源保存理论视角, 构建了一个有调节的中介模型, 实证研究了职场孤独感对员工帮助行为的影响。结果显示: 职场孤独感对员工帮助行为具有负向影响, 关系认同在职场孤独感与员工帮助行为之间起中介作用, 自我控制资源损耗负向调节了关系认同与员工帮助行为之间的关系, 自我控制资源损耗调节了关系认同在职场孤独感和员工帮助行为之间发挥的中介作用。基于此, 企业应重视员工的职场孤独感并加强管理, 采取相应激励措施鼓励员工提高关系认同感, 补充自我控制资源, 从而降低职场孤独感对企业组织的不利影响。

关键词: 职场孤独感; 关系认同; 自我控制资源损耗; 员工帮助行为; 资源保存理论

中图分类号: F272.92 **文献标志码:** A **文章编号:** 1674-117X(2022)01-0043-09

引用格式: 郑赤建, 周洁, 刘诗娟, 等. 职场孤独感对员工帮助行为的影响: 基于资源保存理论视角[J]. 湖南工业大学学报(社会科学版), 2022, 27(1): 43-51.

The Impact of Workplace Loneliness on Employee Helping Behavior: Based on the Perspective of Conservation of Resource Theory

ZHENG Chijian, ZHOU Jie, LIU Shijuan, LI Xiaomin

(School of Business, Xiangtan University, Xiangtan Hunan 411105, China)

Abstract: Based on the Conservation of Resource Theory, this paper constructs a regulated intermediary model, and empirically studies the influence of workplace loneliness on employee helping behavior. The results show that workplace loneliness has a negative impact on employee helping behavior, and relational identity plays an intermediary role between workplace loneliness and employee helping behavior. Self-control resource depletion negatively regulates the relationship between relational identity and employee helping behavior, and self-control resource depletion regulates the intermediary role of relational identity between workplace loneliness and employee helping behavior. Therefore, enterprises should pay attention to workplace loneliness and strengthen management, and take corresponding incentive measures to encourage employees to improve relational identity and supplement self-control resources, so as to reduce the negative impact of workplace loneliness on enterprises.

收稿日期: 2021-10-22

作者简介: 郑赤建(1963—), 男, 湖南湘乡人, 湘潭大学教授, 硕士生导师, 研究方向为人力资源管理;
周洁(1997—), 女, 湖南衡阳人, 湘潭大学硕士研究生, 研究方向为人力资源管理;
刘诗娟(1998—), 女, 湖南衡阳人, 湘潭大学硕士研究生, 研究方向为人力资源管理;
黎小敏(1995—), 女, 广东中山人, 湘潭大学硕士研究生, 研究方向为人力资源管理。

Keywords: workplace loneliness; relational identity; self-control resource depletion; employee helping behavior; Conservation of Resource Theory

在当代中国社会,随着网络化和碎片化时代的到来,“忙”已经成为许多人的口头禅和真实生活写照。多数员工由于生活和休闲时间被挤压,渐渐疏于近距离的社交活动,这很大程度上导致员工滋生职场孤独感^[1]。职场孤独感是指员工在工作环境中因缺乏理想的社会人际关系而产生的一种孤独体验^[2-3]。作为一种负向工作情绪,职场孤独感的持久性要大于个人在生活中的孤独体验^[4],其会给员工的生活和工作造成不容忽视的危害。职场孤独感可能引发员工的情绪困扰,对员工的心理状态和工作表现产生持续影响,降低员工的幸福感知和工作绩效水平^[1,5]。因此,职场孤独感已成为一个亟待深入研究的职场问题,有必要从理论角度深化对职场孤独感的认知,为抑制职场孤独感的消极作用提供有效指导和参考。

目前,学界主要基于社会交换理论视角,探讨职场孤独感对员工情绪耗竭^[6]、工作绩效^[7]的影响;或者基于情感理论视角,探索职场孤独感与员工工作态度^[8]、创新行为^[9]、离职倾向^[10]的关系。然而,鲜有学者从资源保存理论——资源得失的角度,就职场孤独感对员工工作行为的影响机制进行深入研究。资源保存理论认为,良好的情绪是员工宝贵的个体资源,而这种资源的丧失会对员工的工作行为产生消极影响^[11]。职场孤独感作为一种负向工作情绪,会引发个体情绪资源的损耗,在此情况下,员工减少积极工作行为(如员工帮助行为)是保存资源存量的一种有效方式。员工帮助行为作为一种员工自发自愿、超乎组织要求但对组织有益的角色外行为,实施此行为可能会加剧个体资源的损耗,但减少此行为却不会给员工造成较大风险^[12-13],因而,减少帮助行为可能是员工为应对资源损耗和潜在威胁而不得不产生的资源保护行为。

资源保存理论认为,充足的个体资源能够对员工自身和外界环境产生积极的影响^[14];在有限的资源条件下,一旦已有资源遭受损失且无法得到有效补充或满足时,个体将会通过系列举措来避

免资源进一步损耗。在强调“人情”的中国企业中,关系认同是组织中一种不可或缺的关系资源,它不仅会影响个体及时获取关键性资源来抵抗消极情境,而且还会对个体的行为动机和能力产生作用^[15]。由于职场孤独感是一种因人际疏离感而引发的消极情感体验,所以当员工感知到职场孤独感时,其自我加强需求和归属感都无法得到满足,关系认同水平也会降低。此外,关系资源的有限性也将导致员工无法从与他人的交往互动中获取关键资源来对抗职场孤独感,出于避免资源严重损耗的考虑,他们可能会减少资源投入,不愿意为他人提供帮助行为。因此,以关系认同为媒介来考察职场孤独感对员工帮助行为的影响具有一定的合理性和科学性。

同时,自我控制资源损耗作为个体内在特质的基本反映,是自我控制资源消耗到一定程度时,个体所处的一种弱自我控制状态水平^[16],其会影响个体对负面情绪的行为控制能力。具体而言,高资源控制损耗个体容易陷入资源丧失螺旋状态,进而会减少或停止帮助行为的资源输出以保存剩余资源;而低自我控制资源损耗的个体具有较强的自我控制和自我调节能力,当从组织中获得关系资源的支持时,这种能力得到进一步强化,相较而言,他们更能有效化解职场孤独感带来的消极影响,有更多的精力和能力去参与员工帮助行为来获取新资源。因此,自我控制资源损耗水平的高低可能是明确关系认同作用边界以及职场孤独感作用机制的重要因素。

本研究将基于资源保存理论,探讨职场孤独感对员工帮助行为的影响,深入剖析关系认同在职场孤独感与员工帮助行为之间的作用机制,并将自我控制资源损耗作为情境变量,考察其对关系认同与员工帮助行为的权变影响。

一 理论基础与研究假设

(一) 职场孤独感与员工帮助行为

职场孤独感是员工在工作场所中,由于存在性

价值缺失和人际关系质量缺陷, 所获得的情感资源不能有效满足自身需求而产生的一种消极情绪感受^[4, 17]。资源保存理论认为, 任何资源的潜在损耗或实际损失都将会使个体处于一种紧张的状态, 对个体构成威胁, 阻碍积极行为的发生^[18]。根据资源保存理论, 在职场孤独感这种消极情绪的影响下, 员工因资源损失产生的紧张感会进一步加剧, 进而不利于员工帮助行为这种有益于组织效能的积极行为的发生。

首先, 员工工作行为与情绪状态存在着密切联系^[11]。职场孤独感作为一种消极情绪, 是个体成员在工作场所中情感资源匮乏的结果表现^[9]。一旦员工感知到强烈的职场孤独感, 这种潜在的资源损耗将会使他们耗费更多的时间和精力去化解因职场孤独感产生的消极后果, 从而缺少足够的精力开展员工帮助行为。另外, 员工帮助行为作为一种角色外行为, 如主动帮助同事解决问题等会消耗员工更多的资源。为避免自身资源的进一步损失而遭受竞争威胁, 这些员工通常会通过减少帮助行为来保留剩余资源。其次, 个体倾向于获取与自己心境相一致的信息, 并表现出相应的行为^[16]。当个体面临由职场孤独引发的坏心境时, 其会以一种消极的方式来评价周围的事物和环境, 进而容易形成对工作环境的负面认知。而当这种负面认知进入对组织和同事的评价时, 极大可能会降低员工参与帮助他人的积极性^[16, 19]。综上所述, 本文提出假设 H1。

H1: 职场孤独感对员工帮助行为具有负向影响。

(二) 关系认同的中介作用

关系认同是指个体通过角色关系对自我的归类和描述程度, 体现了个体对自己与他人之间关系的认同程度, 也反映了个体将他人成败荣辱与自己联系起来、关注他人利益的程度^[20]。已有研究表明, 消极组织情境会对员工关系认同产生负向影响^[21]。基于此, 本研究认为, 职场孤独感这种负面组织情境会破坏员工对组织成员关系认同的形成, 进而触发他们对员工帮助行为的回避。

首先, 职场孤独感这种消极情境体验会给企业内部员工的关系认同带来不良影响。一方面, 职场孤独感是员工在工作场所中的资源需求未得到有效满足而产生的压抑或悲伤的心理感受^[22]。这

种痛苦感受会使员工更容易感知到工作场所中的情感剥夺或社交缺失, 在此情况下, 他们的心理资源不断被损耗, 心理不确定感不断增加, 并表现出对与他人关系的担忧, 进而这些员工在与他人的人际交往和工作交流时会产生阻碍, 关系认同水平不断下降^[16, 23]。另一方面, 职场孤独感的存在会使员工个体成为一个被“隔离”的单独社会单元^[24], 因很少体验到组织的重视与支持, 以及难以感知到组织中可利用的资源, 他们会经常认为自己不受欢迎并质疑自己的工作能力, 甚至可能产生消极的自我认知, 从而难以与组织内其他成员建立联系, 也无法从组织成员关系中实现自我加强需求, 导致其关系认同感极度缺失。因此, 本研究提出假设 H2。

H2: 职场孤独感对关系认同具有负向影响。

其次, 需要注意的是, 在当代激烈的职场“角逐”中, 要想提升组织员工开展帮助行为的自主性和积极性, 就必须通过增强员工之间的关系认同来跨越组织边界, 推进组织内部的合作互动。本研究认为, 关系认同可以给员工帮助行为带来积极效应。一方面, 根据社会认同理论, 当个体产生认同感时, 他们会更容易产生与领导及同事之间的共鸣^[20], 更加重视人际关系中隐含的角色期待, 并倾向于作出对认同目标有利的行为^[25]。因而, 产生关系认同感的员工会弱化自我保护动机, 他们会将他人的利益和信念追求与自己紧密联系起来, 更加积极地开展帮助行为以达成认同目标^[26]。另一方面, 根据资源保存理论, 资源充足的个体更愿意通过对现有资源增加投资来获取更多新资源, 实现资源增益^[14, 27]。关系认同水平较高的个体拥有较多的关系资源, 能够为个体获得关键性资源创造条件^[21]。因此, 这些员工更愿意在工作场所中增加资源投入如帮助行为来改进工作, 并期望在此过程中开发更多新资源。因此, 本研究提出假设 H3。

H3: 关系认同对员工帮助行为具有正向影响。

徐洋洋等人研究发现, 职场孤独感会侵害员工的关系资源, 使员工产生消极的工作态度和行为结果^[4]。具有强烈职场孤独感的个体难以将自己和他人紧密联系起来, 无法构建与其他员工之间的关系认同, 进而会减少对他人的帮助行为。同时, 根据资源保存理论, 员工面临资源损耗时会担心

自己因开展助人行为而加剧资源的潜在损失^[28]。当员工在工作场所中感知到孤独时,会引发其心理资源的损耗,导致自我加强需求与归属感无法得到有效满足,与他人关系的认同感程度降低,从而不愿与他人开展人际关系互动。而这种人际关系的疏离又会使得个体难以从工作场所获取所需的关系资源,进一步增强员工的资源保护意识,降低员工在整个组织范围内实施帮助行为的积极性。综上所述,本文认为职场孤独感会削弱员工对组织成员的关系认同,进而给组织内员工帮助行为的实施和传播带来消极影响。因此,本研究提出假设 H4。

H4: 关系认同在职场孤独感与员工帮助行为之间存在中介作用,即职场孤独感会降低员工的关系认同,进而减少员工的帮助行为。

(三) 自我控制资源损耗的调节作用

自我控制资源损耗呈现出个体因受外部环境刺激而有意识地进行自我控制时,自我控制资源不断消耗,而后出现后续自控能力不足状态^[29-30]。自我控制资源损耗水平越高,个体后续的自我控制能力可能就会越差,从而引发多种不良后果,如信任水平下降^[31]、表现出反生产行为^[32]等。当自我控制资源损耗较高时,个体原有的关系资源优势难以发挥积极效用。此时,个体需要根据自身资源需求的变化情况采取相应的调整行为。因此,自我控制资源损耗作为一种资源流失过程,会破坏关系认同对员工帮助行为的正向关系。本文认为,在高自我控制资源损耗的情况下,关系认同与员工帮助行为之间的正向关系较弱;而在低自我控制资源损耗的情况下,这两个变量之间的正向关系较强。

首先,资源保存理论认为,任何资源的潜在损耗或实际损失对个体来说都是一种威胁^[14],而遭受资源损耗威胁的员工又往往倾向于表现出更多的不良行为^[16,33]。在较高的自我控制资源损耗情形下,个体因资源流失产生的压力感增加,其负面情绪被激发,难以与他人建立信任,对他人的关系认同水平降低,导致员工开展帮助行为的意愿降低;而在自我控制资源损耗相对较低时,个体对资源流失的顾虑较少,自我控制资源损耗对员工开展帮助行为意愿的破坏作用也就相对弱一些。

其次,在自我控制资源损耗较大的情况下,

个体通常较为敏感,倾向于作出情绪化的决策和非理性行为,会更多地基于自身利益行事,同时增强自身的风险回避动机。帮助行为会分散个体的已有资源,使得个体原有优势遭受威胁,此种情形下,员工一般不会轻易开展帮助行为。反之,当自我控制资源损耗程度较低时,个体的自我控制能力相对较强,能够通过自身的情绪或行为管理来化解潜在矛盾,从而更容易获得人际交往上的成功^[34],此时,个体也更愿意通过人际互动如帮助行为来获取新的资源。因此,本研究提出假设 H5。

H5: 自我控制资源损耗会负向调节关系认同与员工帮助行为之间的关系,即关系认同与员工帮助行为之间的正向关系在低自我控制资源损耗情况下要比在高自我控制资源损耗情况下更强。

本文进一步设想,提出了一个有调节的中介模型。当自我控制资源损耗较高时,职场孤独感通过关系认同影响员工帮助行为的正向作用较弱;当自我控制资源损耗较低时,职场孤独感通过关系认同影响员工帮助行为的正向作用较强。因此,本研究提出假设 H6。

H6: 自我控制资源损耗调节了职场孤独感通过关系认同对员工帮助行为的间接效应,即自我控制资源损耗水平越高,关系认同在职场孤独感与员工帮助行为之间的中介作用就越弱。

本研究的概念模型如图 1 所示。

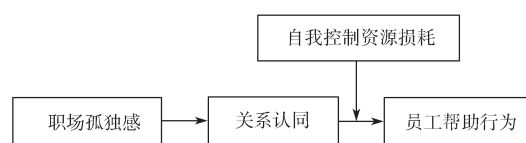


图 1 概念模型

二 研究设计

(一) 研究对象和方法

本研究采用问卷调查法收集数据,以广东、湖南、吉林等地的企业员工为调查样本,涉及服务、金融、房地产等多个行业。问卷发放时间为 2020 年 7 月到 2020 年 9 月。问卷发放主要通过以下两种方式:一是对在企业就职、在职攻读 MBA 学位的学生发放问卷,二是向企业员工发放电子问卷。本次调研共收集到问卷 300 份,剔除填写不完整和规律性作答以及所有题项为同一答案的部分问

卷后, 有效问卷为 235 份, 回收率为 78.33%。其中, 男性占 47.2%, 女性占 52.8%; 年龄在 24 岁及以下的占 16.6%, 25~35 岁的占 42.6%, 36~45 岁的占 34.9%, 46 岁及以上的占 6%; 学历为高中(中专)及以下的占 13.6%, 专科占 17.9%, 本科占 49.8%, 研究生及以上的占 18.7%; 工作年限 1 年以内的占 13.2%, 1~3 年的占 38.3%, 4~6 年的占 34.5%, 6 年以上的占 14.0%。

(二) 研究变量

本研究所有量表均采用发表在国内外主流期刊并在中国情境下验证过的成熟量表。考虑到东西方文化差异和语言理解偏误, 所有的英文量表均采用先翻译、再回译的方式, 同时结合国内发表文章的翻译, 对表述不当的地方进行修正, 然后形成最终问卷。所有量表均采用 Likert 6 点量表计分: 1 表示“完全不同意”, 2 表示“不同意”, 3 表示“比较不同意”, 4 表示“比较同意”, 5 表示“同意”, 6 表示“完全同意”。

职场孤独感采用毛重琳^[17]开发的职场孤独感量表, 包括“在工作中, 我经常感觉自己被同事疏远”“单调乏味的工作, 让我感受不到自己工作的价值和意义”等 10 个题项, 该量表的 Cronbach's Alpha 系数为 0.941。关系认同采用 Zhang 等人^[35]开发的关系认同量表, 包括“私下里, 我会经常与同事一起相约外出”等 7 个题项, 该量表的 Cronbach's Alpha 系数为 0.885。自我控制资源损耗采用 Lanaj 等人^[36]使用过的自我控制资源损耗量表, 包括“我感觉筋疲力尽”等 5 个题项, 该量表的 Cronbach's Alpha 系数为 0.917。员工帮助行为采用 Van Dyne 等人^[37]编制的帮助行为量表, 包括“我会向周围需要帮助的员工伸出援助之手”等 5 个题项, 该量表的 Cronbach's Alpha 系数为 0.864。

为了更准确、有效地揭示职场孤独感对员工帮助行为的影响, 本文对一些重要的人口统计学变

量进行了控制, 如选择性别、年龄、受教育程度、工作年限为控制变量。性别分为男性和女性, 男性取值为 1, 女性取值为 2; 年龄方面, 24 岁及以下取值为 1, 25~35 岁取值为 2, 36~45 岁取值为 3, 46 岁及以上取值为 4; 受教育程度方面, 高中(中专)及以下取值为 1, 大专取值为 2, 本科取值为 3, 研究生及以上取值为 4; 工作年限方面, 1 年以下取值为 1, 1~2 年取值为 2, >2~5 年取值为 3, 5 年以上取值为 4。

三 结果分析

(一) 共同方法偏差检验

因本研究数据均来自于员工, 且问卷变量题项均由同一名被试者填写, 容易产生同源偏差问题。为确保检验结果不被严重影响, 本文采取 Harman 单因子方差分析法, 对共同方法偏差问题进行检验。主成分因子分析结果表明, 主成分分析共提取 4 个因子, 其中第一个因子的方差解释率为 34%, 未超过判定标准的 50%, 表明不存在严重的共同方法偏差问题。

(二) 验证性因子分析

本研究利用 Mplus7.0 来检验职场孤独感、关系认同、自我控制资源损耗和员工帮助行为之间的区分效度, 检验结果如表 1 所示。表中, WL 为职场孤独感, RI 为关系认同, CRD 为自我控制资源损耗, HB 为员工帮助行为; χ^2 为卡方, df 为自由度, χ^2/df 为卡方自由度比, $RMSEA$ 为近似均方根残差, $SRMR$ 为标准化均方根误差, TLI 为 Tucker-Lewis 指数, CFI 为相对拟合指数。由表 1 可知, 四因子模型的拟合度最好 ($\chi^2/df=2.396$, $RMSEA=0.077$, $SRMR=0.059$, $TLI=0.891$, $CFI=0.901$), 且四因子模型各项指标均优于其他因子模型, 说明职场孤独感、关系认同、自我控制资源损耗、员工帮助行为这 4 个因子之间的概念是相互独立的, 它们之间具有良好的区分效度。

表 1 验证性因子分析结果

模型	因子	χ^2	df	χ^2/df	$RMSEA$	$SRMR$	TLI	CFI
四因子模型	WL、RI、CRD、HB	761.869	318	2.396	0.077	0.059	0.891	0.901
三因子模型	WL、RI+CRD、HB	1589.165	319	4.982	0.130	0.148	0.690	0.718
二因子模型	WL、RI+CRD+HB	2244.437	323	6.949	0.159	0.167	0.537	0.574
单因子模型	WL+RI+CRD+HB	2747.907	324	8.481	0.178	0.184	0.417	0.462

(三) 描述性统计分析

表2为各变量的均值、标准差和相关系数。由表2分析可知,职场孤独感与员工帮助行为显著负相关($r=-0.154, p<0.05$);职场孤独感与

关系认同显著负相关($r=-0.350, p<0.01$);关系认同与员工帮助行为显著正相关($r=0.607, p<0.01$)。以上结果为本研究的假设检验提供了初步支持。

表2 各变量的均值、标准差和相关系数

变量	均值	标准差	性别	年龄	受教育程度	工作年限	职场孤独感	关系认同	自我控制资源损耗
性别	1.530	0.500							
年龄	2.300	0.815	-0.057						
受教育程度	2.740	0.919	0.220**	-0.247**					
工作年限	2.490	0.893	-0.193**	0.581**	-0.335**				
职场孤独感	2.649	1.028	-0.005	-0.055	-0.023	-0.004			
关系认同	4.309	0.850	-0.041	0.069	0.055	0.050	-0.350**		
自我控制资源损耗	3.408	1.133	0.020	-0.004	0.036	0.030	0.466**	-0.165*	
员工帮助行为	4.163	0.886	-0.027	-0.101	-0.054	-0.027	-0.154*	0.607**	0.005

注:**表示在0.01水平上显著,*表示在0.05水平上显著,下同;N=235。

(四) 假设检验

1. 主效应和中介效应检验

本研究采用层级回归方法检验研究假设,回归分析结果如表3所示。

由表3中模型3分析可知,在控制了性别、年龄、受教育程度和工作年限后,职场孤独感对员工帮助行为具有显著的负向影响($\beta=-0.149, p<0.05$),这一分析结果支持了本文假设H1。由模型2分析可知,职场孤独感对关系认同具有显著的负向影响($\beta=-0.356, p<0.001$),假设H2得到

支持。由模型4分析可知,关系认同对员工帮助行为具有显著的正向影响($\beta=0.614, p<0.001$),研究假设H3得到支持。然后,依次将控制变量、职场孤独感和关系认同放入回归模型,由模型5的分析结果可知,职场孤独感对员工帮助行为的影响不再显著($\beta=0.079, p>0.05$),而关系认同对员工帮助行为仍具有显著影响($\beta=0.643, p<0.001$),这表明关系认同在职场孤独感和员工帮助行为之间起完全中介作用,假设H4得到支持。

表3 回归分析结果

变量	关系认同		员工帮助行为				
	模型1	模型2	模型3	模型4	模型5	模型6	模型7
性别	-0.030	-0.033	-0.014	0.006	0.007	0.004	-0.016
年龄	0.060	0.090	-0.121	-1.171**	-0.179**	-0.168**	-0.174**
受教育程度	-0.034	-0.042	-0.080	-0.056	-0.053	-0.060	-0.042
工作年限	-0.002	-0.024	0.013	0.023	0.028	0.016	0.030
职场孤独感		-0.356***	-0.149*		0.079		
关系认同				0.614***	0.643***	0.632***	0.597***
自我控制资源损耗						0.110*	0.125*
关系认同 × 自我控制资源损耗							-0.178**
F	0.415	7.026***	1.890	29.570***	25.103***	25.757***	24.758***
R ²	0.007	0.133	0.040	0.392	0.398	0.404	0.433
ΔR ²	0.007	0.126	0.022	0.375	0.380	0.012	0.029

注:***表示在0.001水平上显著,F为方差检验量,R²为拟合优度,ΔR²为调整后的拟合优度。

2. 自我控制资源损耗的调节作用检验

为了验证自我控制资源损耗的调节作用,本研究通过对关系认同和自我控制资源损耗进行中心化处理来构造调节效应的交互项。表3中模型7的回归结果表明,关系认同与自我控制资源

损耗的交互项与员工帮助行为之间显著负相关($\beta=-0.178, p<0.01$)。这说明自我控制资源损耗负向调节关系认同与员工帮助行为之间的关系。

为了更好地分析不同自我控制资源损耗水平下关系认同对员工帮助行为影响程度的差异,本

文绘制了调节效应关系图, 如图 2 所示。由图 2 可知, 与高自我控制资源损耗水平相比较, 低自我控制资源损耗的斜率更大, 员工帮助行为对关系认同的变动较为敏感, 即低自我控制资源损耗能在更大程度上增强关系认同对员工帮助行为的影响作用。因此, 假设 H5 得到支持。

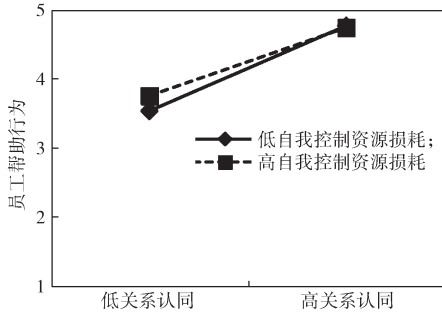


图 2 自我控制资源损耗的调节作用

3. 被调节的中介作用检验

对于被调节的中介作用检验, 本研究利用 PROCESS 插件程序进行条件间接效应的 95% Bootstrap 置信区间分析, 设定样本重复抽样次数为 5000 次。被调节的中介效应检验结果如表 4 所示。由表 4 的检验结果可知, 在较低自我控制资源损耗水平下, 职场孤独感通过关系认同影响员工帮助行为的间接效应为 -0.217, 置信区间为 [-0.333, -0.108], 不包含 0; 在较高的自我控制资源损耗水平下, 职场孤独感通过关系认同影响员工帮助行为的间接效应为 -0.135, 置信区间为 [-0.217, -0.056], 不包含 0; 而高、低自我控制资源损耗水平差异显著, 95% 的置信为 [0.021, 0.181], 不包含 0。这表明职场孤独感对员工帮助行为被调节的中介作用显著, 假设 H6 得到支持。

表 4 被调节的中介效应检验结果

效应	自我控制资源损耗	效应系数	标准误差	95% 的置信区间	
				下限	上限
间接效应	低	-0.217	0.057	-0.333	-0.108
	高	-0.135	0.041	-0.217	-0.056
差异		0.082	0.041	0.021	0.181

四 结果与讨论

(一) 研究结果

本文基于资源保存理论视角, 通过对 235 名员工的调查研究, 实证检验了职场孤独感对员工帮助行为的作用机制和边界条件。研究结果发现: (1)

职场孤独感对员工帮助行为具有显著的负向影响; (2) 企业组织员工之间的关系认同在职场孤独感和员工帮助行为之间起完全中介作用; (3) 自我控制资源损耗对关系认同与员工帮助行为之间的关系具有调节作用, 相较于高自我控制资源损耗水平, 当个体处于低自我控制资源损耗水平时, 关系认同和员工帮助行为之间的关系较强; (4) 自我控制资源损耗调节了关系认同在职场孤独感对员工帮助行为之间的中介作用, 即员工个体的自我控制资源损耗程度越低, 关系认同在职场孤独感与员工帮助行为之间的中介作用越强。

(二) 管理建议

第一, 企业应重视组织员工的职场孤独感并加强管理。当组织内成员遭遇职场孤独感时, 企业应当及时介入, 关注员工的心理健康, 注重与员工之间的非正式沟通和交流, 让员工感受到组织的温暖和关怀。同时, 管理者应制定有针对性的帮助计划, 鼓励员工通过自我化解或第三方强化等方式进行情绪疏导, 提高员工的心理素质, 强化员工有效应对职场孤独感的能力, 避免职场孤独感破坏效应的后续蔓延。

第二, 企业应采取激励措施, 鼓励员工提高其关系认同感。首先, 企业应通过开展员工人际交往技能提升的培训, 增强员工相互之间的关系认同, 提高员工的关系管理能力, 帮助员工理性对待职场孤独感, 摆脱消极情绪困扰。其次, 组织还应积极构建和谐、包容的企业文化, 营造良好的组织氛围, 如通过举行组织成员交流会, 对员工之间的帮助行为给予充分认可和肯定, 增强团队成员之间的关系联结, 刺激员工作出有益于组织发展的帮助行为。

第三, 企业可通过补充和恢复员工的自我控制资源来缓解、消除员工的资源损耗, 满足员工的关系认同需求, 激发员工在组织内开展帮助行为的动力。一方面, 组织可以通过关心员工的工作情绪变化、重视员工的个人价值和努力、鼓励员工之间建立亲密的伙伴关系等, 让员工拥有良好的工作情感和价值体验来补充自我控制资源。另一方面, 企业还可以通过柔性化管理来帮助员工重新获取自我控制资源。具体而言, 企业可以采用更灵活的方式来设计员工的工作, 为员工提供学习知识和提升技能的机会, 保证员工的休息时

间,以促进员工自我控制资源的恢复。

(三) 研究不足与展望

本研究的不足之处在于:(1)变量间因果关系的严谨性和客观性受到横截面数据设计和自我报告方式的影响,因此,后续研究可考虑利用具有时间跨度的纵向追踪数据资料。(2)本研究只关注了自我控制资源损耗的调节作用,研究模型的解释力度有待提高,未来研究可引入一些新的调节变量如领导者风格、组织政治氛围等。

参考文献:

- [1] OZCELIK H, BARSADE S G. No Employee an Island: Workplace Loneliness and Job Performance[J]. *Academy of Management Journal*, 2018, 61(6): 2343-2366.
- [2] LIN G. The Effect of Workplace Loneliness on Silence Behavior[J]. *Psychology*, 2020, 11(3): 467-479.
- [3] WRIGHT S, BURT C, STRONGMAN K. Loneliness in the Workplace: Construct Definition and Scale Development[J]. *New Zealand Journal of Psychology*, 2006, 35(2): 59-68.
- [4] 徐洋洋,林新奇,习怡衡.孤独的员工何时会更投入:未来工作自我清晰度和变革型领导的干预效应研究[J]. *南开管理评论*, 2019, 22(5): 79-89.
- [5] ERDIL O, ERTOSUN Ö G. The Relationship Between Social Climate and Loneliness in the Workplace and Effects on Employee Well-Being[J]. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2011, 24: 505-525.
- [6] ANAND P, MISHRA S K. Linking Core Self-Evaluation and Emotional Exhaustion with Workplace Loneliness: Does High LMX Make the Consequence Worse?[J]. *The International Journal of Human Resource Management*, 2021, 32(10): 2124-2149.
- [7] LAM L W, LAU D C. Feeling Lonely at Work: Investigating the Consequences of Unsatisfactory Workplace Relationships[J]. *The International Journal of Human Resource Management*, 2012, 23(20): 4265-4282.
- [8] ERTOSUN Ö G, ERDIL O. The Effects of Loneliness on Employees' Commitment and Intention to Leave[J]. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2012, 41: 469-476.
- [9] 何雨珊,陈鹏宇,陶向南,等.职场孤独感对员工创新行为影响的机制研究:基于情感理论的研究视角[J]. *云南财经大学学报*, 2020, 36(5): 92-103.
- [10] 杨新国,蓝媛美,朱蕙帆.职场孤独感与基层公务员离职倾向关系:人际敏感的中介作用[J]. *牡丹江师范学院学报(社会科学版)*, 2019(2): 108-117.
- [11] 卫武,倪慧.工作家庭冲突对员工工作行为的影响:基于资源保存理论和身份认同理论的视角[J]. *管理工程学报*, 2020, 34(1): 25-33.
- [12] 屠兴勇,刘雷洁,张怡萍,等.亲社会动机、帮助行为如何影响关系绩效:认知信任的作用及情境条件[J]. *南开管理评论*, 2020, 23(2): 203-213.
- [13] 张磊磊.组织公民行为、社会资本与员工工作绩效关系研究[J]. *湖南工业大学学报(社会科学版)*, 2020, 25(6): 63-70.
- [14] HOBFOLL S E. Conservation of Resource Caravans and Engaged Settings[J]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2011, 84(1): 116-122.
- [15] 黄岳陵,刘善仕,刘小浪.关系认同研究进展和展望[J]. *软科学*, 2017, 31(1): 95-100.
- [16] 卫武,黄昌洋,张琴.消极情绪对组织公民行为和反生产行为的影响:自我控制视角[J]. *管理评论*, 2019, 31(12): 146-158.
- [17] 毛重琳.职场孤独感问卷的编制及其影响因素研究[D].广州:华南师范大学,2013.
- [18] 曹霞,瞿皎皎.资源保存理论溯源、主要内容探析及启示[J]. *中国人力资源开发*, 2014(15): 75-80.
- [19] BORMAN W C, PENNER L A, ALLEN T D. Personality Predictors of Citizenship Performance[J]. *International Journal of Selection and Assessment*, 2001, 9(1/2): 52-69.
- [20] SLUSS D M, ASHFORTH B E. Relational Identity and Identification: Defining Ourselves Through Work Relationships[J]. *Academy of Management Review*, 2007, 32(1): 9-32.
- [21] 高天茹,贺爱忠.职场排斥对知识隐藏的影响机理研究:一个被调节的链式中介模型[J]. *南开管理评论*, 2019, 22(3): 15-27.
- [22] 王青,李玲,王广曦.工作场所孤独感对工作投入的影响机制:领导-成员交换和传统性的作用[J]. *现代管理科学*, 2019(7): 87-89.
- [23] 刘超,刘军,朱丽.团队领地行为与知识分享行为:基于认同理论的视角[J]. *中国人力资源开发*, 2016(21): 61-70.
- [24] 万广圣,崔丽娟.结盟氛围感知、组织内信任对职场孤独感的影响:人格特质的调节[J]. *中国人力资源开发*, 2019, 36(4): 30-44, 60.
- [25] VAN KNIPPENBERG D. Work Motivation and Performance: A Social Identity Perspective[J]. *Applied Psychology*, 2000, 49(3): 357-371.
- [26] 颜爱民,林兰.暗中监控还是直接询问?高承诺工作系统对反馈寻求行为的影响研究[J]. *中国人力资源开发*, 2019, 36(6): 6-20.
- [27] WILLIAMS K D, SOMMER K L. Social Ostracism by Coworkers: Does Rejection Lead to Loafing or Compensation?[J]. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 1997, 23(7): 693-706.

- [28] 王静, 骆南峰, 石伟, 等. 施助的代价: 助人行为的负面影响及其潜在机制 [J]. 中国人力资源开发, 2019, 36(7): 67-93.
- [29] LIN S H, MA J, JOHNSON R E. When Ethical Leader Behavior Breaks Bad: How Ethical Leader Behavior Can Turn Abusive via Ego Depletion and Moral Licensing[J]. The Journal of Applied Psychology, 2016, 101(6): 815-830.
- [30] MURAVEN M, BAUMEISTER R F. Self-Regulation and Depletion of Limited Resources: Does Self-Control Resemble a Muscle?[J]. Psychological Bulletin, 2000, 126(2): 247-259.
- [31] RIGHETTI F, FINKENAUER C. If You Are Able to Control Yourself, I Will Trust You: The Role of Perceived Self-Control in Interpersonal Trust[J]. Journal of Personality and Social Psychology, 2011, 100(5): 874-886.
- [32] 徐磊. 跨界行为、团队信任与创新绩效: 资源损耗的调节作用 [J]. 科技进步与对策, 2019, 36(6): 11-18.
- [33] REASON J, PARKER D, LAWTON R. Organizational Controls and Safety: The Varieties of Rule-Related Behaviour[J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 1998, 71(4): 289-304.
- [34] TANGNEY J P, BAUMEISTER R F, BOONE A L. High Self-Control Predicts Good Adjustment, Less Pathology, Better Grade, and Interpersonal Success[J]. Journal of Personality, 2004, 72(2): 271-324.
- [35] ZHANG S, CHEN G Q, CHEN X P, et al. Relational Versus Collective Identification Within Workgroups: Conceptualization, Measurement Development, and Nomological Network Building[J]. Journal of Management, 2014, 40(6): 1700-1731.
- [36] LANAJ K, JOHNSON R E, BARNES C M. Beginning the Workday yet Already Depleted? Consequences of Late-Night Smartphone Use and Sleep[J]. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 2014, 124(1): 11-23.
- [37] VAN DYNE L, LEPINE J A. Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence of Construct and Predictive Validity[J]. Academy of Management Journal, 1998, 41(1): 108-119.

责任编辑: 徐海燕



(上接第42页)

- [15] 李海萍, 梁子豪. 城市社区养老设施配置空间均衡研究 [J]. 地球信息科学学报, 2021, 23(3): 467-478.
- [16] LUO W, QI Y. An Enhanced Two-Step Floating Catchment Area (E2SFCA) Method for Measuring Spatial Accessibility to Primary Care Physicians[J]. Health & Place, 2009, 15(4): 1100-1107.
- [17] 詹璇, 林爱文, 孙铖, 等. 基于道路交通网络的武汉市养老机构空间可达性研究 [J]. 地理信息世界, 2016, 23(6): 15-19, 25.
- [18] 高军波, 周春山, 王义民, 等. 转型时期广州城市公共服务设施空间分析 [J]. 地理研究, 2011, 30(3): 424-436.
- [19] 唐健雄, 马梦瑶, 陈宁, 等. 长株潭城市群养老设施空间分异特征及影响因素 [J]. 经济地理, 2019, 39(1): 113-121.
- [20] 陶卓霖, 程杨, 戴特奇. 北京市养老设施空间可达性评价 [J]. 地理科学进展, 2014, 33(5): 616-624.
- [21] PEETERS D, THOMAS I. Distance Predicting Functions and Applied Location-Allocation Models[J]. Journal of Geographical Systems, 2000, 2(2): 167-184.
- [22] 宋正娜, 陈雯, 车前进, 等. 基于改进潜能模型的就医空间可达性度量和缺医地区判断: 以江苏省如东县为例 [J]. 地理科学, 2010, 30(2): 213-219.
- [23] 丁秋贤, 朱丽霞, 罗静. 武汉市养老设施空间可达性分析 [J]. 人文地理, 2016, 31(2): 36-42.
- [24] 李月娥, 明庭兴. 我国老年人长期护理研究知识图谱分析 [J]. 湖南工业大学学报(社会科学版), 2021, 26(3): 61-68.

责任编辑: 徐海燕