

呼叫中心座席员情绪劳动方式与职业枯竭的关系

杨泳波^{1,2}, 张建新¹, 周明洁¹

(1.中国科学院心理研究所,北京 100101;2.中国科学院研究生院,北京 100049)

【摘要】 目的:探讨呼叫中心座席员不同情绪劳动方式与其职业枯竭程度的关系。方法:采用情绪劳动方式量表、职业枯竭量表(MBI-GS量表),对1962名座席员进行评定。结果:性别与深层表现呈显著正相关;年龄与表面表现和深层表现均呈显著正相关;年龄与职业枯竭呈显著负相关;婚姻状况与深层表现呈显著负相关,与职业枯竭呈显著正相关。在控制了人口统计学变量后,表面表现与职业枯竭呈显著正相关,并具有正向预测作用($P<0.001$),深层表现与职业枯竭呈显著负相关,并具有负向预测作用($P<0.001$)。结论:采用深层表现的方式更不易导致职业枯竭,采用表面表现的方式,更易导致职业枯竭。

【关键词】 职业枯竭;情绪劳动;表面表现;深层表现

中图分类号: R395.6

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2010)03-0377-02

The Relationship Between Call Center Agents' Ways of Emotional Labor and Job Burnout

YANG Yong-bo, ZHANG Jian-xin, ZHOU Ming-jie

Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences, Graduate School of

Chinese Academy of Sciences, Beijing 100101, China

【Abstract】 Objective: To explore the relationship between the call-center agents and their job burnout degree when they adopt different ways in emotional labor. **Methods:** Assessing 1962 call-center agents' performances by using Style Scale For Emotional Labor and Job Burnout Inventory (MBI-GS Scale). **Results:** Gender is significantly positively correlated with deep action; age has a significantly positive correlation with both deep action and surface action, and is more deep action-related; age is significantly negatively correlated with job burnout; marital status is significantly negatively correlated with deep action, and demonstrates a significantly positive correlation with job burnout. After controlling the demographic variables, surface action will be significantly positively correlated with job burnout and has a positive predictive effect ($P<0.001$), while deep action presents a significantly negative correlation with job burnout and has a negative predictive effect ($P<0.001$). **Conclusion:** Using deep action at work is less likely to result in job burnout, while using the surface action at work is more likely to lead to job burnout.

【Key words】 Burnout; Emotional labor; Surface action; Deep action

职业枯竭(job burnout),也称“职业倦怠”,是个体无法应付外界超出个人能量和资源的过度要求所产生的生理、情绪情感、行为等方面的身心耗竭状态。对于引发职业枯竭的因素,学术界有过诸多研究^[1,2]。Maslach和Jackson认为职业枯竭经常发生在需要处理有关“人”的事务的工作者身上^[3]。呼叫中心座席员的工作属于情绪劳动,即“员工必须进行努力、计划和控制,在人际交往中按照组织的要求表现出情绪的活动”^[4]。Ashforth和Tomiuk研究发现,情绪工作者内心感受并不总是和外表现一致,需要对自身情绪进行伪装。Hochschild提出表面表现和深层表现两种情绪劳动方式,表面表现(surface acting)是保持内心的情绪体验不变,只改变外在的情绪表现;深层表现(deep acting)是控制内在在想法和感受,试图真正感受符合组织要求的情绪。近年来情绪劳动开始受到我国学术界的关注^[5]。

本研究通过对座席员采用不同情绪劳动方式对职业枯竭影响的实证研究,试图探讨座席员采用何种情绪劳动方式能更有效减轻职业枯竭。

1 对象与方法

1.1 对象

某呼叫中心全体座席员,共发放问卷1962份,回收1801份,有效率91.8%。男性407人,女性1271人(缺失123人);年龄24岁以下占43.4%,25-34岁占47.7%,35-44岁占3.2%,其它占5.7%。

1.2 工具

1.2.1 情绪劳动方式量表^[6] Grandey编制,邬佩君翻译,分量表为表面表现和深层表现。表面表现5题,深层表现6题,6点计分量表。

1.2.2 职业枯竭量表(MBI-GS量表)^[7] Maslach职业枯竭量表通用版,李超平等修订。三个维度:情绪耗竭(Exhaustion)、愤世嫉俗(Cynicism)、工作效能(Professional efficacy),共16题,6点计分。

1.3 数据处理

所有被试在统一指导语下独立答题,当场回收问卷,采用SPSSV13.0处理。

2 结果

2.1 人口统计学变量与情绪劳动方式及职业枯竭程度的关系

描述性统计分析表明,性别、年龄、婚姻状况的平均数和标准差分别为:1.76±0.43、1.71±0.78、1.73±0.47。与情绪劳动和职业枯竭的相关分析结果见表1。

2.2 情绪劳动方式与职业枯竭的相关

表面表现、深层表现与职业枯竭、情绪耗竭、愤世嫉俗和工作效能均呈显著相关,所有P值均小于

0.01。见表2。

表1 人口统计学变量与情绪劳动方式及职业枯竭程度的相关矩阵(N=1801)

	M	SD	表面表现	深层表现	职业枯竭
性别	1.76	0.43	0.00	0.14*	0.01
年龄	1.71	0.78	0.06*	0.17**	-0.07**
婚姻状况	1.73	0.47	-0.02	-0.12**	0.09**

注:*P<0.05,**P<0.01,***P<0.001,下同。

表2 职业枯竭、情绪耗竭、愤世嫉俗、工作效能、表面表现、深层表现的相关矩阵(N=1801)

	M	SD	职业枯竭	情绪耗竭	愤世嫉俗	工作效能	表面表现	深层表现
职业枯竭	2.94	0.61	1					
情绪耗竭	3.66	0.87	0.82	1				
愤世嫉俗	3.35	0.90	0.88	0.67**	1			
工作效能	4.12	0.67	-0.47**	-0.027	-0.18**	1		
表面表现	4.04	0.85	0.08**	0.15**	0.12**	0.15**	1	
深层表现	4.29	0.88	-0.36**	-0.18**	-0.31**	0.35**	0.46**	1

2.3 控制了人口统计学变量后,情绪劳动对职业枯竭的预测作用

回归分析结果表明,控制人口统计学变量后,表面表现与职业枯竭呈显著正相关和正向预测,深层表现与职业枯竭呈显著负相关和负向预测,F值为68.18,P值均小于0.001。见表3。

表3 控制人口统计学变量后表面表现和深层表现对职业枯竭的回归(N=1801)

自变量	B	β	t	R	R ²	F
性别	0.04	0.03	1.14			
年龄	-0.02	-0.03	-0.83			
婚姻状态	0.12	-0.10	3.1***			
学历	-0.03	-0.05	-1.9*			
表面表现	0.20	0.28	10.90***	0.47	0.22	68.18***
深层表现	-0.35	-0.50	-19.22***			

3 讨 论

本研究表明,性别与深层表现呈显著正相关,即女性更多采用深层表现;年龄与表面表现和深层表现均呈显著正相关,但与深层表现相关性更强;年龄与职业枯竭呈显著负相关,即年龄越长,越不易产生职业枯竭;婚姻状况与深层表现呈显著负相关,与职业枯竭呈显著正相关,即已婚者更多采用深层表现,且更不易产生职业枯竭。由于性别的差异,女性比男性更具有同理心,可能更容易采用深层表现的方式;随着工作经验的积累,年龄越长者处理业务的能力越强,更能理解和包容他人,同时自我调节能力提高,职业枯竭水平会相对较低;已婚者更易具有同理心,因而更多采用深层表现的方式,同时拥有更多社会支持,可能更不易产生职业枯竭。

本研究结果表明,控制人口统计学变量后,表面表现、深层表现对职业枯竭具有显著预测作用,即采用表面表现更易导致职业枯竭,采用深层表现更不易导致职业枯竭。Brotheridge和LeeHobfoll的资源保存理论(conservation of resource theory)认为:职业

枯竭的形成机制为资源的丧失^[8]。表面表现由于内心体验与外在表现不一致,减弱了自我真实感,需要付出更多的心理资源,去应对情绪失调,因而导致职业枯竭;深层表现由于在内心体验与外在表现之间有更多的一致性,并可从顾客方面获得良好的互动和回馈,可以提升个人成就感,反而是一种资源获得的过程,而更不易导致职业枯竭。马淑蕾的实验研究也表明^[9],表面表现的自我真实感要远远低于深层表现,因而更易导致职业枯竭。

参 考 文 献

- 1 刘晓明,王丽荣,金宏章,等. 职业压力影响中小学教师职业倦怠的作用机制研究. 中国临床心理学杂志,2008,16(5):537-539
- 2 侯祯,唐永,李永鑫. 法官工作倦怠与人格特征、心理控制源的关系. 中国临床心理学杂志,2008,16(4):397-398
- 3 Schutte N, Toppinen S, Kalimo R, et al. The factorial validity of the Maslach burnout inventory-general survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2000, 73(1): 53-56
- 4 Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Journal,1996, 21(1): 989-1010
- 5 李红菊,许燕,张宏宇. 情绪劳动研究的回顾与展望. 中国临床心理学杂志,2007,15(4):409-411
- 6 邬佩君. 第一线服务人员之情绪劳动的影响因素与其结果之关系:以银行行员为例. 台湾全国博硕士论文,2003
- 7 李超平,时勤. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响. 心理学报,2003,35(5):677-684
- 8 Brotheridge CM, Lee RT. Testing conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 2001. 57-67
- 9 马淑蕾,等. 情绪劳动:表层动作与深层动作,哪一种效果更好? 心理学报,2006,38(2):262-270

(收稿日期:2009-12-10)