

服务行业员工的人格特质、情绪劳动策略与心理健康的关系*

黄敏儿 吴钟琦 唐淦琦

(中山大学心理学系, 广州 510275)

摘要 研究采用问卷法, 抽取服务行业员工样本 357 份, 探讨人格特质(QZPS)、情绪劳动策略对心理健康的作用机制。结果显示: (1) 在 QZPS 中, 善良预测较少的表层动作, 较多的自动调节; 才干预测较多的深层加工; 行事风格预测较多自动调节; 情绪性预测较少的深层加工; 他人指向预测较少的表层调节, 较多的自动调节; 自我指向预测较多的深层调节; 事物指向预测较多的自动调节和深层加工, 较少的表层动作。(2) 表层劳动预测较差的心理健康, 深层劳动和自动调节预测较好的心理健康。(3) 表层动作在善良、他人指向与心理健康之间起显著中介作用, 深层加工在情绪性、才干、自我指向、事物指向与心理健康之间起显著中介作用。自动调节在善良、行事风格、事物指向与心理健康之间起显著的中介作用。(4) 外向性可直接作用于心理健康。研究显示, 外向性、善良、才干、行事风格、他人指向、自我指向、事物指向等 QZPS 特质高分者都比较容易适应服务行业, “情绪性”高分者从事服务行业工作将有较大的心理健康代价。另外, 从深层调节和自动调节角度开展心理健康培训、职业心理咨询及自我调节, 可增强员工对服务工作的适应性, 并促进心理健康。

关键词 人格特质(QZPS); 情绪劳动; 心理健康; 服务业

分类号 B849:C93; R395

1 前言

服务业的迅猛发展是我国改革开放三十年来一个重要社会变化。在服务行业中, 员工需要与顾客进行面对面的, 或声音上的交流互动, 提供适当的服务, 使顾客愉快地消费。他们不仅需要通过一定的脑力和体力的劳动完成工作任务, 还需要及时调整和管理自己的情绪, 努力与顾客保持良好关系。这就需要一定的情绪劳动。工作场合中, 员工的个性特点可能影响其情绪调节方式, 进而影响着他们的工作效率及身心适应。如果员工的个性特点可通过一定的情绪劳动策略, 影响了他们的情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感及工作满意感等心理健康多方面, 那么, 研究将可为服务行业人员招聘或心理健康培训提供一定的实证依据及理论

模型。

1.1 人格与心理健康

心理健康是一个综合复杂及多标准的概念, 可以从医学、心理学、社会学等多个角度界定。身心健康并非“全, 或无”的两个极点, 而是可向好或坏两极发展变化的连续体(维度)。心理健康标准包括: (1)行为上不偏离常态; (2)良好的社会互动, 和谐的人际关系; (3)有社会责任感, 对社会有贡献; (4)能够有效、成熟地应对和把握各种环境要求和压力, 心理和行为可以有效的工作; (5)对现实有效地知觉和正确的认知, 内心愉悦, 满意自尊, 不为抑郁焦虑等情绪障碍所困, 等等(黄敏儿, 1996)。Gross 和 Munoz (1995) 指出, 良好的情绪调节是心理健康的核心机制。如果情绪失调, 人们将难以有效和创造地工作, 难以维持双方满意的人际关系, 独处时

收稿日期: 2008-07-11

* 教育部人文社会科学一般项目成果(06JAXLX012)。

通讯作者: 黄敏儿, E-mail: edshme@mail.sysu.edu.cn

也难以孕育满意和丰富的内心体验。因此,员工在工作场合中的情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感及工作满意度等综合测量可以考虑为心理健康的多项量化指标。

人格反映着个体心理与行为的稳定性和整合性。作为各种心理功能的动力系统,人格特质也蕴含着一定的情绪调节机制,并影响着心理健康连续体向更好或更坏方向的发展。人格特质轮廓与特定职业的匹配关系,是职业心理学研究的重要课题。例如,A型性格、外倾、神经质等与职场健康有关(Miller, Griffin, & Hart, 1999)。A型性格容易产生更多的心理压力,罹患紧张性疾病(如焦虑、抑郁、心血管疾病)的概率高于B型性格(孙菲,王生,吴咏今,余善法,2003)。西方“大五”人格量表研究表明,内倾的心理障碍的概率高于外倾;情绪不稳定者(高神经质)的症状检出率高于情绪稳定者(低神经质)。而且,神经质可直接预测心理压力水平。药物依赖、酒精滥用或依赖、焦虑障碍等症状多与情绪不稳定、高内倾、高开放性、低亲和性、低尽责性等人格特质有密切关系(Miller et al., 1999)。

上述研究所涉及的人格特质(例如,A型性格、大五人格或EPQ人格特质)比较偏重生理,有较强的遗传基础。然而,决定个体持续稳定行为方式的特质必定接受其生存文化环境潜移默化的渗透和影响。在问卷测量的具体条目、人格概念及维度结构等方面,文化因素均有可能起作用。因此,人格特质的测量工具的编制应考虑相应本土文化的因素。王登峰和崔红(2004)采用形容词法并依据心理测量基本研究范式编制了具有本土化意义的中国人格量表(QZPS)。本土编制人格量表的主要特点是人格概念及测量的本土化。因此,采用本土编制人格量表研究相关问题将更有利于社会实践对研究结果的理解和应用。

研究表明,中国人的人格特质与身心健康指标之间存在显著的相关。其中,外向性、善良、处世态度可促进身心健康水平;行事风格、情绪性等抑制身心健康水平(崔红,王登峰,2007)。因此,研究考虑采用中国人格量表(QZPS)作为人格特质的测量工具,考察人格特质如何通过情绪劳动策略对服务行业员工的心理健康产生影响。

1.2 情绪劳动与心理健康

在服务行业中,员工需要与顾客进行较多的面对面的、或声音的交流。员工不仅要提供实质性的服务,还要符合组织的期望,对顾客表达积极情

绪,抑制消极情绪。Hochschild(1983)提出,情绪劳动为员工在工作环境中调整和管理自己的情绪所需要付出的努力。在情绪劳动过程中,员工通过恰当的情绪表达,使顾客将产生组织所期望的心理和行为。而且,员工不仅需要及时调整自己的情绪,还需要根据顾客的情绪反应,灵活地调整情绪劳动策略,维持某种适当的互动关系。情绪劳动实质上是员工在工作场合中的情绪调控。比较典型的情绪劳动策略有表层劳动和深层劳动(Hochschild, 1983)。表层劳动(或称表层加工)着重调控表情行为,如面部表情、动作姿势、声音语气和姿势等,起码从表面上符合组织需要的情绪展现规则。深层劳动(也可称深层加工)着重调整对工作环境及相关要求的认知,使个体内心认知加工与组织需要的工作情绪保持一致(Brotheridge & Grandey, 2002)。可见,为了符合工作要求,员工需要调整自己的情绪,从内在认知到外部表情。

工作场合中,除了表层劳动和深层劳动,还存在另一种情绪工作形式,即自动调节(automatic action)(Ashforth & Humphrey, 1993)。在自动调节中,员工自然、真实地表达工作环境中体验到的情绪,无需从认知上或表情行为上付出调控的努力。例如,护士看到受伤的儿童自然会产生同情而无须进行更多的情绪调控。自动调节将工作场合所期望的情绪与自己的情绪反应融合在一起,真实自然地体验和表现工作场合所需要的情绪。Dirfendorff, Croyle 和 Gosserand(2005)的研究指出,自动调节、深层调节、表层调节为三种不同类型的情绪劳动策略,并发展了一套情绪劳动策略量表,同时测量这三种情绪劳动策略。

情绪劳动如何影响心理健康及社会适应呢?早期研究表明,情绪劳动可预测职场压力水平和职业倦怠(Hochschild, 1983)。情绪劳动可导致更多的工作压力、倦怠以及心理不真实感,对员工心理健康存在一定的损害(Leidner, 1993; Pierce, 1995)。可是,情绪劳动对职场健康(如,工作满意度、情绪倦怠等)的影响,与员工实际采用的情绪劳动策略类型(即表层加工、深层加工、自动加工等)有关,这个问题值得进一步研究。

表层加工强调个体对环境的反应,需要较多的负情绪抑制,正情绪强化及伪装(Totterdell & Holman, 2003)。由于外在表达与内在真实感受不一致,表层加工可能使员工产生背离感,威胁自我真实感(Erickson & Wharton, 1997)。因此,表层劳动

会导致心理健康受损,或出现心身疾病。由于需要压抑真实感觉,尤其是负情绪的,表层加工可能引起更多的压力,导致更多的身体内部紧张,使生理及免疫系统功能下降(Brotheridge & Grandey, 2002)。表层加工与情绪枯竭呈正相关(Zapf, 2002; Brotheridge & Grandey, 2002; Totterdell & Holman, 2003),并减弱工作满意度(Totterdell & Holman, 2003; Pugliesi, 1999)。“自我不真实感”是情绪劳动影响心理健康的重要心理指标。当员工自然对待顾客的方式与企业要求的方式不一致时,会面临紧张,导致自我认同、自我不真实感等问题(Leidner, 1993)。Erickson 和 Wharton (1997)也指出,情绪劳动导致的不真实感可能加剧抑郁。可见,表层加工与不良的心理健康之间存在密切关系。

深层加工的作用可能积极一些。深层加工可以使个体体验更多与组织要求一致的情绪,以更积极的方式重新评价和理解那些使人产生挫折、愤怒、厌恶等情绪的负性事件,有时也包含一些对情绪事件的合理化(Kruml & Geddes, 1998)。目前关于深层加工对心理健康的确切作用还不能十分确定,不少研究显示它与情绪枯竭没有明显的相关性(Brotheridge & Grandey, 2002; Totterdell & Holman, 2003)。可是, Kruml 和 Geddes (1998)指出,深层劳动需要付出较多的情绪努力(emotional effort),并与情绪枯竭成正相关。Schaufeli 和 Enzmann (1998)也认为,过度地认同角色以满足工作需要也会增加情绪枯竭的风险。而且,深层加工与工作满意度的关系还缺少足够的研究支持(Grandy, 2000)。根据 Hochschild (1983)观点,它们之间应该是负相关。理由是,情绪调节水平会降低工作满意度。Totterdell 和 Holman (2003)的表明,深层加工对员工的幸福感(well-being)、工作满意度有负面影响。可是,在 马淑蕾和黄敏儿(2006)的研究中,深层劳动(与表层劳动比较)可激发更多的认知和生理能量,在工作绩效和自我真实感方面也会有更好的效果。

由于不需要太多的调控努力,自动调节比较像是情绪工作的自动化形式。表层劳动和深层劳动则更像是情绪劳动。Zapf (2002)认为,自动调节既能保持内心的一致,又能满足工作需要,而且不需要耗费太多生理与认知资源。自动调节越多,越有可能获得更好的效果。自动调节的效果可能比表层加工和深层加工更佳(Zapf, 2002)。但是,较少研究者将自动调节作为情绪劳动策略来研究。研究预测,自动调节对职场心理健康有积极作用。

1.3 人格特质与情绪劳动策略

人格是否影响情绪劳动?人格系统影响着个体行为方式和风格,对情绪劳动策略也会产生一定的作用。Weiss 和 Cropanzano (1996)的研究提出,情感性(affectivity)影响个体的情绪劳动特点。正情感较高者采用较少的表层加工,负情感较高者采用较多的表层加工。深层加工与情感性之间没有显著的相关。

Diefendorff 等人(2005)提出,“大五”人格中的“外倾”和“神经质”影响情绪调节的需要。“尽责”和“随和”影响情绪调节的意愿。换言之,高神经质者日常负情绪较多,调节负情绪的需要也较强。高外倾者日常正情绪较多,负情绪较少,调节(抑制)负情绪的需要也较弱。相对而言,高“尽责”和高“随和”者更愿意对自己的情绪进行一定的调整。可见,人格特质在一定程度上能影响个体所习惯采用的情绪劳动策略。高外倾者有较多的自动调节,较少的表层调节。高神经质者有较多的表层调节。“尽责”与表层加工之间有显著的正相关。“随和”与深层加工和自动加工之间有显著的正相关,与表层加工之间有显著的负相关。可见,“内倾”、“神经质”、“尽责”可预测较多的表层加工。“外倾”和“随和”预测较多的自动调节。同时,“随和”也可预测深层加工。总之,“随和”和“外倾”可预测较多的自动调节和深层调节,较少的表层调节,可能比较适合从事服务行业工作。

1.4 研究目的

上述研究表明,情绪劳动策略可能作为一系列中介因素,在人格与心理健康之间起作用。也就是说,人格特质影响了个体的情绪劳动策略,从而影响职场中心理健康变化。研究中,心理健康测量包括情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感及工作满意度等方面。研究将收集服务业在职员工的数据,探讨人格、情绪劳动与心理健康的作用相关机制。

研究目的:(1)采用中国人格量表(QZPS)测量人格变量,探讨适合从事服务行业的人格构成;(2)探讨情绪劳动策略(表层劳动、深层劳动、自动调节)在人格特质与职场心理健康之间的中介机制。研究假设(见图 1): (1)人格特质对情绪劳动策略有显著影响;(2)情绪劳动策略对心理健康不同方面具有显著影响。表层加工起消极作用;深层加工和自动调节起积极作用。(3)情绪劳动策略在人格与心理健康之间存在一定的中介作用。

研究将有助于回答以下问题:(1)在服务行业,

合适的人格特质有哪些? 换言之, 在员工招聘时, 需要考虑选择怎样的人格特质? 相比之下, 哪些特质为不太适合的? (2) 在服务业, 在职员工的心理健康促进培训及职业心理健康咨询中, 情绪劳动角度的培训和辅导应该如何开展? 这些培训和心理咨询该如何考虑员工的特质差异, 开展个性化的心理健康培训及辅导?

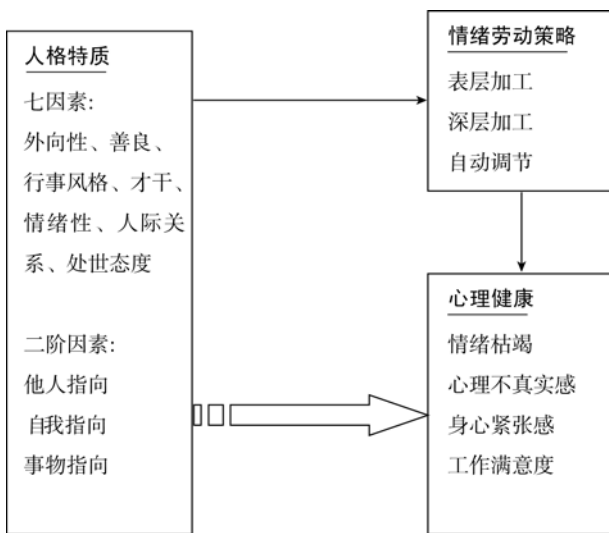


图 1 研究假设示意图

2 方法

2.1 研究样本

本研究主要以典型的服务行业员工为研究对象。被试是直接面对顾客的一线服务员, 接受调查的岗位涉及收银员、售货员、接待员、服务员、迎宾、门童、保安、主管、经理等。样本覆盖城市包括: 北京、广州、哈尔滨、深圳、杭州、长沙、南宁、湛江、济宁等。收集持续时间为 2007 年 2 月~2007 年 3 月。共回收问卷 371 份, 根据筛选标准: (1) 未完成问卷; (2) 胡乱作答问卷(连续出现 10 个或以上同一答案, 或有规律), 剔除无效问卷后剩余 357 份。其中, 男性占总样本的 25.5%, 女性占 74.5%; 平均年龄为 26.5 岁($SD=7.641$ 岁); 90% 以上都是高中/中专或本科/大专学历; 平均工作经验为 5.53 年($SD=6.07$ 年)。

研究招聘在校大学生利用假期回家期间在当地抽取具有一定经营规模的服务行业员工发放问卷收集数据。学生自愿参加数据收集工作, 无报酬。填写问卷的被试者可以获得 5 元的酬谢。

2.2 测量工具

中国人人格量表(QZPS) (王登峰, 崔红, 2004)。该量表由 180 个题目组成。量表测量 7 个

人格主因素及 18 个人格子因素。即, 外向性(活跃、合群、乐观)、善良(利他、诚信、重感情)、行事风格(严谨、自制、沉稳)、才干(决断、坚韧、机敏)、情绪性(耐性、爽直)、人际关系(宽和、热情)、处世态度(自信、淡泊)。另外, 还测量了 3 个二阶因素, 即, 他人指向、自我指向、事物指向。量表具有良好的信效度。

情绪劳动策略量表(Diefendorff et al., 2005)。量表由 14 个条目组成, 其中, 7 个条目测量表层加工, 5 个条目测量深层加工, 2 个条目是测量自动调节。量表采用 5 点量表评分(1=“从来不做”, 5=“总是做”)。探索性因素表明, 原量表可抽取 3 个因子, $KOM=0.801$, Bartlett 球形检验呈显著性($p<0.05$), 三个因子的累积解释变异为 51.07%; 表层劳动条目有 6 个条目的因子负荷值在 0.543~0.749 之间, 深层劳动策略有 4 个条目的因子负荷值在 0.487~0.808 之间; 自动调节的 2 个条目的因子负荷值在 0.648~0.809 之间。可是, 表层劳动第一题在因素分析中负荷在深层劳动因素上(负荷值为 0.764), 深层劳动第三题负荷在表层劳动因子上(负荷值为 0.448)。验证性因素分析结果显示, “表层加工”与“深层加工”因子之间通径系数为 0.28, “深层加工”与“自动调节”的因子间通径系数为 0.41, “表层加工”与“自动调节”之间是-0.4。三因素的验证性分析拟合指标($RMSEA = 0.096$, P-Value for Test of Close Fit = 0.00), 拟合没有达到理想要求。可见, 原量表中有 2 个条目不符合量表的理论设计。删除了上述 2 个不合理的条目后, 探索性因素分析可抽取 3 个因子, $KOM=0.803$, Bartlett 球形检验呈显著性($p<0.05$), 三个因子的累积解释变异为 54.47%; 表层劳动的 6 个条目在本因子的因子负荷值在 0.535~0.749 之间, 深层劳动策略的 4 个条目在本因子的因子负荷值在 0.558~0.665 之间; 自动调节中的 2 个条目在本因子的负荷值为 0.327 和 0.710。三个维度(表层、深层、自动)的验证性分析拟合指标($RMSEA = 0.073$, P-Value for Test of Close Fit = 0.00)。删除 2 个条目后, 表层加工、深层加工及自动加工的内部一致性信度(Cronbach's Alpha)分别为 0.789、0.639、0.513 ($n=357$)。信效度指标基本达标。修订后量表有 12 个条目, 其中, 6 个条目测量表层加工, 4 个条目测量深层加工, 2 个条目是测量自动调节。

情绪枯竭量表(Simpson & Stroh, 2004)。量表含 6 个条目。得分越高, 表示心理枯竭程度越强。在

本次研究数据中, 6 个条目与总分相关均在 0.535~0.653 之间, 内部一致性 α 系数为 0.835。探索性因素分析结果, Bartlett 球形检验显著, 说明变量间相关矩阵不为单位矩阵, 变量间具有相关性, 可以进行因素分析。KMO 统计量为 0.815, 说明变量相关较高, 用因子分析模型效果较好。取特征值大于 1 的主成分作为因子, 结果得到 1 个因子, 总变异解释量为 55.148%。6 个项目变量在因子上的载荷值在 0.674~0.780 之间, 聚合为一个因子, 符合量表的理论结构。

心理不真实感量表(Simpson & Stroh, 2004)。量表含 6 个条目, 得分越高表示心理真实感越差。本研究数据表明, 6 个条目的题总相关在 0.605~0.755 之间, 量表内部一致性信度为 0.892 ($n=357$)。探索性因素分析结果, Bartlett 球形检验显著, 说明变量间相关矩阵不为单位矩阵, 变量间具有相关性, 可以进行因素分析。KMO 统计量为 0.875, 说明变量相关较高, 用因子分析模型效果较好。取特征值大于 1 的主成分作为因子, 结果得到 1 个因子, 总变异解释量为 65.012%。6 个项目变量在因子上的载荷值在 0.716~0.842 之间, 聚合为一个因子, 符合量表的理论结构。

工作满意度量表(Cheng, Luh, & Guo, 2003)。该量表是中文版(台湾), 包括 5 个条目。本研究数据表明, 内部一致性信度系数为 0.811。

身心紧张量表(Siu, Spector, Cooper, & Lu, 2005)。量表是中文版(香港), 由 20 个条目组成, 其中 10 个条目测量生理紧张, 另外 10 个条目测量心理紧张。在本研究中, 生理紧张分量表的内部一致性信

度为 0.805, 心理紧张分量表的内部一致性信度为 0.898。

在上述量表中, “情绪劳动策略量表”、“心理枯竭量表”、“心理不真实量表”是英文量表的中文翻译版。在量表条目的翻译上, 研究者也谨慎地采取条目反译, 反复推敲, 力求准确翻译原文意义。而且, 研究采用本次研究数据重新分析了问卷的信度(例如, 内部一致性信度、题总相关)和结构效度(例如, 探索性因素分析和验证性因素分析)。删除了少数不符合理论设计的条目, 保证量表在理论构念与原量表一致。其它量表都是中文版量表, 信、效度上有一定的保证。

3 结果

3.1 QZPS 人格 7 因素与心理健康: 情绪劳动策略的中介作用

研究采用 Amos 16.0 统计软件检测 QZPS 的 7 个主要人格特质(外向性、情绪性、善良、行事风格、才干、人际关系、处事态度), 情绪劳动策略(表层动作、深层动作、自动调节), 心理健康多项指标(情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张、工作满意度)之间的作用路径, 及情绪劳动策略在人格与心理健康之间的中介作用。主要结果包括相关分析和路径分析。

相关分析, 即 7 个人格主因素、3 种情绪劳动、4 个心理健康指标之间的相关, 结果见表 1。其中, 才干与表层加工、才干与身心紧张感、处事态度与生活满意度没有显著相关($p>0.05$), 因此这些路径没有被纳入进一步的路径分析模型之中。

表 1 QZPS 人格 7 因素、情绪劳动策略与多项心理健康指标的相关

	外向性	善良	行事风格	才干	情绪性	人际关系	处事态度	表层加工	深层加工	自动加工
表层加工	-0.117*	-0.287**	-0.224**	-0.024	0.173**	-0.228**	-0.095	-	-	-
深层加工	0.166**	0.148**	0.149**	0.157**	-0.208**	0.169**	0.129*	-	-	-
自动加工	0.178**	0.280**	0.302**	0.114*	-0.209**	0.239**	0.107*	-	-	-
情绪枯竭	-0.367**	-0.334**	-0.347**	-0.154**	0.376**	-0.394**	-0.268**	0.345**	-0.176**	-0.245**
心理不真实感	-0.334**	0.350**	-0.390**	-0.106*	0.339**	0.368**	-0.231**	0.394**	-0.175**	-0.300**
身心紧张感	-0.504**	-0.374**	-0.320**	-0.026	0.421**	-0.485**	-0.274**	0.259**	-0.213**	-0.298**
工作满意度	0.167**	0.176**	0.261**	0.105*	-0.263**	0.196**	0.067	-0.149**	0.276**	0.207**

注: *表示 $p<0.05$, **表示 $p<0.01$

路径分析, 检验人格主因素与情绪劳动策略和心理健康指标, 情绪劳动策略与心理健康指标之间的作用路径是否达到显著的分析, 以及情绪劳动策略在人格主因素与心理健康指标间的中介作用。结

果见图 2~图 5。图中仅显示了所有达到显著水平的路径。主要结果: (1)情绪性与情绪劳动策略和心理健康指标的预测方向与其它 6 种人格特质的基本相反。具体为: 情绪性对深层劳动有负向预测, 并对

情绪枯竭(+)、身心紧张感(+)、工作满意度(-)存在显著预测。善良对表层加工有负向预测,对自动调节有显著正向预测。行事风格对自动调节有正向预测,同时,对情绪枯竭(-)、心理不真实感(-)、工作满意度(+)有显著预测。才干对深层加工有正向预测,并对身心紧张感有显著的负向预测。另外,外向性对情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感有直接的负向预测。人际关系和处事态度对身心紧张感也有直接的正向和负向预测。(2)表层加工对心理健康有负向预测,深层加工和自动调节对心理健康有正向预测。

在人格与心理健康之间,(1)表层加工在善良与情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感、工作满意度等心理健康指标之间的中介作用均达到显著水

平。通路系数表明,较高的善良特质通过较少的表层劳动对心理健康有显著的促进作用。(2)深层劳动在情绪性与情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感、工作满意度之间,同时,也在才干与心理不真实感、工作满意度之间,存在显著的中介效应。通路系数表明,情绪性特质通过较少的深层劳动为中介路径,不利于心理健康,才干特质则通过较多的深层劳动减少心理不真实感,增强工作满意度。(3)自动调节在善良与身心紧张感、行事风格与身心紧张感之间存在显著的中介效应。通路系数表明,善良和行事风格通过较多的自动调节为中介路径,减少身心紧张感。具体数据见图 2~图 5 标题下的文字说明。

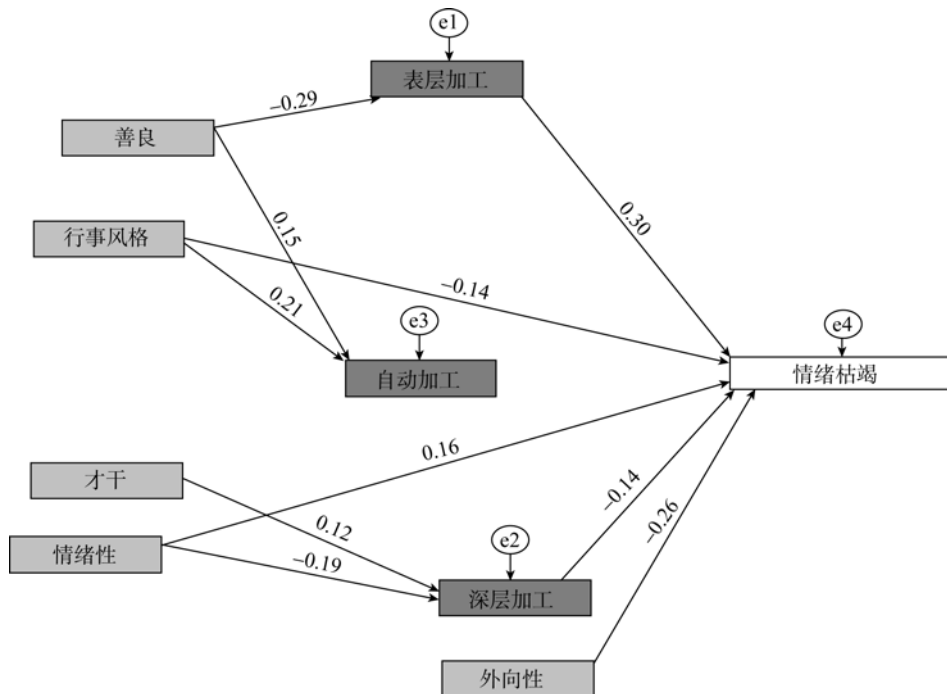


图 2 QZPS 人格 7 因素与情绪枯竭: 情绪劳动策略的中介效应

注: 图中仅标出路径系数达到统计显著水平($\alpha = 0.05$)的路径,下同。表层加工在善良与情绪枯竭之间存在完全中介效用(sobel test, $t = -4.16; p = 0.000$); 深层加工在情绪性与情绪枯竭之间存在部分中介作用(sobel test, $t = 2.31; p = 0.021$)。

3.2 QZPS 二阶因素与心理健康: 情绪劳动策略的中介效应

采用同样的方法检验 QZPS 二阶因素、情绪劳动策略、心理健康指标之间的作用路径及中介效应。表 2 为变量间的相关分析。图 6~图 9 为显著路径及中介效应图。主要结果:(1)他人指向,通过较少的表层劳动的完全中介,促进心理健康,包括较少的情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感,及较高的工作满意度。(2)事物指向和自我指

向,通过较多的深层劳动的部分中介机制,促进心理健康,包括较少的情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感,及较好的工作满意度。这两个二阶人格因素亦可直接预测较好的心理健康。事物指向通过较多的自动调节为中介,促进心理健康。(3)他人指向可预测较少的表层加工,较多的自动调节;自我指向可预测较多的深层加工;事物指向可预测较少的表层动作,较多的深层动作和自动调节。

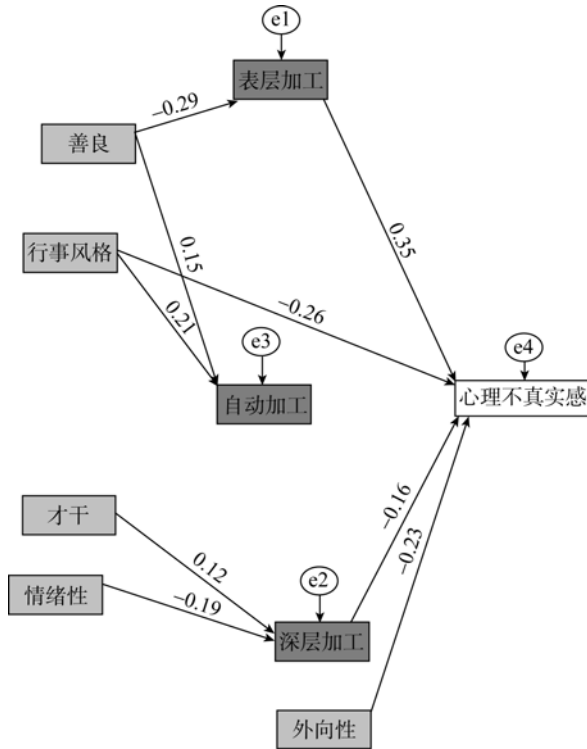


图3 QZPS 人格 7 因素与心理不真实感: 情绪劳动策略的中介效应

注: 以下三个中介作用路径达到显著水平, 即善良-表层加工-心理不真实感(sobel test, $t = -4.48$; $p = 0.000$), 才干-深层加工-心理不真实感(sobel test, $t = -2.04$; $p = 0.041$), 情绪性-深层加工-心理不真实感(sobel test, $t = 2.59$; $p = 0.010$), 且情绪劳动策略均起完全中介作用。

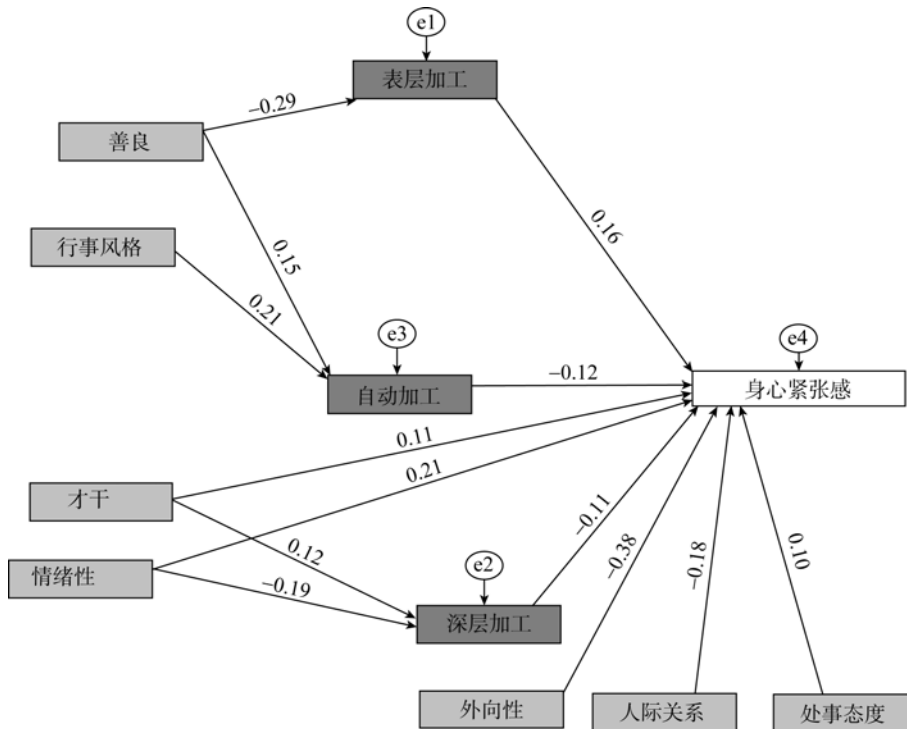


图4 QZPS 人格 7 因素与身心紧张: 情绪劳动策略的中介效应

注: 在以下四个路径中, 即善良-表层加工-身心紧张感(sobel test, $t = -3.02$; $p = 0.003$), 善良-自动加工-身心紧张感(sobel test, $t = -1.98$; $p = 0.048$), 行事风格-自动加工-身心紧张感(sobel test, $t = -2.23$; $p = 0.026$), 情绪性-深层加工-身心紧张感(sobel test, $t = 2.00$; $p = 0.045$), 其情绪劳动策略中介作用达到显著水平。而且, 前三个为完全中介效应, 后两个为部分中介效应。

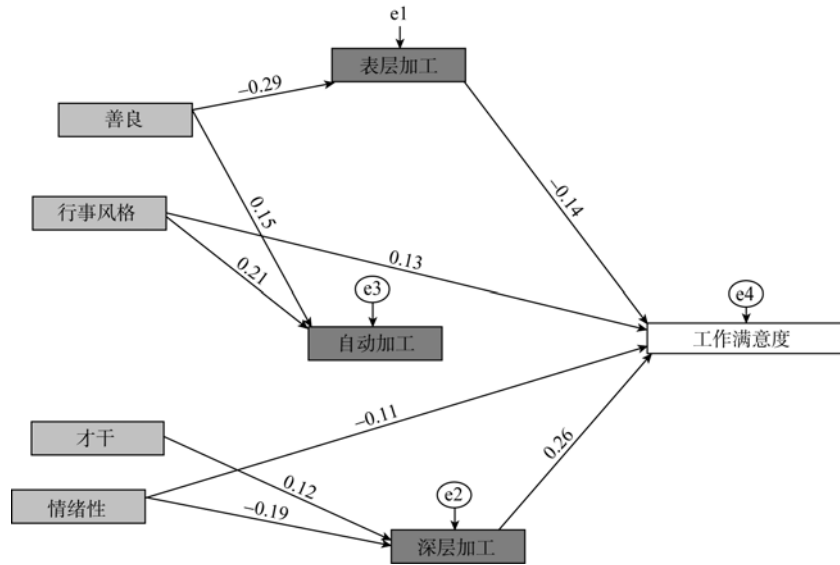


图 5 QZPS 人格 7 因素与工作满意度: 情绪劳动策略的中介效应

注: 三个路径, 即善良—表层加工—工作满意度(sobel test, $t = 2.55$; $p = 0.011$), 才干—深层加工—工作满意度 sobel test, $t = 2.25$; $p = 0.024$), 情绪性—深层加工—工作满意度(sobel test, $t = -3.05$; $p = 0.002$), 其情绪劳动策略中介作用达到显著水平。而且, 前两个为完全中介效应, 最后一个为部分中介效应。

表 2 QZPS 二阶因素、情绪劳动策略、心理健康多项指标的相关

	他人指向	自我指向	事物指向	表层加工	深层加工	自动加工
表层加工	-0.242**	-0.011	-0.198**	-	-	-
深层加工	0.106*	0.124*	0.233**	-	-	-
自动加工	0.220**	0.051	0.291**	-	-	-
情绪枯竭	-0.212**	-0.182**	-0.390**	0.345**	-0.176**	-0.245**
心理不真实感	-0.238**	-0.136**	-0.379**	0.394**	-0.175**	-0.300**
身心紧张感	-0.229**	-0.233**	-0.401**	0.259**	-0.213**	-0.298**
工作满意度	0.127*	0.042	0.277**	-0.149**	0.276**	0.207**

注: *表示 $p < 0.05$, **表示 $p < 0.01$

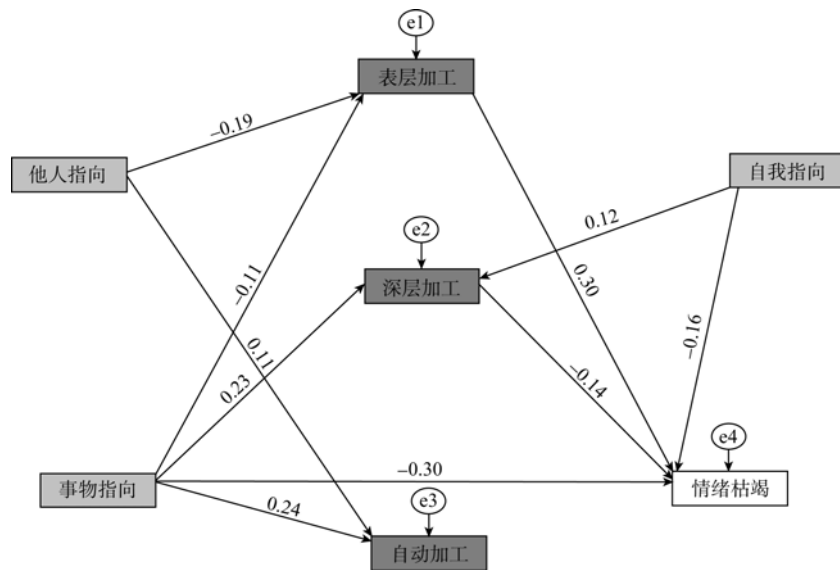


图 6 QZPS 二阶因素与情绪枯竭: 情绪劳动策略的中介效应

注: 其中有三个路径, 他人指向—表层加工—情绪枯竭(sobel test, $t = -3.16$, $p = 0.002$), 事物指向—表层加工—情绪枯竭(sobel test, $t = -2.00$, $p = 0.046$), 事物指向—深层加工—情绪枯竭(sobel test, $t = -2.49$, $p = 0.013$), 其情绪劳动策略中介作用达到显著水平。而且, 前一个是完全中介效应, 后两个为部分中介效应。

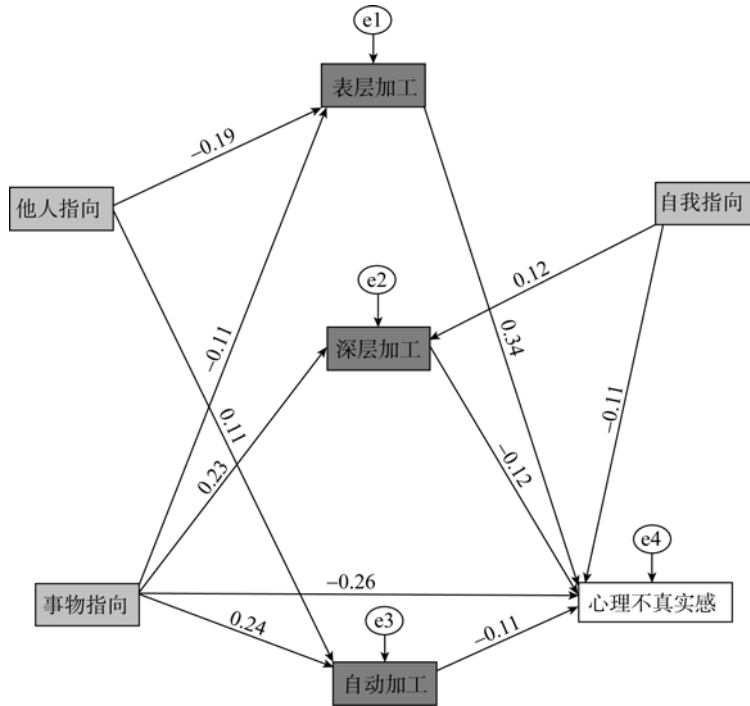


图 7 QZPS 二阶因素与心理不真实感: 情绪劳动策略的中介效应

注: 图中标出路径均为达到显著水平的预测路径, 下同。其中有四个路径, 他人指向—表层加工—心理不真实感(sobel test, $t = -3.23$, $p = 0.001$), 事物指向—表层加工—心理不真实感(sobel test, $t = -2.01$, $p = 0.044$), 事物指向—深层加工—心理不真实感(sobel test, $t = -2.28$, $p = 0.022$), 事物指向—自动加工—心理不真实感(sobel test, $t = -2.02$, $p = 0.043$), 其情绪劳动策略中介作用达到显著水平。而且, 前一个为完全中介, 后三个位部分中介。

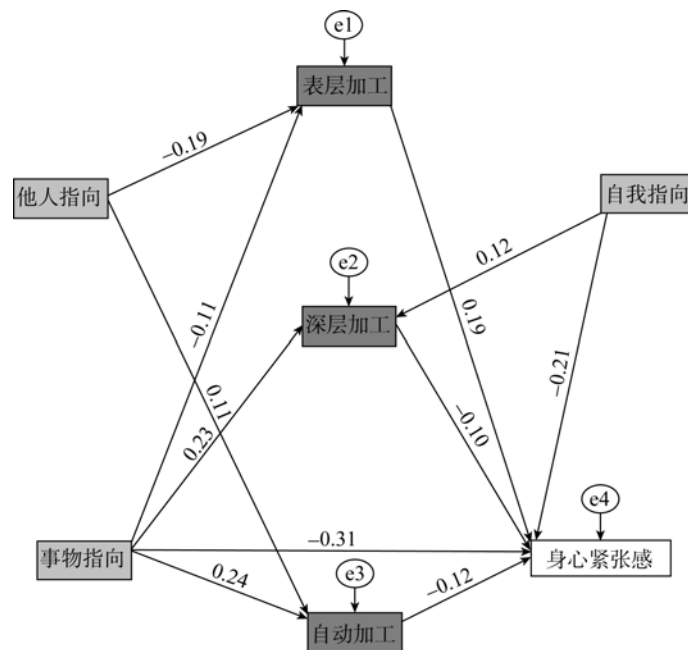


图 8 QZPS 二阶因素与身心紧张感: 情绪劳动策略的中介效应

注: 其中有二个路径, 他人指向—表层加工—身心紧张感(sobel test, $t = -2.68$, $p = 0.007$), 事物指向—深层加工—身心紧张感(sobel test, $t = -2.01$, $p = 0.044$), 其情绪劳动策略中介作用达到显著水平。前一个是完全中介, 后一个是部分中介。

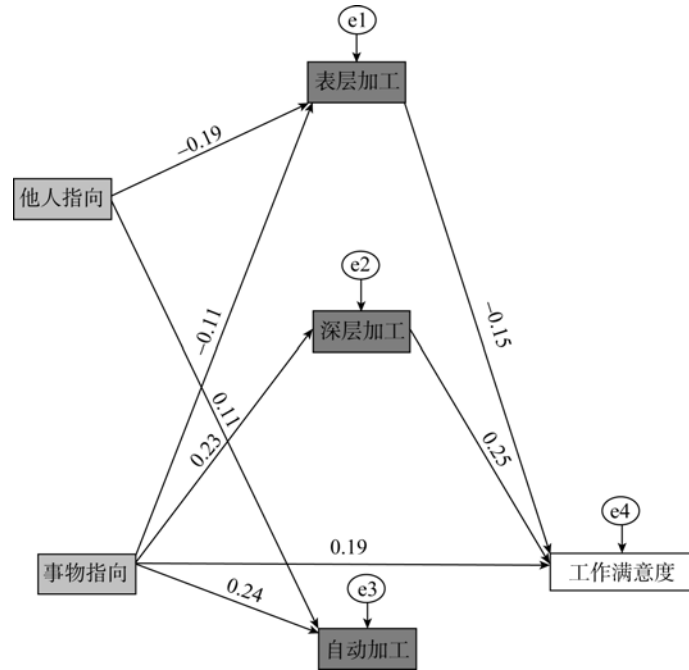


图9 QZPS 二阶因素与工作满意度: 情绪劳动策略的中介效应

注: 其中有二个路径, 他人指向—表层动作—工作满意度(sobel test, $t = 2.34, p = 0.019$), 事物指向—深层动作—工作满意度(sobel test, $t = 3.50, p = 0.000$), 其情绪劳动策略中介作用达到显著水平。而且, 第一个为完全中介, 第二个为部分中介。

4 讨论

研究着重探讨服务行业企业员工的人格特质、情绪劳动策略与工作环境中的心理健康状况的关系及可能的作用机制, 期望可以进一步确定适合服务行业的人格特质, 及情绪劳动策略在其中的中介作用机制。以下是人格特质、情绪劳动策略及身心健康之间关系的讨论。

4.1 人格与情绪劳动策略

研究假设, 人格特质对情绪劳动策略有显著影响。而且, 不同人格特质所预测的情绪劳动策略具有一定的特异性。结果基本上支持这个假设。

在 QZPS 主因素中, 善良、才干、行事风格、情绪性与情绪劳动策略有着很密切关联。(1)善良、才干、行事风格对情绪劳动策略的作用方向相对一致。善良预测较少的表层动作(通径系数为-0.29), 较多的自动调节(通径系数为 0.15); 行事风格预测较多的自动调节(通径系数为 0.21); 才干预测较多的深层加工(通径系数为 0.12)。在 QZPS 中, 善良特指利他、诚信、重感情等行为方式, 高善良者重视他人感情, 因此比较容易产生自动调节, 较少表层动作, 友好的待客态度自然产生, 不需要做表面动作。行事风格包含严谨、自制、沉稳的含义, 与大五人格中的责任心类似, 高分者自控较好, 因此,

在服务工作中也比较容易采取自动调节, 对待顾客自然友好。才干代表决断、坚韧和机敏, 高分者有较强的工作能力, 因此, 容易形成较多的深层加工。(2)与上述特质的预测方向不同, 情绪性可预测较少的深层加工。这个显著路径在多个因变量作用模型分析中重复出现。“情绪性”含“耐性”和“爽直”两个子因素。高分代表高爽直、低耐性。高分者情绪急躁、冲动、不掩饰, 与“神经质”类似。从路径分析结果看, “情绪性”预测难以依据组织要求, 从认识上理解和接受企业所需要的服务规则。“情绪性”与以往研究中的负情感性和大五人格中的神经质有密切联系, 尽管在特质内容上存在着文化定义上的差异。已有研究表明, 负情感和神经质可以预测较多采用表层劳动(Diefendorff et al., 2005; Weiss & Cropanzano, 1996), 与本研究基本一致。可见, 诸如“情绪性”、“负情感”及“神经质”等, 因特质上有较强负情绪、不稳定、冲动、不掩饰等倾向, 不太容易在工作岗位上展现热情愉悦的服务态度。

二阶因素对情绪劳动策略的预测方向一致。他人指向预测较少的表层动作(通径系数为: -0.19), 较多的自动调节(通径系数为: 0.11); 自我指向预测较多的深层加工(通径系数为: 0.12); 事物指向预测较少的表层动作(通径系数为: -0.11), 较多的深层加工(通径系数为: 0.23)和自动调节(通径系数为:

0.24)。在 QZPS 中,他人指向反映个体对待他人的行为特点,高分表明对人友好、言行一致、重感情,在人际交往中主动、活跃、成熟、决断的特点。自我指向反映自我特点,高分表明积极、乐观、勇于进取、追求卓越的人生态度,以及随和、友好、自我克制的特点。事物指向反映做事原则,高分表明稳重平和、委婉含蓄、受人欢迎以及做事坚定认真的特点(王登峰,崔红,2004)。总之,二阶因素对情绪劳动的预测方向基本上是较多深层加工和自动调节,较少的表层动作,尽管三者之间存在差异。说明这三个二阶因素可反映个体是否容易协调个人与工作环境的程度。高分者较容易采用比较恰当和谐的方式调整自己与情境需要的差距。

4.2 情绪劳动策略与心理健康

结果显示,表层加工一致地预测较差的心理健康,包括较高的情绪枯竭(通径系数:0.30)、心理不真实感(通径系数:0.34~0.35)、身心紧张感(通径系数:0.16~0.19)及较低的工作满意度(通径系数:-0.14~-0.15)。表层劳动需要员工对自己的实际情绪进行不同程度的伪装、控制,尤其需要压抑负情绪。因此,较多地采用表层劳动策略调节情绪将引起身体内部的紧张和心理紧张,导致情绪枯竭,对工作的满意度下降。由于需要表达与真实情感不一致的情绪,长时间的表层劳动会让个体产生强烈的不真实感。结果与假设抑制,也与前人研究基本一致。

深层加工一致地预测较好的心理健康状况,包括较低的情绪枯竭(通径系数:-0.14)、心理不真实感(通径系数:-0.12~0.16)、身心紧张感(通径系数:-0.10~-0.11),以及较高的工作满意度(通径系数:0.25~0.26)。结果符合研究假设。可是,有研究对此持不同观点。与此不一致的研究认为,深层劳动强调员工在认知上与企业所要求的情绪表达一致性,需要员工对企业角色有更多的相符和认同。因此,员工需要付出更多的情绪调节努力和心理能量,进而对工作满意度、幸福感及更多的心理健康指标有负面预测,并与情绪枯竭有正相关(Totterdel & Holman,2003; Schaufeli & Enzmann, 1998)。但从另一个角度分析,深层加工可以增强个体内心和谐,减少冲突。而且,深层加工符合组织对员工的表情管理要求,对员工更好地工作是有帮助的。尽管需要员工付出更多的努力,在认知上对服务工作做更多的加工和必要的调整,其工作结果是积极,因此可促进心理健康。另外,文化差异或许可以对这个

结果有更深层多的解释。中国文化,尤其是儒家文化,比较注重他人和社会群体对个体的接纳、认可。获得他人/社会认可的动机将促进深层劳动的积极效应。尽管深层劳动需要员工付出更多的认知加工及心理资源,其结果不仅可帮助员工更好地工作,符合工作环境的需要,帮助获得更多社会认可。因此,深层加工显著预测工作环境中的心理健康是可理解的。

自动调节对四个心理健康指标预测相对较弱,仅显著预测较弱的身心紧张感(通径系数:-0.12)和心理不真实感(通径系数:-0.11)。自动调节不需要伪装、压抑,也不会消耗太多生理与心理能量,因此,这种情绪工作方式比较容易让员工维持较好的真实感,较低身心紧张。

总之,表层加工预测较差的心理健康,而深层加工和自动加工却一致地预测较好的心理健康。看起来,深层加工与自动调节对心理健康的影响比较接近。然而,深层加工与自动调节实质上存在一定的差异。深层加工强调员工从认知上与组织要求的表情展现原则(良好的服务态度)一致和协调。这需要较多的心理上的努力,例如,从顾客角度考虑,多考虑工作环境中的积极因素等,从而维持组织需要的服务性情绪状态。自动调节则反映员工在工作中自然、真实地体验和表达在工作环境需要的情绪。例如,售货员对顾客的恰到好处的服务和照顾,护士对病人油然而生的同情,教师对学生发自内心的热情关心和亲切教导。在服务行业,自动调节反映了员工对顾客所展现自然的兴趣和愉悦及油然而生的礼貌和相应的服务及照顾。研究结果显示,深层加工预测较低的情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感,而自动调节仅显著预测较低的身心紧张感和心理不真实感。另外,深层加工可预测较好的工作满意度,而自动调节则没有能预测较好的工作满意度。

4.3 从人格特质到心理健康:情绪劳动策略的中介作用

中介路径结果显示,情绪劳动策略在人格与心理健康之间起显著中介作用,具体路径如下:

表层动作的中介路径:善良和他人指向都完全通过较少的表层动作为中介路径促进心理健康,包括较少的情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感,以及较高的工作满意度。换言之,在工作环境中,善良与他人指向高分者较少采用表层动作,因此,有较低的情绪枯竭、心理真实感、身心紧张感,较高

的工作满意度。因此,在员工招聘中,为了员工更好地适应服务岗位工作,避免出现情绪枯竭、心理不真实感、身心紧张感,提高工作满意度,可考虑多录用善良、他人指向高分者。

深层加工的中介作用:在情绪性、才干、自我指向、事物指向与心理健康指标之间,深层调节的中介作用达到显著。在这些中介路径中,有的是部分中介,有的完全中介。情绪性通过较少的深层加工为中介路径不利于心理健康。才干、自我指向、事物指向则通过较多的深层加工促进心理健康。因此,在员工招聘时,为了员工更好适应服务岗位,促进心理健康,可多考虑才干、自我指向、事物指向高分候选人,同时留意回避情绪性高分的候选人。

自动调节的中介作用:在善良与身心紧张感、行事风格与身心紧张感,事物指向与心理不真实感之间,自动调节的中介效应显著。善良、行事风格、事物指向都通过较多的自动调节为中介路径,减少身心紧张感和心理不真实感。因此,在员工招聘中,可多考虑录用善良、行事风格、事物指向高分者。

一个值得注意的结果,善良、情绪性通过情绪劳动为中介对多项心理健康指标产生广泛作用。从善良-情绪劳动-心理健康,存在 5 个达到显著的中介路径。从情绪性-情绪劳动-心理健康,存在 4 个显著的中介路径。可见,在服务行业,善良(利他、诚信、重感情)和情绪性(爽直、耐性)这两个人格因素可以显著地影响情绪劳动策略,从而促进或削弱员工的心理健康。当然,爽直的作用是负的,耐性的作用是正的。

研究还发现,外向性没有经过情绪劳动中介而对心理健康指标产生了直接作用。达到显著的路径外向性到情绪枯竭(通径系数: -0.26)、心理不真实感(通径系数: -0.23)、身心紧张感(通径系数: -0.38)。通径系数都比较大,说明之间存在很强的关联。在 QZPS 中,外向性包括合群、活跃和正情绪,与大五人格和 EPQ 中的外倾特质接近。一般认为,高神经质和高内倾与心理障碍及身心疾病有密切的关系(Miller et al., 1999)。

研究与已有研究基本一致性。崔红和王登峰(2005)的研究表明, QZPS 人格维度中,除了行事风格,其它因素都与 SCL-90 的部分因子存在显著相关,并指出,大多数人格特质与心身症状存在负相关,说明这些人格特质有助于维持良好的身心健康。另外,以 QZPS 为测量工具,发现分裂症病人

在外向性(合群)、善良(利他、重感情)、行事风格(严谨、自制)、人际关系(宽和)等人格因素上显著低于健康对照组(童永胜, 2005)。

因此,在员工招聘中,善良、外向高分者比较适合人际交流较多,需要工作态度热情友好的服务行业工作。才干、行事风格可以适当考虑。情绪性高分者需要特别留意回避。另外, 3 个二阶因素亦可作为考虑。

5 研究结论、意义及局限

研究表明,在服务行业:(1)在 QZPS 中,善良预测较少的表层动作,较多的自动调节;才干预测较多的深层加工;行事风格可预测较多自动调节;情绪性可预测较少的深层加工;他人指向预测较少的表层调节,较多的自动调节;自我指向预测较多的深层调节;事物指向预测较多的自动调节和深层加工,较少的表层动作。(2)表层劳动预测对较差的心理健康,深层劳动和自动调节预测较好的心理健康。(3)表层动作在善良、他人指向与心理健康之间起显著中介作用,深层加工在情绪性、才干、自我指向、事物指向与心理健康之间起显著中介作用。自动调节在善良、行事风格、事物指向与心理健康之间起显著的中介作用。(4)外向性可直接作用于心理健康。因此,在 QZPS 中,善良、才干、行事风格、外向性及 3 个二阶因素高分者可考虑为比较适合从事服务工作的个人因素,情绪性高分者则可以考虑为不容易适应包含较多情绪劳动的服务岗位。表层动作、深层加工及自动调节在人格与心理健康之间的中介效应可以为服务业心理健康培训、咨询及自我调节提供开展干预的研究依据。

研究意义:(1)人才测评方面。在服务行业,一般要求员工有好的服务态度,需要员工有比较多情绪劳动。如果员工在工作环境中可以比较容易地采用“自动调节”或“深层调节”,则预测可较好地适应服务工作的需要,弥补和缓冲情绪劳动所引起的心理付出,较好地维持心理健康。在 QZPS 的人格测量中,善良、才干、行事风格、情绪性、事物指向、他人指向、自我指向等特质都可通过情绪劳动策略为中介促进或减弱心理健康,另外,外向性可直接影响心理健康。因此,这些特质在人才测评及招聘考虑时具有重要的参考价值。具体地说,善良、外向性、才干、行事风格、事物指向、他人指向、自我指向等高分者,比较容易在工作中采用较多地自动调节、深层加工,较少采用表层动作,自觉依据

工作环境要求调节情绪, 从而比较容易适应服务行业工作, 维持良好的心理健康。另外, 情绪性高分者, 他们性格爽直, 耐性较差, 在工作中比较容易采用较多的表层劳动、比较少的自动调节和深层加工, 比较难适应服务工作所要求情绪劳动, 较容易出现情绪枯竭, 心理真实感减弱, 身心紧张感增强, 工作满意度下降等不健康状态。那么, 在服务行业招聘员工时, 可以进行相应的测量和筛选, 考虑这些特质与工作的适应性。(2)员工心理健康培训、心理咨询及自我调节。可以考虑从深层调节和自动调节方面的加强培训和提供心理指导与咨询, 使员工了解、熟悉并习惯采用这些情绪劳动策略适应工作环境, 维持较好的工作状态和心理健康状态。另外, 也可以参考中介分析的研究结果, 顺应相应的人格类型来开展情绪劳动的心理培训及健康咨询指导。例如, 对于可以通过较少表层动作, 较多深层加工和自动调节为中介路径促进心理健康的人格因素, 如善良、才干、行事风格、事物指向、他人指向、自我指向等, 可以考虑增强从自动调节和深层调节角度开展心理培训和咨询辅导。在顺应与人格他们的情绪调节习惯, 将得到更好的培训效果。“情绪性”通过较少的深层加工为中介削弱心理健康。所以, 对于“情绪性”较高的员工, 在培训或心理调整方面若着重增强自动调节, 在职场健康方面将有较好的改善。

研究局限: 首先, 研究采用问卷法要求被试者进行回顾性的判断, 所得结果与被试的真实情绪体验、情绪劳动策略的运用可能存在一定的偏差。有研究指出, 这种主观报告法的准确性受情景记忆和语义记忆的严重影响(Robinson & Clore, 2002)。可以考虑采用“实时评估方法”, 进一步揭示变量间的内在联系, 及随时间变化的细节特点。其次, 本研究采用的是横向研究的方法。这个方法的局限性在于它不利于研究情绪劳动策略与长期健康结果的关系, 如长期工作压力和紧张导致的生理功能紊乱和抑郁情绪。因此, 进一步研究亦可考虑增加纵向研究, 有利于得到更有多的数据深入研究情绪劳动对员工身心健康水平的作用。研究采用了多个英文版问卷, 尽管在翻译过程中力求准确, 而且, 这些问卷工具在研究中具有一定的信效度。但是, 是否完全本土化可能还是值得进一步探讨的问题。另外, 5个问卷共计51个条目, 研究样本是357人。样本数是条目数的7倍。样本量不算很大, 这也是研究的一个局限。

参 考 文 献

- Ashforth, B. E. , & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Cheng, Y. , Luh, W. M. , & Guo, Y. L. (2003). Reliability and validity of the Chinese version of the Job Content Questionnaire in Taiwanese workers. *International Journal of Behavioral Medicine*, 10 (1), 15-30.
- Cui, H., & Wang, D. F. (2007). Personality of Chinese and mental health. *Advanced in Psychological Science*, 15(2), 234-240.
- [崔红, 王登峰. (2007). 中国人的人格与心理健康. *心理科学进展*, 15(2), 234-240.]
- Cui, H. , & Wang, D. F. (2005). Correlations and Regressions Between Personality Dimensions and Psychosomatic Symptom in Healthy Population. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 13(3), 298-300.
- [崔红, 王登峰. (2005). 一般人群中人格维度与心身症状的相关研究. *中国临床心理学杂志*, 13(3), 298-300.]
- Diefendorff, J. M. , Croyle, M. H. , & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Erickson, R. J. , & Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and depression: Assessing the consequences of interactive service work. *Work and Occupations*, 24(2), 188-213.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Gross, J.J. , & Munoz, R. F. (1995). Emotion regulation and mental health. *American Psychological Association*. D12.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley: University of California Press.
- Huang, M. (1996). On the concept of self-esteem. *Journal of Guangzhou Teacher's College (Social Science Edition)*, 2, 38-43.
- [黄敏儿. (1996). 自尊的本质. *广州师院学报社科版*, 2, 38-43.]
- Kruml, S. M. , & Geddes, D. (1998). *Catching fire without burning out: is there an ideal way to perform emotional labor?* Paper presented at the 1st Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego, CA.
- Leidner, R. (1993). *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: University of California Press.
- Ma, S. , & Huang, M. (2006). Emotional labor: deep action and surface action, which one is better? *Acta Psychologica Sinica*, 38(2), 262-270.
- [马淑蕾, 黄敏儿. (2006). 情绪劳动: 表层劳动与深层劳动, 哪一种效果更好? *心理学报*, 38(2), 262-270.]
- Miller, R. L. , Griffin, M. A. , & Hart, P. M. (1999). Personality and organizational health: The role of conscientiousness. *Work and Stress*, 13(1), 7-19.
- Pierce, J. L. (1995). *Gender trials: Emotional lives in contemporary law firms*. Berkeley: University of California Press.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2 SI), 125-154.

- Robinson, M. D., & Clore, G. L. (2002). Belief and feeling: evidence for an accessibility model of emotional self-report. *Psychological Bulletin*, *128*, 934–960.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Simpson, P. A., & Stroh, L. K. (2004). Gender differences: emotional expression and feelings of personal inauthenticity. *Journal of Applied Psychology*, *89*(4), 715–721.
- Siu, O. L., Spector, P. E., Cooper, C. L., & Lu, C. Q. (2005). Work stress, self-efficacy, Chinese work values and work well-being in HongKong and Beijing. *International Journal of Stress Management*, *12*(3), 274–288.
- Sun, F., Wang, S., Wu, Y. J., & Yu, S. F. (2003). Relationship of traits, occupational stress and health of workers. *Medical Science of Chinese Behaviors*, *4*, 436–438.
- [孙菲, 王生, 吴咏今, 余善法. (2003). 人格特质与职业紧张及工人健康关系的初步探讨. *中国行为医学科学*, *12*(4), 436–438.]
- Tong, Y. S. (2005). *Influence of personality, coping style on mental syndromes and social dysfunction in schizophrenia*. Unpublished Doctorial Dissertation. Department of Psychology, Peking University.
- [童永胜. (2005). 精神分裂症患者的人格、应对方式对精神症状和社会功能缺陷的影响. 北京大学心理学系博士学位论文]
- Totterdell, P. & Holman, D. (2003). Emotion Regulation in customer service roles: testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *8*(1), 55–73.
- Wang, D. F., & Cui, H. (2004). Reliabilities and validities of the Chinese Personality Scale (in Chinese). *Acta Psychologica Sinica*, *36*(3), 347–358.
- [王登峰, 崔红. (2004). 中国人人格量表的信度与效度. *心理学报*, *36*(3), 347–358.]
- Weiss, H., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, *15*, 1–74
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, *12*, 237–268.

How Does Personality Relate to Mental Health in Service Industry Setting? The Mediating Effects of Emotional Labor Strategies

HUANG Min-Er; WU Zhong-Qi; TANG Gan-Qi

(Department of Psychology, Sun Yat-Sen University, Guangzhou, 510275, China)

Abstract

The study investigated the correlations between personality traits, emotional labor strategies and mental health in service industry settings. Substantial literature has suggested that there is a significant relation between personality traits (e.g., extraversion, neuroticism) and mental health. However, personality traits are associated with emotional labor—that is, emotion regulation in workplace. Emotional labor strategies include surface action, deep action, and autonomic action, and they also have different effects on mental health. The present study examined the mediating effects of emotional labor strategies upon personality traits and mental health in a group of employees from service industry settings.

357 employees recruiting from nine local industry settings took part in the current study. All of them were administered with a set of questionnaires assessing personality by the QZPS Chinese Personality Scale (Wang & Cui, 2004), measuring emotional labor strategies by Scale of Emotional Labor (Diefendorff, Croyle, and Gosserand, 2005). Measurement of mental health indexes included Emotional Exhaustion Scale (Simpson & Stroh, 2004), Psychological Inauthenticity Scale (Simpson & Stroh, 2004), and Scale of Physical & Psychological Strain (Siu, Spector, Cooper, & Lu, 2005).

A series of path analyses were conducted to test 1) the relations between traits, emotional labor strategies, and mental health state in multiple indexes, and 2) the mediation of emotional labor strategies upon the traits and mental health indexes. Results demonstrated that: (1) in QZPS, Kindness predicted less surface acting, and more autonomic regulation; Capability predicted better deep-acting; Working style predicted more autonomic regulation. Emotionality predicted less deep action; Others-orientation predicted less surface-acting and more autonomic regulation, Self-orientation predicted more deep-acting; Object-orientation predicted more deep and

autonomic regulation, and less surface-acting; (2) surface action predicted worse mental health and deep action and autonomic action predicted better mental health; (3) surface-acting mediated the effects of traits (kindness, and others-orientation) upon mental health, deep-acting mediated the effects of traits (emotionality, capability, self-orientation, and object-orientation) upon mental health, and autonomic regulation mediated the effects of traits (kindness, working style, and object-orientation) upon mental health; and (4) extraversion predicted better mental health directly.

The results indicated that people with higher scores on Extraversion, Kindness, Capability, Working style, Object-orientation, Self- and Others-Orientation could be considered as better candidates working in service industry settings. Candidates with a higher score on Emotionality could be regarded as a less adaptive one at the working situation. Professional psychological training and psychological counseling for employees working in service industry settings should focus on how to facilitate more autonomic action and deep action so as to maintain and improve mental health. The present study provided evidences for potential applications in personnel assessment, recruitment, and occupational health improvement in service industry settings.

Key words QZPS Chinese Personality Scale; emotional labor; mental health; service industry settings