

# 假如信任反复无常:感知上级信任波动性 以及工作负荷与同理心的影响研究

王红丽,王颖斌

(华南理工大学工商管理学院,广东广州510640)

**摘要:**以往信任研究忽略了重要一点:下级很有可能在一段时间内感知到来自上级的信任是波动的,即信任随时间变化存在波动性特征,且个体在感知信任稳定性方面也存在差异。文章引入感知信任波动性概念,借助不确定性管理理论,探讨感知信任波动性对下级状态感恩、工作压力以及工作投入的影响,并检验了工作负荷与同理心的调节作用。通过连续7个工作日的日志研究法问卷调研,研究发现:工作负荷对感知信任波动性与下级状态感恩、工作压力和工作负荷关系的调节效应假设未得到支持;同理心的调节效应得到了部分支持,其中同理心缓解了员工感知信息透露波动性对工作压力的负面影响;增强了员工感知依赖波动性对状态感恩的负面影响;增强了员工感知依赖波动性对工作投入的负面影响。研究结果进一步对“下级感知上级信任波动性可能产生何种结果,以及组织情境和个人特质如何影响这种结果”提供了基于时间波动性的解释,也使管理者真正清楚“信任作为一种策略用于管理员工,当其存在波动性时,如何进一步引发不确定性管理问题”。

**关键词:**感知信任波动性;工作负荷;同理心;日志研究法

**中图分类号:**F270.7 **文献标志码:**A **文章编号:**1000-2154(2020)06-0028-19

**DOI:**10.14134/j.cnki.cn33-1336/f.2020.06.003

## If Trust Is Variable: Research on the Variability of Feeling Trusted from the Superior and the Impact of Workload and Empathy

WANG Hongli, WANG Yingbin

(School of Business Administration, South China University of Technology, Guangzhou 510640, China)

**Abstract:** Feeling trusted by the superior is absolutely a recognition and encouragement for the subordinate, and it is an important antecedent of stimulating employees' work attitudes and behaviors. However, previous trust researches neglected a very important point that, the subordinate is likely to experience the variable trust from the superior during a period of time. That is, trust is variable over time, and individuals also have differences in perceived trust stability. Based on Uncertainty Management Theory, this paper introduces the concept of Feeling Trusted Variability, and examines the impact of feeling trusted variability on state gratitude,

**收稿日期:**2020-02-09

**基金项目:**国家自然科学基金面上项目“持续被信任的代价:‘时间窗’视角下员工持续被信任形成过程、负面影响效应及对策研究”(71872066);广东省自然科学基金项目“感恩转瞬即逝:状态感恩的前因、后果及边界条件研究”(2020A151501943);教育部人文社会科学一般项目“被信任的后遗症:本土‘不得不’视角下员工感知被信任的消极面及‘去私人化’对策研究”(Y9180140);广州市社会科学羊城学人项目“开放型经济新体制下新型研发组织的创新能力评估及绩效指标构建——以广州市为例”(2019GZQN10);广东省哲学社会科学规划专项项目“支持深圳加快构建与国际接轨的开放型经济新体制研究”(GD20SQ32)

**作者简介:**王红丽,女,教授,博士生导师,管理学博士,主要从事组织中的信任不对称、肮脏工作和员工主动性等研究;王颖斌,女,博士研究生,主要从事组织中的信任不对称、肮脏工作等研究。

work stress and work engagement, and the moderator role of workload and empathy. With the daily-dairy questionnaire survey and data analysis in seven consecutive working days, this paper verifies the moderating effects of empathy, and the results suggest that: empathy relieves the negative impact of perceived information disclosure variability on work stress; empathy strengthens the negative impact of perceived reliance variability on state gratitude; and empathy strengthens the negative impact of perceived reliance variability on work engagement. Results of this study further provide an explanation for the result of subordinate perception of supervisor's trust variability based on time variability, and how organizational context and personal traits affect these outcomes. It also keeps managers conscious of the probability of further uncertainty management issues when trust is variable as a strategy to manage employees.

**Key words:** feeling trusted variability; workload; empathy; daily-dairy research

## 一、引言

上级为何总是“猜不透”,这是职场员工普遍面临的一大困惑。员工似乎都有这样的体验:前几天上级刚将一项任务全权委托给你,并保证执行过程绝不干涉,隔天却突然要求详细汇报进度;昨天上级还向你袒露心声,甚至与你分享一些私密信息,今天却突然转变态度斥责你“不应该多管闲事”。上级态度阴晴不定,以致下属感知的信任和不信任交替变换、反复无常。

对于类似问题, Matta 等<sup>[1]</sup>曾进行过一项操纵实验。实验选择两名员工,要求他们一周中每日对感知到的上级信任水平评估一次。感知上级信任水平由1到5逐渐递增,其中“1”代表“我认为上级十分不信任我”,“5”代表“我认为上级非常信任我”。其中一名员工在一周之内每天都被上级以相同且适中的信任水平对待,那么该员工在每日评分中会几乎一致地选择“3”;而另外一名员工在一周之内感受到的上级信任是极端波动的,有一半时间感觉上级十分信任自己,另一半时间则感觉上级极度不信任自己,那么该员工在每日评价中会交替选择“1”和“5”。实验结束,统计结果显示两名员工感知上级信任的平均水平都为“3”,但两位员工的感受完全不同,后者实际上一直处于战战兢兢状态。实验显示,相比上级持续信任或者持续不信任,感知信任波动性因为缺乏稳定可预见性,给下属造成的压力更大。

迄今为止,有关信任(Trust)或感知信任(Feeling Trusted or Felt Trust)的研究大多都选择从信任或感知信任的平均水平来考察其对下级可能产生的影响<sup>[2-4]</sup>。对于下级而言,能够得到上级信任是对其工作表现的一种认可,由于信任获得的物质和精神回报会让下级对上级充满感恩之情<sup>[5]</sup>,并与工作建立情感联系从而增加工作投入;但也有不少学者指出,信任是一盏“毒酒金杯”,过度的信任会使下级陷入“义务陷阱”,增加自身的工作压力<sup>[6]</sup>。然而,这些研究都忽略了感知信任在不同时点上的波动性。假如信任反复无常,是否还会引致下属的感恩和工作投入?假如信任无常变化,是否会加剧下属的工作压力?假如用时点数据来探查感知信任的波动水平,是否会颠覆传统均值信任研究的已有结论?这恰恰是本文想要探讨的。

鉴于以往研究仅探讨均值信任未将信任波动性纳入考虑的不足,本文引入感知信任波动性(Feeling Trusted Variability 或 Felt Trust Variability)这一概念来扩展感知信任理论,以反映人与人之间随时间推移在感知信任稳定性方面的差异。同时,本文借鉴不确定性管理理论探讨由感知信任波动性带来的下级感知信任不确定性,将如何对下级心理和行为造成影响以及其作用边界条件。因此,本文的工作任务主要分为以下两个方面:第一是探讨感知信任波动性在引致下级状态感恩、工作压力以及工作投入方面,是否显著区别于感知信任的已有研究结论;第二是探讨感知信任波动性发挥效用的边界条件。

对于第二项工作任务,本研究分别从组织情境特征的工作负荷以及人格特质的同理心两个角度,探求感知信任波动性影响的边界条件。一方面,工作负荷作为个体在规定时间内所必须要完成的工作量,是可基本量化的工作要求<sup>[7]</sup>。在高水平工作负荷下,下级感知信任波动性可能会带来更多的不确定的工作任务和工作要求,将在无形中影响下级的状态感恩、工作压力以及工作投入;另一方面,同理心作为一种以他人人为导向的行为动机,其目的是增加他人的福祉,并对他人的需要和痛苦有敏感的认识<sup>[8-10]</sup>。高同理心的下级在感知上级信任波动性的同时,能够设身处地站在上级角度换位思考,更好地把握由感知信任波动所带来的不确定性,从而缓解感知信任波动性带来的消极影响。

## 二、理论基础与研究假设

### (一) 理论基础

在本文情境下,感知信任是下级对上级信任行为的感知。当上级信任行为变化不定时,下级就有可能产生一种不确定感,无法预测下一秒上级会用何种态度对待他。当个人无法预测未来,或感受到自我认知、经验和行为之间存在不一致时,不确定性就会发生<sup>[11]</sup>。本文认为,感知信任波动性可以被看作是一种特殊形式的不确定性,即感知信任的不确定性。由此,本文引入不确定性管理理论作为理论基础。根据不确定性管理理论,人们生活中最大的挑战之一是如何应对社会关系中所经历的各种不确定因素<sup>[11-12]</sup>。当感知到上级的信任具有不确定性时,下属会产生怎样的心理状态?下级在工作中会受到怎样的影响?基于上述问题,本研究将借助不确定性管理理论,从感知信任波动性与下级状态感恩、工作压力以及工作投入的关系及其作用机制等方面进行具体分析。本文预期工作负荷与同理心能够成为感知信任波动性对状态感恩、工作压力以及工作投入产生影响的边界条件,会增强或削弱感知信任波动性带来的影响。由此本文研究模型如图1所示。

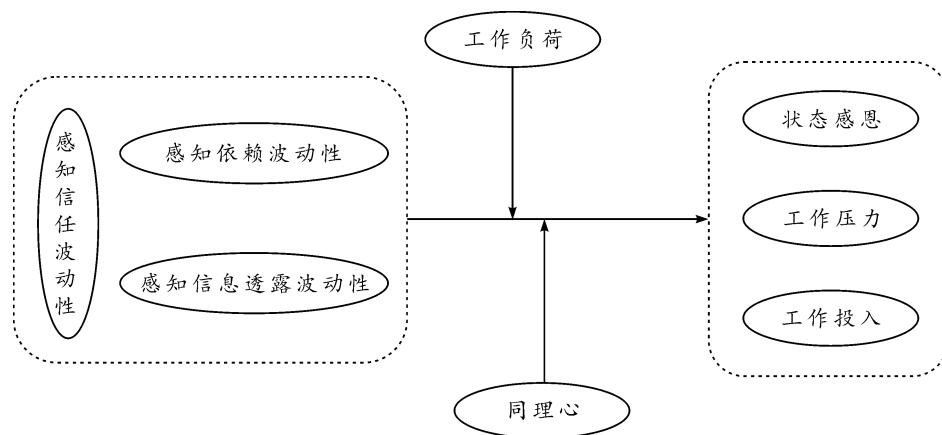


图1 本文研究模型

信任被认为是一种美好的品质,哲学上也认为信任是“一份尊重,更是一种美德”<sup>[13]</sup>。信任在企业管理过程中具有十分重要的指导意义。根据以往的研究,给予下级信任能让下级感受到自身的价值所在<sup>[14]</sup>,增强下级对自我的认可并塑造积极的自我认知<sup>[15]</sup>,从而产生有利于组织发展的组织公民行为以及高工作绩效等积极工作结果<sup>[3,13,16]</sup>。长期以来信任研究大多站在施予者的角度,但近些年来有关研究已经发现,真正对员工产生影响并引发后续积极结果的,是下级对上级信任行为的感知,称为“感知被信任(Felt Trust or Feeling Trusted from Supervisor)”。根据相关学者的研究,感知被信任被定义为一方对另一方的行为进行风险承担的意愿感知<sup>[3-4,17]</sup>。在上下级信任关系中,上级作为施信者愿意去承担下级行为中可能存在的风险和不确定因素,发出信任的信号并期望他们能够完成相应的任务;而下级作为受信者,感知来自上级愿意承担风险的信号,这将进一步影响自身的行为<sup>[13]</sup>。Lau 和 Lam<sup>[18]</sup>指出下级感知被上级信任主要包括两种形式:感知依赖(Reliance)和感知信息透露(Disclosure)。感知依赖是指下级感受到上级依赖自己的知识、技能以及能力、行为和判断等方面,愿意将比较重要的任务委任给自己并且赋予自主权;感知信息透露是指上级愿意向下级分享额外信息,这些信息可能是工作中的重要敏感信息,也可能是生活中的个人私密信息<sup>[19]</sup>。

尽管组织行为学以及相关学科(例如心理学)的研究都将信任当作一个相对稳定的结构,考察平均信任水平上的个体间差异,但信任在个体内部的波动性依然存在<sup>[20]</sup>。正如 Bem 和 Allen<sup>[21]</sup>所言,个体感知在

任何领域都可能是波动的。根据这一观点,已有部分学者在自尊<sup>[22]</sup>、依恋<sup>[23]</sup>、人格<sup>[24]</sup>、情绪劳动<sup>[25]</sup>和公平<sup>[1]</sup>等方面进行了波动性研究。在此,本文将以往感知信任研究中忽略的波动性概念化,进一步探究工作场所中下级感知上级信任。

参考以往学者对波动性的研究,本文将感知信任波动性定义为:感知信任在一段时间(如每天)所呈现的波动性。这种波动性将在统计学方面表现为随时间变化个体在感知信任稳定性方面的个体间差异。这与传统均值视角下的感知信任有以下几方面的不同:首先,感知信任波动性是一种时间维度上的概念,是短期内(如日复一日)感知信任的波动,因此在测量时需要观察个体长期(通常是一周、两周甚至更久)在多个时间点的数值<sup>[16,25]</sup>;而均值感知信任用一次测量结果代表某段时间的平均信任水平。其次,感知信任波动性是无方向的,它捕捉的是随时间推移感知信任的稳定性水平;而均值感知信任是定向的,它捕捉的是个体感知信任的当前水平和趋势,要么感知到上级十分信任自己,要么十分不信任自己。考虑到感知信任的测量量表存在两个子维度:感知依赖和感知信息透露,据此同样会存在感知依赖波动性和感知信息透露波动性。具体而言,下级感知上级依赖波动性通常表现为工作任务的不确定性以及自主决定权的不确定性;下级感知上级信息透露波动性体现在与上级的亲密度感知的不确定性,这两者具有生理层面和心理层面的差别。

## (二) 研究假设

1. 感知信任波动性与状态感恩、工作压力以及工作投入的关系。(1) 状态感恩。感恩的词源为拉丁语“gratia”,代表恩惠、优雅或善意,是一种积极向上的情绪<sup>[26]</sup>。根据社会学、心理学和组织行为学领域的研究者对感恩的定义,感恩被认为是由个体对他人施予的恩惠或表达的善意所表现出来的积极的情绪反应<sup>[5,27-28]</sup>。感恩情绪又被进一步分为特质感恩和状态感恩<sup>[29]</sup>,特质感恩是指个体由于生活中发生的事物影响而产生的感恩情感体验<sup>[28-31]</sup>,而状态感恩是指个体在接受他人恩惠后所产生的感恩情绪体验<sup>[30,32]</sup>,这种情绪具有即时性,一般持续时间比较短暂,且可能产生急剧地变化,因此还被称为“偶发感恩”<sup>[33]</sup>。McCullough等<sup>[5]</sup>的研究表明,状态感恩的激发来源于特定的事件或者情境,既可能来自日常生活和工作中的物质上的恩惠,也可能是精神上善意的给予。上级对下级的信任能够为其提供更多物质上和精神上的支持与馈赠,由此可知,感知到上级的信任可以看作是激发下级状态感恩的条件之一。

与此同时,Emmons和McCullough<sup>[30]</sup>以及Bartlett和DeSteno<sup>[32]</sup>的研究还表明,状态感恩的强度会随着工作中相关事件的变化而不断改变,如感知上级信任波动性。一方面,下级感觉到上级有时愿意将重要任务交给自己,有时则会表现出不信任的状态;另一方面,下级感觉上级有时愿意向自己透露一些私密信息,有时态度却又十分冷漠。长此以往,下级将不确定自己是否能够很好地控制自身所处的工作环境以及与上级的关系,根据不确定性管理理论,这种巨大的不确定性会导致一种强烈的厌恶感<sup>[11]</sup>,从而产生消极情绪。这种消极的情绪可能会削弱或抑制状态感恩情绪的激发。

基于上述论证,本文提出如下假设:

H1a:下级感知到的上级信任波动性与下级的状态感恩呈负相关关系。

(2) 工作压力。工作压力是组织行为学研究中比较常见的概念,其定义也有多种说法。Summers<sup>[34]</sup>等从个体感知的角度出发,将工作压力定义为当个体被迫脱离正常或自我期望的生活及工作方式时,所感知且表现出的不舒适感。压力被普遍认为是一种消极的情感体验,这些体验往往与恐惧、愤怒、焦虑、抑郁、烦恼等情绪密切相关<sup>[35]</sup>。工作中,当员工面临的状况超出个人的资源和能力范围,会增加个人负担,随之产生的消极体验和情绪表现为工作压力<sup>[36]</sup>。

有关工作压力的来源,众多学者也做出了多方面的研究<sup>[37-38]</sup>。总体而言,工作压力源大致可以从以下五个角度进行考虑:①工作本身的压力,主要包括工作负荷量、时间压力、工作变化以及工作失误带来的严重影响等;②工作角色压力,主要包括工作中的角色冲突以及角色模糊等;③人际关系压力,主要包括与同事之间的关系处理问题,与上级之间的关系处理问题等;④职业发展压力,主要包括工作的变化性与稳定性、个人的升迁情况以及自我价值的实现等;⑤组织结构和组织风格,主要包括企业文化、组织价值观等内容。本文预测,下级感知上级信任的波动,一方面可能从工作负荷的角度,由于感受到的工作量的不确定性

而导致产生工作压力,另一方面又可能从与上级互惠关系处理的方面带来不确定性,进而导致工作压力。

正如 Skinner 等<sup>[6]</sup>指出,获得上级的信任犹如获得了一份免费的礼物。然而,免费礼物并不意味着下级可以毫无负担地接受,因为它就像一把“双刃剑”,既让人获得好处,又使人倍感压力<sup>[4]</sup>。特别是在中国的组织情境下,互惠理念使得下级不得不回报上级的信任,尤其是在上下级这种权力不对等的关系中,下级需要加倍努力以满足上级的更高期许。这在上级信任波动的情况下将会产生更大的影响。一方面,感知上级依赖波动性使得下级要面临更多的工作要求和工作任务不确定性,在面临任务授权方面也需要承担更多的风险<sup>[39]</sup>,这些都导致员工产生工作压力。另一方面,感知上级的信息透露波动性会使得下级时常怀疑自己在情感上是否与上级处于“同一阵营”,为了努力维持这种“关系圈子”的平衡,下级必须付出更多精力,由此也增加了其在工作角色和人际关系方面的压力。

基于上述论证,本文提出如下假设:

H1b: 下级感知到的上级信任波动性与下级的工作压力呈正相关关系。

(3) 工作投入。工作投入最早的提出者是 Kahn<sup>[40]</sup>,他将这一概念定义为组织中的个体通过自我控制使得自我与工作中的角色相结合的一种个人状态,在结合的过程中,个体会为工作倾注大量的身心资源,并且不断与自己的工作建立情感联系。关于工作投入的划分维度学者们做出了充分的研究,目前比较受到学界认可的是 Schaufeli 等<sup>[41]</sup>的划分方式,他们将工作投入分为活力、奉献和专注三个维度。其中,活力(Vigor)是指充足的干劲以及饱满的精力,尽可能克服工作中出现的难题;奉献(Dedication)是对工作做出的一种情感承诺,个体愿意为工作无条件贡献自身的生理与心理资源;专注(Absorption)则表明了一种个体全身心投入工作的精神状态,在工作中时常感受不到时光的流逝,甚至不愿从工作的状态中脱离出来。

有相当一部分学者对影响员工工作投入的因素进行了探讨。Halbesleben 等<sup>[42]</sup>探讨了组织公民行为与工作投入的交互关系如何对工作家庭平衡产生潜在的负面影响。Xanthopoulou 等<sup>[43]</sup>考察了影响工作投入的因素,认为工作资源的每日波动(自主性,指导和团队氛围)会对员工每日的工作投入造成一定的影响。一份由德勤发起的客户调查显示,有意义的工作、亲自实践的管理、积极的工作环境、个人成长机会以及对领导的信任是影响员工工作投入的五大要素<sup>[44]</sup>。

本文认为,由于感知上级的信任是不断波动变化着的,下级必然要分散一部分精力来控制这份波动性所带来的不确定性,在这一过程中所消耗的生理或心理上的工作资源,可能会降低下级的工作投入。一方面,感知到上级依赖波动性的下级会对自己的工作要求和工作任务感受到不确定性,有时需要去揣摩到底获得了多大的任务自主权,这一过程中将消耗大量的工作时间和精力。另一方面,由于感知上级信息透露波动性会给下级造成上级“忽冷忽热”的印象,为了摆脱这种关系不确定性,下级必须耗费更多的情感资源以维持关系的稳固。如此一来,下级对于工作本身的专注度将会大大地降低。波动的信任感将大大削弱下级的活力、奉献和专注的程度,使得他们没有足够的个人资源满足自己的工作需求,大大降低了工作投入。

基于上述论证,本文提出如下假设:

H1c: 下级感知到的上级信任波动性与下级的工作投入呈负相关关系。

**2. 工作负荷的调节作用。**工作负荷的定义一直随着研究的深入不断丰富。Caplan 和 Jones<sup>[7]</sup>认为,工作负荷是指个体在给定的时间内应该要完成的工作量;Maslach 等<sup>[45]</sup>将工作要求分为了量化工作要求(Quantitative Job Demands)和质化工作要求(Qualitative Job Demands),其中工作负荷可以基本上被归类为量化的工作要求;Ying 和 Shan<sup>[46]</sup>则提出,工作负荷是一种综合效能感,是个体在不同条件或环境下完成一项或多项工作任务时对自己表现的感知。围绕工作负荷的大多数研究表明,高强度的工作负荷会对员工造成负面的影响。例如,Fox 等<sup>[47]</sup>的研究表明量化工作负荷调节了个体感知工作控制与工作满意度和工作压力之间的关系,当量化工作负荷较高时,个体感知工作的控制会增加工作压力,降低工作满意度;Dwyer 和 Ganster<sup>[48]</sup>论证了工作负荷对工作要求与员工出勤率之间关系的调节效应,表明工作负荷会影响员工的工作满意度。工作负荷可能导致员工情绪耗竭<sup>[49]</sup>,并对创造力产生负面影响<sup>[50-51]</sup>。

工作负荷包括了员工量化的工作要求以及在规定时间内完成工作的时间压力<sup>[52-55]</sup>。高工作负荷可能表现为在有限的时间内过多的工作任务,或者是短时间内完成指定的工作任务,也有可能是两者的结合。

以往多数研究都表明,过度的工作负荷可能会对员工的工作情绪以及工作结果产生消极影响。在面临较多工作任务的同时,下级感知到上级对自己的信任程度(尤其是当依赖程度)较高时,这将会进一步加大工作量。Gillespie<sup>[19]</sup>指出,虽然感知上级信息透露不会增加下级的实际工作量,但是获得来自上级的关键和敏感信息越多,下级担负的精神职责范围就越广。Häusser等<sup>[50]</sup>指出,超出负荷的工作量会带来抱怨和不满情绪,从而降低员工的工作满意度;由感知依赖波动所带来的工作任务不确定性以及感知信息透露波动所带来的精神职责范围的不确定性,也会使下级对工作环境产生厌恶感<sup>[12]</sup>。因此,在高水平工作负荷下,未获得善意和帮助下级状态感恩情绪难以激发。相比之下,当下级的工作负荷较低时,他们拥有充足的时间去处理较少的工作任务,调整自我以符合上级的期许,更有可能激发状态感恩的积极情绪状态。根据不确定性管理理论,人们面临不确定性时会寻求缓冲的方法以保护他们免受这种变化所带来的影响,而较低的工作负荷正好能为他们提供相对宽松稳定的环境,帮助他们缓和感知上级依赖波动性和感知信息透露波动性对自身状态感恩激发的不利影响。

Lind和Bos<sup>[12]</sup>在不确定性管理理论中讨论的结果主要集中在压力上。具体来说,不确定性会导致人们感觉对工作和生活的控制感降低,这种感受会产生压力<sup>[11]</sup>。因此本文认为,与持续感知上级信任而带来的工作压力相比,波动的感知上级依赖和感知信息透露将使得下级更加难以预测和难以反应,为了摆脱这一不确定性,下级需要投入更多的资源和努力,这或许会大大超出他们所能承受的范围。

与此同时,在感知到较高的上级依赖波动性的情况下,高工作负荷所带来的工作量以及时间压力会造成较重的工作负担;在感知到较高的上级信息透露波动性的情况下,不确定的身份认知会增加下级的心理负担。在时间压力和心理压力的共同作用下,下级的工作压力会不断增大<sup>[47,56]</sup>。不确定性管理理论指出,当面对不确定性时,人们会对自己控制变化的能力感到焦虑<sup>[12]</sup>。因此,高水平的工作负荷会增强下级感知上级依赖波动性和感知信息透露波动性对工作压力的影响。相反,低水平的工作负荷为下级在应对不确定性的过程中提供了喘息的机会,从而削弱了对工作压力的负面影响。

基于上述论证,本文提出如下假设:

H2:下级的工作负荷在感知上级依赖的波动性和下级的(a)状态感恩(b)工作压力(c)工作投入之间起调节作用。且当下级工作负荷越高,上级依赖波动性对(a)状态感恩(b)工作压力(c)工作投入的影响会得到增强。

工作投入是一种个人情绪状态,且会影响到该个体的工作绩效和角色外行为<sup>[57]</sup>。工作投入包括三个方面:活力、奉献和专注<sup>[41]</sup>。在面对波动的上级依赖时,下级往往需要充分调动自己的能力和情感能量去摆脱这种依赖波动带来的不确定性。但是高工作负荷需要花费大量精力,专心投入地完成工作要求,感知上级依赖波动性所分散的有限资源,会对下级投入工作产生负面影响,从而进一步降低投入程度<sup>[39,58]</sup>。与此同时,感知上级的信息透露波动性使下级陷入一种矛盾的工作互动和人际关系当中。下级需要投入大量精神资源来满足上级的期望,在组织中扮演好自己的角色。这种缺乏安全感和归属感的工作环境会降低下级对工作的奉献感,负面影响工作投入<sup>[40]</sup>。与此相反,低水平的工作负荷更加有利于下级恢复精力,调动充足的资源以缓和感知上级依赖波动性带来的不确定性,同时投入精神资源帮助自身建立高质量的工作互动与人际关系,向他人展示真实的自我,从而削弱感知上级信息透露波动性对工作投入的负面影响。

基于上述论证,本文提出如下假设:

H3:下级的工作负荷在感知上级信息透露的波动性和下级的(a)状态感恩(b)工作压力(c)工作投入之间起调节作用。且当下级工作负荷越强,上级感知信息透露波动性对(a)状态感恩(b)工作压力(c)工作投入的影响会得到增强。

**3. 同理心的调节作用。**同理心最初来源于德语“Einfühlung”,随后由Titchener<sup>[59]</sup>翻译成英文“Empathy”,并将这一概念阐述为“观察者将自我放入他们感知到的物体当中”。同时有外国学者使用“Empathic Concerns”或“Empathic Ability”表达相近的意思,国内也有研究将这一现象翻译为“共情”“移情”。同理心所涉及的研究领域十分广泛,包含哲学、社会学、心理学以及神经科学等,因此学界并没有对这一概念形成一个相对统一的定义。根据丁凤琴和陆朝晖对于以往研究的梳理,同理心的概念大致可以分为情感取向、

认知取向和多维取向三大类别<sup>[60]</sup>。从情感的角度来看,同理心指的是个体能够理解他人的情绪或情感处境,同时与他人做出类似的情绪表现与反应<sup>[61]</sup>。大部分学者对同理心概念的阐述也主要集中在这一层面<sup>[62-63]</sup>。从认知的角度来看,同理心是一种认知他人情感和理解他人处境的能力,这一视角主要强调同理心建立在自我对他人情绪和情感的判断和认知的基础上产生共情行为的能力<sup>[64-66]</sup>。而多维取向的角度则是将情感和认知两方面结合起来,既注重个体对他人情绪与处境的理解和体验,同时也关注对他人情绪状态的认知和判断。这种阐述并未将这两方面完全割裂开来,因此也获得了众多学者的认可<sup>[9,67-68]</sup>。

已有实证研究证明,同理心与大五人格中的外倾性、宜人性以及开放性、责任心均有着正向相关关系<sup>[69-70]</sup>。具有这些特质的个体往往拥有积极的情绪状态,即使面临感知上级信任的波动,同理心程度高的个体也能够体谅上级的处境,强化自我正面情绪的力量,从而激发状态感恩的积极效应。与此同时,作为一种重要的人际交往能力,同理心能够促进亲社会行为、利他行为和帮助行为等公民行为的发生<sup>[71-73]</sup>,同时抑制攻击性行为或反社会行为<sup>[74-75]</sup>。因此高同理心的个体在感知上级信任波动的状况下能够做出更准确的判断,并调整自己的行为反应,有效提升自我在工作中的积极性和主动性,保持乐观向上的工作态度,从而降低工作压力,增加工作投入。

同理心在社会交往中起着非常重要的作用,高同理心的个体能够快速察觉他人情绪上的变化<sup>[76-77]</sup>,并且能够有效处理人际间的冲突<sup>[78]</sup>。站在情感角度研究同理心的学者们普遍认为,高同理心的人们更加容易理解他人的处境或者经历,并且产生更加一致的情感体验。他们能够设身处地地去体会他人的感受,并在此基础上做出适当的行为和反应<sup>[61,64]</sup>。

因此本文提出,在感知上级依赖波动性时,同理心较高的下级能够迅速适应由工作量的变化所带来的不确定性。根据不确定性管理理论的阐述,人们倾向于在不确定的情境中利用快捷推理的方式来处理这种不确定性。在了解事件起因的情况下,高同理心的下级能够迅速对上级行为背后产生的原因做出确定性的判断,例如上级突然分配大量任务也许是因为上级突然接手了一个新项目而此刻人手不足。如此一来,上级委派工作任务的不确定性得到了下级的理解,从而缓和了消极情绪,削弱感知上级依赖波动性使得状态感恩难以激发的负面效应。与此同时,由于感知信息透露波动性带来的身份认知不确定性,高同理心的下级也能够迅速理解上级对自己的期许,并随之调整工作角色。Zellars等<sup>[69]</sup>提出,同理心与外倾性、宜人性等积极人格特质相关。即使更强的上级信息透露感知需要担负更多精神职责,高同理心下级也会将此转化为工作的动力,以缓解消极情绪。相反,如果下级的同理心较低,他/她则无法理解上级分配忽多忽少的工作任务以及忽远忽近的人际关系,因而他们不仅没有感受到上级的善意,反而激发了其消极情绪。

正如前文所言,不确定性导致的直接结果是工作压力<sup>[11]</sup>。波动的上级依赖以及信息透露都会形成下级感知上级信任的不确定性。然而,高同理心的下级能够在迅速理解上级处境的情况下做出相似的情绪或反应,使得上下级的行为保持相对一致。情感和行为上达成的一致性能够缓解由于工作中的不确定性带来的焦虑感和强迫感,这两种感觉都是工作压力的重要组成部分<sup>[35]</sup>。与此相反,同理心水平较低的下级无法快速与上级的行为和情感达成一致,需要被动接受感知上级信任波动性所带来的不确定性,这种不确定感会增加对工作任务以及精神职责的恐惧和焦虑,最终导致工作压力不断上升。

许多学者指出,同理心与亲社会行为密切相关,包括助人行为、利他行为、合作行为和分享行为等等。同理心是一种以他人为导向的动机,高同理心的个体倾向于努力提高他人的幸福感。面对波动的上级依赖,相比较于同理心水平较低的下级,高同理心的下级仍然可以激发出帮助上级的意愿和积极工作的行为;类似的,面对波动的上级信息透露,相比较于同理心水平较低的下级,高同理心的下级更愿意牺牲自己,主动承担更多的精神职责。由此可以看出,高同理心的员工即使在不确定的环境下仍然表现出较高的活力和奉献精神,从而削弱了感知依赖波动性和感知信息透露波动性对工作投入的负面影响。

基于上述论证,本文提出如下假设:

**H4:**下级的同理心在感知上级依赖的波动性和下级的(a)状态感恩(b)工作压力(c)工作投入之间起调节作用。且当下级同理心越强,上级依赖波动性对(a)状态感恩(b)工作压力和(c)工作投入的影响会得到削弱。

H5:下级的同理心在感知上级信息透露的波动性和下级的(a)状态感恩(b)工作压力(c)工作投入之间起调节作用。且当下级同理心越强,上级信息透露波动性对(a)状态感恩(b)工作压力和(c)工作投入的影响会得到削弱。

### 三、研究设计

#### (一) 数据收集和样本选择

本研究使用的样本数据全部来源于上海M集团公司的员工,最终收回有效问卷118份(有效率为91.5%)。进行有效问卷填答的受访者中,女性占51.7%,男性占48.3%;按照年龄划分,18岁以下受访者占0.8%,19到21岁受访者占11.9%,22到24岁受访者占55.9%,25到27岁受访者占29.7%,28岁以上受访者占1.7%。按工作年限划分,1年以下占20.3%,1年至3年以下占62.7%,3年至5年以下占2.5%,5年及以上占14.5%。

由于研究中的大部分变量都采取员工自我报告形式,且研究模型中除了感知信任波动性(感知依赖波动性和感知信息透露波动性)以外,下级状态感恩、工作压力、工作投入以及工作负荷均存在日常波动,仅有同理心属于相对稳定的人格特质,因此数据收集采用日志研究调查法。在样本收集的第一阶段,参与调研的员工被要求填写一份一次性问卷,内容包括人口统计学变量以及同理心特征。一周以后,受访员工在7个连续工作日期间每日重复填写同一套问卷。重复填写的问卷主要包括两部分内容:第一部分为感知上级信任波动性以及工作负荷,第二部分为状态感恩、工作压力和工作投入。参与调研的员工被要求在每日正午12:00(T1)完成问卷第一部分内容,目的在于了解经历了数小时工作后的下级对上级信任以及工作负荷的感知;随后在每日下午17:30(T2)完成问卷第二部分内容的填写,以便测量下级的状态感恩、工作压力以及工作投入。由于118名参与调研的员工中有个别员工未完成7天的问卷调查,因此本次调研最终得到746份有效样本,有效比率为90.3%。

#### (二) 变量测量

以下所有题项均采用李克特五级量表,从1(非常不愿意)到5(非常愿意)代表回答者认同的程度。

1. 感知信任波动性。本研究采用 Gillespie<sup>[19]</sup>开发的10题项的行为信任量表(Behavioral Trust Inventory)来衡量下级感知上级信任的波动性。该量表中的问题包括询问参与者他们的直属上级是否愿意在工作中依赖他们以及分享个人观点和敏感信息,与本文对感知信任的测量内容相吻合。与此同时,由于感知信任波动性主要分为感知依赖波动性和感知上级透露波动性两种形式,因此本文遵循Lau等<sup>[3]</sup>的建议,将信任量表分为两部分,一部分测量下级感知上级依赖,条目包括“我的上级多大程度上愿意依靠我与任务相关的能力和技能”等五个题项,剩下五个题项测量下级感知上级信息透露,条目包括“我的上级多大程度上愿意与我分享他的私人情感”等。为了测量感知依赖波动性和感知信息透露波动性,本文参照其他关于波动性的研究<sup>[1,25]</sup>,采用测量时间范围内每位员工的感知依赖和感知信息透露得分的标准差来衡量。

2. 状态感恩。本研究采用 Spence等<sup>[28]</sup>开发的5题项量表。主要条目包括:“今天得到了他人的帮助我觉得很开心”以及“今天我得益于他人对我的善意”。每个题项都采用李克特五级量表,从1(非常不同意)到5(非常同意)代表回答者认同的程度。经检验,该量表的内部一致性系数(Cronbach's alpha)为0.92。

3. 工作压力。本研究采用 Motowidlo<sup>[35]</sup>开发的3题项测量量表,其中条目包括“我认为我的工作十分具有压力”“我认为工作中很少没有压力的事情”和“对于这份职业,我感受到巨大的压力”。经检验,该量表的内部一致性系数(Cronbach's alpha)为0.84。

4. 工作投入。本研究依照 Breevaart等<sup>[79]</sup>的建议采用了改良版的 Utrecht工作投入量表<sup>[80]</sup>,其中条目包括“今天我认为我完全沉浸在工作中”“在今天的工作中,我感觉自己迸发出满满能量”等。经检验,该量表的内部一致性系数(Cronbach's alpha)为0.94。

5. 工作负荷。本研究采用 Peterson等<sup>[81]</sup>的5题项量表。主要条目包括:“今天我认为有必要减少一些我的工作任务”等。经检验,该量表的内部一致性系数(Cronbach's alpha)为0.90。



6. 同理心。本研究采用 Davis<sup>[82]</sup>开发的7题项量表,该量表是同理心量表中关于同理心关怀的部分。示例题项包括“当我看到某人被利用时,我会对他们产生保护欲”和“我经常被我所看到的事情所感动”。经检验,该量表的内部一致性系数(Cronbach's alpha)为0.83。

7. 控制变量。本研究控制了样本的性别、年龄以及教育程度等人口统计学变量。对于性别,男性为“0”,女性为“1”;对于年龄,18岁以下为“1”,19到21岁为“2”,22到24岁为“3”,25到27岁为“4”,28岁以上为“5”;对于工作年限,1年以下为“1”,1年至3年以下为“2”,3年至5年以下为“3”,5年及以上为“4”。

### (三) 分析方法

本研究数据的收集方法采用日志研究法(Daily Diary Methodology),通过在一周七天内每日对样本进行问卷调查以收集数据。有研究表明,运用日志研究法一定程度上可以减少由数据同质性带来的同源方法变异的影响<sup>[82]</sup>。一方面同源偏差主要发生在个体之间而不是个体内部,另一方面由于受访者多次填写同一份问卷,对问卷结构的理解也越来越准确。此外,由于本文的数据涉及个体内部嵌套的每日事件,具有多层次的特点。因此本研究采用多层次路径分析来检验提出的假设。

第一层包括对员工感知依赖、感知信息透露、状态感恩、工作压力、工作投入以及工作负荷每日重复观察的结果,主要为个体内层次数据(Within-individual Level Data),可能表现出个体内部差异,例如员工有可能在某些天内感受到更大的工作压力,而其他天时间内工作压力又较小。第二层包括对控制变量性别、年龄和受教育程度,以及感知依赖波动性、感知信息透露波动性和同理心的单一测量,主要为个体间层次变量(Between-individual Level Data),可能表现出个体间差异,例如某位员工可能在一周内感知到上级较大的依赖或信息透露的波动性,而另一位员工感知到的上级依赖或信息透露波动性较低。

本文参考了 Hofmann 和 Gavin<sup>[83]</sup>、Ohly 等<sup>[84]</sup>的建议,对所有个体内部层次的变量进行组均值中心化(Group-mean Center),对所有个体间层次的变量进行总体均值中心化(Grand-mean Center)。本研究采用 SPSS 23.0 和 Mplus 7.4 软件对数据进行了分析,并且通过蒙特卡洛法(Monte Carlo-based Methods)<sup>[85]</sup>得出样本的抽样分布和置信区间,以检验主效应和调节效应的显著性。

## 四、数据分析和研究结果

### (一) 描述性统计分析

首先,在讨论检验结果之前,为了检验每位员工(个体间差异)和每一天(个体内差异)对波动性的影响程度,本文利用 Mplus 7.4 软件进行了参数估计与方差成分分析,为感知信任波动性的构建提供了初步证据。如表1所示,分析结果表明,感知依赖的方差成分中包含29.27%的个体内方差,含有70.73%的个体间方差;感知信息透露的方差成分中包含23.68%的个体内方差,含有76.32%的个体间方差。个体每一天对感知依赖和感知信息透露的评估都表现出较大的差异,所有个体内层次变量都拥有足够的个体内方差,可以采用跨层次回归对模型及假设进行检验。

除此以外,表2还显示了研究中所有变量之间的均值、标准差以及相关性,每日评估的变量在数据收集的天数内进行汇总。

表1 个体内层次变量的参数估计与方差成分分析

变量	$\gamma_{00}$	$\sigma^2$	$\tau_{00}$	$\sigma^2 / (\sigma^2 + \tau_{00})$
1. 每日感知依赖	3.594 ***	0.310	0.749	29.27%
2. 每日感知信息透露	3.749 ***	0.220	0.709	23.68%
3. 每日工作负荷	3.894 ***	0.968	0.703	57.93%
4. 每日工作压力	3.478 ***	0.536	0.554	49.17%
5. 每日工作投入	3.654 ***	0.272	0.645	29.66%
6. 每日状态感恩	4.238 ***	0.312	0.605	34.02%

注: $\gamma_{00}$  = 汇总的截距表示个体间因变量的平均水平; $\sigma^2$  = 因变量的个体内差异; $\tau_{00}$  = 因变量的个体间差异;个体内波动性的百分比计算为  $\sigma^2 / (\sigma^2 + \tau_{00})$ ; \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$

表2 变量的描述性统计结果与相关系数

变量	平均值	标准差	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
第一层变量 a												
1. 工作负荷	3.849	1.027	(0.901)	0.121 **	-0.733 **	0.004						
2. 状态感恩	4.235	0.959	0.151	(0.920)	-0.045	0.543 **						
3. 工作压力	3.482	1.045	-0.841 **	-0.075	(0.836)	-0.045						
4. 工作投入	3.657	0.956	0.065	0.628 **	-0.149	(0.941)						
第二层变量 b												
5. 性别	0.540	0.499	0.127	0.079	-0.138	0.018	—					
6. 年龄	3.185	0.701	0.010	-0.228 *	-0.046	-0.098	-0.144	—				
7. 工作年限	2.107	0.892	-0.138	-0.198 *	0.051	-0.123	-0.014	0.460 **	—			
8. 感知依赖波动性	0.454	0.324	0.046	-0.107	-0.028	-0.103	0.068	0.341 **	0.159	—		
9. 感知信息透露波动性	0.375	0.281	0.059	-0.055	-0.025	-0.043	-0.072	0.111	0.123	0.495 **	—	
10. 同理心	4.719	0.984	0.317 **	0.479 **	-0.165	0.277 **	0.169	0.020	-0.104	0.115	0.038	(0.827)

注:个体间相关性(整合经验抽样变量)报告在对角线下方,个体内相关性报告在对角线上方。对角线括号内的数值为内部一致性系数 Cronbach's Alpha。个体间水平分析的样本量为  $N=118$ ;个体内水平分析的样本量为  $n=746$ 。经验抽样变量的一致性系数在数据收集期间取平均值。 $*p < 0.05$ ,  $**p < 0.01$

## (二) 验证性因子分析

为了检验研究中所测量的各项构念是否相互区分,本文利用 Mplus 7.4 软件进行了模型的验证性因子分析(CFA),如表3所示。由结果可知,本研究提出的七变量模型相比于其他的约束模型对数据的拟合程度更优(模型1: $\chi^2 = 2039.43$   $df = 596$ ,  $CFI = 0.928$ ,  $TLI = 0.920$ ,  $SRMR = 0.05$ ,  $RMSEA = 0.057$ ),且根据 Lau 等<sup>[3]</sup>的研究,感知依赖和感知信息透露两个维度能够有效被区分(感知依赖和感知信息透露的两因子模型优于一因子模型)。因此,数据结果有效地证明了本研究中核心变量的区分效度。

表3 验证性因子分析结果

模型	$\chi^2$	df	CFI	TLI	SRMR	RMSEA
RL, DC, SG, WP, WE, WL, EP	2039.430	596	0.928	0.920	0.050	0.057
RL + DC, SG, WP, WE, WL, EP	2704.538	602	0.895	0.884	0.055	0.068
RL + DC, SG, WP, WE, WL + EP	4680.036	602	0.798	0.778	0.107	0.095
RL + DC, SG + WE, WP + WL, EP	3733.847	607	0.845	0.831	0.071	0.083
RL + DC, SG + WE, WP + WL + EP	5681.255	611	0.748	0.727	0.114	0.105
RL + DC, SG + WP + WE, WL + EP	6976.437	614	0.684	0.657	0.136	0.118
RL + DC + SG, WP + WE, WL + EP	6823.564	614	0.691	0.665	0.124	0.117
RL + DC + WL + EP, SG + WP + WE	8429.857	616	0.612	0.580	0.144	0.130
RL + DC + SG + WP + WE, WL + EP	8388.510	616	0.614	0.582	0.145	0.130
RL + DC + SG + WP + WE + WL + EP	9856.669	617	0.541	0.504	0.152	0.142

注:RL = 感知依赖;DC = 感知信息透露;SG = 状态感恩;WP = 工作压力;WE = 工作投入;WL = 工作负荷;EP = 同理心。CFI 指的是比较拟合指数;TLI 指的是 Tucker-Lewis 指数;SRMR 指的是标准化的均方根残差;RMSEA 指的是近似的均方根误差。个体数量  $N=118$ ;总样本数量  $n=746$

## (三) 假设检验

表4和表5显示在控制了员工的性别、年龄以及教育程度的情况下的回归分析结果,其中表4预测了感知依赖波动性对结果变量的影响结果,表5预测了感知信息透露波动性对结果变量的影响结果。为了进一步判断调节变量的作用,本文针对工作负荷和同理心进行了简单斜率分析,95%置信区间通过100000样本量的蒙特卡洛法计算得到,计算结果如表6和表7所示。此外,为了更加直观地展现调节变量的影响效应,本文根据 Cohen 等<sup>[86]</sup>的建议,绘制了调节变量在高水平(调节变量均值 + 标准差)和低水平(调节变量均值 - 标准差)的情况下,感知上级依赖波动性和感知上级信息透露波动性对结果变量的交互效应图,绘制结果如图2所示。

表4 感知依赖波动性对状态感恩、工作压力和工作投入的 HLM 回归分析

变量	状态感恩				工作压力				工作投入			
	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4
常数	5.036***	5.024***	5.186***	5.139***	3.826***	3.828***	3.864***	3.836***	4.040***	4.017***	4.116***	4.056***
性别	0.086	0.095	-0.007	-0.089	-0.247 <sup>†</sup>	-0.248	-0.137	-0.224	0.013	0.029	-0.045	-0.100
年龄	-0.191 <sup>†</sup>	-0.173	-0.201	-0.208*	-0.129	-0.131	-0.055	-0.115	-0.062	-0.028	-0.048	-0.045
教育程度	-0.111	-0.111	-0.125 <sup>†</sup>	-0.082	0.091	0.091	-0.045	0.061	-0.093	-0.093	-0.118 <sup>†</sup>	-0.091
感知依赖波动性		-0.106	0.024	-0.124		0.011	0.087	0.075		-0.203	-0.09	-0.172
工作负荷			0.015				-0.806***				-0.075	
同理心				0.426***				-0.107				0.264***
感知依赖波动性 × 工作负荷			-0.35***				0.021				-0.243	
感知依赖波动性 × 同理心				-0.452*				-0.13				-0.449*
个体内层次 剩余变量	—	—	0.896	—	—	—	0.879 <sup>†</sup>	—	—	—	0.882	—
个体间层次 剩余变量	0.557***	0.556*	0.532***	0.380***	0.534***	0.534***	0.131***	0.521***	0.626***	0.623***	0.631***	0.543***

注:个体间水平分析的样本量为 N = 118;个体内水平分析的样本量为 n = 746。\*\*\*p < 0.001, \*\*p < 0.01, \*p < 0.05, †p < 0.10

表5 感知信息透露波动性对状态感恩、工作压力和工作投入的 HLM 回归分析

变量	状态感恩				工作压力				工作投入			
	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4
常数	5.036***	5.050***	5.168***	5.150***	3.826***	3.851***	3.836***	3.821***	4.040***	4.059***	3.999***	4.096***
性别	0.086	0.085	0.067	-0.060	-0.247	-0.250 <sup>†</sup>	-0.087	-0.221	0.013	0.011	0.046	-0.074
年龄	-0.191 <sup>†</sup>	-0.190 <sup>†</sup>	-0.219 <sup>†</sup>	-0.247 <sup>†</sup>	-0.129	-0.127	-0.051	-0.130	-0.062	-0.060	-0.047	-0.090
教育程度	-0.111	-0.109	-0.105	-0.043	0.091	0.094	-0.048	0.086	-0.093	-0.091	-0.102	-0.053
感知信息透露 波动性		-0.053	0.428	-0.117		-0.097	0.546	-0.119		-0.074	-0.036	-0.105
工作负荷			0.024				-0.770***				-0.077	
同理心				0.417***				-0.137				0.254**
感知信息波动波 动性 × 工作负荷			-0.746				-0.507				-0.224	
感知信息波动性 × 同理心				-0.278				0.682**				-0.288
个体内层次 剩余变量	—	—	0.872	—	—	—	0.844*	—	—	—	0.266***	—
个体间层次 剩余变量	0.557***	0.557***	0.511***	0.403***	0.534***	0.534***	0.133**	0.493***	0.626***	0.626***	0.607***	0.567***

注:个体间水平分析的样本量为 N = 118;个体内水平分析的样本量为 n = 746。\*\*\*p < 0.001, \*\*p < 0.01, \*p < 0.05, †p < 0.10

表6 感知依赖波动性调节效应的斜率简单估计值及显著性

调节变量		状态感恩			工作压力			工作投入		
		简单斜率 估计值	95%的置信区间		简单斜率 估计值	95%的置信区间		简单斜率 估计值	95%的置信区间	
			下限	上限		下限	上限		下限	上限
工作负荷	+ 标准差	-0.335	-0.845	0.174	0.108	-0.201	0.418	-0.340	-1.005	0.326
	- 标准差	0.384	-0.145	0.913	0.065	-0.351	0.482	0.160	-0.386	0.705
	差值	-0.719**	-1.161	-0.277	0.043	-0.402	0.489	-0.500	-1.097	0.099
同理心	+ 标准差	-0.564 <sup>†</sup>	-1.135	-0.002	-0.052	-0.710	0.601	-0.609 <sup>†</sup>	-1.329	0.102
	- 标准差	0.316	-0.251	0.892	0.202	-0.547	0.952	0.265	-0.344	0.885
	差值	-0.88 <sup>†</sup>	-1.587	-0.194	-0.254	-1.228	0.716	-0.875 <sup>†</sup>	-1.643	-0.124

注:个体数量 N = 118;总样本量 n = 746。95% 置信区间通过100000样本量的蒙特卡洛法计算得到。\*\*\*p < 0.001, \*\*p < 0.01, \*p < 0.05, †p < 0.10

表7 感知信息透露波动性调节效应的斜率简单估计值及显著性

调节变量		状态感恩			工作压力			工作投入		
		简单斜率 估计值	95%的置信区间		简单斜率 估计值	95%的置信区间		简单斜率 估计值	95%的置信区间	
			下限	上限		下限	上限		下限	上限
工作负荷	+ 标准差	-0.338	-0.819	0.143	0.023	-0.484	0.537	-0.266	-0.817	0.286
	- 标准差	1.194	-0.590	2.981	1.069	-0.751	2.882	0.193	-0.405	0.791
	差值	-1.531	-3.463	0.397	-1.045	-3.224	1.147	-0.459	-1.022	0.104
同理心	+ 标准差	-0.388	-1.079	0.300	0.544	-0.297	1.398	-0.386	-1.269	0.496
	- 标准差	0.154	-0.388	0.699	-0.782 <sup>†</sup>	-1.342	-0.239	0.175	-0.403	0.760
	差值	-0.542	-1.352	0.256	1.326 <sup>**</sup>	0.585	2.101	-0.561	-1.468	0.338

注:个体数量  $N=118$ ;总样本数量  $n=746$ 。95% 置信区间通过100000样本量的蒙特卡洛法计算得到。<sup>\*\*\*</sup> $p < 0.001$ , <sup>\*\*</sup> $p < 0.01$ , <sup>\*</sup> $p < 0.05$ , <sup>†</sup> $p < 0.10$

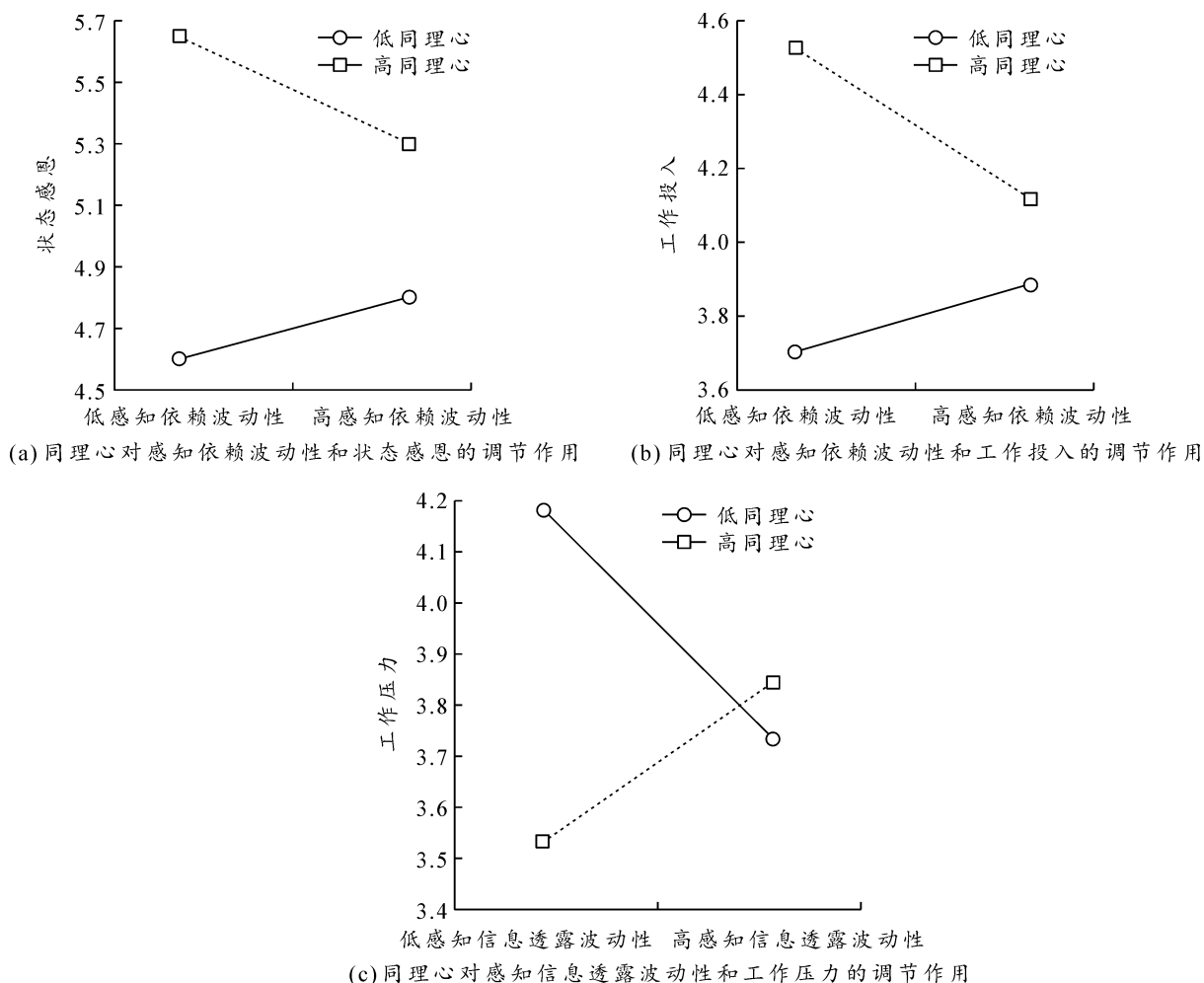


图2 调节效应图

假设 H1 预测了感知信任波动性对下级状态感恩、工作压力和工作投入的主效应。由表4中的模型2 (M2) 可以看出,感知依赖波动性与状态感恩 ( $\gamma = -0.106, ns$ )、工作压力 ( $\gamma = 0.011, ns$ ) 以及工作投入 ( $\gamma = -0.203, ns$ ) 均无显著相关;表5中模型2 (M2) 也显示,感知信息透露波动性与状态感恩 ( $\gamma = -0.053, ns$ )、工作压力 ( $\gamma = -0.097, ns$ ) 以及工作投入 ( $\gamma = -0.074, ns$ ) 均无显著相关。因此假设 H1 没有得到支持。

假设 H2 预测了工作负荷对感知上级依赖波动性对状态感恩、工作压力和工作投入的调节作用。由表4

中感知依赖波动性与工作负荷的交互项的计算结果可知,感知依赖波动性在工作负荷的调节作用下与状态感恩呈显著负相关( $\gamma = -0.35, p < 0.001$ ),但根据表6中简单斜率估计值可以看出,工作负荷从低水平到高水平时的简单斜率均不显著,仅有差值显著( $\gamma = -0.719, p < 0.01$ ),调节效应的作用无法估计,因此不支持假设。感知依赖波动性在工作负荷的调节作用下与工作投入不相关( $\gamma = 0.021, ns$ ),与工作投入无显著相关( $\gamma = -0.243, ns$ )。因此假设 H2 没有得到支持。

假设 H3 预测了工作负荷对感知上级信息透露波动性对状态感恩、工作压力和工作投入的调节作用。由表5中感知信息透露波动性与工作负荷的交互项的计算结果可知,感知依赖波动性在工作负荷的调节作用下与状态感恩( $\gamma = -0.746, ns$ )、工作压力( $\gamma = -0.507, ns$ )和工作投入( $\gamma = -0.224, ns$ )均不相关,因此假设 H3 没有得到支持。

假设 H4 预测了同理心对感知上级依赖波动性对状态感恩、工作压力和工作投入的调节作用。由表4中感知依赖波动性与同理心的交互项的计算结果可知,感知依赖波动性在同理心的调节作用下与状态感恩呈显著负相关( $\gamma = -0.452, p < 0.05$ )。由表6可知,当下级的同理心水平较低时,简单斜率呈负向显著( $b = -0.564, 95\% CI = [-1.135, -0.002]$ ),当下级的同理心水平较高时,简单斜率不显著( $b = 0.316, 95\% CI = [-0.251, 0.892]$ ),且高同理心和低同理心员工的斜率差值呈负向显著( $b = -0.88, 95\% CI = [-1.587, -0.194]$ )。结合图2(a)的绘制结果可以发现,当下级的同理心水平越高,感知依赖波动性与状态感恩的负向相关关系由原来的显著变得不显著,削弱了其间接效应,证明了假设 H4a。感知依赖波动性在同理心的调节作用下与工作压力不相关( $\gamma = -0.13, ns$ ),假设 H4b 不成立。感知依赖波动性在同理心的调节作用下与工作投入呈显著负相关( $\gamma = -0.449, p < 0.05$ )。由简单斜率分析可知,当下级的同理心较低时,简单斜率呈负向显著( $b = -0.609, 95\% CI = [-1.329, 0.102]$ ),当下级的同理心较高时,简单斜率不显著( $b = 0.265, 95\% CI = [-0.344, 0.885]$ ),且高同理心和低同理心员工的斜率差值呈负向显著( $b = -0.875, 95\% CI = [-1.643, -0.124]$ )。结合图2(b)的绘制结果可以发现,当下级的同理心水平越高,感知依赖波动性与工作投入的负向相关关系由原来的显著变得不显著,削弱了其间接效应,证明了假设 H4c。

综上所述,同理心调节了下级感知上级依赖波动性与(a)状态感恩和(c)工作投入之间的关系,且当下级同理心越高,感知依赖波动性对(a)状态感恩和(c)工作投入的间接效应会削弱,假设 H4 部分得到了支持。

假设 H5 预测了同理心对感知上级信息透露波动性对状态感恩、工作压力和工作投入的调节作用。由表5中感知信息透露波动性与同理心的交互项的计算结果可知,感知依赖波动性在同理心的调节作用下与状态感恩无显著相关关系( $\gamma = -0.278, ns$ )。感知信息透露波动性在同理心的调节作用下与工作压力呈显著正相关( $\gamma = 0.682, p < 0.01$ )。由表7可知,当下级的同理心水平较低时,简单斜率不显著( $b = 0.544, 95\% CI = [-0.297, 1.398]$ ),当下级的同理心水平较高时,简单斜率呈负向显著( $b = -0.782, 95\% CI = [-1.342, -0.239]$ ),且高同理心和低同理心下级的斜率差值呈正向显著( $b = -0.88, 95\% CI = [-1.587, -0.194]$ )。结合图2(c)的绘制结果可以发现,当下级的同理心水平越高,感知信息透露波动性与工作压力的负向相关关系由不显著变得显著,增强了其间接效应,证明了假设 H5b。感知依赖波动性在同理心的调节作用下与工作投入无显著相关关系( $\gamma = -0.288, ns$ )。

综上所述,同理心调节了下级感知上级信息透露波动性与工作压力之间的关系,且当下级同理心越高,感知信息透露波动性对工作压力的间接效应会增强,假设 H5 部分得到了支持。

## 五、结论与讨论

### (一) 研究结论

本研究围绕“下级感知上级信任波动可能产生何种结果,以及组织情境和个人特质如何影响这种结果”的问题进行探讨。以往关于感知上级信任的研究,都是采用信任均值进行衡量,却忽略了感知信任水

平也可能出现波动的情况<sup>[20]</sup>,且这种波动很有可能导致更加消极的影响。同时,由于所处组织环境以及员工个人特征的不同,感知信任波动性产生的负面影响程度也会随之变化。

首先,关于感知上级信任波动性的主效应,本研究中没有得到支持。感知信任波动性并未显著降低下属的状态感恩、提升下属的工作压力以及工作投入。这可能是因为,均值感知信任掩盖了感知信任波动性的影响效应,导致感知信任波动性的主效应并不明显,这一点在 Matta 等<sup>[1]</sup>的研究中也有所证实,在他们的研究中并未直接探讨公正波动性的主效应。同时,本文在随后的调节效应检验中,发现调节效应显著。因此本文认为,感知上级信任波动性会在特定情境下或针对特定的下属,其影响效应才会被凸显出来。

与研究假设相一致的是,同理心能够缓解员工感知上级信息透露波动性对工作压力的负面效应。正如同理心的定义所言,它能够帮助下级更好地理解上级的处境和情感<sup>[63]</sup>。感知上级信息透露波动性意味着下级精神职责的扩大<sup>[19]</sup>,而工作压力也是一种不愉快的情绪体验<sup>[35]</sup>,正因为下级拥有了高同理心,使其在精神层面体会并理解上级带来的不确定性,缓解负面情绪。然而,关于同理心对感知上级依赖波动性与工作压力的调节效应不显著。本文认为,同理心作为一种人格特质,更加可能对下级的精神层面进行调节。即使下级能够很好地理解上级的依赖波动性,但始终无法改变实际工作任务的不确定性带来的工作压力。

此外,本研究预测同理心能够缓解感知上级依赖波动性对状态感恩和工作投入的波动性,但数据结果却与此相反。对此可能的解释是,同理心高的员工在面对客观混乱的情况时可能要比同理心低的人更加难以处理。在专业护理员工与职业倦怠的关系研究发现,被照顾者情绪混乱可能会增加护理者情绪耗竭的可能性<sup>[87]</sup>。高同理心的员工在不确定的环境下,由于情感敏锐性和信息敏锐性,更加容易陷入“情绪沼泽”当中,无法快速调整状态,或者需要一段时间调整情感状态后,才能处理客观发生的工作情况。然而,关于同理心对感知上级信息透露波动性与状态感恩和工作投入的调节效应不显著。可能的解释在于,状态感恩和工作投入作为积极的工作情绪和工作状态,同理心对感知信任波动性和积极工作结果的调节是负向调节,因此在数据检验时可能出现不显著的情况。

与此同时,关于工作负荷的调节效应,数据结果显示均不显著。对于此本文认为问题很有可能归结于数据样本的选择。本文所调查的员工年龄段集中在22岁到24岁之间,大部分都是新生代员工,处于刚入职的状态。在这种状态下面临的工作负荷可能不算太大,因此在数据检验时可能出现不显著。

除此之外需要说明的是,本文的研究结论具有一定的适用范围。本文调查的样本数据均来自于上海的同一家集团公司,具有一定的地域性特征;从公司性质来看,属于国有企业;从年龄结构来看,以年轻员工为主;从工作年限来看,入职1至3年的员工占调查样本的绝大多数。因此,从样本数据来源以及样本数据结构来看,受访者的工作氛围和工作环境较轻松,所承受的工作压力和工作负荷也较低,这些特征会影响研究结果。

## (二) 理论贡献

1. 贡献于感知信任的理论研究。第一,感知信任研究是站在下级的视角探讨下级获得上级信任后做出的反应,国内相关的研究甚少。以往关于下级感知上级信任的研究,都是集中在平均水平的感知信任,强调个体间感知信任水平的波动,而忽略了个体内部感知信任水平的波动。本文采用日志研究法,记录下级在某段工作时间内感知上级信任,以感知信任的波动水平为研究对象,发掘了以往研究方法中被忽视的波动性部分的数据,以更加准确的角度了解上下级之间的信任互动关系。因此,本文的研究成果挑战了对迄今为止感知信任方面的研究,对国内感知信任研究来说是一项新的探索。

第二,根据本文的研究结论,同理心对感知上级信息透露波动性和工作压力的关系起着调节作用。结果证明作为人格特质的同理心能够影响下级感知信任的过程,从而对其心理以及工作结果产生影响。同时我们还应该意识到,同理心对于员工来说并非越高越好。本文的研究还表明,同理心会增强下级感知上级依赖波动性和状态感恩、工作投入的负面影响。这一结论打破了人们对同理心的固有印象,认为同理心能够有效促进积极行为(如助人行为、亲社会行为等)、抑制消极行为(冷漠无情、违法犯罪行为)的发生。目前国内关于同理心的实证研究甚少,本文的研究结论也能够为同理心的研究提供新的思路。

第三,尽管数据结果不成立,但是我们无法忽视情境因素(如工作负荷等)对感知信任波动性的影响。

在以往的感知信任研究中,无不考虑情境因素对感知信任对工作结果的影响效应。在王红丽和张筌钧<sup>[17]</sup>关于感知信任负面效应的研究中,采用了规范强度作为边界条件,从而对员工的工作压力以及角色负荷造成影响。面对上级信任波动性的不确定条件下,何种情境因素会增强或减弱感知信任波动性带来的影响,这为未来的研究提供了一个新的方向。

**2. 贡献于不确定性管理理论的研究。**本文将不确定性管理理论引入感知信任的研究领域,进一步拓宽了不确定性管理领域的理论研究范围。正如 Kees 和 Lind<sup>[11]</sup>所言,不确定性已经普遍存在于当今组织社会中。在关于不确定性管理理论的阐述当中,上述两位学者曾指出上级信任也是导致工作场所不确定性的主要原因之一,本研究结果也印证了这一观点。一方面,本文将感知信任波动性纳入不确定性范畴之中,增加了对组织不确定性具体现象的理解,同时也从实证角度验证了不确定的上下级信任关系对下级工作结果的影响;另一方面,借助不确定性管理理论来解释感知信任波动性的影响效应,能够更好地帮助人们理解个体内部感知信任有差异后,如何进行不确定性管理。

### (三) 管理启示

第一,本文为组织当中的信任管理提供了一个新的思考方向。以往关于信任以及感知信任的研究中,都建议组织和管理者要赋予适当的信任以激励下级的工作动力和工作绩效等,这份信任不能过多,也不能过少;而本研究发现了另一方面的信任管理实践:即上级在赋予下级信任时不应该表现出高波动性,不论是对下级的任务依赖,还是对下级的信息透露,波动的信任可能会增加工作环境当中的不确定性,分散了员工工作时间和精力,从而对工作状态以及工作结果产生消极影响。

这一结果为针对管理者的信任管理培训过程提供了一个新的关注点。管理者在接受关于信任管理的培训时一方面要增加对员工的信任,同样重要的是要避免产生过高的信任波动性,保持信任水平的相对一致性。

第二,本文发现作为人格特质的同理心对工作场所不确定性的影响。同理心不仅会影响下级是否能够敏感地捕捉到上级信任的波动性,而且能够影响下级对上级信任波动做出的反应和行为。研究表明,高同理心的下级在由上级信任波动带来的高不确定性的工作环境下能够很好地缓解自身的工作压力,减少心理负担。但与此同时,拥有过高的同理心又可能会导致下级难以短时间从感同身受上级的处境当中脱离出来,有可能会进一步增强感知信任波动性对工作投入等的负面影响。因此,适度的同理心能够帮助员工摆脱不确定性的困境,但一旦同理心过高,反而会激发更强烈的负面效应。

这一结果为组织和管理者在人力资源管理的过程中提供了一项新的衡量指标。在职业招聘时,管理者可以通过性格测试了解应聘者的同理心程度,以衡量员工应对工作环境中的不确定性的能力。

### (四) 研究不足与未来展望

从本文研究结果可以看出,本文只选用了一家大型公司进行了数据调研,数据来源相对单一,得出的结果对于其他行业和其他职业的员工不一定具有普适性。另外,我们所有的数据均来自于员工的自我报告,这可能会导致共同方法偏差问题,并对我们的研究结果产生影响。

针对上述不足,本文提出了以下几点未来的研究展望。一是未来的研究可以将样本范围扩大到更多的行业和职业当中去,可能会得出不一样的结果;二是未来的研究可以拓展下级感知上级信任波动性的影响结果,既可以考虑下级对自身工作结果的影响,也可以考虑是否会对身边同事产生影响;三是可以探讨导致上级产生信任波动性的原因。以往关于波动性的研究中,有学者考虑过个人特质对公平波动性、情绪劳动波动性的影响<sup>[1,25]</sup>,由此我们可以猜想,个人特质是否也会影响上级的信任波动,以及是否还有别的因素会对上级的信任波动产生影响。

### 参考文献:

- [1] MATTA F K, SCOTT B A, COLQUITT J A, et al. Is consistently unfair better than sporadically fair? An investigation of justice variability and stress[J]. *Academy of Management Journal*, 2017, 60(2): 743-770.

- [2] SALAMON S D, ROBINSON S L. Trust that binds: the impact of collective felt trust on organizational performance[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2008, 93(3): 593-601.
- [3] LAU D C, LAM L W, WEN S S. Examining the effects of feeling trusted by supervisors in the workplace: a self-evaluative perspective[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2013, 35(1): 112-127.
- [4] BAER M D, DHENSAKAHLON R K, COLQUITT J A, et al. Uneasy lies the head that bears the trust: the effects of feeling trusted on emotional exhaustion[J]. *Academy of Management Journal*, 2015, 58(6): 1637-1657.
- [5] MCCULLOUGH M E, KILPATRICK S D, EMMONS R A, et al. Is gratitude a moral affect[J]. *Psychological Bulletin*, 2001, 27(2): 249-266.
- [6] SKINNER D, DIETZ G, WEIBEL A. The true dark side of trust: when trust becomes a "poisoned chalice" [J]. *The Critical Journal of Organization, Theory and Society*, 2014, 21(2): 206-224.
- [7] CAPLAN R D, JONES K W. Effects of work load, role ambiguity, and type a personality on anxiety, depression, and heart rate[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1975, 60(6): 713-719.
- [8] BATSON C D. The altruism question: toward a social-psychological answer[M]. London: Psychology Press, 2014: 268.
- [9] DAVIS M H. Measuring individual differences in empathy: evidence for a multidimensional approach[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1983, 44(1): 113-126.
- [10] DAVIS M H. Empathy: a social psychological approach[M]. Boulder: Westview Press, 1994: 272.
- [11] KEES V D B, LIND E A. Uncertainty management by means of fairness judgments[J]. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2002, 34(34): 1-60.
- [12] LIND E A, BOS K V D. When fairness works: toward a general theory of uncertainty management[J]. *Research in Organizational Behavior*, 2002, 24(2): 181-223.
- [13] 王红丽. 被信任的后遗症: 感知上级信任的双路径研究[J]. *经济管理*, 2018(6): 71-87.
- [14] MISHRA A K, MISHRA K E. Positive organizational scholarship and trust in leaders[C]// CAMERON K S, SPREITZER G M. *The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship*. New York: Oxford University Press, 2012: 449-461.
- [15] BROWN M. His, hers or theirs? The majority high court decision in Kennon and Spry means that family law courts can deal with trust arrangements in a far more robust way than in the past[J]. *Law Society Journal: the Official Journal the Law Society of New South Wales*, 2009, 47(7): 60-63.
- [16] BROWER H H, LESTER S W, KORSGAARD M A, et al. A closer look at trust between managers and subordinates: understanding the effects of both trusting and being trusted on subordinate outcomes[J]. *Journal of Management*, 2008, 35(2): 327-347.
- [17] 王红丽, 张筌钧. 被信任的代价: 员工感知上级信任、角色负荷、工作压力与情绪耗竭的影响关系研究[J]. *管理世界*, 2016(8): 110-125.
- [18] LAU D C, LAM L W. Effects of trusting and being trusted on team citizenship behaviours in chain stores[J]. *Asian Journal of Social Psychology*, 2008, 11(2): 141-149.
- [19] GILLESPIE N. Measuring trust in working relationships: the behavioral trust inventory[M]. Melbourne: Melbourne Business School, 2003: 1-55.
- [20] FLEESON W, LEICHT C. On delineating and integrating the study of variability and stability in personality psychology: interpersonal trust as illustration[J]. *Journal of Research in Personality*, 2006, 40(1): 5-20.
- [21] BEM D J, ALLEN A. On predicting some of the people some of the time: the search for cross-situational consistencies in behavior[J]. *Psychological Review*, 1974, 81(6): 506-520.
- [22] KERNIS M H, CORNELL D P, SUN C R, et al. There's more to self-esteem than whether it is high or low: the importance of stability of self-esteem[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1993, 65(6): 1190-1204.
- [23] LAGUARDIA J G, RYAN R M, COUCHMAN C E, et al. Within-person variation in security of attachment: a self-determination theory perspective on attachment, need fulfillment, and well-being[J]. *Journal of Personality & Social Psychology*, 2000, 79(3): 367-384.
- [24] WILLIAM F. Toward a structure-and process-integrated view of personality: traits as density distributions of states[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2001, 80(6): 1011-1027.
- [25] SCOTT B A, BARNES C M, WAGNER D T. Chameleonic or consistent? A multilevel investigation of emotional labor variability



- and self-monitoring[J]. *Academy of Management Journal*,2012,55(4):905-926.
- [26] PRUYSER P W. The minister as diagnostician: personal problems in pastoral perspective[M]. Louisville: Westminster John Knox Press,1976:144.
- [27] GRANT A M, GINO F. A little thanks goes a long way: explaining why gratitude expressions motivate prosocial behavior[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*,2010,98(6):946-955.
- [28] SPENCE J R, BROWN D J, KEEPING L M, et al. Helpful today, but not tomorrow? Feeling grateful as a predictor of daily organizational citizenship behaviors[J]. *Personnel Psychology*,2014,67(3):705-738.
- [29] MCCULLOUGH M E, EMMONS R A, TSANG J A. The grateful disposition: a conceptual and empirical topography[J]. *Journal of Personality & Social Psychology*,2002,82(1):112-127.
- [30] EMMONS R A, MCCULLOUGH M E. Counting blessings versus burdens: an experimental investigation of gratitude and subjective well-being in daily life[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*,2003,84(2):377-389.
- [31] WOOD A M, MALTBY J, STEWART N, et al. A social-cognitive model of trait and state levels of gratitude[J]. *Emotion*,2008,8(2):281-290.
- [32] BARTLETT M Y, DESTENO D. Gratitude and prosocial behavior: helping when it costs you[J]. *Psychological Science*,2006,17(4):319-325.
- [33] FEHR R, FULMER A, AWTREY E, et al. The grateful workplace: a multilevel model of gratitude in organizations[J]. *Academy of Management Review*,2017,42(2):361-381.
- [34] SUMMERS T P, DECOITIS T A, DENISI A S. A field study of some antecedents and consequences of felt job stress[M]. Boca Raton: CRC Press,1995:113-128.
- [35] MOTOWIDLO S J. Occupational stress: its causes and consequences for job performance[J]. *Journal of Applied Psychology*,1986,71(4):618-629.
- [36] LEPINE J A, LEPINE M A, JACKSON C L. Challenge and hindrance stress: relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance[J]. *Journal of Applied Psychology*,2004,89(5):883-891.
- [37] COOPER C L, MARSHALL J. Understanding executive stress[M]. Berlin: Springer,1977:239.
- [38] WEISS M. Effects of work stress and social support on information systems managers[J]. *MIS Quarterly*,1983,7(1):29-43.
- [39] LAWLER E E I. The ultimate advantage: creating the high-involvement organization[M]. San Francisco: Jossey-Bass,1992:105-106.
- [40] KAHN W A. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work[J]. *Academy of Management Journal*,1990,33(4):692-724.
- [41] SCHAUFELI W B, SALANOVA M, GONZÁLEZROMÁ V, et al. The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach[J]. *Journal of Happiness Studies*,2002,3(1):71-92.
- [42] HALBESLEBEN J R B, HARVEY J, BOLINO M C. Too engaged? A conservation of resources views of the relationship between work engagement and work interference with family[J]. *Journal of Applied Psychology*,2009,94(6):1452-1465.
- [43] XANTHOPOULOU D, BAKKER A B, DEMEROUTI E, et al. Work engagement and financial returns: a diary study on the role of job and personal resources[J]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*,2007,82(1):183-200.
- [44] BERSIN. Becoming irresistible: a new model for employee engagement[J]. *Deloitte Review*,2015,1(16):145-163.
- [45] MASLACH C, SCHAUFELI W B, LEITER M P. Job burnout[J]. *Annual Review of Psychology*,2001,52(1):397-422.
- [46] YING L, SHAN F. Brief review on physiological and biochemical evaluations of human mental workload[J]. *Human Factors & Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*,2012,22(3):177-187.
- [47] FOX M L, DWYER D J, GANSTER D C. Effects of stressful job demands and control on physiological and attitudinal outcomes in a hospital setting[J]. *The Academy of Management Journal*,1993,36(2):289-318.
- [48] DWYER D J, GANSTER D C. The effects of job demand and control on employee attendance and satisfaction[J]. *Journal of Organizational Behavior*,1991,12(7):595-608.
- [49] ZAPF D, SEIFERT C, SCHMUTTE B, et al. Emotion work and job stressors and their effects on burnout[J]. *Psychology & Health*,2001,16(5):527-545.
- [50] HÄUSSER J A, MOJZISCH A, NIESEL M, et al. Ten years on: a review of recent research on the job demand-control(-support) model and psychological well-being[J]. *Work & Stress*,2010,24(1):1-35.

- [51] AMABILE T M, CONTI R, COON H, et al. Assessing the work environment for creativity[J]. *The Academy of Management Journal*, 1996, 39(5):1154-1184.
- [52] SPECTOR P E, JEX S M. Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory[J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1998, 3(4):356-367.
- [53] BAKKER A B, DEMEROUTI E, VERBEKE W. Using the job demands-resources model to predict burnout and performance[J]. *Human Resource Management*, 2004, 43(1):83-104.
- [54] VOYDANOFF P. Work demands and work-to-family and family-to-work conflict: direct and indirect relationships[J]. *Journal of Family Issues*, 2005, 26(6):707-726.
- [55] ILIES R, HUTH M, RYAN A M, et al. Explaining the links between workload, distress, and work-family conflict among school employees: physical, cognitive, and emotional fatigue[J]. *Journal of Educational Psychology*, 2015, 107(4):1136-1149.
- [56] MAZLOUM A, KUMASHIRO M, IZUMI H, et al. Quantitative overload: a source of stress in data-entry VDT work induced by time pressure and work difficulty[J]. *Industrial Health*, 2008, 46(3):269-280.
- [57] QIN X, HUANG M, JOHNSON R E, et al. The short-lived benefits of abusive supervisory behavior for actors: an investigation of recovery and work engagement[J]. *Academy of Management Journal*, 2018, 61(5):1951-1975.
- [58] TASTAN S B. The Theoretical implications of job demands-resource model; a research study on the relations of job demands, supervisor support and job autonomy with work engagement[J]. *Ataturk University Journal of Economics & Administrative Sciences*, 2014, 28(4):149-192.
- [59] TITCHENER E B. *Lectures on the experimental psychology of the thought-processes*[M]. New York: MacMillan Co, 1909: 341-344.
- [60] 丁凤琴, 陆朝晖. 共情与亲社会行为关系的元分析[J]. *心理科学进展*, 2016(8):1159-1174.
- [61] EISENBERG N, STRAYER J. Critical issues in the study of empathy[C]//EISENBERG N, STRAYER J. *Cambridge studies in social and emotional development. Empathy and its development*. New York: Cambridge University Press, 1987:3-13.
- [62] DAVIS M H, OATHOUT H A. Maintenance of satisfaction in romantic relationships: empathy and relational competence[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1987, 53(2):397-410.
- [63] MILLER K, BIRKHOLT M, SCOTT C, et al. Empathy and burnout in human service work: an extension of a communication model[J]. *Communication Research*, 1995, 22(2):123-147.
- [64] HOGAN R. Development of an empathy scale[J]. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 1969, 33(3):307-316.
- [65] FESHBACH N D. Parental empathy and child adjustment/maladjustment [C]//EISENBERG N, STRAYER J, *Cambridge studies in social and emotional development, empathy and its development*. New York: Cambridge University Press, 1987: 271-291.
- [66] ICKES W. Empathy accuracy[J]. *Journal of Personality*, 1993, 61(4):587-610.
- [67] GLADSTEIN G A. Understanding empathy: integrating counseling, developmental, and social psychology perspectives[J]. *Journal of Counseling Psychology*, 1983, 30(4):467-482.
- [68] VIGNEMONT F D, SINGER T. The empathic brain: how, when and why[J]. *Trends in Cognitive Sciences*, 2006, 10(10): 435-441.
- [69] ZELLARS K L, PERREWÉ, PAMELA L. Affective personality and the content of emotional social support: coping in organizations[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2001(3):459-467.
- [70] 闫志英, 张奇勇, 杨晓岚. 共情对助人倾向的影响: 人格的调节作用[J]. *中国临床心理学杂志*, 2012(6):858-860.
- [71] CARLO G, RANDALL B A. The development of a measure of prosocial behaviors for late adolescents[J]. *Journal of Youth and Adolescence*, 2002, 31(1):31-44.
- [72] BATSON C D, THOMPSON E R, CHEN H. Moral hypocrisy: addressing some alternatives[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2002, 83(2):330-339.
- [73] BEKKERS R. Participation in voluntary associations: relations with resources, personality, and political values [J]. *Political Psychology*, 2010, 26(3):439-454.
- [74] DECETY J, MICHALSKA K J, AKITSUKI Y, et al. Atypical empathic responses in adolescents with aggressive conduct disorder: a functional MRI investigation[J]. *Biological Psychology*, 2009, 80(2):203-211.

- [75] MILLER K I, STIFF J B, ELLIS B H. Communication and empathy as precursors to burnout among human service workers[J]. *Communication Monographs*, 1988, 55(3): 250-265.
- [76] BALCONI M, CANAVESIO Y. Is empathy necessary to comprehend the emotional faces? The empathic effect on attentional mechanisms (eye movements), cortical correlates (N200 event-related potentials) and facial behaviour (electromyography) in face processing[J]. *Cognition & Emotion*, 2016, 30(2): 210-224.
- [77] KOSONOGOV V, TITOVA A, VOROBYEVA E. Empathy, but not mimicry restriction, influences the recognition of change in emotional facial expressions[J]. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 2015, 68(10): 1-25.
- [78] DE WIED M D, BRANJE S J T, MEEUS W H J. Empathy and conflict resolution in friendship relations among adolescents[J]. *Aggressive Behavior*, 2007, 33(1): 48-55.
- [79] BREEVAART K, BAKKER A B, DEMEROUTI E, et al. The measurement of state work engagement: a multilevel factor analytic study[J]. *European Journal of Psychological Assessment*, 2012, 28(4): 305-312.
- [80] SCHAUFELI W B, BAKKER A B, SALANOVA M. The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study[J]. *Educational and Psychological Measurement*, 2016, 66(4): 701-716.
- [81] PETERSON M F, SMITH P B, AKANDE A, et al. Role conflict, ambiguity, and overload: a 21-nation study[J]. *Academy of Management Journal*, 1995, 38(2): 429-452.
- [82] DAVIS M H. Individual differences in empathy: a multidimensional approach[J]. *Journal of Personality & Social Psychology*, 1980, 10(85): 1-19.
- [83] HOFMANN D A, GAVIN M B. Centering decisions in hierarchical linear models: implications for research in organizations[J]. *Journal of Management*, 1998, 24(5): 623-641.
- [84] OHLY S, SONNENTAG S, NIESEN C, et al. Diary studies in organizational research[J]. *Journal of Personnel Psychology*, 2010, 9(2): 79-93.
- [85] PREACHER K J, ZHANG Z, ZYPHUR M J. Alternative methods for assessing mediation in multilevel data: the advantages of multilevel SEM[J]. *Structural Equation Modeling*, 2011, 18(2): 161-182.
- [86] COHEN J, COHEN P, WEST S G, et al. *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences*[M]. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 2003: 671-681.
- [87] MASLACH C. *Burnout: the cost of caring*[M]. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982: 235.



(责任编辑 束顺民)