

角色压力研究:理论与实证综述*

何波,李莉莉,袁悦,杨婷

(西南科技大学 经济管理学院,四川 绵阳 621010)

【摘要】角色压力是工作压力的重要来源之一,主要包括角色模糊、角色冲突和角色负载三个维度。本文首先阐述了角色压力的内涵及主要理论模型,然后对其来源、结果、中介和调节变量的实证研究成果进行了全面总结,并基于此提出了以下研究建议:有必要进行纵向研究;研究不同组织情境中的角色压力;丰富对中介和调节变量的研究;进行跨文化比较研究。

【关键词】角色压力;综述;理论模型;实证

【中图分类号】F240 **【文献标志码】**A **【文章编号】**1673-1883(2015)02-0092-04

一、问题的提出

在竞争激烈的社会环境中,不论是企业员工,还是高校教师,或是医护人员,都面临着各种工作压力。除了工作压力外,由于在工作中需要扮演多种多样的“角色”,这些工作人员也很容易产生角色压力。角色压力(Role stress)的概念最早由 Kahn(1964)等人提出,是指组织内角色对于个体产生的不利行为,即组织中的个体对其自身职位的角色需求缺乏明确的认识、感到无法胜任,或由于无法同时满足相互冲突的需求时而产生的焦虑感。包括三个维度:角色冲突(Role conflict)、角色模糊(Role ambiguity)及角色负荷(Role overload)^[1]。

角色冲突是指个体对同时来自于环境的不同角色期待感到难以协调。在组织环境中,工作本身、个人能力和价值观、组织政策以及他人的期望等都会对个体提出不同的角色需求,Kahn(1964)认为:“角色冲突是当个体面临两种或两种以上的角色期望时,由于这些角色期望对个体的要求不一致,而使个体产生的心理冲突感”^[2]。角色冲突不仅包括工作内角色冲突,也包括工作——家庭关系冲突或是性别角色冲突等工作外角色冲突。

角色模糊是指角色扮演者对来自于组织或他人角色期望的不确定或缺乏清晰地认识。导致员工产生角色模糊的常见原因是员工不清楚或不明确自己的职责。判断员工是否存在角色模糊,一般可通过员工对其工作目标、工作范围与职责的了解程度、如何处理工作问题、如何执行任务这几方面来判定。研究表明严重的角色模糊会使个体产生巨大压力,并产生一系列的消极行为,如退缩行为、不愿与角色传递者进行有效沟通或共同解决问题、甚至产生攻击性行为等。

角色超载(也称角色负荷),是指个体由于在同一时间承担的角色过多或超出能力范围而产生的无力感,包括数量和质量两个方面。个体在同一时间需要满足多种角色需求,但由于自身精力有限而无法全部满足时会产生角色量负荷;当个体感到自己所要满足的角色要求过高,远远超过其自身能力时会产生角色负荷。

二、角色压力的理论模型

角色压力较为常见的理论模型有:角色情境模型(Role Episode Model)和工作要求-资源模型(Job Demands Resources Model, JD-R Model)

(一)角色情境模型——基于角色理论

“角色情节理论模型”(Role Episode Model)由 Kahn(1964)等人提出,该模型呈现了角色期望的传达过程以及那些可以影响个体对角色期望理解程度的行为。具体而言,角色情节模型突出了两个主要行为者(即角色赋予者和角色接收者)之间的关系,以及构成整个过程的四个主要事件。该模型始于角色赋予者(如主管),角色赋予者对其他个体以及该个体具体应该扮演一个什么样的角色有一个内部期望(事件1);角色赋予者将这些期望发送给角色接收者(如雇员),由于各种内部和外部的原因导致沟通压力(事件2);在进行沟通时,角色接收者感知信息(事件3),该事件过程也是角色模糊可能会发生的关键点;基于对角色期望的理解,角色接收者产生相应的行为反应(事件4)。然后,角色赋予者会评估角色接受者的行为,若角色接受者的行为与角色赋予者最初的角色期望存在很大差异,则该角色的情节模式会造成连续的周期性波动,直到角色期望与角色反应之间达到一致为止。

影响两个角色主体之间作用关系的因素包括

收稿日期:2015-04-16

*基金项目:四川省教育厅人文社科基地项目(项目编号:Xq13c02);西南科技大学博士基金项目(项目编号:14sx7104);绵阳职业教育研究中心科研课题(项目编号:YZY1313);西南科技大学研究生创新基金资助(项目编号:15ycx067)。

作者简介:何波(1977-),女,汉族,四川绵阳人,副教授,博士,研究方向:人力资源管理。

组织、性格和人际关系。组织因素是影响角色赋予者角色期望的一种基本变量,组织自身特征(如,组织规模,企业生产的产品,组织层级数,财政基础)以及个人与组织的关系(如,职责、级别等)都会对角色赋予者的角色期望造成很大影响。角色赋予者施加给角色接收者的期望和压力有一部分主要是通过组织条件对角色赋予者施加的影响所决定的。在该模型中,性格因素只是指角色接收者的。Kahn和他的同事提出,角色赋予者对于角色接收者的行为期望会受到角色接收者性格的影响,角色接收者的角色压力体验会受性格因素的影响。此外,性格因素也会导致角色压力体验和行为结果的出现,以及一些个人特性(例如,焦虑,情绪)发生改变。这些改变或变化能够影响未来的角色情境。

人际关系指的是一个角色接收者和其角色赋予者之间的交互模式,这种交互模式受正式的组织结构,非正式交流以及分享共同的经历等因素的影响。在角色情节模型中,人际关系质量会影响角色赋予者对角色接收者所持有的行为期望。此外,角色接收者在对角色压力进行解释时会受到他们与角色赋予者之间关系的影响。因此,作为对每一个角色设定的延伸反应,角色接收者会体验到他们对角色赋予者的情绪变化,这种情绪变化会潜移默化的影响他们与相应的角色赋予者之间将来的人际关系质量,从而间接影响未来的角色情境。

(二)工作要求-资源模型

工作要求-资源模型(JD-R Model)在角色压力研究中已获得广泛应用,在不同类型的职业和组织中,该模型可以作为改善员工福利和提高绩效的基础。JD-R模型假设每种职业都存在一些特定因素,有些因素会导致工作压力(即工作要求),而有些因素会缓解工作压力(即工作资源)^[9]。工作要求指的是那些与工作有关的对个体生理、心理、社会及组织方面的要求,如对身心健康、认知和情绪的要求,对承受工作压力、角色负荷、角色冲突的要求等。需要说明的是工作要求不一定是负面的,但当满足这些需求而需要个体长时间持续不断地付出较多身心努力时,这些要求很可能会变成工作压力源^[9]。

工作资源是指那些与工作有关的生理、心理、社会或组织方面的资源,即是实现工作目标的基础,包括薪酬、工作安全、晋升机会等组织层面资源;工作特性、技能多样性、工作自主性和绩效回馈等任务层面资源;决策参与、角色明晰等组织工作安排资源;以及团队氛围、上司或同事支持等关系资源。工作资源不但可以减少工作要求对生理和

心理的损害,还可以促进个人成长,学习和发展。因此,工作资源不仅对应对工作要求非常重要,它们本身(也代表着员工的个人权益)对员工来说也非常有价值。

JD-R模型另一假设认为,工作要求和资源之间的交互作用会显著影响工作压力和工作激励的发展。第一个过程是健康受损过程,由于工作或长期工作要求的设计不当(如工作负载,情感要求等)过度消耗了员工的心理和生理资源,从而导致员工资源的耗竭(如情感耗竭)以及其他健康问题的出现^[9]。第二个过程是激励过程,该过程假定工作资源具有潜在的激励性质,从而使得员工具有高组织承诺、低缺勤率、良好的绩效,对工作更加投入。

三、角色压力的实证研究

角色压力的实证研究成果大致可以从角色压力的来源、后果以及调节和中介变量几方面进行概括。

(一)角色压力的来源

通过大量文献阅读,本文从个体层面、管理层面以及组织层面三个层面对角色压力的来源进行归纳与总结。

1.个体层面,如个体的心理特征、年龄、职务类型等都可能对个体的角色压力体验产生影响。Lambert(2009)指出员工随着职位的上升,角色定位越清晰,所感受到的角色压力会降低,但如果员工在某一职位的任期过长,他有可能会逐渐产生更多的角色压力^[9]。

2.管理层面,如沟通、授权与角色压力显著相关。研究表明心理授权是影响员工角色压力的重要指标,能够显著预测员工的角色压力。此外,工作意义和自我效能感与角色压力均呈负相关,能够在一定程度上减缓角色压力对员工的消极影响^[9]。另有研究表明,过度授权极易使员工产生角色压力,使其感到无法在规定时间内以自身能力顺利完成工作。由此可知,组织应根据员工的实际能力进行合理授权,减少员工的角色负荷。另外,在组织管理中,通过改善上下级沟通体系可有效减少角色冲突的发生。

3.组织层面,如组织类型、组织结构、组织政策、组织文化、感知的组织支持、支持型领导氛围等都可能对员工的角色压力感知造成影响^[9]。研究表明企业支持型领导氛围在部门管理人员感知的组织支持与其角色模糊之间起中介作用;支持型领导氛围通过企业的授权氛围间接影响员工感知到的

角色模糊;部门管理人员感知的企业支持在角色超载与角色模糊、角色冲突与角色模糊之间起调节作用^[7]。

对角色压力的来源进行探讨,能使人们更清楚地了解造成角色压力的原因,组织才能对症下药,采取相应的措施有效避免或减少员工形成过多角色压力。

(二)角色压力的结果

国内外学者比较侧重于研究角色压力对消极结果变量影响,如角色压力与离职意向、低工作满意度、低组织承诺和绩效等。总的来说,可以从个体角度和组织角度对角色压力所产生的消极结果进行总结。

1.个体角度,又可以分为三个层次:生理层次,如疾病等^[8];心理层次,如工作倦怠等^[9];行为层次,如缺勤和罢工等。

2.组织角度,包括工作满意度、离职意向、工作倦怠、情感承诺等,角色压力对工作满意和离职意向影响的研究较多。大量研究表明角色压力会显著负向影响员工工作满意度^[10];角色压力与员工离职意向之间呈正相关关系^[11]。长时间承受角色压力是降低员工工作满意度的重要原因,当员工对工作不满时极易产生离职意向,若此时没有采取有效措施消除员工离职意向,员工便会选择离开。近几年一些学者也开始关注角色压力对家庭和工作的影响^[12]。

(三)角色压力的中介和调节变量

纵观国内外近5年关于角色压力的中介变量研究,发现主要包括自我效能感、团队学习行为、工作压力、组织社会化和工作幸福感。有关角色压力的调节变量则包括年龄、性别、组织类型等控制变量,和创新感知支持、工作自主性和社会支持、自我效能感、自尊、个人资源(乐观)、角色回报、感知的企业支持、职业韧性等。可见,与角色压力有关的中介机制大多与结果变量有关,变量包括个人或团队层面的行为特征,组织因素和工作因素。对调节变量的研究相对多一些,但都是从角色压力研究对象的角度,研究对结果变量的调节作用。

(四)角色压力作为中介变量

近几年来,一些学者也开始将角色压力作为中介变量,来探讨角色压力在其他变量间的中介作用。研究人员对545名大型制造企业员工进行了调查研究,结果发现工作-家庭冲突、工作满意度会通过角色压力间接影响员工的离职意向^[13]。另一实证研究表明角色压力在特质乐观与服务绩效之间起

中介作用^[13]。

四、讨论、分析与展望

角色压力广泛存在于跨边界活动中,是工作压力的主要来源之一,对员工的身心健康、工作态度及工作行为均有很大的影响。关于角色压力的研究主要包括定义及其维度、前因和后果以及中介和调节变量的研究。现有的角色压力实证研究大多以“角色情境模型”为研究基础。自从Demerouti(2001)提出“工作要求-资源模型(JD-R)”后,也有一些研究以JD-R模型作为研究的理论基础。角色情境模型体现了两个角色主体(角色赋予者与角色接收者)之间的角色互动过程,强调组织因素、性格因素以及人际关系因素在角色互动过程中对角色主体所产生的影响。工作要求-资源模型假设每个职业可能存在导致工作压力的特定因素(即工作要求)以及缓解工作压力的特定因素(即工作资源),JD-R模型的核心假设是不论什么类型的工作或职业,当某些工作要求很高但可用的工作资源又非常有限时,就会导致工作压力或工作紧张的发展,从管理角度看,这也意味着JD-R模型可以作为组织对于人力资源角色压力管理的有效工具。

综合角色压力实证研究结果及其理论模型,提出以下研究方向:

第一,有必要进行纵向研究。现有的实证研究主要是横向研究设计,横向研究设计的一个缺点就是所探索的变量关系本质上是一种相关关系,不能确定研究变量间的因果关系。比如理论上来说角色压力可能导致工作倦怠、情感耗竭等,但也有可能是那些健康状况不佳或有不良记录的员工更可能体验到角色压力,因而相应的反应也更为消极。所以未来的研究可以尝试去进行纵向研究,这不仅能够帮助研究人员更清楚地了解研究变量间的因果关系,也能够对一段时间内角色压力的发展趋势以及影响效果进行更好地预测。

第二,根据不同的组织情境开展更细化的研究。诸多研究表明角色压力是工作中的重要压力源之一,在不同的组织情境中,角色压力对于员工与组织的影响应该存在一定差异。比如在组织建设期、发展期、成熟期以及变革期,组织情境是不同的,组织及领导对员工的角色期望也不尽相同,员工感受到的角色压力源会存在差异,不同性质的角色压力源会对员工的身心健康、工作态度与行为造成不同程度的影响。所以在不同组织情境中开展更加细化的角色压力研究是非常重要的。

第三,丰富对中介和调节变量的研究。未来研

究的另一重要方向是更多地探索那些能够减弱角色压力负面影响的变量。前人关于角色压力与其结果变量间的中介变量研究相对来说比较少,主要有组织社会化、自我效能感、工作压力等,关于角色压力与其前因变量间的中介变量研究更是少见,研究角色压力的中介机制能够对减缓其所带来的负面影响有所帮助。调节变量虽然不能完全改善员工所承受的角色压力,但却能从一定程度上缓解角色压力对个体与组织带来的损害。因此,需要更多地探讨角色压力的中介和调节变量。另外,也可以将角色压力作为中介变量,更多的研究它在其他变量间的中介作用。

第四,进行跨文化比较研究。随着经济全球化

发展,各国企业为了适应激烈的国际竞争环境,很多企业不得不进行组织变革,而组织对于员工的角色期望也发生了很大变化,这给企业员工也带来了许多角色压力。那么,在不同国家与不同文化环境中,角色压力的本质与表现是否会存在差异呢?进行跨文化比较研究非常必要。

综合以上角色压力的内涵、理论模型及相关实证研究结果,借鉴角色情节模型中角色压力的产生机制以及工作-资源模型中的核心假设、角色压力源以及角色压力可能导致的结果等,将环境因素和个人因素作为前因变量,对角色压力的相关研究进行整合,本研究得到以下的角色压力整合模型,如图4-1所示。

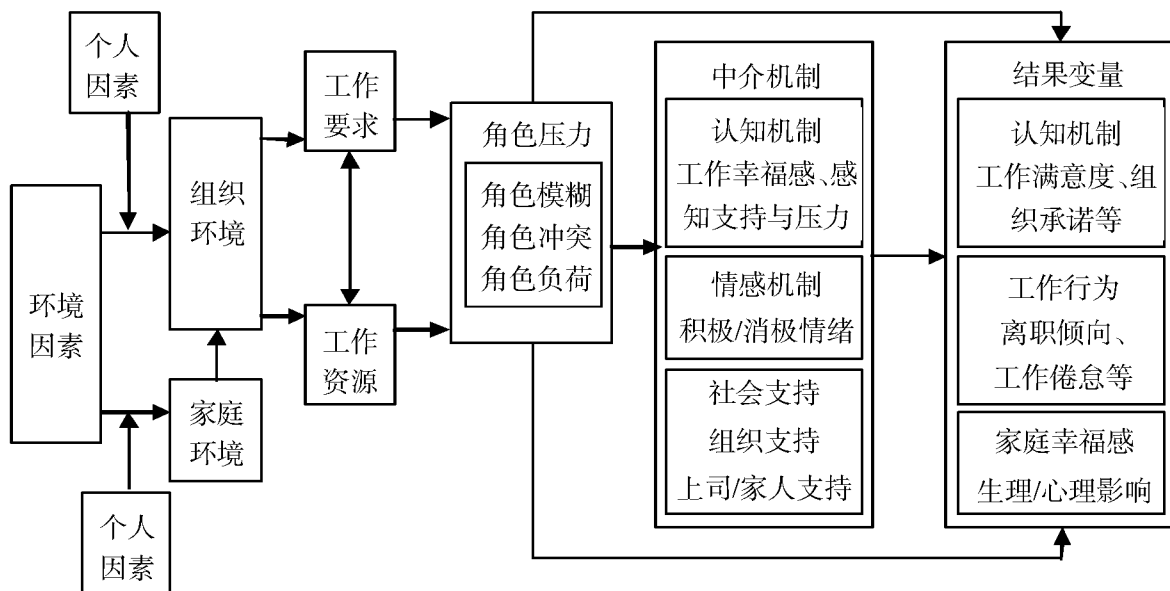


图4-1 角色压力整合模型

注释及参考文献:

[1]Kahn R L, Wolfe D M, Quinn R P, et al. Occupational stress: Studies in role conflict and ambiguity [J]. 1964.
 [2]Demerouti E, Bakker A B, Nachreiner F, et al. The job demands-resources model of burnout [J]. Journal of Applied psychology, 2001, 86(3): 499-512.
 [3]Meijman T F, Mulder G. Psychological aspects of workload [J]. Handbook of Work and Organizational Psychology. Volume, 1998, 2: 5-33.
 [4]Lambert E G, Hogan N L, Tucker K A. Problems at work: Exploring the correlates of role stress among correctional staff [J]. The Prison Journal, 2009, 89(4): 460-481.
 [5]贾佳,陈维政.心理授权对员工角色压力的影响作用分析[J].西南石油大学学报(社会科学版),2011(2):69-74.
 [6]Madera J M, Dawson M, Neal J A. Hotel managers' perceived diversity climate and job satisfaction: The mediating effects of role ambiguity and conflict [J]. International Journal of Hospitality Management, 2013, 35: 28-34.
 [7]林美珍.部门管理人员感知的组织支持与组织氛围对旅游企业员工角色压力的影响[J].旅游科学,2014(1):31-44.
 [8]李超平,张翼.角色压力源对教师生理健康与心理健康的影响[J].心理发展与教育,2009(1):114-119.
 [9]Thomas C H, Lankau M J. Preventing burnout: The effects of LMX and mentoring on socialization, role stress, and burnout [J]. Human Resource Management, 2009, 48(3): 417-432.
 [10]何波.民营企业经理人角色压力对工作满意度影响的实证研究[D].北京:中国地质大学,2014.

(下转115页)

cognition and improve work performance, but also provide the scientific anagement theory basis for the management of instructors in colleges and universities, and promote the management efficiency of colleges and universities in China.

Key words: instructerts in colleges and universities; occupation stereotype; demographic factors; job performanie expectations

(责任编辑:董应龙)

(上接第95页)

- [11]胡左浩,张睿,江明华.三种角色压力对寿险代理人工作满意度的影响研究[J].管理工程学报,2006(3):6-10.
 [12]高中华,赵晨.工作家庭两不误为何这么难?基于工作家庭边界理论的探讨[J].心理学报,2014(04):552-568.
 [13]张辉,牛振邦.特质乐观和状态乐观对一线服务员工服务绩效的影响——基于“角色压力—倦怠—工作结果”框架[J].南开管理评论,2013(1):110-121.

Role Stress: Theoretical and Empirical Review

HE Bo, LI Li-li, YUAN Yue, YANG Ting

(College of Economy and Management, Southwest University of Science and Technology, Mianyang, Sichuan 621010)

Abstract: Role stress is an important source of job stress, it generally includes three dimensions, role conflict, role ambiguity and role overload. This paper recommended conception and two major theoretical models of role stress at first, and a great deal of empirical work about antecedents, consequences, moderators and mediators of role stress has been systematically reviewed. Based on the review, new trends pertaining to the future research of role stress was discussed as follows: longitudinal research; situation of organization changes; mediators and moderators; cross-culture comparison.

Key words: role stress; review; theoretical models; empirical work.

(责任编辑:董应龙)

(上接第98页)

Study on WeChat Marketing and Network Behavior Culture

AN Yue

(School of Jounalism and Communication, Sichuan Normal University, Chengdu, Sichuan 610068)

Abstract: WeChat is a kind of multi function instant communication tool, that is a new social media based on the produce in the mobile Internet. WeChat is also a kind of tool for network marketing, the positive significance in communication aspects and social values have long been known for the people. But in the aspects of cultural influence on the behavior of the netizen, the negative influence can not be underestimated. This text will focus on the "micro era" network behavior culture inquiry from the form of communication, marketing and other aspects.

Key words: WeChat; marketing in Internet; network behavior

(责任编辑:董应龙)