

行动学习对服务型企业员工职场创造力的影响

范昕俏 陈伟 朱振亚

(杭州职业技术学院, 浙江 杭州 310018)

摘要: 采用问卷调查法, 以 213 位服务型企业员工数据为样本, 探讨了行动学习、创造力自我效能对员工职场创造力的影响及其内在作用机制。结果表明, 行动学习对个体创造力有显著正向影响, 且行动学习通过创造力自我效能的中介效应影响个体在职场中的创造力。

关键词: 行动学习; 创造力自我效能; 创造力

随着新兴技术特别是大数据、人工智能、物联网、认知计算、增强现实和人机协作的发展, 智能化新技术创造了新的生产工具和生产技术环境, 形成新的产业链。对服务行业而言, 这不仅需要新的工作任务流程和组合、工作方式, 而且也会扩大就业能力和领域。例如, 网络机器人已广泛替代客服岗位, 但客服就业人员依据机器人数据分析转而增加了销售、延伸服务、个性化服务等新职能。这意味着, 在智能化背景下, 服务行业职业体系创新的规模效应更强。因此对于大量从事服务性工作的员工, 需要增强创新意识和学习能力, 最大限度提升知识与服务水平。

从组织行为学理论看, 创新源于个体的创造力水平。创造力是一种个人所具有的特质或认知能力, 属于个体恒定的心智模式的外在表现。职场中员工个体的创造力是员工创新的切入点, 已经被证明对于提升团队创新绩效获取具有积极的作用。什么因素会影响个体的创造力? 学习理论认为, 个体的生存能力取决于它是否能通过学习跟上或超越外部环境的变化 (Dibella, Nevis and Gould, 2010), 而学习可以改善个体的观念和行为, 进而提高工作绩效 (Kim, Lee, Connerton, 2020)。迁移理论认为知识的理解、迁移、反复使用, 能提升个体对知识的掌握程度和运用熟练程度, 因而实践 (行动) 是知识转化为能力的主要途径, 即个体能力的提升需要借助于将所学知识应用于具体的任务中。这与创造力组成理论的观点不谋而合, 知识和创造力二者之间存在一个转化关系, 创造力最终是要在实践中 (行动) 中产生 (Amabile, 1996)。这一过程中, 行动学习为个体创造性的生成和提升提供了有效的路径。传统的学习模式停留在简单的信息“发送”和“接收”上, 脱离“行动”和“情景”, 而行动学习理念强调主动建构实践 (Kleijn, Kachergis, Hommel, 2018)。现实中个体往往面对着不确定的组织环境, 一方面是个体渴望达到的目标, 另外一方面是个体目前所具备的能力条件, 他们只有在工作的过程中不断尝试、探索, 才能纠正、完善已有的知识结构, 寻找解决困境的新方法新思路。本研究基于创造力理论、行动学习理论, 挖掘服务型企业员工职场创造力水平背后的认知成因和机制, 从关注过程中的个体行为理性 (如何行动), 深化为研究个体的认知理性 (如何认知), 引入社会认知 (创造力自我效能) 作为中介变量, 探索其对创造力水平的作用机制。

一、理论基础

(一) 行动学习与创造力

行动学习 (action learning) 的概念是由 Revans (1984) 提出, 它包含了一个由 6-8 人组成的行动学习集, 成员们共同挖掘工作中实际存在问题, 搜寻相关的知识, 在探寻解决问题的方法过程中进行新的质疑和反思, 并通过实践来验证方法的可行性 (Marquardt, 2000)。行动学习可以概念化为“质疑 (对不确定的事物的新看法) + 程序性知识 (如当前存储的知识和书本、网

络里可以搜寻的知识等) + 反思 (回忆、思考、迁移、理解、分析) + 执行 (解决不确定的复杂问题)”模型 (谢雅萍, 梁素蓉, 陈睿君, 2017)。从知识的迁移来看, 行动学习这一过程, 可以强化对知识的理解, 实现知识的迁移, 进而提升个体对知识的运用能力。因此, 近年来行动学习理念不断出现在组织学习活动中, 成为组织发展使用最广泛的干预手段之一。本文认为, 行动学习能促进人们能力的提升, 有助于寻找更有效的解决办法和方案。第一, 行动学习包含了学习的核心特征, 即通过“做中学”来积累知识, 提升能力, 促进自身发展 (Cho, Egan, 2009)。第二, 有效的学习是基于社会互动的问题解决过程。行动学习的产生基于一个多样性的团队。多样性的学习团队有助于成员利用各自的专业知识和经验, 实现智慧的交融, 灵感的碰撞, 带来更多的新颖的、有创意的点子 (Rand, 2013)。第三, 行动学习也是一种鼓励改进绩效的适应性行为, 包括向新知识、新事物学习和对经验的反思学习, 这一学习过程能使团队成员及时发现问题, 挖掘出对问题解决有意义的知识和规律, 产生新想法, 形成新的解决方案, 进而促使个人和团队有效发展 (Sanyal, Trehan, Rigg, 2019)。综上, 本文提出以下假设:

H1: 行动学习与个体的创造力正相关。

(二) 行动学习、创造力自我效能与创造力

自我效能感是社会认知理论的核心概念, 它影响着个体如何选择目标和如何实现目标。自我效能感高的个体拥有较高的自信, 他们普遍认为可以自己控制自己所处的工作环境和行为。自我效能感低的个体在面对不确定的环境时, 更加倾向于逃避或者放弃。自我效能感研究发现, 特定领域的自我效能感比一般自我效能感更能有效预测该领域的行为 (DeRue, Morgeson, 2007; Bandura, Albert, 2011)。作为一种重要的心理资源, 它对个体的心理状态和行为都具有深刻的影响。比如, 研究已证实创造力自我效能感对创造力有显著的正向影响 (王永跃, 张玲, 2018; 孔祥西, 王新新, 刘德文, 2020; Jaiswal, Dhar, 2015)。个体创造力自我效能感在外部环境变量与个体创造力间还发挥着重要中介作用, 如员工创造力自我效能感在不同的领导风格与员工创造力的关系中起中介作用 (Jaiswal, Dhar, 2016), 员工创造力自我效能感还中介了环境中的压力源对员工创造力的影响 (张勇等, 2018)。从社会认知理论三元交互模式来看, 创造力自我效能感是与个体的创造力距离最近的认知变量 (Bandura, 2001)。行动学习所带来的知识、能力的提升, 经由员工的自我认知评价, 增强了其从事创造性活动的信心, 进而促进其创造力水平的提升。因此, 提出如下假设:

H2: 创造力自我效能能在行动学习与创造力之间起到中介作用, 行动学习通过个体创造力自我效能的提升对其创造性产生正向影响。

二、研究设计

(一) 研究样本与程序

本研究采用问卷调查法获取研究数据,对浙江省部分高校应届毕业生和实习生(服务行业)发放问卷。发放问卷 265 份,有效问卷为 213 份,男性占比 38%,女性占比 62%。

(二) 测量量表

为确保测量工具的效度及信度,本研究尽量采用了文献中已使用过的量表。问卷中每个条目均采用 5 点 Likert 式量表测量,正向记分,从 1 点到 5 点,分别代表:完全不符合、较不符合、一般、较符合、非常符合。

三、研究结果

(一) 验证性因子分析

采用 AMOS17.0 对关键变量进行了验证性因子分析。观测数据与假设模型(四因子模型)之间的吻合度较好($\chi^2=20.773$, RMSEA = 0.047, CFI = 0.977, TLI = 0.932),拟合优度要显著地优于其他替代模型。

表 1 层级回归结果

	创造力自我效能			创造力			
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
性别	-0.004	-0.004	0.002	-0.053	-0.049	-0.044	-0.048
行动学习	0.165**	0.232**	0.248**		0.202**		0.100*
创造力自我效能						0.483**	0.439**
R ²	0.093**	0.094**	0.145**	0.001	0.069**	0.221**	0.236**
变化的 R ²	0.082**	0.001	0.045**	0.001	0.068**	0.220**	0.235**
F 值	10.829**	7.252**	5.821**	0.0312	7.817**	29.821**	21.561**

注: n=213; ** p < 0.01, * p < 0.05

四、分析与讨论

本文以行动学习理论为基础,构建了行动学习、创造力自我效能和个体创造性之间的关系理论模型,研究结果表明:行动学习对个体创造性正相关,并且个体创造力自我效能对二者间的关系具有部分中介效应。总体而言,本研究的理论贡献与实践启示主要有以下几点:

本研究将行动学习和个体创造性联系起来,验证了行动学习对个体创造性的预测作用,并揭示了行动学习过程影响个体创造性的认知机制。本文形成了“学习—认知—创造力”研究框架,从更深层次揭示学习对个体创造力的影响效果。我们的研究对于管理实践而言也有一定意义。二十一世纪,经济学家提出了以人为本的“创新 2.0”模式,预示着服务型企业在提升创新能力的时候,要更为注重对创新人才的培养。然而,在找寻方法的道路上,许多服务型企业并不注重与员工的培养。他们寄希望于能够快速获得资源,而忽视了能力的后天激发和培养。传统的企业职能培训,只能传授基本的工作方法,忽视了员工对职场角色的自我认知,缺少对员工的个人关怀,导致员工缺少关怀,最终降低员工积极性和工作动力,对创造力的提升作用不大。同时,后天的培训不仅需要大量的人力付出,而且还有周期长,组织困难,人员控制难等各种问题。行动学习的运用很好地解决了这些问题。在行动中学习,在学习中行动的循环模式,有效的利用解决工作问题的时间,聚集小组成员对问题提出意见并讨论。管理者要做好“引导者”和“催化师”的角色。定期开展行动学习活动,选择拥有相关经验或处理能力的参与者,能够使理论更有效;选择专业的参与者,能够合理分工职能,让经验交流的广度更广,跨度

(二) 假设检验

从表 1 中可以看出,行动学习对于创造力自我效能(模型 1, $\beta=0.165$, $p < 0.01$)和个体创造性(模型 5, $\beta=0.202$, $p < 0.01$)都存在着非常显著的正向影响,满足了存在中介作用的条件。同时,创造力自我效能对个体创造性(模型 6, $\beta=0.439$, $p < 0.01$)也存在着非常显著的正向作用,并且满足了中介作用条件。在同时加入行动学习与创造力自我效能后,行动学习对个体创造性(模型 7, $\beta=0.100$, $p < 0.05$)的显著影响减弱(由 $p < 0.01$ 的显著水平降为 $p < 0.05$ 的显著水平),而创造力自我效能对于个体创造性(模型 8, $\beta=0.439$, $p < 0.01$)的影响依然非常显著。因此,我们的假设 2 得到了数据的支持,可以认为创造力自我效能对于行动学习对个体创造性的正向影响存在着部分中介作用。

本文运用 bootstrap 来检验间接效应的显著性。研究结果表明,创造力自我效能对行动学习与个体创造性之间的关系中所起到的中介效应是显著的($\beta=0.102$, 95%CI [0.060, 0.157])。因此,假设 2 得到了数据的进一步支持。

更大,更有利于参与者个人知识素养的增加,从而增加创新基础。在这个过程中,成员都拥有了与自身能力相对应的职能体现,同时能够吸收来自不同领域的理论经验,再通过实时的案例实践,成为自身创新的基础,最终,在反思成为创新的源泉。此外,企业要注重员工个人认知的引导。企业可以通过正向的引导帮助员工树立积极向上的态度。如建立激励机制,梳理员工自信;建立相应的心理疏导机制,及时对员工的负面情绪进行干预,通过一系列措施帮助员工学会主动应对压力迎接挑战。

参考文献:

- [1] 庞立君, 卢艳秋. 失败情境下组织支持感对员工创造力的影响机理 [J]. 社会科学战线, 2018 (3): 255-259.
- [2] 王永跃, 张玲. 心理弹性如何影响员工创造力: 心理安全感与创造力自我效能感的作用 [J]. 心理科学, 2018, 41 (1): 118-124.
- [3] 谢雅萍, 梁素蓉, 陈睿君. 失败学习、创业行动学习与创业能力——悲痛恢复取向的调节作用 [J]. 管理评论, 2017 (4): 47-58.
- [4] 张勇, 刘海全, 王明旋, 等. 挑战性压力和阻断性压力对员工创造力的影响: 自我效能的中介效应与组织公平的调节效应 [J]. 心理学报, 2018 (4): 450-461.

通讯作者: 范昕俏 (1989-), 女, 杭州职业技术学院, 博士。

基金项目: 2022 年度高校国内访问工程师校企合作项目 (项目编号: FG2022065, FG2022064) 阶段性研究成果。