

数字化时代沟通过载与工作敬业关系研究

张亚敏

(澳门科技大学商学院, 澳门 999078)

摘要:随着数字化进程的加速,工作环境和沟通方式发生了显著变化,这对员工的工作敬业度产生了重要影响。本研究探讨了数字化时代沟通过载与工作敬业关系,并考察了能量耗竭的中介作用及心理韧性的调节作用。研究采用问卷调查法,收集了364名企业员工的数据,结果显示,数字化沟通过载显著负向影响工作敬业,能量耗竭在沟通负荷与工作敬业之间起到完全中介的作用。此外,心理韧性对能量耗竭的影响具有显著的调节作用。本研究为管理者提供了如何通过减轻员工的数字化沟通负荷和提升员工心理韧性来提高工作敬业度的策略建议。

关键词:沟通过载;能量耗竭;心理韧性;工作敬业;JD-R理论;COR理论

一、研究背景与动机

数字化时代下,微信已经变得无处不在,为年轻人提供丰富的信息,建立联系和互动交流机会。然而这种变化带来最为突出问题就是沟通过载和工作敬业之间的关系。工作敬业作为衡量员工职业态度的重要指标,直接关联到个人绩效与组织效能。能量耗竭作为工作压力的一种极端反应,不仅损害个人健康,还严重影响工作投入与组织承诺。心理韧性作为一种个体面对逆境时的适应能力,被认为能够在一定程度上缓解由沟通过载引起的压力效应。总结来看,一方面数字化工具使得人们能够更方便地进行沟通和协作,但同时也带来了沟通过载、多任务处理等问题,导致人们的工作效率和质量下降,沟通效果也受到了影响;另一方面,长时间的数字化工作和沟通也会导致心理疲劳和能量耗竭,进而影响工作敬业和绩效。本文研究动力源自和我一样身为IT人的亲身经历:我们被来自多种形式的沟通所淹没,正在进行的工作被打断,反复尝试寻找这幅“灵丹妙药”解决或者减轻沟通负担问题。

在这样的环境下,人们开始表现出典型的消极行为,超过个人处理能力、处理速度下降、忘记处理、延迟回复、不回复,使用中断,归结为过载等原因。要求员工工作高负荷是一种逆境。JD-R理论认为如果没有权限或者无法调动资源,他们的成功就会受到威胁,同时心理韧性被认为是一种个人资源或者个人能量,Ferreira et al.(2021)阐述了极端压力场景之下的将心理韧性作为个人资源如何应对倦怠的重要性,因此提高心理韧性被认为是一种缓解工作压力有效方法。

二、理论与研究假设

(一)理论背景

The Job Demand-Resource 理论:

JD-R(The Job Demand-Resource Model)理论是一种解释工作压力和工作满意度的心理学理论,该理论适应特定工作中可能存在有可能的工作要求和工作资源。只要不超出员工适应能力,工作要求并不一定是负面的。然而如果超出了员工的适应能力,它们就会变成压力源,并引发倦怠。工作资源可以促进员工的目标实现,提高工作满意度和心理健康,它包括个人实现工作目标、

获得工作成就感、提高工作敬业的各种因素,JD-R理论提出了三个主要假设,即“双路径”假设(Dual Process Hypothesis)、“缓冲”假设(Buffering Hypothesis)和“提升”假设。首先JD-R理论有应激和动机两个过程,第一个应激是健康损害的过程,长期的工作要求消耗员工的认知和身体资源,因此可能导致能量耗竭。第二个过程是动机过程,它表明工作资源可以刺激员工的动机,并导致积极工作相关结果。其次,JD-R理论还有“缓冲”的和“提升”两个微妙的过程假设,这也是工作要求和资源交互作用的结果,工作资源可以削弱或缓解工作要求。

COR(Conservation Of Resources theory)资源保存理论:

Hobfoll等于1989年提出的COR理论(Conservation of Resources theory),COR的核心是个体拥有宝贵资源,COR理论认为,个体资源是有限的,资源损失可能会导致压力、焦虑、抑郁等负面情绪,从而对个体的心理和生理健康造成负面影响。人们在面对压力和挑战时,会尽可能地保护和增加他们所拥有的资源,以应对不利情况。认为有四种类型的资源,包括对象、个人特征、能量和条件。员工个人具有寻求获取、维持和保护个人、社交和物质资源的意向,以有效地应对压力。当个人面临损失的资源损失、失去资源和个人投资资源没有获得回报时,就会在工作场所发生压力。COR资源保存理论认为资源会正向影响工作敬业,而工作敬业又会反过来积极影响资源。

(二)沟通过载与工作敬业之间的关系

把过载细分为信息过载,沟通过载和信息系统过载。其中沟通过载是指ICT等平台中沟通中要求超过了员工能够处理能力时的状态。在沟通过载领域内,个体可能会难以识别关键信息或消息,导致时间浪费,并延迟决策和响应。将工作敬业定义为积极、充实、与工作相关的心态,其特征是活力、投入和全神贯注。JD-R工作需求-资源理论解释工作压力和工作动机的理论模型,它提出工作需求和工作资源是影响员工工作压力和工作动机的两个关键因素。沟通过载是一种工作要求,指的是员工需要处理的信息量超过他们的处理能力而导致的事件中断,注意力会较分散,科技让员工占用太多私人时间导致的不及时回复、导致他们感到压力和

疲劳。具体来说,沟通过载会对员工的注意力、情绪和自我效能产生负面影响,导致员工的工作满意度降低,从而导致工作敬业减少,最终影响他们的工作绩效。综上所述本研究提出第一个假设。

H1: 沟通过载与工作敬业呈现负相关关系。

(三) 沟通过载与能量耗竭之间的关系

在知识密集型工作中,通过电子邮件或移动设备传递的消息流量可能会导致分心、工作中断,从而降低生产力。员工工作中的外部干扰可以提高他们的多任务能力,但当沟通过载时可能会对员工造成负面的身体和心理影响,它可能导致个人失控感、疲劳、注意力缺陷以及健康问题。当人们频繁进行沟通时,他们的大脑和身体会感到疲劳和耗竭,这可能会影响他们的表现和效率。能量耗竭是指工作环境和工作要求超出了个体能力和资源,导致个体感到精疲力竭、无法集中注意力、情绪低落、缺乏动力和自信心。在JD-R理论中,工作要求包括心理、情感和身体方面的要求,而资源则是满足工作要求的能力、知识和技巧以及支持工作人员实现组织目标的和社会支持。JD-R理论有充分证据表明这两个单独过程以及这些过程所产生的独特结果。高或不利设计的需求会引发健康损害过程,导致精疲力竭和健康问题(如焦虑、抑郁、创伤后应激障碍)。沟通过载可以被视为一种心理和情感工作要求,它要求员工在工作中进行复杂的思考和交流,这会对他们的心理和情绪状态产生一定的压力和负担。当员工无法满足沟通要求时,可能会感到焦虑、沮丧和疲劳等情感问题,从而影响他们的工作表现和生产力。因此本文提出第二个假设。

H2: 沟通过载与能量耗竭呈正相关关系。

(四) 能量耗竭与工作敬业之间的关系

资源保存理论(COR理论)认为,个体努力维持已经获得的资源,以免资源的流失。当工作环境需要个体投入更多资源时,个体会感到资源的压力和流失,这可能导致能量的耗竭和工作敬业的下降。能量耗竭是一种常见的工作负面体验,也是一种负面的心理和生理状态。工作压力是导致认知相对的主要原因,如果压力过大,他们会感到无力应对,导致疲惫状态更加严重,影响工作敬业。综上所述本研究提出第三个假设。

H3: 能量耗竭与工作敬业呈现负相关关系。

(五) 能量耗竭的中介作用

一种观点认为沟通过载会资源耗竭,即当个体长时间承受沟通过载的负荷,可能会消耗大量的精力和时间,导致能量耗竭。这也恰恰考虑到自我调节资源的有限性,当员工认识到他们的资源很少时,他们就会降低工作敬业的程度。当个体处于能量耗竭状态时,可能无法有效的投入到工作中,从而影响工作表现。

员工可能认为他们耗尽的资源不足以面对更高的工作敬业来应对沟通过载的工作需求。因此,由于沟通过载引发的能量耗竭将影响员工的工作敬业水平。这与JD-R理论是一致的,因为当员工经历能量耗竭时候,剩余资源变得更加重要,从而阻止从非

必要任务中分散新资源的企图。因此本研究提出第四个假设。

H4: 能量耗竭在沟通过载和工作敬业关系之间起中介作用。

(六) 心理韧性的调节作用

心理韧性是指个体应对挫折、困境和不确定性,并从中获得成长和学习的的能力。个体在面对压力时候的应对方式存在差异,个人需要有能力修复能量耗竭所造成的损害,更重要的是需要一些工具和框架来帮助诊断能量耗竭的条件和行为,这正是将心理韧性作为增强因素和消耗因素进行识别,并启用个体行动计划所带来的好处。心理韧性降低了员工抑郁和压力,增强了他们生活满意度和幸福感。心理韧性对于处于沟通过载的员工来说是至关重要的个体资源。资源保存理论认为,个人资源发生实际损失的时候,会从自己所在的环境中获取额外资源。综上所述,心理韧性被视为一种个人资源,具有正面增强效果和引起工作兴趣的心理能力,它有助于调节工作资源耗损和工作敬业之间的关系,也是影响工作绩效的重要因素。心理韧性有利于调整员工的能量耗竭对于工作敬业的关系,因此本文提出以下假设。

H5: 心理韧性在沟通过载和能量耗竭之间起到调节作用。当员工心理韧性越强,沟通过载与能量耗竭之间正面关系减弱,反之则增强。

三、研究对象与方法

(一) 研究参与者

本研究参与者主要是中国信息技术应用与创新从业人员,这些人员主要从事基于IT底层架构和标准,形成自身信息化生态,在核心芯片、基础硬件、操作系统、中间件、数据库、应用软件等领域的国产化替代,是数据安全和网络安全的基础,IT产业发展升级采取的长期计划,也是“新基建”的重要组成部分。本次研究的问卷调查用时3个月(2023年2月至2023年4月),问卷分两次收集,间隔时间为30天,最后合格问卷数量为364份。

(二) 量表使用

本研究由沟通过载、能量耗竭、心理韧性和工作敬业组成。所采用的量表都是国际主流期刊发表的,是使用成熟的量表。

1. 沟通过载

本研究使用学者Karr-Wisniewski P, Lu Y.(2010)开发的量表,该量表共包含“我觉得在一个联系较少的环境中,我的注意力会较少分散,从而提高效率”等4个题项,原有研究表明该量表的内部一致性系数Cronbach's α 为0.73,因此说明其信度为良好。

2. 能量耗竭

本研究使用学者Ryan与Frederick, C(1997)所开发的量表,合计包含“我感觉很有生命力和活力”等4个题项,原有研究表明该量表的内部一致性系数Cronbach's α 为0.9,说明其信度为良好。

3. 工作敬业

本研究使用学者Rich, B.L., LePine, J.A., & Crawford, E.R.(2010)

所开发的情感、认知、生理三维度量表, 合计包含 18 个题项, 原有研究表明该量表的三个维度 Cronbach's α 均超过了 0.7。

4. 心理韧性 (Psychological Resilience)

本次研究使用学者 Näswall, Malinen, S., Kuntz, J., & Hodliffe, M. (2019) 开发量表, 合计包含 9 个题项。原有研究表明该量表的内部一致性系数 Cronbach's α 为 0.94, 说明其信度为良好。

四、研究结果

(一) 问卷信度和效度检验

本文 Cronbach's α 来进行测量信度, 用来确保量表的题项具有一致性和稳定性。本文涉及的沟通过载、能量耗竭、工作敬业、心理韧性四个量表 Cronbach's α 分别是 0.836, 0.93, 0.993, 0.985,

系数都大于 0.8, 说明问卷的一致性和稳定性很高。

在本文中, 我们选择的量表都是经过严格的信度和效度检验, 并在实践中得到广泛应用的。这些量表的内容经过专家的审查和修改, 能够全面、准确地反映出沟通过载、能量耗竭、工作敬业、心理韧性等变量的真实状况, 因此, 我们认为这些量表的内容效度可以达标。

沟通过载、能量耗竭、心理韧性和工作敬业变量 KMO 值分别为 0.811, 0.861, 0.961 和 0.979, 均大于 0.6, 且 Bartlett 球度检验显着, 符合内部因素分析的要求。本研究的四个变数沟通过载 CR 值为 0.839、能量耗竭 CR 值为 0.930、心理韧性 CR 值为 0.986、工作敬业的 CR 值为 0.993, 都大于 0.6, 并且 AVE 均大于 0.50, 所以模型准确可靠。

表 1 研究变量相关性分析表

	平均值	標準差	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 性別	1.378	0.485	1								
2. 年齡	36.56	8.706	-0.294**	1							
3. 教育程度	3.911	0.773	-0.117*	0.076	1						
4. 行業	6.538	3.073	0.098*	0.06	-0.256**	1					
5. 工作年限	7.526	7.699	-0.147**	0.598**	-0.007	0.069	1				
6. 溝通過載	3.121	0.856	-0.061	-0.005	0.026	-0.07	0.025	1			
7. 能量耗竭	2.375	0.902	-0.014	-0.002	0.054	0.015	0.026	0.582**	1		
8. 心理韌性	3.445	1.082	-0.03	0.035	0.04	-0.100*	-0.015	0.139**	-0.253**	1	
9. 工作敬業	3.433	1.122	-0.059	0.039	0.031	-0.083	-0.007	0.137**	-0.257**	0.947**	1
* p<0.05 ** p<0.01											

由表 1 可知, 沟通过载与能量耗竭呈显著正向关 ($r=0.582$, $p<0.01$); 能量耗竭与工作敬业呈显著负向关 ($r=-0.257$, $p<0.01$)。上述相关性关系为本文提出的假设 H2 和 H3 提供了初步的支持, 还需要后续的进一步检验。

(二) 回归分析

表 2 回归分析表

		模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 5
		X $\rightarrow$ Y	X $\rightarrow$ M	M $\rightarrow$ Y	X $\rightarrow$ M $\rightarrow$ Y	XW $\rightarrow$ M
	常数项	2.927	0.02	4.224	2.939	1.945
控制变量	性別	-0.076	0.039	-0.103	-0.051	0.054
	年齡	0.008	-0.001	0.006	0.007	0.000
	教育程度	0.000	0.07	0.025	0.044	0.087
	行業	-0.026	0.02	-0.026	-0.013	0.006
	工作年限	-0.007	0.002	-0.004	-0.006	0.000
自变量						
	沟通过载	-0.173**	0.618**		0.563**	-0.276**
中介变量						
	能量耗竭			-0.319**	-0.631**	
调节变量						
	心理韌性					-0.276**
	沟通过载 * 心理韌性					-0.157**
	R2	0.029	0.346	0.077	0.197	0.491
	ΔR	0.015	0.337	0.064	0.184	0.481

	F	2.132*	38.076**	6.004**	15.101**	51.81**
*p<0.05 ** p<0.01						

根据表 2, 由模型 1 可以得知, 沟通过载对工作敬业有着显著负向影响 ($\beta = -0.173$, $p < 0.01$), 假设 H1 得到支持; 由模型 2 可以得知, 沟通过载对能量耗竭有着显著的正向影响 ($\beta = 0.618$, $p < 0.01$), 假设 H2 得到了验证; 由模型 3 可以得知, 能量耗竭对工作敬业有着显著的负向影响 ($\beta = -0.319$, $p < 0.01$), 假设 H3 得到了验证;

(三) 中介分析

根据因果逐步回归检验三步法由模型 4 得知, 当沟通过载和能量耗竭同时引入回归方程时, 沟通过载与能量耗竭呈正向关系 ($\beta = 0.563$, $p < 0.01$), 能量耗竭对工作敬业呈负相关关系 ($\beta = -0.631$, $p < 0.01$), 初步验证了能量耗竭的中介关系, 假设 H4 成立; 模型 5 表明, 心理韧性与能量耗竭是负相关关系 ($\beta = -0.276$, $p < 0.01$), 说明心理韧性能调节能量耗竭水平, 而交互作用 (沟通过载 $\times$ 心理韧性) 虽然仍负向影响能量耗竭 ($\beta = -0.157$, $p < 0.01$), 但程度已经有所减轻 (从 -0.276 到 -0.157), 再进行 Bootstrap 检验, 假设 H5 成立。

五、研究总结与建议

(一) 研究结论

基于 JD-R 理论, 结合 COR 资源保存理论通过调查 364 个样本, 本实证研究结果表明: (1) 沟通过载对工作敬业有负向影响作用, 假设 H1 验证成立; (2) 沟通过载与能量耗竭呈正相关, 越高的沟通过载会导致员工的能量耗竭程度越高, 假设 H2 验证成立; (3) 能量耗竭与工作敬业呈现负相关, 即能量耗竭程度越高, 工作敬业程度越低, 假设 H3 验证成立; (4) 能量耗竭在沟通过载和工作敬业关系之间起中介作用, 假设 H4 成立; (5) 心理韧性在沟通过载和能量耗竭之间起到调节作用。当员工心理韧性越强, 沟通过载与能量耗竭之间正面关系减弱, 反之则增强。

(二) 研究贡献

本研究通过实证分析, 对沟通过载、工作敬业、能量耗竭及心理韧性的相互作用进行了深入探讨, 为管理学领域特别是职业健康心理学的研究提供了丰富的理论贡献与实践指导价值。理论贡献包括: 1、深化理解机制。本研究揭示了沟通过载如何通过能量耗竭这一中介变量对工作敬业产生负面影响的具体机制, 丰富了工作压力与工作态度之间的理论模型, 为沟通过载效应的复杂性提供了新的视角。2、拓展 JD-R 与 COR 理论应用。本研究不仅验证了它们在当前研究背景下的适用性, 还展示了如何通过这些理论框架更好地理解和预测工作环境中个体的心理动态变化, 为理论的跨情境应用提供了实证基础。3、强化心理韧性研究。本研究强调了心理韧性在缓解沟通过载负面影响中的关键作用, 为心

理韧性理论的发展增添了实证证据。特别是其作为调节变量的功能, 强调了个人内在资源在应对职场挑战中的重要性, 为后续研究心理韧性如何与其他个人特质或组织因素交互作用提供了研究方向。实践启示包括: 1. 组织层面干预: 企业应认识到过度沟通可能带来的负面效应, 通过优化沟通渠道、减少无效信息传递, 减轻员工的沟通过载。2、个体发展指导: 鼓励员工自我提升心理韧性, 通过培训和辅导帮助他们掌握压力管理技巧, 增强自我效能感和复原力。同时, 倡导正向思维和工作生活平衡, 引导员工建立合理的工作期望, 有效管理个人能量, 预防能量耗竭的发生。

尽管本研究取得了一定成果, 但仍存在局限性, 如样本选取的广泛性和跨文化比较的缺失, 为后续研究留下了空间。未来研究可进一步拓展至不同行业、文化背景下的样本, 深入探索沟通过载与工作相关变量之间的动态关系, 以及心理韧性培养的具体策略与干预措施的有效性。

参考文献:

- [1] 李凯, 谢悦, 何慧梅. 社交媒体超载对健康自我效能感的影响机制研究 [J]. 新闻与传播评论, 2022, 75 (5): 86-98.
- [2] 马晓悦, 季楚玮, 陈强, 等. 社交媒体超载对公务员任务绩效的影响——一个链式中介模型 [J]. 公共管理与政策评论, 2021, 10 (5): 33-46.
- [3] 郭婧, 罗文春. 基于工作要求—资源模型的员工创造力提升研究 [J]. 现代商业, 2023 (4): 54-57.
- [4] 张振刚, 陈文悦, 叶宝升, 等. 电子沟通即时响应压力对工作情绪幸福感的影响机制研究: 认知效能与心理韧性的作用 [J]. 中国人力资源开发, 2023, 40 (6): 22-34.
- [5] 姜梦媛. 工作要求—资源模型视角下远程办公员工情绪耗竭的前因与机制研究 [D]. 重庆工商大学, 2023.
- [6] 岳思奇. 阻碍性压力源对员工工作繁荣的影响——一项跨层次有调节的中介模型研究 [D]. 山东: 青岛大学, 2023.
- [7] 曹杰.& 黄颖祚. 工作要求、工作敬业度、工作倦怠与工作危机感之关系研究: COVID-19 感知易感性的调节作用. (2022) / 曹杰. 澳门: 澳门科技大学.
- [8] 王佳俚. 高绩效工作系统与工作敬业度 [J]. 合作经济与科技, 2023 (3): 109-111.
- [9] 卫武, 黎金荣, 刘霞. COR 理论与 SOC 模型整合视角下正念对工作幸福感的影响研究 [J]. 管理学报, 2023, 20 (6): 836-845.
- [10] 郭文臣, 曹启含. 员工敬业度研究的元分析 [J]. 大连理工大学学报 (社会科学版), 2022, 43 (2): 37-48.