

# 非营利机构员工相对剥夺感对情绪耗竭的影响:心理契约违背的中介作用

黄嘉欣, 黄亮

(广东财经大学工商管理学院, 广州 510320)

**【摘要】 目的:**探索非营利机构中员工相对剥夺感与情绪耗竭的关系。检验心理契约违背在其中的中介作用。**方法:**采用相对剥夺感量表、心理契约违背量表以及情绪耗竭量表对477名非营利机构员工进行集体施测。**结果:**被试的相对剥夺感与情绪耗竭显著正相关,相对剥夺感通过员工心理契约违背的部分中介作用影响情绪耗竭。**结论:**我国非营利机构员工的相对剥夺感是他们情绪耗竭的直接诱因之一。并且,心理契约违背在上述关系中起了传导作用。

**【关键词】** 相对剥夺感; 情绪耗竭; 心理契约违背; 非营利机构

中图分类号: R395.6

DOI: 10.16128/j.cnki.1005-3611.2018.01.034

## The Impact of Individual Relative Deprivation of Non-profit Organization Employee on Emotional Exhaustion: the Mediating Effect of Psychological Contract Violation

HUANG Jia-xin, HUANG Liang

Guangdong University of Finance & Economics, Business Administration, Guangzhou 510320, China

**【Abstract】 Objective:** To investigate the relationship between individual relative deprivation and emotional exhaustion of the Non-profit organization employee, and to examine the mediating effect of psychological contract violation. **Methods:** Totally 477 non-profit organization employees were surveyed using the scale of individual relative deprivation, emotional exhaustion and psychological contract violation. **Results:** Individual relative deprivation was positively related to emotional exhaustion of the non-profit organization employee. Psychological contract violation partially mediated the relationship between individual relative deprivation and emotional exhaustion. **Conclusion:** Chinese non-profit organization employees' individual relative deprivation is one of the predictor of their emotional exhaustion, while organizational psychological contract violation transmits the effect of relative deprivation to emotional exhaustion.

**【Key words】** Relative deprivation; Emotional Exhaustion; Psychological Contract Violation; Non-profit Organization

非营利机构是不以营利为目的的组织,其宗旨和主要内容主要是为社会公众提供各种公益性服务。近年来,此类组织成为营利性组织和政府机构以外的“第三方”组织力量,其数量和规模的增长弥补了大量的社会服务领域空缺。由于这类机构需要为服务群体提供高质量服务,但其得到的激励水平受到营利能力的限制,其组织成员容易产生职业倦怠的问题。过往的研究较多的揭示了社会支持的缺乏、工作家庭冲突等因素对公务员、医疗人员等机构组织成员职业倦怠的影响<sup>[1,2]</sup>。然而社会比较理论这一新的研究视角却表明,个体的负面心理体会可能来自于人际比较过程。具体来说,以比自己状况更好的人为参照对象比较时,个体容易产生负面的情绪和态度<sup>[3]</sup>。由此,从社会比较理论的视角来探讨

非营利机构工作人员的职业倦怠影响因素将有新的理论洞察。

学术界从社会比较视角对个体的感知与情绪的启发性研究之一,就是相对剥夺感的研究探讨。这一概念来自 Stouffer 等人对美国空军群体的研究。他们发现虽然获得较快的晋升,但与武装警察在晋升速度上相比后仍然感觉处于劣势。他们把这种相对于参照群体而言处于劣势的感知定义为相对剥夺感<sup>[4]</sup>。个体的相对剥夺感是一个情境化的概念,其产生源于人际对比,其内涵随参照对象与对比内容的不同而有所差异<sup>[5]</sup>。本研究中的相对剥夺感是非营利组织中员工经由与领导的“自己人”相比较而产生的领导者剥夺了自己应得权利的感知<sup>[6]</sup>。员工的相对剥夺感较强,意味着员工感觉到领导给予领导的“自己人”下属更多的晋升与培训机会,更充分的任务知情权或决策参与权。研究进一步表明,相对剥夺感会对个体的心理健康产生负面的影响。比如相对剥夺感会带来个人幸福感下降和心理疾病<sup>[7]</sup>,

**【基金项目】** 教育部人文社科项目(15YJA630025),广东省自然科学基金项目(2015A030310503)以及广东省普通高校人文社科研究项目(2014WQNCX108)研究成果。

通讯作者:黄亮, E-mail: lam\_huang@163.com

身体机能疾病<sup>[8]</sup>,个体自尊贬损,心理疏离感<sup>[9]</sup>以及攻击<sup>[10]</sup>。我们推断,如果意识到自己的权利被剥夺,个体会因失去了激励动力,或者因为嫉妒他人占用了情绪资源而更容易感到疲劳和精力不足,即更强的情绪耗竭。因此,得出本文的假设一:非营利组织员工的相对剥夺感与情绪耗竭正相关。

领导对员工应得权利的剥夺,会破坏员工对组织回报的期望。这种对组织的期望可以用心理契约概念来衡量。这是因为,心理契约是员工对组织所承诺的互惠责任的主观认知。组织中员工互惠责任包括组织安排的工作内容、公平的报酬、充足的成长机会、有前景的晋升空间以及支持性的工作环境等<sup>[11]</sup>。当员工感觉代表组织的领导剥夺了自己应得的权利,就会感到组织没有兑现当初的承诺,产生心理契约被破坏和违背的感知<sup>[12]</sup>。而且,心理契约违背是一种感觉到自己被组织背叛了的愤怒情绪<sup>[13]</sup>。员工可能会因这种情绪耗费了工作所需的精神资源,而容易产生工作上精力被耗尽的情绪耗竭。由此,本文得到假设二:心理契约违背在非营利组织员工相对剥夺感与情绪耗竭之间发挥中介作用。

总结而言,过去对组织情境的相对剥夺感的研究主要集中在营利性机构,而对非营利机构关注不足。如果对非营利组织管理实践的观察会发现,由于此类机构不以利润为目标,其能够给组织成员的物质奖赏的能力受到很大限制。此类组织提供的激励往往是使命导向、晋升和培训以及其他个人发展类激励手段。而且此类组织的架构比较扁平,领导对员工的分配的权限比较大。虽然领导对薪酬福利激励力度控制不足,但在员工参与日常组织运营的知情与决策权以及职务升迁举荐等权利配置上具有决定权。当领导对下属的权利配置差异较大,处于权利配置弱势的员工就会产生相对剥夺感。因此,本文选取非营利机构员工作为研究样本,探讨相对剥夺感对这些员工情绪耗竭的影响机制,特别是心理契约违背在两者关系中的中介作用。

## 1 对象与方法

### 1.1 被试

本研究采用方便样,样本来自广东地区的养老机构、社会福利机构等四家非营利组织。在上述机构一共发出调研问卷600份。回收有效问卷为477份,因此最终的问卷回收率为79.5%。在被试中,男性员工为258人。样本中大学专科学历(154人)和大学本科以上教育程度(170人)的员工比例较高。

资历方面,在组织工作时间为3-5年的员工为82人,5-10年的员工达126人,10-15年的员工达92人。与领导的共事时间方面,时间长度为1-3年达130人,3-5年达138人。职位级别方面,基层员工420人,中层领导30人,高层领导27人。

### 1.2 研究工具

1.2.1 相对剥夺感 采用个体相对剥夺感的6题项目量表<sup>[5]</sup>。我们按照本研究需要对量表中比较的对象做了情境化的修订,如“我直接领导的自己人获得了比我更多的机会”。量表采用5点评分,1表示“非常不同意”,5表示“非常同意”。

1.2.2 心理契约违背 心理契约违背的测量主要采用的是心理契约违背的4个条目的量表<sup>[14]</sup>。如“我感到单位没有兑现对我的承诺”和“我感到我所在的单位亏待了我”。量表采用5点评分,1表示“非常不同意”,5表示“非常同意”。

1.2.3 情绪耗竭 采用情绪耗竭量表(吴宗佑<sup>[15]</sup>改编自Maslach和Jackson<sup>[16]</sup>的情绪耗竭量表)。该量表的条目数为4条,采用6分量表,1分表示“从未表现”,6分表示“总是表现”。量表的信度系数为0.91。

### 1.3 统计方法

数据采用SPSS软件处理数据,Pearson相关检验各变量间的相关性,最后采取分层线性回归和Bootstrapping方法检验中介效应。

## 2 结 果

### 2.1 基本描述统计

结果表明,相对剥夺感与情绪耗竭呈显著正相关关系,而心理契约违背与情绪耗竭也显著正相关。具体相关系数如表1所示。

### 2.2 心理契约违背在相对剥夺感与情绪耗竭关系中的中介效应

首先运用层次回归法考察心理契约违背在相对剥夺感与情绪耗竭之间的中介作用。首先,将控制变量(年龄,性别,学历,组织工作时间,与领导共事时间,职位级别)纳入回归方程;第二步,将自变量(相对剥夺感)纳入方程,对因变量情绪耗竭进行回归,考察自变量的主效应;第三步,将中介变量心理契约违背纳入回归方程,考察中介效应。

由表2所示,第二步中,自变量相对剥夺感对情绪耗竭的回归系数为0.28( $P<0.01$ )。由此,本文的假设一得到了验证。当在第三步加入了中介变量心理契约违背以后,相对剥夺感的回归系数为0.15( $P<0.05$ ),心理契约违背对情绪耗竭的回归系数为0.31

( $P<0.01$ ),表明心理契约违背在相对剥夺感与情绪耗竭之间发挥了部分中介效应。

表1 相对剥夺感、心理契约违背及情绪耗竭描述性统计及相关矩阵

	均值	标准差	1	2	3
1.相对剥夺感	2.89	0.75			
2.心理契约违背	2.34	0.94	0.40**		
3.情绪耗竭	2.90	1.25	0.20**	0.28*	--

注: \* $P<0.05$ , \*\* $P<0.01$ ,下同。

表2 层次回归系数表

因变量	情绪耗竭 模型1	情绪耗竭 模型2	情绪耗竭 模型3
第一步(控制变量)			
年龄	-0.04	-0.06	-0.05
性别	0.06	0.06	0.10
学历	0.13	0.13	0.17
组织工作时间	0.09	0.08	0.06
与领导共事时间	0.02	0.00	-0.01
职位级别	-0.13	-0.13	-0.11
第二步(主效应)			
相对剥夺感		0.28**	0.15*
第三步(中介效应)			
心理契约违背			0.31**
调整的 $R^2$	0.00	0.03	0.07
$\Delta R^2$	0.02	0.03	0.05
模型 $F$ 值	1.01	2.58*	4.99**

进一步使用Bootstrap的方法验证心理契约违背的中介作用。样本量设定为5000,取样方法选择偏差校正的非参数百分位法,置信区间的置信度选择95%,使用Hayes的检验程序进行检验<sup>[17]</sup>,心理契约违背在相对剥夺感与情绪耗竭之间的间接效应为0.1580,95%的偏差校正置信区间为(0.0919,0.2479),不包含零。由于控制了心理契约违背以后,相对剥夺感对情绪耗竭的直接作用仍然显著(LLCI=0.0161,ULCI=0.3297,不包含0),我们可以得出心理契约违背的部分中介作用显著的结论。

### 3 讨 论

研究结果表明,相对剥夺感对非营利机构员工的情绪耗竭具有显著的正向作用。这一研究结论从社会理论视角拓展了过往对于相对剥夺感对个体负向效应的研究。本研究对相对剥夺感量表概念和测量的情境化修订,源于组织中差序式领导氛围的研究<sup>[18]</sup>。具体来说,领导亲疏有别,造成一部分不属于领导的“自己人”的非营利组织员工感知到自己的权利被剥夺。在非营利机构,物质奖赏层面的差异并不大,领导往往是在培训、晋升机会、知情权等权利

满足上展现了区别对待。当下属在社会比较中发现自己在上述方面的分配处于劣势,则容易出现情绪耗竭等职业倦怠。

由于非营利组织的架构扁平,领导者往往具有重要的决定权,他们往往担当了组织代表的身份。因此,领导的这种区别对待让员工感到这是组织对自己期望的一种违背,从而产生强烈的愤怒。根据资源保存理论,愤怒的负面情绪占用了员工的工作资源,造成员工容易产生疲劳和倦怠等状况<sup>[19]</sup>。与其他机构相比,非营利机构的人员流动性比较低(我们的样本当中工作五年以上的超过了45%),他们在面对不公待遇的时候,往往并非通过离职等形式来表达不满。在这种情况下,处于这种剥夺地位更容易感知从一个更长的时间来考察到组织对自己心理契约的履约情况,也是这种剥夺感会带来心理契约违背感并导致倦怠的另一个情境特征。个体的相对剥夺感研究必须注重情境特殊性,未来的研究还可以在其他类型的组织中去探索相对剥夺感的影响效应及其影响机制。

研究结果揭示,心理契约违背只发挥了部分中介作用,可能存在其他的中介作用机制,尚待研究进一步探明。事实上,相对剥夺感不但破坏了员工与组织之间的交换关系,造成与组织之间的心理契约违背,也可能破坏了员工与领导之间的交换关系。未来的研究可以在控制组织层面交换关系质量的基础上,探索相对剥夺感对领导与员工人际层面交换关系负面影响并引发情绪耗竭的机制。

### 参 考 文 献

- 1 马慧. 社会支持对法官职业倦怠的影响: 应对方式的中介效应. 中国临床心理学杂志, 2015, 23(3): 552-554
- 2 唐汉瑛, 马红宇, 汪茂云, 等. 临床医生工作家庭冲突与职业倦怠的关系研究. 中国临床心理学杂志, 2010, 18(2): 219-222
- 3 Smith RH, Kim SH. Comprehending envy. Psychological Bulletin, 2007, 133: 46-64
- 4 Stouffer SA, Suchman EA, DeVinney LC, et al. The American soldier: Vol. 1. Adjustment during army life. Princeton, NJ: Princeton University Press, 1949
- 5 Zoogah DB. Why should I be left behind? Employees' perceived relative deprivation and participation in development activities. Journal of Applied Psychology, 2010, 95(1): 159-173
- 6 Bolino MC, Turnley WH. Relative deprivation among employees in lower-quality leader-member exchange relationships. The Leadership Quarterly, 2009, 20(3): 276-286

(下转第154页)

- 持对自尊的影响:安全感、同伴关系的复合式队员中介效应. 中国临床心理学杂志, 2015, 23(4): 695-700
- 4 曾小良, 蓝光华. HIV感染儿童心理问题及心理干预研究. 实用预防医学, 2016, 23(109): 1277-1279
  - 5 郭翠霞, 李勤, 郭斌艳, 等. 我国艾滋病孤儿心理健康的研究进展. 护理研究, 2010, 24(11): 3013-3015
  - 6 Miao L, Feng JW, Wu LZ, et al. The mediating role of general self-efficacy in the association between perceived social support and oral health-related quality of life after initial periodontal therapy. *BioMed Central Oral Health*, 2016, 16(1): 3-9
  - 7 申正付, 杨秀木, 孙雪琴, 等. 人格特征、一般自我效能感对大学生主观幸福感的影响. 中国临床心理学杂志, 2013, 21(2): 303-305
  - 8 Hauhlund T, Wahl AK, Hofoss D, et al. Association between general self-efficacy, social support, cancer-related stress and physical health-related quality of life: A path model study in patients with neuroendocrine tumors. *Health and Quality of Life Outcomes*, 2016, 14: 11
  - 9 孔艳赞, 王英春, 后玉良. 流动儿童人际交往能力体育锻炼对城市适应的影响: 学校归属感的中介作用. 中国特殊教育, 2015, 3: 72-78
  - 10 田艳辉, 李巧灵, 周海龙, 等. 农村艾滋病影响儿童自尊对学校适应的影响: 被中介的调节模型. 中国临床心理学杂志, 2014, 22(22): 272-276
  - 11 Schwarzer, Borna. Optimistic self-beliefs: Assessment of general perceived self-efficacy in thirteen cultures. *World Psychol*, 1997, 3(1-2): 177-190
  - 12 高丙成, 刘儒德, 李航, 等. 初中生社会支持状况及与自我效能感焦虑的关系. 中国临床心理学杂志, 2011, 19(2): 237-239
  - 13 谢玉兰, 阳泽. 影响中学生学校归属感的因素分析. 中国教育学刊, 2012, 11: 43-46
  - 14 路红, 黄国君. 广州市中学生社会支持与学校归属感的关系分析. 中国健康心理学杂志, 2012, 20(10): 1549-1551
  - 15 Kia-Keating M, Ellis BH. Belonging and connection to school in resettlement: Young refugees, school belonging, and psychosocial adjustment. *Clin Child Psychol Psychiatry*, 2007, 12(1): 29-43
  - 16 王才康, 胡中锋, 刘勇. 一般自我效能感量表的信度和效度研究. 应用心理学, 2001, 7(1): 37-40
  - 17 魏昶, 喻承甫, 马娜, 等. 留守儿童感恩与病理性网络游戏使用的关系: 学校归属感的中介作用. 中国临床心理学杂志, 2016, 24(1): 134-138
  - 18 吴艳, 温忠麟. 结构方程建模中的题目打包策略. 心理科学进展, 2011, 19(12): 1859-1867

(收稿日期:2017-06-20)

(上接第157页)

- 7 Tougas F, Beaton AM. Personal relative deprivation: A look at the grievous consequences of grievance. *Social and Personality Psychology Compass*, 2008, 2(4): 1753-1766
- 8 Pham-Kanter G. Social comparisons and health: Can having richer friends and neighbors make you sick? *Social Science & Medicine*, 2009, 69(3): 335-344
- 9 Tougas F, Rinfret N, Beaton AM, et al. Policewomen acting in self-defense: can psychological disengagement protect self-esteem from the negative outcomes of relative deprivation? *Journal of Personality and Social Psychology*, 2005, 88(5): 790-800
- 10 高峰强, 杨华勇, 耿靖宇, 韩磊. 相对剥夺感、负性生活事件在羞怯与攻击关系中的多重中介作用. 中国临床心理学杂志, 2017, 25(2): 347-350
- 11 Robinson SL, Kraatz MS, Rousseau DM. Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study. *Academy of Management Journal*, 1994, 37(1): 137-152
- 12 Robinson SL. Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 1996, 41: 574-599
- 13 Morrison EW, Robinson SL. When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 1997, 22(1): 226-256
- 14 Robinson SL, Morrison EW. The development of psychological contract breach and violation: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 2000, 21(5): 525-546
- 15 吴宗佑. 工作中的情绪劳动: 概念发展、相关变项分析、心理历程议题探讨. 国立台湾大学博士论文, 2003
- 16 Maslach C, Jackson SE. *Maslach Burnout Inventory: Second Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986
- 17 Hayes AF. *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford Press, 2013
- 18 刘军, 章凯, 仲理峰. 工作团队差序氛围的形成与影响: 基于追踪数据的实证分析. 管理世界, 2009, 8: 92-101
- 19 Hobfoll SE. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 2001, 50(3): 337-421

(收稿日期:2017-07-26)