

主动求变还是被动反应?

——AI助手智能化对员工工作重塑的影响研究

蔡文著,余晓花

(江西财经大学 工商管理学院,南昌 330013)

摘要:基于认知评价理论,探究AI助手智能化对员工工作重塑的双重影响机制。通过两个实验研究,结果发现:AI助手智能化既通过角色宽度自我效能感影响促进型工作重塑,也通过自尊威胁影响防御型工作重塑。此外,成长心态调节了AI助手智能化对角色宽度自我效能感的直接作用,以及通过角色宽度自我效能感对促进型工作重塑的间接作用;固定心态调节AI助手智能化对自尊威胁的直接作用,以及通过自尊威胁对防御型工作重塑的间接作用。

关键词:AI助手智能化;工作重塑;角色宽度自我效能感;自尊威胁

DOI:10.13956/j. ss. 1001-8409. 2024. 12. 01

中图分类号:F272.92;TP18

文献标识码:A

文章编号:1001-8409(2024)12-0001-06

Proactive Adaptation or Passive Reaction?

The Impact of AI Assistant Intelligence on Employee Job Crafting

CAI Wen-zhu, YU Xiao-hua

(School of Business and Administration, Jiangxi University of Finance & Economics, Nanchang 330013)

Abstract: Based on cognitive appraisal theory, this paper investigates the dual impact mechanism of AI assistant intelligence on employee job crafting. Two experimental studies reveal that AI assistant intelligence influences promotion-focused job crafting through role breadth self-efficacy and influences prevention-focused job crafting through self-esteem threats. Additionally, a growth mindset moderates both the direct effect of AI assistant intelligence on role breadth self-efficacy and the indirect effect on promotion-focused job crafting through role breadth self-efficacy. Similarly, a fixed mindset moderates both the direct effect of AI assistant intelligence on self-esteem threats and the indirect effect on prevention-focused job crafting through self-esteem threats.

Key words: AI assistant intelligence; job crafting; role breadth self-efficacy; self-esteem threat

引言

生成式人工智能引爆了新一轮科技革命,催生了万科崔筱盼、浦发银行小浦、AskBot等一系列AI助手,不同于只能执行简单机械任务的低智能AI助手,这些AI助手在执行任务方面变得更加智能化。例如,服务行业使用AI助手识别客户问题和预测交易概率;金融机构利用AI助手进行风险评估和欺诈检测^[1,2]。智能AI助手的普及给员工工作带来了显著变化,一方面,它们可以自主承担认知要求高的任务,大幅提升员工工作效率和工作体验;另一方面,它们也会取代部分工作岗位,从而对员工职业生涯产生威胁冲击^[3]。在此形势下,员工可能会主动调整工作任务和角色以应对各种变化,即员工工作重塑会被唤起^[2]。由于员工适应性对组织生存发展至关重要,工作重塑受到越来越多的关注。

以往研究主要聚焦于工作重塑的影响后效,如内部恢复^[4]、创新行为^[5]和工作投入^[6]等,以及工作重塑的驱动因素,如人工智能冲击意识^[7]、算法管理^[8]和数字化领导^[9]等。关于工作重塑的影响机制研究相对不足,特别是对于AI助手智能化如何影响工作重塑鲜有探讨。此外,现有研究普遍将工作重塑视为单一的积极行为,也有学者提出工作重塑并非总是积极的,它也会增加员工工作倦怠、降低幸福感^[10]。为区分工作重塑的积极和消极影响,学者们细分了主动与被动动机驱动下的促进型与防御型工作重塑。其中前者是指员工通过增加现有工作内容和范围以实现个人理想目标,如提高工作绩效、获得职业成长;而后者是指员工减少工作内容以应对工作困境,如感受到组织变革威胁、面临激烈的竞争^[2,11,12]。尽管学者们已经确定这两类工作重塑的不

收稿日期:2024-06-10

基金项目:国家自然科学基金项目(72362020);江西省研究生创新专项资金项目(YC2024-B123)

作者简介:蔡文著(1971—),男,江西九江人,博士、教授、博士生导师,研究方向为组织行为与人力资源管理;余晓花(1992—),江西上饶人,博士研究生,研究方向为组织行为与人力资源管理(通讯作者)。

同动机过程,但是对于其前因及形成机制知之甚少。

鉴于此,基于认知评价理论,本文旨在探究AI助手智能化对员工促进型与防御型工作重塑的影响机制,以填补这一知识缺口。该理论指出,个体会对外部刺激事件进行初评和次评,不同的评价结果会促使个体采取不同的应对策略^[13]。本文认为,面对AI助手智能化情境,员工可能解读为有益事件,认为AI助手的智能辅助可以提供闲置资源和决策支持,有助于增强角色宽度自我效能感,从而促使员工“主动求变”;也可能将其解读为一种潜在威胁,认为这会威胁组织地位和自我价值,触发自尊威胁,从而促使员工“被动反应”。该理论还认为,个体差异会导致个体对同一刺激事件产生不同的认知评价^[13]。循此逻辑,本文认为个体究竟是“主动求变”还是“被动反应”,还取决于个体心态特质。其中,成长心态的员工会将AI助手智能化视为自我能力提升的机会,更易作出积极评价^[14],强化角色宽度自我效能感,从而激发员工“主动求变”;而固定心态的员工缺乏应对AI助手智能化的能力信心,更易作出做出消极评价^[14],加剧自尊威胁,从而促使员工“被动反应”。

综上,本文旨在基于认知评价理论构建有调节的双重中介作用模型,全面揭示AI助手智能化对员工工作重塑影响的内在机制与边界条件,帮助管理者全面理解员工面对AI助手智能化的认知和行为反应机制,进而为管理者促进员工积极工作重塑提供新启发。

1 理论基础与研究假设

1.1 AI助手智能化与促进型工作重塑:角色宽度自我效能感的中介作用

AI助手智能化是AI助手学习、分析和解决问题的程度^[15]。角色宽度自我效能感是指员工对自己执行一系列更广泛任务的能力感知^[16]。依据认知评价理论,当员工对AI助手智能化作出有益评价时,他们更关注AI助手智能化所潜在的资源、机会与成长。当AI助手智能化较高时,员工可以利用AI助手处理更复杂和认知要求更高的任务,这有助于减轻工作负担,赋予员工闲置资源和工作自主性,而这两者正是促进员工角色宽度自我效能感的关键^[17,18]。此外,AI助手高智能化意味着它们能够搜索大量的数据信息,并自动进行数据分析和提供决策辅助,这有助于强化员工处理更宽泛和更具挑战性任务的信心,进而增强角色宽度自我效能感^[19]。

研究表明,角色宽度自我效能感是员工展现出积极行为的直接驱动力^[20]。促进型工作重塑是指员工根据个人理想和诉求扩展任务、技能、关系与认知边界行为^[12]。在角色宽度自我效能感的驱使下,员工更愿意实施促进型工作重塑。一方面,角色宽度自我效能感较强的员工对自己优化工作环境的能力充满信心,他们相信自己可以较好地应对AI助手智能化带来的挑战,并从中获取收益^[16]。因此,这类员工倾向于实施促进型工作重塑。另一方面,角色宽度自我效能感较强的员工在工

作中往往体验到更强的工作自主性和控制感,这使他们倾向于利用AI助手来调整和优化工作内容和方法等^[18,21]。综上,提出以下研究假设:

H1:AI助手智能化通过角色宽度自我效能感对促进型工作重塑产生正向影响。

1.2 AI助手智能化与防御型工作重塑:自尊威胁的中介作用

自尊威胁是指自我积极评价(如我有能力)受到质疑或挑战,这可能源于与优越的人进行社会比较、收到负面反馈或任何挑战自我概念的情形^[22]。依据认知评价理论,当员工对AI助手智能化作出威胁评价时,他们更关注AI助手智能化带来的挑战和危害。特别是当AI助手智能化较高时,员工不可避免会与AI助手进行社会比较。在这种情况下,若AI助手表现出高于人类员工特性(如较短时间内做出更精确的决策),这种对个人工作能力的负面参照可能会威胁员工的自我积极认知^[23]。此外,AI助手在决策支持等方面的高智能表现可能会让员工逐渐依赖它们完成工作,这削弱了员工解决问题和作出决策的主动性,导致其工作控制感降低,从而威胁他们的自尊^[24,25]。

高水平自尊威胁会促使个体采取防御型工作重塑。防御型工作重塑反映了员工主动降低工作需求以减少或防止负面后果的发生^[12]。当经历AI助手智能化引发的自尊威胁时,员工可能担忧与AI助手的频繁交互以及处理任务的失败会暴露出自己的能力不足,从而加剧自尊威胁^[23]。因此,为避免这些负面后果的发生,他们倾向于采取防御型工作重塑,如主动缩减工作任务范围、避免承担挑战性任务以及减少人机交互等^[14]。综上,提出以下研究假设:

H2:AI助手智能化通过自尊威胁对防御型工作重塑产生正向影响。

1.3 心态特质的调节作用

心态特质包括固定心态和成长心态。固定心态的个体认为能力是固定不变的,而成长心态的个体相信能力是可以学习发展的^[26]。研究表明,个体对AI助手的反应会受到他们对于能力是否可发展的信念影响^[14]。因此,本文认为,面对AI助手智能化,成长心态的员工倾向于作出积极评价,从而体验到角色宽度自我效能感;而固定心态的员工倾向于作出消极评价,触发自尊威胁。

具体而言,面对AI助手智能化引发的工作情境变化,成长心态的员工持有更为开放的态度,他们更可能将这些变化视为学习和成长的机会,倾向于作出积极评价^[14]。因此,成长心态的员工会积极主动利用AI助手提供的资源来提升工作效率和业务能力,这有助于提升员工工作自主性和控制感,从而增强其角色宽度自我效能感^[17,27]。相反,固定心态的员工则倾向于维持现状,不太愿意接受或尝试新的方法,导致他们缺乏应对这些变化的能力,从而倾向于作出消极评价^[14]。在这种情况下,固

定心态的员工一方面会因为无法胜任新的工作需求而导致工作控制感降低,另一方面也会担忧 AI 助手的高智能表现会威胁到自己的组织地位和自我价值,这些情况均会威胁员工的自我积极认知^[28]。综上,提出以下研究假设:

H3:成长心态正向调节 AI 助手智能化与角色宽度自我效能感之间的关系。

H4:固定心态正向调节 AI 助手智能化与自尊威胁之间的关系。

根据以上推论,可进一步推测角色宽度自我效能感和自尊威胁在 AI 助手智能化与促进型和防御型工作重塑之间的中介作用也受到心态特质的调节。具体而言,成长心态的员工倾向于对 AI 助手智能化作出积极评价,因此他们会主动利用 AI 助手来完成任务和解决问题,这有助于增强角色宽度自我效能感,使其更有信心进行促进型工作重塑以实现个人目标。相反,固定心态的员工则担忧自己缺乏适应技术变革能力,倾向于对 AI 助手智能化作出消极评价。在这种情况下,固定心态的员工会将 AI 助手的高智能表现视为对组织地位和自我价值的挑战,进而触发自尊威胁。因此,这类员工更愿意采取防御型工作重塑来防止负面后果的发生。综上,提出以下研究假设:

H5:成长心态正向调节角色宽度自我效能感在 AI 助手智能化与促进型工作重塑之间的中介效应。

H6:固定心态正向调节自尊威胁在 AI 助手智能化与防御型工作重塑之间的中介效应。

综上,本文构建理论研究模型,具体如图 1 所示。

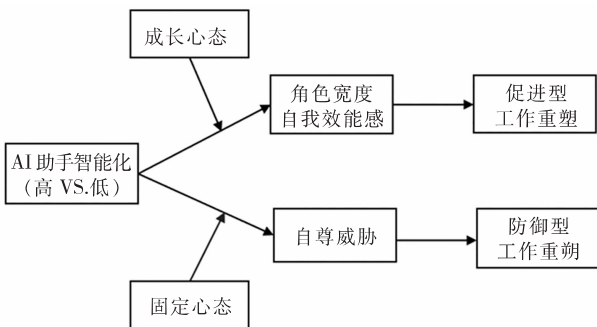


图 1 研究的理论模型

2 情景实验研究一

2.1 研究被试与实验设计

此次调研共招募在职员工 260 名,剔除未通过注意力检查的被试,最终获得 197 份有效样本。其中女性 92

名,男性 105 名,被试 AI 熟悉程度和经验程度均值分别为 4.70 和 4.47。实验设计参照 Yin 等的做法^[3],将被试随机分配到高智能(N = 102)与低智能(N = 95)实验组。首先,研究人员告知被试阅读情景材料和代入角色:假设您是一名售前工程师,主要负责客户需求挖掘、产品解决方案设计、投标文件制作以及投标咨询工作。近年来,许多行业和公司都尝试引进人工智能助手协助员工工作。经过调查,贵公司的管理层也决定引进人工智能助手 Amy 来协助您完成工作。接着,被试将观看 Amy 的自我介绍视频。研究人员对该视频进行了高低智能水平操纵。最后,被试被要求代入角色和回答实验题项。除性别、年龄外,所有题项均采用李克特 7 点计分。

2.2 变量测量

角色宽度自我效能感参考 Parker 等的 7 题项量表^[16],代表题项如“Amy 协助工作,我有信心为客户制定符合需求的方案”,Cronbach's α 值为 0.912。

自尊威胁参考 Tang 等^[23]的 3 题项量表,代表题项如“Amy 协助工作,我担心我的工作能力会受到威胁”,Cronbach's α 值为 0.852。

促进型工作重塑参考 Bindl 等的 16 题项量表^[12],代表题项如“Amy 协助工作,我愿意在工作中主动承担更多的任务”,Cronbach's α 值为 0.926。

防御型工作重塑参考 Bindl 等的 12 题项量表^[12],代表题项如“Amy 协助工作,我会尝试着简化一些工作”,Cronbach's α 值为 0.886。

控制变量。与 Yin 等的研究一致^[3],本文将 AI 熟悉程度、AI 经验程度,以及性别、年龄作为控制变量。

2.3 数据分析及结果

2.3.1 操纵检验

AI 助手智能化操纵检验采用 Bartneck 等的语义差分量表^[15],包括无能力/有能力等 5 个题项。独立样本 t 检验显示,高智能组被试报告的智能水平显著高于低智能组($M_{\text{高智能}} = 4.759, M_{\text{低智能}} = 2.568, t(195) = 17.306, p < 0.001$),这说明操纵有效。

2.3.2 区分效度检验

如表 1 所示,四因子模型拟合情况均优于其他模型,说明变量之间有较好的区分效度。

2.3.3 描述性统计分析

表 2 显示了各变量均值、标准差和相关系数。各变量相关性符合理论预期。

表 1 验证性因子分析结果

模型因子	χ^2/df	RMSEA	TLI	CFI	SRMR
四因子(RB, SE, PJC, NJC)	1.413	0.046	0.942	0.946	0.060
三因子(RB + SE, PJC, NJC)	1.841	0.065	0.882	0.890	0.093
二因子(RB + SE, PJC + NJC)	2.015	0.072	0.858	0.867	0.111
单因子(RB + SE + PJC + NJC)	5.925	0.158	0.308	0.346	0.158

注:N = 197;RB 表示角色宽度自我效能感,SE 表示自尊威胁,PJC 表示促进型工作重塑,NJC 表示防御型工作重塑

表 2 描述性统计分析结果

变量	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. AI 助手智能化									
2. 角色宽度自我效能感	0.238 ***								
3. 自尊威胁	0.149 *	-0.258 ***							
4. 促进型工作重塑	0.249 ***	0.368 ***	0.133						
5. 防御型工作重塑	0.211 **	0.138	0.333 ***	0.340 ***					
6. 性别	-0.069	-0.103	0.021	-0.011	0.111				
7. 年龄	0.032	0.029	0.002	0.055	0.041	0.106			
8. 熟悉程度	-0.039	-0.010	-0.031	-0.163 *	0.152 *	0.306 ***	0.072		
9. 经验程度	-0.027	0.018	0.011	0.037	0.008	0.369 ***	0.025	0.545 ***	
均值	0.520	4.798	4.164	4.655	4.449	0.530	2.460	4.700	4.470
标准差	0.501	1.390	1.364	1.057	1.007	0.500	0.917	1.417	1.586

注:N=197;*** p<0.001、** p<0.01、* p<0.05

2.3.4 假设检验结果

利用 Mplus 8.3 构建路径分析模型,结果如图 2 所示。控制控制变量后,AI 助手智能化对角色宽度自我效能感具有显著正向影响($\beta = 0.237, SE = 0.070, p < 0.01$),角色宽度自我效能感正向影响促进型工作重塑($\beta = 0.307, SE = 0.076, p < 0.001$),且角色宽度自我效能感在 AI 助手智能化与促进型工作重塑之间的间接效应显著($b = 0.073, SE = 0.028, 95\% CI = [0.017, 0.128]$),H1 得到支持。AI 助手智能化对自尊威胁具有显著正向影响($\beta = 0.169, SE = 0.075, p < 0.05$),自尊威胁正向影响防御型工作重塑($\beta = 0.345, SE = 0.077, p < 0.001$),并且自尊威胁在 AI 助手智能化与防御型工作重塑之间的间接效应显著($b = 0.058, SE = 0.029, 95\% CI = [0.001, 0.115]$),H2 得到支持。

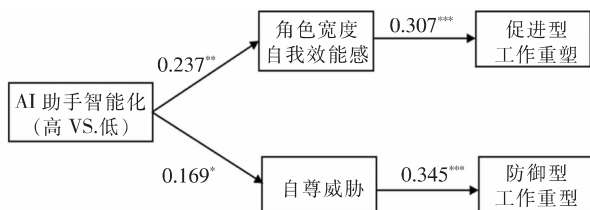


图 2 研究一路径分析检验结果

3 情景实验研究二

3.1 预实验与结果分析

研究人员结合被试的工作场景改编了实验 1 的材料,并开展了一项预实验。具体流程:首先,被试阅读文本材料,假设您是一名广告设计师,主要负责广告文案设计、平面广告、短视频设计与制作等相关工作。您的公司为您配备了人工智能助手 Amy 协助工作,以下截图是您和 Amy 共同制作墨镜短视频的对话记录。关于对话记录截图,研究人员进行了高低智能水平操纵。紧接着,被试被要求代入角色填写操纵检验题项。

研究人员共招募 50 名被试参与预实验。独立样本

t 检验显示,高智能组被试报告的智能水平更高($M_{\text{高智能}} = 5.416, M_{\text{低智能}} = 3.280, t(48) = 7.629, p < 0.001$)。说明操纵有效。

3.2 正式实验被试与程序

研究人员通过校企合作渠道共招募 300 名在职员工,剔除未通过注意力检查和未按时间提交的被试,共获得 256 个有效样本。其中男性 109 名、女性 147 名,被试的 AI 熟悉程度和经验程度均值为 4.77 和 4.34。研究人员按照预实验材料和操纵流程,将被试随机分配到高智能($N = 126$)与低智能($N = 130$)实验组。此外,在研究一的基础上加入了心态特质题项,参照马君和朱梦霆的测量方式^[26],其中成长心态包含“不管你的能力如何,你都可能或多或少地改变它”等 3 个题项,固定心态包含“你有一定的能力,然而你没有什么办法来改变它”等 3 个题项。

3.3 数据分析与结果

3.3.1 操纵检验

独立样本 t 检验显示,高智能组被试报告的智能水平显著高于低智能组($M_{\text{高智能}} = 5.143, M_{\text{低智能}} = 3.219, t(254) = 11.691, p < 0.001$),说明操纵有效。

3.3.2 区分效度检验

验证性因子分析结果表明,六因子模型的各项拟合指标值最佳($\chi^2/df = 1.207, RMSEA = 0.028, TLI = 0.973, CFI = 0.975, SRMR = 0.044$),说明变量之间有良好的区分效度。

3.3.3 描述性统计分析

AI 助手智能化与角色宽度自我效能感($r = 0.351, p < 0.001$)、自尊威胁($r = 0.308, p < 0.001$)正相关,角色宽度自我效能感与促进型工作重塑正相关($r = 0.476, p < 0.001$),自尊威胁与防御型工作重塑正相关($r = 0.423, p < 0.001$),以上研究结果与理论预期一致。

3.3.4 假设检验结果

利用 Mplus 8.3 对结构方程模型进行了检验,结果如图 3 所示。控制控制变量后,本文再次证实了角色宽

度自我效能感($b = 0.168, SE = 0.035, 95\% CI = [0.100, 0.236]$)和自尊威胁($b = 0.135, SE = 0.032, 95\% CI = [0.071, 0.199]$) 在 AI 助手智能化与促进型和防御型工作重塑之间的间接效应显著, H1、H2 得到支持。

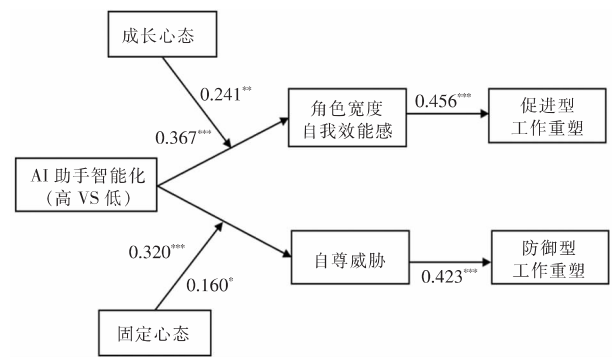


图 3 研究二路径分析检验结果

接着,检验心态特质的调节作用。AI 助手智能化与成长心态的交互项对角色宽度自我效能感产生显著正向影响($\beta = 0.241, SE = 0.061, p < 0.001$)。成长心态简单斜率交互效应图显示(见图 4),在高成长心态下, AI 助手智能化与角色宽度自我效能感之间显著正相关($b = 0.529, SE = 0.081, 95\% CI = [0.370, 0.688]$);在低成长心态下, AI 助手智能化与角色宽度自我效能感之间的相关关系不显著($b = 0.079, SE = 0.079, 95\% CI = [-0.076, 0.234]$),假设 H3 得到支持。

同理, AI 助手智能化与固定心态的交互项对自尊威胁影响显著($\beta = 0.160, SE = 0.064, p < 0.05$)。如图 5 所示,在高固定心态下, AI 助手智能化与自尊威胁之间显著正相关($b = 0.385, SE = 0.079, 95\% CI = [0.230, 0.540]$);在低成长心态下, AI 助手智能化与自尊威胁之间的相关关系不显著($b = 0.059, SE = 0.087, 95\% CI = [-0.113, 0.231]$), H4 得到支持。

最后,采用 Bootstrap 对被调节的中介效应进行检

验。结果如表 3 所示:成长心态较高和较低时, AI 助手智能化通过角色宽度自我效能感对促进型工作重塑的间接影响差异值显著($b_{diff} = 0.179, SE = 0.055, 95\% CI = [0.075, 0.294]$), H5 得到支持。固定心态较高和较低时, AI 助手智能化通过自尊威胁对防御型工作重塑的间接影响差异值显著($b_{diff} = 0.123, SE = 0.042, 95\% CI = [0.043, 0.207]$), H6 得到支持。

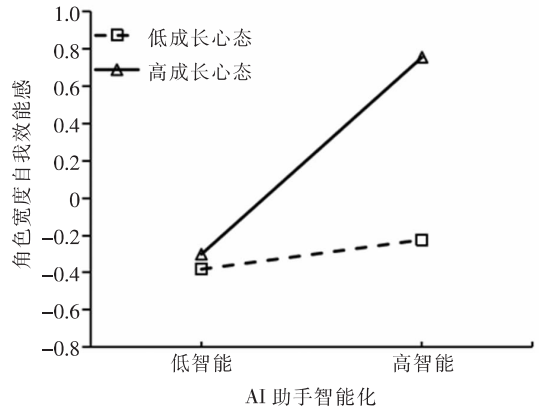


图 4 成长心态的调节效应

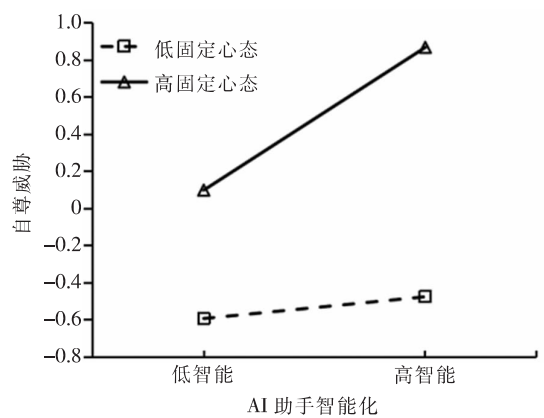


图 5 固定心态的调节效应

表 3 被调节的中介效应检验结果

路径	调节变量水平	b	SE	95% CI
AI 助手智能化→角色宽度自我效能感→促进型工作重塑	高成长心态(+1SD)	0.210	0.045	[0.129, 0.304]
	低成长心态(-1SD)	0.031	0.038	[-0.040, 0.111]
	差异	0.179	0.055	[0.075, 0.294]
AI 助手智能化→自尊威胁→防御型工作重塑	高固定心态(+1SD)	0.145	0.036	[0.079, 0.221]
	低固定心态(-1SD)	0.022	0.029	[-0.034, 0.081]
	差异	0.123	0.042	[0.043, 0.207]

4 结论与讨论

4.1 研究结论

研究一表明, AI 助手智能化既通过角色宽度自我效能感对促进型工作重塑产生正向影响, 也通过自尊威胁对防御型工作重塑产生正向影响。研究二发现, 成长心态的员工倾向于正面解读 AI 助手智能化, 从而正向调节 AI 助手智能化通过角色宽度自我效能感影响促进型

工作重塑的间接作用, 固定心态的员工则倾向于负面解读 AI 助手智能化, 从而正向调节 AI 助手智能化通过自尊威胁影响防御型工作重塑的间接作用。

4.2 理论贡献

第一, 以往研究主要基于工作要求-资源理论^[7,27]、压力交互理论^[2,3]和社会认知职业理论^[18]解释人工智能对员工的影响, 本文基于认知评价理论考察了

AI助手智能化对员工工作重塑的具体机制。一方面揭示了员工对AI助手智能化的不同认知评价会塑造不同的工作重塑行为,这为人们理解员工的行为反应提供了更为全面的理论框架,同时拓展了认知评价理论的应用范围。另一方面发现了角色宽度自我效能感、自尊威胁是AI助手智能化与促进型工作重塑、防御型工作重塑之间的重要传导机制,回应了既有研究对于促进型与防御型工作重塑形成过程“黑箱”的呼吁。

第二,本文从个体差异视角出发,揭示了心态特质是导致员工对AI助手智能化作出差异化反应的关键性因素。目前,关于人工智能对员工的影响研究主要集中于任务绩效^[17]和创新行为的结果^[3,27]。这些研究表明,智能AI助手对员工的任务绩效和创新行为既有积极影响,也有消极影响。然而,鲜有学者考虑到个体差异是导致员工作出差异化反应的重要因素。基于认知评价理论,本文证实成长心态的员工倾向于采取促进型工作重塑,固定心态的员工倾向于采取防御型工作重塑,该研究结论有助于调和学界关于AI助手对员工是有益还是有害的争议,同时拓宽了认知评价理论研究的边界条件。

4.3 实践启示

由于不同心态特质会引发员工不同的认知和工作重塑行为,因此组织管理需要“因人而异”。对于成长心态的员工,管理者应给予高度的认可和及时的激励,从而提升他们实施促进型工作重塑的信心。而对于固定心态的员工,管理者一方面可以及时关注并采取AI技能培训、心理辅导等措施,以预防防御性工作重塑行为的产生;另一方面也可以通过座谈会等形式鼓励他们积极交流AI助手使用过程中遇到的困难,并共同商讨解决对策,从而引导他们向成长心态转变。

此外,管理者应重视培养员工角色宽度自我效能感。例如,管理者既可以设计包含实际操作和问题解决的互动式培训,让员工亲身参与AI助手的操作实践,并通过解决实际问题来增强员工应对挑战的信心;也可以通过推行组织内部和外部的成功案例,让员工看到AI助手所带来的成果和效益,以此增强员工对AI助手的信任和使用信心。

4.4 研究不足与未来展望

第一,本文仅采用了情景实验法检验研究假设,建议未来研究可以采用现场实验、问卷调查法等进一步验证本文的研究结论。第二,本文主要关注AI助手智能化与工作重塑之间的认知机制,忽视了二者之间的情绪机制(如焦虑、愤怒等),未来研究可以尝试探索认知与情绪的双重路径及作用机制。

参考文献:

- [1] 涂艳,蒿坡,龙立荣. 工作替代还是工作转型? 技术型工作不安全感内涵、影响后果及来源[J]. 心理科学进展, 2023, 31(8): 1359-1373.
- [2] Cheng B, Lin H, Kong Y. Challenge or Hindrance? How and When

- Organizational Artificial Intelligence Adoption Influences Employee Job Crafting[J]. Journal of Business Research, 2023, 164: 113987.
- [3] Yin M, Jiang S, Niu X. Can AI Really Help? The Double-Edged Sword Effect of AI Assistant on Employees' Innovation Behavior[J]. Computers in Human Behavior, 2024, 150: 107987.
- [4] 史燕伟,余壮,李丹. 工作重塑对员工内部恢复的影响——一项日志研究[J]. 软科学, 2023, 37(1): 96-101.
- [5] 何文心,刘新梅. 建设性争辩、真实型领导对工作重塑与创新的影响[J]. 软科学, 2021, 35(4): 99-105.
- [6] 张光磊,谢琦,陈丝璐,等. 基于链式中介的非体面工作感知对员工工作投入的影响研究[J]. 管理学报, 2021, 18(12): 1790-1797.
- [7] He C, Teng R, Song J. Linking Employees' Challenge-Hindrance Appraisals Toward AI to Service Performance: The Influences of Job Crafting, Job Insecurity and AI Knowledge[J]. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 2024, 36(3): 975-994.
- [8] 魏巍,刘贝妮. 算法管理能提高数字零工劳动者的平台承诺吗?——“控制主义”和“决策主义”的双刃剑效应[J]. 经济管理, 2023, 45(4): 116-132.
- [9] 朱健,张彬. 因循守旧,还是独辟蹊径? 数字化领导对团队与个体创造力的多层次影响[J]. 科技进步与对策, 2023, 40(23): 129-139.
- [10] Crawford E R, LePine J A, Rich B L. Linking Job Demands and Resources to Employee Engagement and Burnout: A Theoretical Extension and Meta-Analytic Test[J]. Journal of Applied Psychology, US: 2010, 95(5): 834-848.
- [11] Lichtenthaler P W, Fischbach A. A Meta-Analysis on Promotion- and Prevention-Focused Job Crafting[J]. European Journal of Work and Organizational Psychology, 2019, 28(1): 30-50.
- [12] Bindl U K, Unsworth K L, Gibson C B, et al. Job Crafting Revisited: Implications of an Extended Framework for Active Changes at Work. [J]. Journal of Applied Psychology, 2019, 104(5): 605-628.
- [13] Halbesleben J R B, Neveu J P, Paustian-Underdahl S C, et al. Getting to the "COR": Understanding the Role of Resources in Conservation of Resources Theory[J]. Journal of Management, 2014, 40(5): 1334-1364.
- [14] Dang J, Liu L. A Growth Mindset About Human Minds Promotes Positive Responses to Intelligent Technology[J]. Cognition, 2022, 220: 104985.
- [15] Bartneck C, Kulić D, Croft E, et al. Measurement Instruments for the Anthropomorphism, Animacy, Likeability, Perceived Intelligence, and Perceived Safety of Robots[J]. International Journal of Social Robotics, 2009, 1(1): 71-81.
- [16] Parker S K, Williams H M, Turner N. Modeling the Antecedents of Proactive Behavior at Work. [J]. Journal of Applied Psychology, 2006, 91(3): 636-652.
- [17] Man Tang P, Koopman J, McClean S T, et al. When Conscientious Employees Meet Intelligent Machines: An Integrative Approach Inspired by Complementarity Theory and Role Theory[J]. Academy of Management Journal, 2022, 65(3): 1019-1054.
- [18] 黄昕,王珊,刘嫦娥,等. 智能机器应用对制造业员工职业能力发展的影响机制研究[J]. 管理学报, 2024, 21(6): 853-864.

- [19] Raisch S, Krakowski S. Artificial Intelligence and Management: The Automation – Augmentation Paradox[J]. Academy of Management Review, 2021, 46(1): 192 – 210.
- [20] 黄勇, 崔敏, 颜卉. 见贤思齐: 领导创造力对员工创造力的跨层次影响机制[J]. 科学学与科学技术管理, 2021, 42(4): 158 – 174.
- [21] 孙永波, 胡晓鹏, 丁沂昕. 员工培训、工作重塑与主动性行为——任务情境的调节作用[J]. 外国经济与管理, 2020, 42(1): 70 – 84.
- [22] Crocker J, Park L E. The Costly Pursuit of Self – Esteem. [J]. Psychological Bulletin, 2004, 130(3): 392 – 414.
- [23] Tang P M, Koopman J, Yam K C, et al. The Self – regulatory Consequences of Dependence on Intelligent Machines at Work: Evidence from Field and Experimental Studies[J]. Human Resource Management, 2023, 62(5): 721 – 744.
- [24] Kuppens P, Van Mechelen I. Interactional Appraisal Models for the Anger Appraisals of Threatened Self – Esteem, Other – Blame, and Frustration[J]. Cognition & Emotion, 2007, 21(1): 56 – 77.
- [25] 王汪帅, 易颜熙, 罗芷薇, 等. 内卷还是躺平? 竞争压力如何影响心理补偿[J]. 心理科学进展, 2024, 32(7): 1057 – 1072.
- [26] 马君, 朱梦霆. 命运天定还是逆天改命: 探索劣势者成见的“傀儡效应”与“黑马效应”[J]. 心理学报, 2023, 55(6): 1029 – 1048.
- [27] 张恒, 高中华, 李慧玲. 增益还是损耗: 人工智能技术应用对员工创新行为的“双刃剑”效应[J]. 科技进步与对策, 2023, 40(18): 1 – 11.
- [28] Fitch G. Effects of Self – Esteem, Perceived Performance, and Choice on Causal Attributions[J]. Journal of Personality and Social Psychology, US: 1970, 16(2): 311 – 315.

(责任编辑: 李 镜)