

# 信息过载对员工适应性绩效的影响机制研究

王文刚<sup>1</sup> 杨家佐<sup>2</sup>

## 摘要

在信息技术高速发展的背景下，信息过载已成为职场普遍现象。本研究基于资源保存理论，以中国内地医疗器械销售人员为研究对象，探讨信息过载对适应性绩效的影响机制，重点考察资源枯竭的中介作用与心理韧性的调节效应。本研究采用两阶段问卷调查法，收集了 9 家医疗器械企业 500 份有效样本数据，运用结构方程模型进行实证分析。结果表明：信息过载显著负向影响适应性绩效；资源枯竭在信息过载与适应性绩效之间起部分中介作用；心理韧性调节了资源枯竭与适应性绩效的负向关系。当心理韧性水平高时，资源枯竭与适应性绩效的负向关系就弱，而当心理韧性水平低时，资源枯竭与适应性绩效的负向关系就强。本研究拓展了资源保存理论在信息压力环境下的应用边界，为组织缓解信息过载的负面影响提供了理论依据与实践启示。

**关键词：**信息过载；资源枯竭；心理韧性；适应性绩效

## 1 引言

信息技术的飞速发展使得信息获取变得前所未有的便捷，但随之而来的信息过载问题也日益凸显。所谓信息过载，是指个体在特定时间内接收到的信息量远超出其处理能力的阈值状态，这一现象不仅引发认知紧张与决策困难，更会对个体的心理资源造成持续消耗(Karr-Wisniewski & Lu, 2010; Roetzel, 2019)。对于需要高频处理复杂信息的职业群体而言，信息过载的负面影响尤为突出。医疗器械销售人员正是此类典型群体。在日常工作中，他们需要同时应对产品参数更新、医保政策改动、招投标规则调整或客户需求变化多的复杂信息。信息量的激增与信息处理能力的有限性之间的矛盾使得这一群体面临较高的信息过载风险。与此同时，医疗器械行业的政策环境与市场需求的持续变化还要求该从业人员具备较强的环境适应能力，即适应性绩效。适应性绩效是指个体在面对不断变化的工作环境时，能够迅速调整自身状态，行为模式和思想方式，有效应对不确定性的核心能力 (Charbonnier-Voirin & Roussel, 2012; Pulakos et al., 2000)。然而，现有研究对信息过载如何影响适应性绩效的内在机制探讨不足。信息过载是否会通过消耗个体心理资源进而削弱其适应性绩效？何种因素能够缓解这一负面影响？这些问题亟待理论回应。基于此，本研究引入资源保存理论作为分析框架，提出资源枯竭作为信息过载与适应性绩效之间的中介变量，并进一步考察心理韧性在该链条中的调节作用。

资源保存理论认为：个体具有获取与保存资源的本能倾向，当资源面临损耗威胁时，个体

<sup>1</sup> 王文刚：澳门科技大学工商管理博士生，Email:1034102943@qq.com.

<sup>2</sup> 杨家佐：广州科技职业技术大学，副教授，jiazuoyang@me.com.

启动资源保护机制以进一步减少资源的流失 (Hobfoll, 1989)。信息过载作为一种典型的资源损耗性压力源,持续消耗个体的心理资源,当资源损耗达到一定程度时,个体便会减少对高资源消耗行为的投入,而适应性绩效正是这样一种需要持续资源投入的行为 (Niessen & Jimmieson, 2016)。因此,资源枯竭有望成为解释信息过载与适应性绩效关系的关键中介机制。另一方面,心理韧性作为个体应对逆境的重要心理资源,可能在该机制中发挥重要的缓冲作用。心理韧性水平较高的个体能够更有效地调动内外部资源应对压力,从资源损耗状态中更快恢复 (García-Izquierdo et al., 2018)。据此,本研究推测心理韧性能够调节资源枯竭与适应性绩效的直接关系。所以,本研究旨在构建一个整合中介效应与调节效应的模型,系统性地揭示信息过载影响适应性绩效的内在机制与边界条件。研究结果有望丰富资源保存理论在信息压力领域的应用,并为组织管理实践提供可操作的干预思路。

## 2 文献综述和研究假设

### 2.1 信息过载与适应性绩效

信息过载是指个体面对的信息量超出其信息处理能力,导致认知紧张、决策困难与信息焦虑的综合状态 (Eppler & Mengis, 2004)。从资源保存理论视角来看,信息过载本质上是一种资源损耗性压力源。个体在处理大量信息时,需要持续投入注意力、认知资源与情绪能量,这些投入会不断消耗有限的心理资源 (程慧平等, 2023)。适应性绩效则体现为个体在动态环境中灵活调整自身行为的能力,包括创造性地解决问题、应对突发事件、维持良好人际关系、主动学习新知识与有效管理压力五个维度 (Charbonnier-Voirin & Roussel, 2012)。而个体为了执行适应性绩效的五个维度,必须有足够的心理资源予以支撑。当个体陷入信息过载状态时,大量心理资源被用于信息的筛选,而能够分配给适应性绩效五个维度的资源便相应减少。同时,长期的信息过载亦会引发认知疲劳、情绪耗竭与决策疲劳,从而进一步削弱个体的适应能力 (Matthes et al., 2024)。基于资源保存理论,当个体感知到资源持续损耗且难以补充时,会本能地采取资源保护行为,减少对高资源消耗活动的投入。适应性绩效作为典型的高资源消耗行为,个体自然优先减少此方面的资源投入。由此,本研究提出:

假设 1: 信息过载与适应性绩效之间存在负相关关系。

### 2.2 信息过载与资源枯竭

资源枯竭是指个体因长期处于高压状态而导致心理与身体资源耗尽的状况 (Schaufeli & Bakker, 2004)。信息过载对资源枯竭的影响体现在多个层面:首先,信息过载会引发持续的高认知负荷,个体需要在不同信息源之间频繁切换注意力,这一过程会大量消耗心理能量;信息过载伴随的情绪压力,例如焦虑、不安与无力感等,会进一步加剧资源的损耗;频繁的决策行为导致的决策疲劳也会持续消耗个体的心理资源 (Sbaffi et al., 2020)。根据资源保存理论,信息过载环境下的个体始终处于资源被持续损耗的状态。当个体持续投入大量资源处理信息而无法有效缓解信息

过载状况时，会陷入资源不断流失而无法补充的恶性循环，最终走向资源枯竭。已有研究证实，信息过载与个体的疲惫感、认知耗竭及工作倦怠之间存在显著的正向关联 (Murphy et al., 2019)。由此，本研究提出：

假设 2：信息过载与资源枯竭之间存在正相关关系。

### 2.3 资源枯竭与适应性绩效

资源枯竭状态下的个体往往表现为注意力涣散、情绪低落与动机减弱。这些状态会直接制约适应性绩效的发挥。适应性绩效要求个体主动调整行为策略以应对环境变化，这一过程需要充足的认知资源支撑信息加工与决策判断。而且，充沛的情绪资源也可以维持个体稳定的心理状态并驱动主动学习与创新行为。相反，当个体处于资源枯竭状态时，个体便缺乏执行适应性绩效所需的心理资源与投入额外资源的动机。资源保存理论指出，当个体感知到自身资源已经严重损耗时，会启动资源保护机制，主动减少对可能造成进一步资源损耗行为的投入 (Hobfoll & Freedy, 2017)。适应性绩效亦是需要持续投入资源的行为，所以在资源枯竭状态下，个体的适应性表现必然受到抑制。已有研究也表明，心理资源耗竭与个体的工作绩效、创新行为及主动适应行为呈负向关联 (Niessen & Jimmieson, 2016)。由此，本研究提出：

假设 3：资源枯竭与适应性绩效之间存在负相关关系。

### 2.4 资源枯竭的中介作用

整合上述三点假设，已经形成的逻辑链为：信息过载消耗个体的心理资源，导致个体心理资源枯竭；心理资源枯竭又进一步抑制个体的适应性绩效。在此逻辑链中，资源枯竭在信息过载与适应性绩效间存在中介关系。根据资源保存理论，信息过载作为一种压力源，直接消耗个体的心理资源；而当资源损耗累积到一定程度，个体便进入资源枯竭状态，此时个体会本能地减少对需要持续投入资源的一切行为，亦包括适应性绩效。换言之，信息过载不仅直接抑制适应性绩效，还通过资源枯竭这一中介路径间接产生负面影响。这一间接路径的存在，意味着即使信息过载对适应性绩效的直接效应被控制，信息过载仍会通过耗竭个体心理资源的方式削弱其的适应能力。由此，本研究提出：

假设 4：资源枯竭在信息过载与适应性绩效之间起中介作用。

### 2.5 心理韧性的调节作用

心理韧性是指个体面对逆境、压力与挑战时能够保持积极心态、迅速恢复并有效应对的能力 (Näswall et al., 2019)。在资源保存理论的框架下，心理韧性可被视为一种重要的心理资源补充源 (Garcia-Izquierdo et al., 2018)。当个体因信息过载而陷入资源枯竭状态时，较高的心理韧性水平能够帮助其从资源损耗中更快恢复，并调动更多的心理能量投入适应性绩效行为。具体而言，心理韧性水平较高的个体具备更强的情绪调节能力与认知重构能力，亦能够更有效地管理压力带来的负面情绪，使个体能从挫折中汲取经验而非陷入消极循环。此类能力可帮助在资源耗竭的情境下

仍能维持一定的适应性行为投入。相反，心理韧性水平较低的个体在遭遇资源枯竭时，更容易陷入焦虑、紧张或无力感，这些负面情绪会进一步加剧资源的损耗，使个体更加不愿投入心理资源以执行适应性绩效 (Aguiar-Quintana et al., 2021)。由此，本研究提出：

假设 5：心理韧性调节资源枯竭与适应性绩效的负向关系。当心理韧性水平高时，资源枯竭与适应性绩效的负向关系就弱；当心理韧性水平低时，该负向关系就强。

### 3 研究设计

#### 3.1 样本与数据收集

本研究采用两阶段问卷调查法，以中国内地 9 家医疗器械销售企业的销售人员为研究对象。数据收集时间为 2025 年 8 月至 12 月，问卷通过第三方平台“问卷星”以微信方式推送至受访者手机端。为降低共同方法偏差，两轮问卷间隔两周发放：首轮问卷测量信息过载与资源枯竭，次轮问卷测量心理韧性与适应性绩效。两轮问卷均以匿名形式填写，并收集受访者手机号码后四位作为匹配标识。首轮问卷回收有效回复 689 份，次轮在首轮回复者中发放，回收有效回复 500 份，有效回复率 72.6%。最终有效样本中，男性占 55%，女性占 45%；年龄分布以 26-35 岁为主 (36.8%)，36-45 岁次之 (22.2%)；教育水平以大专 (45.8%) 和高中/中专 (24.8%) 为主；工龄以 3-5 年居多 (42.8%)。参照已有研究，将性别、年龄、教育水平与工龄作为控制变量纳入分析。

#### 3.2 测量工具

信息过载采用 Karr-Wisniewski & Lu (2010) 开发的 3 题项量表，示例题目如“我经常被用于商业决策的信息量过多而分心”。该量表在本研究中的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.82。资源枯竭采用 Ryan & Frederick (1997) 开发、后经 Bostic 等 (2000) 修订的 4 题项主观活力量表，示例题目如“我期待新的每一天”。Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.84。心理韧性采用 Näswall 等 (2019) 开发的 9 题项员工韧性量表，示例题目如“我能与他人有效地合作，处理工作中的挑战”。Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.93。适应性绩效采用 Charbonnier-Voirin & Roussel (2012) 开发的 19 题项五维度量表，涵盖创造力、紧急情况反应能力、人际适应性、培训与学习能力、压力管理能力五个维度。整体量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.84。所有测量均采用 Likert 5 点计分 (1=非常不同意，5=非常同意)。

#### 3.3 分析方法

本研究采用 Mplus 8.0 进行验证性因子分析与测量模型比较，以检验各构念的区分效度。通过拔靴法 (Bootstrapping) 重复抽样 5000 次检验路径系数的显著性，并采用 Edwards & Lambert (2007) 的方法检验有中介的调节效应。

### 4 实证分析结果

#### 4.1 共同方法偏差检验

本研究对所有测量题目进行未旋转的探索性因子分析。结果显示，第一个公因子对指标方差的解释率为 35.06%，未超过 40%的临界值，且共有 5 个因子初始特征值大于 1。表明本研究不存在严重的共同方法偏差问题。

#### 4.2 测量模型检验

通过 Mplus 8.0 验证性因子分析结果显示，四因子模型（信息过载、资源枯竭、心理韧性、适应性绩效）的拟合指数（ $\chi^2=599.06$ ,  $df=549$ ,  $CFI=.995$ ,  $TLI=.995$ ,  $RMSEA=.014$ ,  $SRMR=0.028$ ）显著优于其他竞争模型，表明四个构念具有良好的区分效度，具体请参照表 4-1。

表 4-1 测量模型拟合度指数比较

| 模型      | $\chi^2$ | df  | $\chi^2/df$ | CFI  | TLI  | RMSEA | SRMR | $\Delta\chi^2$ |
|---------|----------|-----|-------------|------|------|-------|------|----------------|
| 四因子模型   | 599.06   | 549 | 1.09        | .995 | .995 | .014  | .028 | NA             |
| 三因子模型   | 600.15   | 550 | 1.20        | .995 | .995 | .014  | .029 | 1.09           |
| 二因子模型 A | 617.18   | 551 | 1.12        | .994 | .993 | .015  | .041 | 17.03          |
| 二因子模型 B | 617.96   | 551 | 1.12        | .994 | .993 | .016  | .054 | 17.81          |

注：四因子模型 = 信息过载、资源枯竭、心理韧性、适应性绩效；三因子模型 = 信息过载+资源枯竭合并；二因子模型 A = 信息过载+资源枯竭合并、心理韧性+适应性绩效合并；二因子模型 B = 信息过载+资源枯竭+心理韧性合并。

#### 4.3 各构念的组合效度、平均方差萃取量与区别效度

检验结果显示，各变量的组合信度介于 .806 至 .931 之间，均显著高于 .70 的建议标准，表明测量工具具有良好的内部一致性。在收敛效度方面，各变量的平均方差萃取量介于 .575 至 .601 之间，均超过 .50 的临界值，且各题项的标准化因子载荷介于 .72 至 .81 之间，均达到显著水平 ( $p < .001$ )，说明测量指标能够有效反映其对应的潜变量。

根据 Fornell-Lacker (1981) 准则，信息过载的 AVE 平方根为 .775，大于其与资源枯竭 ( $r=.461$ )、心理韧性 ( $r=.102$ ) 及适应性绩效 ( $r=-.399$ ) 的相关系数；资源枯竭的 AVE 平方根为 .758，大于其与心理韧性 ( $r=.152$ ) 及适应性绩效 ( $r=-.346$ ) 的相关系数；心理韧性的 AVE 平方根为 .773，大于其与适应性绩效 ( $r=.092$ ) 的相关系数；适应性绩效的 AVE 平方根为 .762，同样大于其与其他变量的相关系数绝对值。此结果表明，各构念之间具有良好的区分效度。

#### 4.4 相关性分析

标准差及相关系数如表 2 所示。信息过载与资源枯竭呈显著正相关 ( $r=.380$ ,  $p<.01$ )，与适应性绩效呈显著负相关 ( $r=-.53$ ,  $p<.01$ )；资源枯竭与适应性绩效呈显著负相关 ( $r=-.31$ ,  $p<.01$ )；心理韧性与资源枯竭呈显著正相关 ( $r=.137$ ,  $p<.01$ )，与适应性绩效呈显著正相关 ( $r=.089$ ,  $p<.05$ )；这些结果为后续假设检验提供了初步支持，具体请参考表 4-2。

#### 4.5 假设检验

结构方程模型分析结果显示：信息过载对适应性绩效的直接影响路径系数为 $\beta=-.244$  ( $p<.001$ )，95%置信区间为 $[-.318, -.172]$ ，不包含 0，假设 1 成立；信息过载对资源枯竭的直接影响路径系数为 $\beta=.362$  ( $p<.001$ )，95%置信区间为 $[.289, .428]$ ，不包含 0，假设 2 成立；资源枯竭对适应性绩效的直接影响路径系数为 $\beta=-.219$  ( $p<.001$ )，95%置信区间为 $[-.293, -.135]$ ，不包含 0，假设 3 成立。通过拔靴法检验资源枯竭中介作用的结果显示：信息过载通过资源枯竭对适应性绩效的间接效应为 $\beta=-.079$  ( $p<.001$ )，95%置信区间为 $[-.112, -.049]$ ，不包含 0。由于直接效应依然显著，表明资源枯竭在信息过载与适应性绩效之间起部分中介作用，假设 4 成立。效应分解显示，直接效应占总效应的 75.54%，间接效应占 24.46%，直接效应与中介效应的具体回归路径分析请参考表 4-2。最后，心理韧性对资源枯竭与适应性绩效关系的调节效应检验结果显示，交互项（心理韧性 $\times$ 资源枯竭）对适应性绩效的预测作用显著 ( $\beta=.099$ ,  $p<.05$ )。简单斜率分析表明：当心理韧性处于高水平 ( $M+1SD$ ) 时，资源枯竭对适应性绩效的负向影响较弱 ( $\beta=-.126$ ,  $p<.05$ )；当心理韧性处于低水平 ( $M-1SD$ ) 时，该负向影响较强 ( $\beta=-.312$ ,  $p<.001$ )，假设 5 成立。心理韧性的调节效应与检验结果请参考表 4-3 和 4-4；心理韧性的调节效应简单斜率图请参考图 1。

表 4-3 直接效应与中介效应检验结果

| 路径  | 效应类型 | 路径系数     | 95%置信区间        | R2   |
|---|------|----------|----------------|------|
| 信息过载 $\rightarrow$ 适应性绩效                    | 直接效应 | -.244*** | [-.318, -.172] | .205 |
| 信息过载 $\rightarrow$ 资源枯竭                     | 直接效应 | .362***  | [.289, .428]   | .149 |
| 资源枯竭 $\rightarrow$ 适应性绩效                    | 直接效应 | -.219*** | [-.293, -.135] |      |
| 信息过载 $\rightarrow$ 资源枯竭 $\rightarrow$ 适应性绩效 | 间接效应 | -.079*** | [-.112, -.049] |      |

注：所有变量均已中心化处理；\*\*\* $p < .001$ ；（双尾检验）；Bootstrap=5000

表 4-2 相关性分析

| 变量    | 均值    | 标准差   | 性别    | 年龄      | 教育水平    | 工龄   | 信息过载    | 资源枯竭    | 心理韧性  |
|-------|-------|-------|-------|---------|---------|------|---------|---------|-------|
| 性别    | 1.450 | .498  | --    |         |         |      |         |         |       |
| 年龄    | 2.390 | 1.029 | -.032 | --      |         |      |         |         |       |
| 教育水平  | 2.940 | .880  | .103* | -.220** | --      |      |         |         |       |
| 工龄    | 2.620 | .910  | -.028 | .09*    | -.151** | --   |         |         |       |
| 信息过载  | 2.719 | .990  | -.015 | .002    | -.029   | .019 | --      |         |       |
| 资源枯竭  | 2.658 | .932  | .018  | -.018   | .006    | .024 | .380**  | --      |       |
| 心理韧性  | 3.022 | .930  | -.018 | -.034   | .018    | .009 | .086    | .137**  | --    |
| 适应性绩效 | 3.346 | .889  | -.039 | .011    | -.048   | .027 | -.353** | -.312** | .089* |

注：\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$  (双尾检验)

表 4-4 心理韧性的调节效应检验结果

| 调节分组   | 路径系数     | 标准差  | 95%置信下限 | 95%置信上限 |
|--------|----------|------|---------|---------|
| 高心理韧性  | -.126*   | .054 | -.223   | -.011   |
| 低心理韧性  | -.312*** | .057 | -.424   | -.209   |
| 平均心理韧性 | -.219*** | .040 | -.293   | -.135   |

注：所有变量均已中心化处理；\*\*\* $p < .001$ ；\* $p < .05$  (双尾检验)

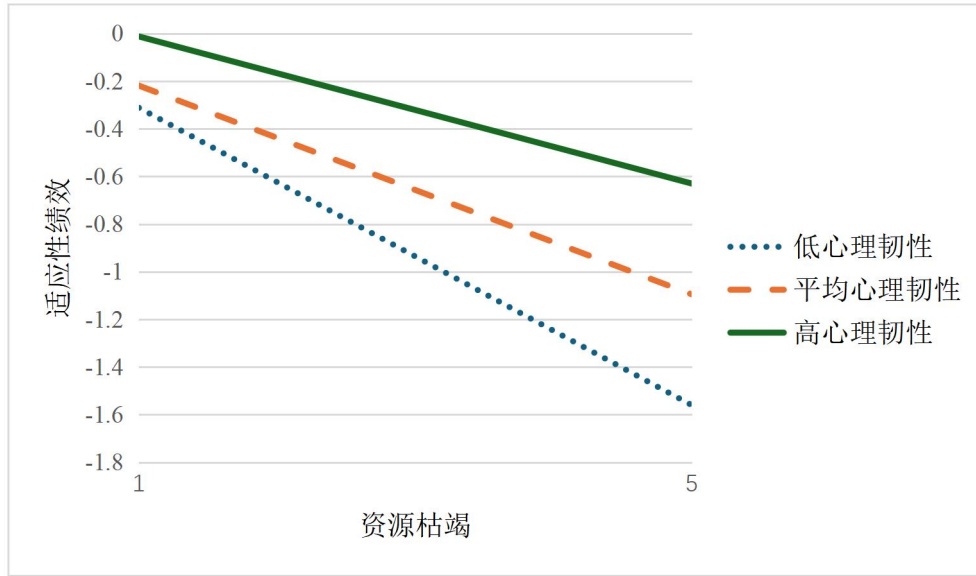


图 1 调节效应简单斜率图

## 5 讨论

本研究为信息压力领域的研究提供了理论贡献：基于资源保存理论，系统考察了信息过载对适应性绩效的影响机制。实证结果支持了全部研究假设：信息过载不仅直接负向影响适应性绩效，还通过资源枯竭的部分中介作用间接产生负面影响；心理韧性则发挥着对资源枯竭与适应性绩效的调节效应。本研究将信息过载纳入资源保存理论框架，验证了信息过载→资源枯竭→适应性绩效的完整传导路径，丰富了该理论在信息管理领域的解释力。同时，研究揭示了信息过载影响适应性绩效的内在心理机制，发现资源枯竭在其中起部分中介作用。此外，研究明确了心理韧性的调节作用，证实其调节了资源枯竭与适应性绩效的直接关系。高心理韧性能够有效缓冲资源枯竭的负面影响，为心理韧性的压力缓冲理论提供了新的实证支持，也丰富了资源保存理论中的资源补充机制。最后，本研究拓展了适应性绩效研究的行业视野，验证了适应性绩效五维度构念在医疗器械销售这一高信息负荷、高环境不确定性行业中的适用性，为后续相关行业研究提供了参考。

本研究亦为企业的管理实践提供了些许启发。在信息过载源头管控方面，企业应建立分级分类的信息推送机制，依据信息重要性划分优先级，结合岗位属性实现差异化推送，减少无效信息对员工的干扰，同时规范信息处理流程，设定明确的信息处理边界与时间阈值，帮助员工聚焦关键信息，避免碎片化处理导致的认知疲劳。在心理资源恢复干预方面，企业应建立工作负荷动态调控机制，避免单一员工长期处于高资源消耗状态，将心理资源恢复纳入员工福利体系，组织正念冥想、压力舒解等活动，帮助员工缓解认知疲劳与情绪消耗，同时优化工作支持系统，减少员工在非核心工作上的资源消耗。在心理韧性系统培育方面，企业应建立分层次的心理韧性培训体系，针对不同岗位特点设计压力应对、情绪调节、认知重构等能力培训方案。

## 6. 研究局限性与未来研究计划

首先，本研究样本仅取自中国大陆 9 家医疗器械企业，未涵盖不同所有制、规模与区域的企业，研究结论的外部效度有待进一步验证，未来研究可扩大样本范围开展跨群体比较研究。同时，采用两轮问卷调查的横截面数据，难以完全验证变量间的长期因果时序关系，未来研究可采用纵向追踪设计收集多波次数据，更严谨地检验变量间的动态关系。另外，本研究内所有变量均采用自我报告测量，虽通过共同方法偏差检验，但仍难以完全排除主观偏差的影响，未来研究可尝试结合客观数据或他评数据提高测量的客观性。最后，本研究模型相对简化，未考虑更多潜在的中介与调节变量，也未对核心变量进行细分维度的深入分析，未来研究可进一步拆分各变量的细分维度开展更精细化的机制检验，同时可融合工作要求—资源理论等其他理论视角构建更丰富的理论框架。

## 参考文献

程慧平，于欢欢，蒋星。重大突发公共卫生事件中社交媒体信息超载的前因后果模型研究。*情报科学*，(03)，45-56。(2023)。

Aguiar-Quintana, T., Nguyen, T. H., Araujo-Cabrera, Y., & Sanabria-Díaz, J. M. (2021). Do job insecurity, anxiety and depression caused by the COVID-19 pandemic influence hotel employees' self-rated task performance? The moderating role of employee resilience. *International Journal of Hospitality Management*, 94, Article 102868.

Bostic, Rubio, D. M., & Hood, M. (2000). A Validation of the Subjective Vitality Scale Using Structural Equation Modeling. *Social Indicators Research*, 52(3), 313–324.

Charbonnier-Voirin, A., & Roussel, P. (2012). Adaptive Performance: A New Scale to Measure Individual Performance in Organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 29(3), 280–293.

Edwards, J. R., & Lambert, L. S. (2007). Methods for Integrating Moderation and Mediation: A General Analytical Framework Using Moderated Path Analysis. *Psychological Methods*, 12(1), 1-22.

Eppler, M. J., & Mengis, J. (2004). The Concept of Information Overload: A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines. *The Information Society*, 20(5), 325–344.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

García-Izquierdo, M., Ríos-Risquez, M. I., Carrillo-García, C. & Sabuco-Tebar, E. A. (2018), “The moderating role of resilience in the relationship between academic burnout and the perception of psychological health in nursing students”, *Educational Psychology*, Vol. 38 No. 8, pp. 1068-1079.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.

Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (2017). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. *In Professional burnout* (pp. 115-129). Routledge.

Karr-Wisniewski, P., & Lu, Y. (2010). When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 1061–1072.

Matthes, J., Neureiter, A., Stevic, A., & Noetzel, S. (2024). “It’s too much”: Excessive smartphone use during the COVID-19 crisis, information overload, and infection self-efficacy. *Telematics and Informatics*, 89, 102119-.

Murphy, D. R., Satterly, T., Giardina, T. D., Sittig, D. F., & Singh, H. (2019). Practicing Clinicians' Recommendations to Reduce Burden from the Electronic Health Record Inbox: a Mixed-Methods Study. *Journal of General Internal Medicine : JGIM*, 34(9), 1825–1832.

- Näswall, Malinen, S., Kuntz, J., & Hodliffe, M. (2019). Employee resilience: development and validation of a measure. *Journal of Managerial Psychology*, 34(5), 353–367.
- Niessen, C. & Jimmieson, N. (2016). Threat of Resource Loss: The Role of Self-Regulation in Adaptive Task Performance. *Journal of Applied Psychology*, 101(3), 450–462.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 612–624.
- Roetzel, P. G. (2019). Information overload in the information age: a review of the literature from business administration, business psychology, and related disciplines with a bibliometric approach and framework development. *Business research*, 12(2), 479-522.
- Ryan, & Frederick, C. (1997). On Energy, Personality, and Health: Subjective Vitality as a Dynamic Reflection of Well-Being. *Journal of Personality*, 65(3), 529–565.
- Sbaffi, L., Walton, J., Blenkinsopp, J., & Walton, G. (2020). Information Overload in Emergency Medicine Physicians: A Multisite Case Study Exploring the Causes, Impact, and Solutions in Four North England National Health Service Trusts. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7), e19126–e19126.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315.

## **Information Overload and Adaptive Performance Among Medical Device Salespeople: The Roles of Resource Depletion and Psychological Resilience**

Wang Wengang    Yang Jiazuo

### **Abstract**

Against the backdrop of rapid information technology development, information overload has become a prevalent phenomenon in the workplace. Drawing upon Conservation of Resources Theory, this study focuses on medical device salespeople in mainland China to examine the mechanism through which information overload affects adaptive performance, with a particular emphasis on the mediating role of resource depletion and the moderating role of psychological resilience. A two-wave questionnaire survey was conducted, collecting 500 valid responses from nine medical device enterprises. Structural equation modeling was employed for empirical analysis. The results reveal that information overload significantly and negatively affects adaptive performance. Resource depletion partially mediates the relationship between information overload and adaptive performance. Moreover, psychological resilience moderates the negative relationship between resource depletion and adaptive performance. Specifically, the negative effect is weaker when psychological resilience is high and stronger when psychological resilience is low. This study extends the application of Conservation of Resources Theory to the context of information pressure, offering theoretical insights and practical implications for organizations seeking to mitigate the adverse effects of information overload.

**Keywords:** Information Overload; Resource Depletion; Adaptive Performance; Psychological Resilience; Conservation of Resources