

虐待管理对服务偏差的影响机制： 一项日记追踪研究

王洪青¹, 肖久灵¹, 彭纪生²

(1. 南京审计大学 商学院, 江苏 南京 211815; 2. 南京大学 商学院, 江苏 南京 210000)

摘要: 文章基于情感事件理论, 从组织内部视角探究员工每天实施服务偏差行为的动态机制, 即每日虐待管理通过每日消极情绪正向影响每日服务偏差的动态作用机制。同时, 基于控制理论探讨组织伦理氛围在服务偏差形成机制中的干预效果。通过对餐饮服务业73名员工连续一周的追踪调研数据分析发现, 每日虐待管理对每日服务偏差具有显著的正效应, 每日消极情绪在该机制中起完全中介作用, 自利氛围能显著削弱每日消极情绪对每日服务偏差的正效应, 关怀氛围、规则氛围的调节作用不显著。研究结论对服务业有效抑制服务偏差行为, 对提高服务质量具有理论和实践意义。

关键词: 虐待管理; 服务偏差; 消极情绪; 伦理氛围; 日记追踪研究

中图分类号: C93 **文献标志码:** A **文章编号:** 1000-2154(2019)06-0030-10

DOI: 10.14134/j.cnki.cn33-1336/f.2019.06.003

Effect of Abusive Supervision on Service Deviance: A Daily Diary Study

WANG Hong-qing¹, XIAO Jiu-ling¹, PENG Ji-sheng²

(1. School of Management, Nanjing Audit University, Nanjing 211815, China;

2. School of Management, Nanjing University, Nanjing 210000, China)

Abstract: Based on the affective events theory and control theory, this paper constructs a dynamic mechanism of daily abusive supervision influencing employees' daily service deviance behavior through employees' negative emotions. The study was conducted among 73 employees from food service organizations, who filled in a diary questionnaire for five consecutive working days. The results showed that daily abusive supervision had a significant positive effect on daily service deviance behavior; negative emotion mediated the positive relationship between daily abusive supervision and daily service deviance behavior; instrumental climate moderated the relationship between daily negative emotion and daily service deviance behavior. The moderation effect of rules climate and caring climate in this mechanism was not significant. The research conclusions are conducive to the organization to more effectively intervene in service deviance behavior.

Key words: abusive supervision; service deviance; negative emotion; ethical climate; daily diary study

一、引言

服务经济时代, 服务行为和服务质量成为企业获取顾客满意度, 甚至影响组织生存的关键因素^[1]。早期

收稿日期: 2019-02-28

基金项目: 国家自然科学基金青年项目“职场排斥对新员工应对策略、社会化结果的影响: 一项动态模型研究”(71702076); 国家自然科学基金面上项目“分布式研发团队内隐协调机制及其对创新绩效的影响研究”(71772088); 国家自然科学基金面上项目“产权性质与企业技术创新: 基于心理所有权匹配的跨层次”(71672083); 南京审计大学人才引进项目

作者简介: 王洪青, 女, 讲师, 博士, 主要从事组织行为学研究; 肖久灵(通讯作者), 男, 副教授, 博士, 主要从事团队创新研究; 彭纪生, 男, 教授, 博士生导师, 博士, 主要从事创新研究。

文献主要致力于积极服务行为的形成机制研究,但近年来统计发现消极服务行为普遍存在于各类组织中,85%的员工从事过多种形式的服务破坏行为,超过90%的被调查者认同组织中每天都会发生服务破坏行为,100%的员工阐述他们见过服务破坏行为^[2]。为系统探究消极服务行为的产生和作用机制,Jelinek 和 Ahearn^[3]提出了服务偏差,即服务人员违反组织规范实施伤害顾客利益及组织长期利益的行为。服务偏差的现有研究主要集中在市场营销领域,多从消费者视角探究服务偏差的影响因素,如消费者苛待、消费者抑制、消费者压力等^[4]。但对组织而言消费者是外部因素,具有不可控性,根据“服务利润链”模型,服务质量主要取决于内部员工满意度^[5],因此,从组织内部可控因素出发,探究服务偏差行为的形成机制具有重要的理论和实践意义。

根据情感事件理论,领导行为是激发或抑制员工破坏行为的重要来源^[6]。研究发现积极领导行为(如伦理型领导)对人际偏差行为具有显著的抑制作用,存在“积极—消极”不对称性——消极行为比积极行为对个体的影响效果更强烈的情况^[7]。因此,作为消极领导行为的典型代表,近年来辱虐管理受到学者们的广泛关注,研究发现辱虐管理对不同偏差行为均有显著的预测作用^[8],即辱虐行为对被辱虐员工的组织、领导、同事和家庭成员等主体均有显著的负面溢出效应,但尚未探究辱虐管理对顾客是否存在负面溢出效应。根据情感事件理论,辱虐管理作为员工消极事件经历,是影响员工服务偏差行为的远端因素,并不直接导致服务偏差,而是通过情感体验的中介作用影响服务偏差。为此,本文将基于情感事件理论探究辱虐管理影响服务偏差行为的动态作用机制。

情感经历是情感事件理论的核心,不同于情感特质,它是一种情感状态,具有随时间推移而变化的动态性,与之相应的行为反应也具有动态性^[9]。新近研究发现辱虐管理是一种随时间变化而不断重复发生的行为,而基于个体间设计的研究成果无法揭示辱虐管理的动态性^[10]。个体间设计将个体内变异视为误差变异,无法揭示个体每天经历、情绪和行为的变异水平,忽视了研究变量的个体内因素,限制了研究的实用价值^[11]。鉴于员工行为影响因素具有多层次性,不仅要考虑个体内差异,也要考虑个体间差异的影响效果^[12]。本文同时根据控制理论,在个体间层次探究了组织伦理氛围在辱虐管理影响服务偏差过程中的调节效应。

二、理论模型与研究假设

(一) 辱虐管理对服务偏差的作用机制:情感事件理论

Weiss 和 Cropanzano^[13]构建了情感反应的因果理论框架,即情感事件理论,它以情感反应为核心,系统研究情绪反应的前因后果以及情感结构。该理论认为工作事件是员工行为的远端因素,并不直接导致员工行为,而情感反应是员工行为的近端因素,工作事件将通过情感反应间接影响个体行为^[14]。情感事件理论以情感反应为核心,并将时间参数纳入情感研究中,将情感区分为静态情感特质和动态情感反应^[15]。该理论指出情感反应具有变动性,此种波动模式会导致工作感受及行为的动态变化,但传统研究设计聚焦于情感特质,忽视了情感反应随时间变化的动态性,这可能导致无法有效还原情感——行为之间真实关系。为此,Robinson^[15]提出采用个体内研究设计,探究“工作事件——情感反应——工作行为”的动态关系。

Tepper^[16]指出辱虐管理是下属感知来自上级的持续性语言和非语言敌意行为,但不包括身体接触。基于社会交换理论、公平理论、社会学习理论等多视角的研究均证实辱虐管理对偏差行为具有显著的正效应^[17-19],但现有研究主要聚焦被辱虐员工指向组织及其内部成员的偏差行为,较少涉及针对顾客的服务偏差行为^[20]。服务偏差指员工实施意图伤害顾客利益,降低顾客满意度、忠诚度,从长期看有损组织利益的服务行为,具体包括使用欺骗性销售策略、忽视服务标准和规则等行为^[21]。根据情感事件理论,员工行为是工作经历的反应,苛刻领导行为将激起员工抵抗行为^[22]。服务人员大部分时间用于服务顾客,当他们遭遇领导辱虐行为时,他们不仅可能实施针对组织和组内成员的偏差行为,更可能通过向顾客实施偏差行为来反抗领导的不公对待,宣泄内心的愤恨情绪^[3]。基于个体间的研究也证实辱虐管理对服务绩效具有显著的负效应^[4,14],新近研究表明辱虐管理不是一种固定风格,领导不可能每天都高兴或郁闷,辱虐

行为会随时间动态变化,且这种变异量超过不同领导间的变异量^[23]。因此,我们推论作为应对领导辱虐行为的消极反应,员工每天的服务偏差行为将随着每天被辱虐经历动态变化。

H1:每日感知辱虐管理与每日服务偏差行为显著正相关。

根据情感事件理论,组织环境因素既可能导致“令人厌烦”的消极事件,也可能导致“令人振奋”的积极事件,这些事件直接影响员工情感反应,而情感反应直接导致情感驱动型行为,如帮助行为或伤害行为等^[24]。领导作为组织中关键环境因素,可通过一系列言行激发员工情绪反应,如提出工作要求、提供工作绩效反馈等,因此,领导行为是员工情感事件经历的主要源泉^[11]。领导既能使员工产生积极情绪,进而激发员工正面行为;也能使员工产生消极情绪和压力进而诱发员工负面行为,但消极领导成员互动关系对员工情绪的影响效果是积极领导成员互动关系的5倍^[25]。研究发现员工在与领导互动过程中通常会产生四种情绪,其中三种是负面情绪^[26]。具体而言,领导不公行为、领导负面反馈等因素通常导致员工愤怒、敌对、恼火、挫败等消极情绪,其中,领导不公平对待是员工消极情绪的主要来源^[27]。现有研究较少探讨领导辱虐行为对员工消极情绪的作用效果,但已有研究证实,领导行为和公平感是员工情绪反应的重要来源。辱虐管理指领导以敌对、不尊重、不礼貌的方式对待下属,是一种典型的人际不公对待和消极反馈。个体间研究也证实,辱虐管理对员工毒性情绪具有显著的正效应^[28]。因此,本研究推论,作为一种感知不公对待,每天被辱虐经历是员工每天负面情绪的主要来源。

根据情感事件理论,事件经历是员工行为表现的远端因素,因其产生的情感体验是诱发员工行为的近端因素。研究发现,员工实际行为受其情绪反应影响,消极情绪高的员工更可能实施偏差行为,不管员工消极情绪体验源自何处^[29]。消极情绪是连接压力体验与员工行为的桥梁,人际冲突、组织制约、工作超载、缺乏支持等压力情境主要通过诱发员工消极情绪,进而影响人际和组织偏差行为^[30]。个体间研究也证实,情绪在领导人际不公与人际偏差行为关系间起完全中介作用^[31],Belschak等^[27]还发现领导绩效反馈对偏差行为并无显著的直接效果,但绩效反馈会通过失望、愤怒情绪的中介作用显著影响偏差行为。基于个体内的研究同样论证了消极情绪在工作事件与员工行为之间的桥梁作用,Matta等^[11]通过对50名计算机编程员工的10天追踪研究发现,消极情绪反应在工作事件影响组织、人际偏差行为过程中起中介作用。据此,我们推测员工每天被辱虐经历作为一种压力和不公体验,将激发员工消极情感反应,进而促使员工实施情感导向型的服务偏差行为。

H2:每日消极情绪在每日辱虐管理与每日服务偏差关系中起中介作用。

(二) 组织伦理氛围的调节机制:控制理论

消极情绪影响员工偏差行为的作用机制,从本质上而言为情绪克制及调节问题,受到情境因素的影响^[32]。控制理论为理解情绪调控过程奠定了基础,该理论的核心为负反馈环,包括输入功能、标准、对比和输出功能四个成分。根据控制理论,个体情绪状态体验为信息输入,员工行为表现为信息输出,员工将情绪表现规则作为情绪输入的比较标准,当情绪输入与表现规则一致时,员工按照当前情绪状态输出行为;当情绪输入与表现规则不一致时,员工将通过改变行为纠正偏差。该模型认为行为是个体与环境交互作用的结果,情绪的输出结果受到情境因素影响^[33]。

组织伦理氛围作为组织内隐行为准则,使员工明晰行为奖罚标准,成为员工决策和行为表现的重要指导方针。伦理氛围是多维构念,其中规则氛围、自利氛围、关怀氛围与偏差行为关系最紧密^[29]。规则氛围强调遵守组织政策、程序和原则,规章制度成为组织决策的主要指导方针^[34]。自利氛围指个体基于自利主义做决策,仅仅关注自身利益,不顾规则或他人利益,组织缺乏制止不道德行为的组织政策,在所有伦理氛围中,自利氛围对不道德行为的影响最强^[29]。关怀氛围鼓励员工行为决策符合仁慈准则,是激发员工亲社会行为动机的重要因素,强调行为决策最大限度地符合多数人利益,包括组织内部成员和外部利益相关者^[35]。

根据该理论的情绪输入—输出模型,员工在消极情绪状态下输出偏差行为的情况受到组织伦理氛围的影响。组织规则氛围明确组织提倡哪些行为,反对哪些行为,规定了组织成员行为的对错划分标准,以及惩罚措施。组织规则氛围影响员工消极情绪输出的自由度,组织规则氛围越强,员工违背组织规范的成本越高,组织对员工行为表现的约束力越大,因此,员工通过偏差行为发泄消极情绪的可能性越低。自利氛

围导致员工情绪表现以自我利益为中心,忽视其他各方利益,属于低情绪表现规则。组织自利氛围越强,员工在行为决策过程中越注重自身感受,越可能忽视组织及其他成员利益^[29],因此,员工通过偏差行为发泄消极情绪的倾向越大。关怀氛围要求员工既要关心自身情绪状态、心理感受、个人权益,也要关心组织及他人的感受和利益,关怀氛围越强,员工情绪表现标准越高,员工通过伤害他人利益行为发泄自身情绪的倾向越小。因此,关怀氛围作为一种非正式情感表现约束机制,有利于降低员工在消极情绪状态下偏差行为的输出水平。据此,我们提出如下假设:

H3: 规则氛围在每日消极情绪与每日服务偏差的关系中起负向调节作用。

H4: 自利氛围在每日消极情绪与每日服务偏差的关系中起正向调节作用。

H5: 关怀氛围在每日消极情绪与每日服务偏差的关系中起负向调节作用。

综上,本文总体研究框架如下图所示:

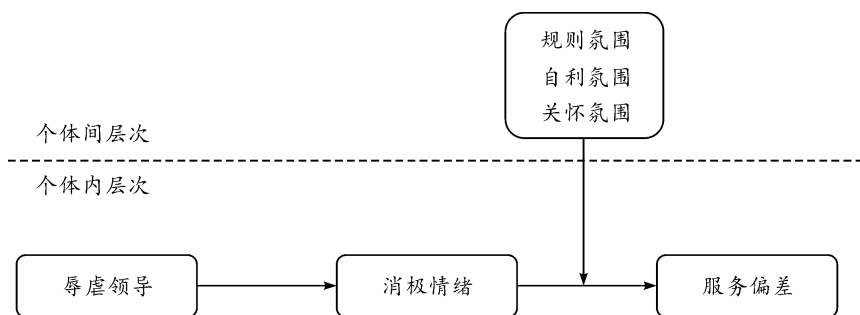


图1 理论模型

三、研究设计

(一) 研究样本与数据结构

本研究采用日记调研法收集数据,即同一份问卷要求被调查者每天填写一次,连续填写一周。由于被调查者在短期内每天重复回答相同问卷,易形成倦怠、厌烦情绪,从而影响被调查者参与意愿。因此,日记调研通常需要考虑以下重点和难点问题:(1)问卷设计。日记研究通常采用缩减版量表,即问卷中每个变量的测项一般不能超过5条,通常选取因子载荷最高、最能代表原有构念的题项,同时,所选题项要有波动性^[36];(2)参与意愿。学者们主要通过金钱、彩票、提供个性化反馈等方式激励个体参与度。此外,研究者与参与者之间建立友好关系,经常与他们联系,也可以增强人们参与意愿^[37];(3)样本数量。基于普适性、统计效力、预算限制等因素考虑,一般而言,日记研究中个体间层次样本量低于30人可能导致结论偏差,纵观顶级期刊的日记研究,个体间样本量至少50人,每人至少连续调查5天^[38]。

本研究设计了A/B两套问卷,其中A卷主要包括人口统计特征、规则氛围、自利氛围、关怀氛围等个体间变量,B卷主要包括辱虐管理、消极情绪、服务偏差等个体内变量。本次调研为有偿调研,被调查者每天填写一次问卷可获取10元人民币报酬,问卷B需要连续调查5天,问卷A只需填写一次,第5天除填写问卷B外,还需填写问卷A,完整填写完5天B卷、一次A卷后,发放所有报酬,共计50元人民币。本文调研对象为江苏地区餐饮业员工,我们通过走访餐饮组织,与店长进行沟通,阐明研究目的和意义以及需要他们提供的帮助,在获取店长同意和支持后进行调研。我们一般利用门店开会时间,进入门店进行现场发放、回收问卷。首次发放问卷时,每份问卷右上角均有编号,告知员工此编号为最后发放报酬依据,以后4天大家将拿到无编号问卷,需自行填写第一天所拿问卷编号。员工填完直接交给我们,经检查后带离现场,确保问卷不被经理查阅,以减少员工顾虑。

本次调研可统计参与人数为106人,最终纳入研究的有效问卷为:个体间问卷73份,个体内问卷365份。性别、年龄、受教育程度、加入本组织年限等样本特征如下,性别结构为:男性54人,占总人数74.0%;受教育程度结构为:初中或以下11人,占总人数15.1%;高中/中专30人,占总人数41.1%;大专26人,占总人数

35.6%；本科6人，占总人数8.2%。年龄结构为：20岁以下32人，占总人数43.8%；21-25岁35人，占总人数47.9%；26-30岁4人，占总人数5.5%；31-35岁2人，占总人数2.7%。加入本组织时间结构：3个月以下25人，占总人数34.2%；4-6个月16人，占总人数21.9%；7-12个月20人，占总人数27.4%；1-2年11人，占总人数15.1%；3年以上1人，占总人数1.4%。

(二) 测量工具

1. 个体内变量的测量。辱虐管理采用 Tepper^[16]量表作为测量工具，根据上述量表缩减要求，本研究最终选取5条题项测量辱虐行为，如“今天，领导在他人面前批评了我”“今天，领导因为其他事情生气而迁怒于我”等，其内部一致性系数为0.86。本研究采用 PANAS 量表测量情绪状态，该量表包括10条题项，以往研究发现愤怒、紧张不安、沮丧最能代表消极情绪，因此，本研究采用愤怒、烦躁不安、沮丧三种情绪作为消极情绪状态的缩减量表^[39]，分别以“今天，您的情绪状态”开头，其内部一致性系数为0.89。服务偏差采用 Hunter^[4]的测量工具，并根据量表缩减标准，选择3个题目作为测项，如“今天，我对顾客表现出不耐烦言行”“今天我和顾客说话时故意提高了嗓门”等，其内部一致性系数为0.84。

2. 个体间变量的测量。人口统计学变量和组织伦理氛围属于个体间变量，具有相对稳定性，只需在调研过程中测量一次。组织伦理氛围采用 Chen 等^[29]的量表作为测量工具，规则氛围采用“在我们饭店，只有遵守规章制度才能取得成功”“在我们饭店，员工普遍遵守规章制度”等4条题目测量，其内部一致性系数为0.79；关怀氛围采用“在我们饭店，员工会优先考虑对其他同事有利的做法”“我们店会优先考虑对员工有利的做法”等5条题目测量，其内部一致性系数为0.79；自利氛围采用“在我们饭店，员工把保护个人利益看得很重要”等3条题目测量，其内部一致性系数为0.79。

四、数据分析与假设检验

(一) 描述性统计分析

本研究主要变量的均值、标准差和相关系数如表1所示，其中，个体内区域对角线以上部分为个体内变量间相关系数，对角线以下部分相关系数由个体内变量聚合为个体间变量计算所得。个体间区域相关系数为个体间变量或由个体内数据汇聚为个体间数据计算所得。由上表可知，在个体内层次，辱虐管理与服务偏差($r=0.49, p<0.01$)显著正相关；辱虐管理与消极情绪($r=0.47, p<0.01$)显著正相关；消极情绪与服务偏差($r=0.60, p<0.01$)显著正相关。在个体间层次，规则氛围与服务偏差($r=-0.27, p<0.05$)显著负相关；自利氛围与服务偏差($r=0.38, p<0.01$)显著正相关；关怀氛围与服务偏差($r=-0.22, p<0.1$)显著负相关，相关性分析结果为本文假设验证奠定了初步基础。

表1 描述性统计结果和相关系数矩阵

变量	M	SD	1	2	3	4	5
个体内变量 N = 365							
1. 辱虐管理	2.64	1.15	1	0.47***	0.49***		
2. 消极情绪	2.93	1.49	0.41***	1	0.60***		
3. 服务偏差	2.50	1.16	0.40***	0.49***	1		
个体间变量 N = 73							
4. 规则氛围	5.37	1.12	-0.04	-0.10	-0.27**	1	
5. 自利氛围	3.25	1.20	0.50***	0.44***	0.38***	-0.08	1
6. 关怀氛围	4.56	1.01	-0.19	-0.28**	-0.22*	0.36***	-0.35***

注：个体内变量的样本数 $n=365$ 个，个体间变量的样本数 $N=73$ ；* $p<0.1$ ；** $p<0.05$ ；*** $p<0.01$

(二) 假设检验

1. 虚无模型检验。本研究首先检验偏差行为在个体内层次和个体间层次的变异量。此外，传统研究中通常将辱虐管理、消极情绪视为个体间变量，即不存在个体内差异，而本研究将其视为个体内变量，强调其个体内变异量。为此，在正式使用 HLM 进行假设验证分析之前，我们首先检验各变量的虚无模型，即以辱

虐管理、消极情绪、服务偏差为结果变量,没有预测变量的模型。虚无模型结果如表2所示,辱虐管理、消极情绪、服务偏差在个体内水平存在30%左右的变异量,说明我们可以基于个体内研究设计解释辱虐管理对服务偏差的影响机制。

表2 个体内变量虚无模型检验结果

变量	截距 γ_{00}	个体内方差 σ^2	个体间方差 τ_{00}	个体内方差占总方差的比值 ICC
辱虐管理	2.64***	0.35	0.98	26%
消极情绪	2.93***	0.78	1.47	35%
服务偏差	2.50***	0.36	1.00	26%

注: *, **, ***分别表示在0.1, 0.05, 0.01显著性水平下显著

2. 辱虐管理对服务偏差的作用路径检验。虚无模型结果说明服务偏差存在个体内差异与个体间差异,适合构建以截距为结果的模型。为此,我们构建了服务偏差的影响因素模型,以个体间变量人口统计学特征为控制变量,以个体内变量辱虐管理为服务偏差的预测因素。根据廖卉等^[40]建议,我们在验证辱虐管理主效应时,对 Level 1 变量辱虐管理进行总平均数中心化,对 Level 2 层次的控制变量:性别、年龄、教育程度、加入组织年限也进行总平均数中心化。主效应分析结果如表3所示,关于服务偏差的研究发现:教育程度($\beta = -0.21, p < 0.1$)、年龄($\beta = -0.44, p < 0.01$)对服务偏差具有显著的负效应,年龄、加入组织年限对服务偏差的影响效果不显著。在 Level 2 层次将性别、年龄、教育程度、加入组织年限作为服务偏差的控制变量,在 Level 1 层次加入服务偏差的预测变量辱虐管理,结果发现,辱虐管理对服务偏差($\beta = 0.16, p < 0.05$)具有显著的正效应,假设1得到验证。

Zhang 等^[41]认为可将传统中介效应检验方法运用到多层次中介作用模型的检验中。首先,检验预测变量对结果变量的直接效应。其次,检验预测变量对中介变量的直接效应,根据该检验程序,对 Level 1 层次数据辱虐管理进行总平均数中心化,同时,将 Level 2 层次的性别、年龄、教育程度、加入组织年限作为控制变量,并采用总平均数中心化处理 Level 2 层次变量。最后,在控制预测变量的基础上,检验中介变量对结果变量的影响效果,在此检验过程中,同样以总平均数中心化处理 Level 1 层次变量辱虐管理和消极情绪,以及 Level 2 层次变量性别、年龄、教育程度和加入组织年限。消极情绪在辱虐管理与服务偏差关系中的中介效应检验结果如下:表3模型2表明,辱虐管理对服务偏差($\beta = 0.16, p < 0.05$)具有显著的正效应;表3模型3表明,辱虐管理对中介变量消极情绪($\beta = 0.35, p < 0.01$)具有显著的正效应;表3模型4表明,在控制住辱虐管理后,中介变量消极情绪对服务偏差($\beta = 0.17, p < 0.01$)具有显著的正效应,服务偏差20%的个体内变异量可由消极情绪解释,辱虐管理对服务偏差的影响系数由0.16($p < 0.05$)变为不显著($\beta = 0.11, n.s.$),即消极情绪在辱虐管理影响服务偏差过程中起完全中介作用。因此,假设2得到验证。

表3 日辱虐管理对日服务偏差的回归检验结果

变量	服务偏差		消极情绪	服务偏差
	M1	M2	M3	M4
截距项	4.01***	3.87***	4.42***	3.73***
个体内变量				
辱虐管理		0.16**	0.35***	0.11
消极情绪				0.17***
个体间变量				
性别	-0.03	-0.01	-0.49	0.08
教育	-0.21*	-0.19	-0.08	-0.23**
年龄	-0.44***	-0.44***	-0.26*	-0.38***
加入组织年限	0.05	-0.05	-0.15	-0.04
方差成分				
σ^2	0.36	0.33	0.65	0.26
τ_{00}	0.89***	0.73***	1.13***	0.60***
τ_{11}		0.09***	0.20***	0.11***
τ_{22}				0.09***
$R^2_{level-1}$				0.20

注: *, **, ***分别表示在0.1, 0.05, 0.01显著性水平下显著

3. 组织伦理氛围的调节效应检验。表4模型6揭示了组织伦理氛围在消极情绪影响服务偏差过程的跨层次调节效应。本研究采用廖卉等^[40]的建议,首先构建模型5控制住消极情绪与组织伦理氛围的组间交互效果——在 Level 2 层次控制住消极情绪的组别平均数、各维度伦理氛围、消极情绪的组别平均数 * 各维度伦理氛围,而 Level 1 层次的辱虐管理、消极情绪、Level 2 层次的人口统计学变量均采用总平均数中心化策略。结果发现,只有规则氛围与消极情绪的组间交互作用显著($\beta = -0.11, p < 0.05$)。模型6在模型5的基础上,加入规则氛围、自利氛围、关怀氛围(均采用总平均数中心化)对消极情绪斜率的作用效果,即消极情绪与各维度伦理氛围的跨层次交互效应。结果发现,规则氛围、自利氛围、关怀氛围可解释25%的消极情绪斜率方差,规则氛围、关怀氛围在消极情绪影响服务偏差过程中的跨层次调节效果不显著,假设3和假设5未得到验证;自利氛围在其作用机制中起负向调节作用($\beta = -0.13, p < 0.05$),这与我们的假设相反,假设4未得到验证。

表4 组织伦理氛围的跨层次调节作用

变量名称	服务偏差	
	M5	M6
截距项	2.28 *	5.27 ***
个体内变量		
辱虐管理	0.10	0.10
消极情绪 ^a	0.09	1.18 **
个体间变量		
性别	0.34 *	0.32 *
教育	-0.15	-0.14
年龄	-0.24 ***	-0.24 ***
加入组织年限	0.01	0.01
规则氛围	0.15	0.04
自利氛围	-0.12	-0.47
关怀氛围	-0.23	-0.49
消极情绪 ^b	0.43	-0.45
消极情绪 ^b * 规则氛围	-0.11 **	-0.08
消极情绪 ^b * 自利氛围	0.06	0.16
消极情绪 ^b * 关怀氛围	0.08	0.16
消极情绪 ^a * 规则氛围		-0.04
消极情绪 ^a * 自利氛围		-0.13 **
消极情绪 ^a * 关怀氛围		-0.10
σ^2	0.26	0.26
τ_{00}	0.51 ***	0.48 ***
τ_{11}	0.11 ***	0.11 ***
τ_{22}	0.10 ***	0.07 ***
$R^2_{\beta 2}$		0.25

注:消极情绪 a 表示消极情绪的总平均数;消极情绪 b 表示消极情绪的组别平均数。*, **, ***分别表示在0.1,0.05,0.01显著性水平下显著

五、研究结论与讨论

(一) 结果讨论

本研究基于情感事件理论,主要从情绪视角探究辱虐管理影响服务偏差的动态作用机制。结果发现,每日辱虐管理对每日服务偏差具有显著的正效应;每日辱虐管理对每日消极情绪具有显著的正效应,符合

继续进行中介效应检验的条件。进一步研究发现,控制住辱虐管理后,消极情绪对服务偏差具有显著的正效应,而自变量辱虐管理对服务偏差的影响系数由显著变为不显著,即每日消极情绪在每日辱虐管理影响每日服务偏差过程中起完全中介作用,这与我们的理论假设相一致。现有文献尚未从情绪视角探究辱虐管理影响服务偏差的动态作用机制,但基于东西方文化情境下的研究均证实,在个体间层次,消极情绪在负面领导行为与负面员工行为的静态关系中起中介作用。本研究基于个体内设计,证实了每日消极情绪在每日辱虐管理与每日服务偏差动态关系中的中介作用,补充并论证了情绪在辱虐管理影响偏差行为过程中的动态作用效果。

调节效应的结果分析发现,自利氛围在消极情绪影响服务偏差过程中起负向调节作用,这与我们的理论假设刚好相反。可能的原因是:随着服务经济的发展,消费者保障制度越来越完善,而服务业员工薪酬体系多与服务绩效、消费者满意度挂钩,使消费者对员工行为具有较强的约束力量,随着投诉体系的完善,使员工薪酬福利与消费者投诉行为息息相关。因此,服务偏差不仅直接损害消费者利益,也有损员工经济利益。所以,自利氛围越强,员工维护自我利益的理性意识越强,员工冲动实施损人不利己行为(服务偏差)的倾向越低。规则氛围、关怀氛围在消极情绪影响服务偏差过程中不存在显著的调节效应,这与我们的理论假设不符。可能的原因是:规则氛围是一种刚性管理手段,缺乏对员工的人性化关怀,一定程度上增加了员工实施服务偏差行为的成本,但不能削弱员工发泄负面情绪的内在动机。而服务偏差具有较强的隐蔽性,一般不易被察觉,因此,规则氛围可能会影响员工实施偏差行为的谨慎态度,但并不会显著削弱员工在消极情绪下实施偏差行为的倾向。不同于规则氛围和自利氛围具有较强的认知导向,关怀氛围的情感导向较强,而情感具有目标针对性和相互依赖性。情感建立需要双方长期互动、共同付出,但员工与顾客间关系的稳定性较差,作为组织外部利益相关者,顾客对组织关怀氛围的贡献性较小,因此,顾客从关怀氛围中受益程度也较弱。所以,关怀氛围不能显著影响员工在消极情绪下实施针对顾客的负面行为。

(二) 管理启示

第一,本研究证实辱虐管理对服务偏差具有显著的预测作用。在管理实践中,领导应严格约束自身行为,以身作则,公平对待员工,加强与员工沟通交流,及时了解员工需求,关心员工,有效避免员工为报复组织、领导而实施针对顾客的偏差行为。这一方面,要求组织注重对管理者的选拔、培训,从源头上减少领导辱虐行为;另一方面,组织应注重员工帮助计划,完善组织沟通体系,加强组织成员互动,及时发现并解决员工心理和情感问题。以往理论研究一直强调顾客因素对服务偏差行为的预测效果,忽视了领导因素的作用效果,本研究说明,应对组织中服务偏差行为,管理者不仅要加强对员工的监督、培训,也要反思自身管理行为,全方位、多视角寻找员工实施服务偏差行为的内在动机。总之,对待服务偏差行为,管理者不能简单归因为员工本性,偏差行为传达出员工对组织、领导的不满情绪,可能揭示现有管理方式存在的不足。因此,组织应重视员工服务偏差行为,从员工、领导、组织、顾客等多视角深入剖析员工实施偏差行为的内在原因,有针对性地改善管理措施。

第二,本研究从情绪视角探究辱虐管理影响服务偏差行为的动态作用机制,结果发现,消极情绪在辱虐管理影响服务偏差行为过程中起完全中介作用。研究表明,领导行为对员工情绪具有显著的影响效果,而员工情绪直接影响其行为表现,因此,管理者在管理实践中,特别是管理情绪劳动者时要密切关注员工的情感状态,及时化解员工消极情绪,避免员工因消极情绪而实施伤害组织及其利益相关者的行为。一方面,领导行为直接影响员工情绪,这要求领导在管理实践中注重自身言行,充分尊重员工,关注员工情感需求,避免在工作时间造成员工情绪大幅波动。另一方面,服务行业还应加强对管理者和员工的情绪管理培训,提高他们的情绪管控能力,引导他们通过合理途径宣泄负面情绪,抑制消极情绪对员工行为表现的负面影响。

第三,本研究基于组织伦理氛围视角探究消极情绪影响服务偏差行为的边界条件。研究发现,组织规则氛围、关怀氛围并不能显著抑制消极情绪对服务偏差行为的影响程度;而自利氛围能有效削弱消极情绪对服务偏差行为的影响效果。这说明组织可以通过营造组织伦理氛围调控员工服务偏差行为,一方面,组织要完善客户服务体系,使员工意识到没有满意的服务和满意的顾客,企业和员工利益也就不复存在,只有提升服务质量,才能实现各方利益的共赢局面;另一方面,企业和顾客都需意识到只有满意的员工才能

提供满意的服务,服务员工也有情感需求,企业要不断宣传,提高顾客对服务人员的理解和关怀程度,减少员工借助敌对行为宣泄负面情绪的倾向。

(三) 研究不足与研究展望

第一,本研究中个体内层次变量辱虐管理、消极情绪、服务偏差均由员工自我报告,以往研究发现,这些变量采用自评方式更可靠,但这可能导致数据存在同源方差问题。虽然通过验证性因子检验发现数据不存在严重的同源方差,不会影响研究结论的可靠性,但为了尽可能避免同源方差,未来研究应尝试从多个来源收集数据。

第二,本研究主要以餐饮业员工为被调查对象,一定程度上可能限制了研究结论的普适性。餐饮业与其他服务业从业人员特征具有较大差异,如金融行业、教育行业,因此,基于餐饮业组织的研究结论是否适用于其他服务性行业还有待学者们的进一步论证,未来研究可基于不同地区、不同服务型企业样本进一步验证本研究结论的可靠性。

参考文献:

- [1] CHI N W, CHEN Y C, HUANG T C, et al. Trickle-down effects of positive and negative supervisor behaviors on service performance; the roles of employee emotional labor and perceived supervisor power[J]. *Human Performance*, 2018, 31(1): 55-75.
- [2] SKARLICKI D P, VAN JAARSVELD D D, SHAO R, et al. Extending the multifoci perspective; the role of supervisor justice and moral identity in the relationship between customer justice and customer-directed sabotage[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2016, 101(1): 108-121.
- [3] JELINEK R, AHEARNE M. The enemy within; examining salesperson deviance and its determinants[J]. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 2006, 26(4): 327-344.
- [4] HUNTER E M, PENNEY L M. The waiter spit in my soup! Antecedents of customer-directed counterproductive work behavior [J]. *Human Performance*, 2014, 27(3): 262-281.
- [5] 余璇, 石磊. 内部服务质量对“80后”员工表现影响的实证研究——工作满意感和组织信任的作用[J]. *软科学*, 2015(4): 104-108.
- [6] VAN GILS S, VAN QUAQUEBEKE N, VAN KNIPPENBERG D, et al. Ethical leadership and follower organizational deviance; the moderating role of follower moral attentiveness[J]. *Leadership Quarterly*, 2015, 26(2): 190-203.
- [7] METZGAR C. Bad is stronger than good[J]. *Professional Safety*, 2012, 57(10): 40.
- [8] 王洪青, 彭纪生. 辱虐领导与员工破坏行为: 基于多焦点法的元分析[J]. *管理评论*, 2018(3): 150-160.
- [9] LANAJ K, JOHNSON R E, LEE S M. Benefits of transformational behaviors for leaders; a daily investigation of leader behaviors and need fulfillment[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2016, 101(2): 237-251.
- [10] OH J, FARH C. An emotional process theory of how subordinates appraise, experience, and respond to abusive supervision over time[J]. *Academy of Management Review*, 2017, 42(2): 207-232.
- [11] MATTA F K, EROL-KORKMAZ H T, JOHNSON R E, et al. Significant work events and counterproductive work behavior; the role of fairness, emotions, and emotion regulation[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2014, 35(7): 920-944.
- [12] SCOTT B A, BARNES C M. A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender[J]. *Academy of Management Journal*, 2011, 54(1): 116-136.
- [13] WEISS H M, CROPANZANO R. Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work[J]. *Research in Organizational Behavior*, 1996, 18(3): 1-74.
- [14] TILLMAN C J, GONZALEZ K, CRAWFORD W S, et al. Affective responses to abuse in the workplace; the role of hope and affective commitment[J]. *International Journal of Selection & Assessment*, 2018, 26(1): 57-65.
- [15] ROBINSON S L. Dysfunctional workplace behavior [M]//BARLING J L, COOPER C L. *Handbook of Organization Behavior*. London: Cromwell Press, 2008: 166-184.
- [16] TEPPER B J. Consequences of abusive supervision[J]. *Academy of Management Journal*, 2000, 43(2): 178-190.
- [17] PARK H S, HOUBLER J M, WU J, et al. Abusive supervision, justice, power distance, and employee deviance: a meta-analysis [R]. Vancouver: University of Illinois at Chicago; 2015.
- [18] 孙旭, 严鸣, 储小平. 基于情绪中介机制的辱虐管理与偏差行为[J]. *管理科学*, 2014(5): 69-79.

- [19] ZHANG J, LIU J. Is abusive supervision an absolute devil? Literature review and research agenda[J]. *Asia Pacific Journal of Management*, 2018, 35(3): 719-744.
- [20] MACKEY J D, FRIEDER R E, BREES J R, et al. Abusive supervision: a meta-analysis and empirical review[J]. *Journal of Management*, 2017, 43(6): 1-26.
- [21] YOO J, FRANKWICK G L. Exploring the impact of social undermining on salesperson deviance: an integrated model[J]. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 2013, 33(1): 79-90.
- [22] CHI N W, TSAI W C, TSENG S M. Customer negative events and employee service sabotage: the roles of employee hostility, personality and group affective tone[J]. *Work & Stress*, 2013, 27(3): 298-319.
- [23] BARNES C M, LUCIANETTI L, BHAVE D P, et al. You wouldn't like me when I'm sleepy: leaders' sleep, daily abusive supervision, and work unit engagement[J]. *Academy of Management Journal*, 2015, 58(5): 1419-1437.
- [24] DASBOROUGH M T. Cognitive asymmetry in employee emotional reactions to leadership behaviors[J]. *Leadership Quarterly*, 2006, 17(2): 163-178.
- [25] MINER A, GLOMB T, HULIN C. Experience sampling mood and its correlates at work[J]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2005, 78(2): 171-193.
- [26] GLASØ L, EINARSEN S. Experienced affects in leader-subordinate relationships[J]. *Scandinavian Journal of Management*, 2006, 22(1): 49-73.
- [27] BELSCHAK F D, DEN HARTOG D N. Consequences of positive and negative feedback: the impact on emotions and extra-role behaviors[J]. *Applied Psychology*, 2009, 58(2): 274-303.
- [28] CHU L C. Mediating toxic emotions in the workplace: the impact of abusive supervision[J]. *Journal of Nursing Management*, 2014, 22(8): 953-963.
- [29] CHEN C C, CHEN M Y-C, LIU Y C. Negative affectivity and workplace deviance: the moderating role of ethical climate[J]. *International Journal of Human Resource Management*, 2013, 24(15): 2894-2910.
- [30] FIDA R, PACIELLO M, TRAMONTANO C, et al. An integrative approach to understanding counterproductive work behavior: the roles of stressors, negative emotions, and moral disengagement[J]. *Journal of Business Ethics*, 2014, 130(1): 131-144.
- [31] YANG J, DIEFENDORFF J M. The relations of daily counterproductive workplace behavior with emotions, situational antecedents, and personality moderators: a diary study in Hong Kong[J]. *Personnel Psychology*, 2009, 62(2): 259-295.
- [32] 王宇清, 龙立荣, 周浩. 消极情绪在程序和互动不公正感与员工偏离行为间的中介作用: 传统性的调节机制[J]. *心理学报*, 2012(12): 1663-1676.
- [33] DIEFENDORFF J M, GOSSERAND R H. Understanding the emotional labor process: a control theory perspective[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2003, 24(8): 945-959.
- [34] WANG Y D, HSIEH H H. Organizational ethical climate, perceived organizational support, and employee silence: a cross-level investigation[J]. *Human Relations*, 2012, 66(6): 783-802.
- [35] VARDAMAN J M, GONDO M B, ALLEN D G. Ethical climate and pro-social rule breaking in the workplace[J]. *Human Resource Management Review*, 2014, 24(1): 108-118.
- [36] OHLY S, SONNENTAG S, NIESSEN C, et al. Diary studies in organizational research[J]. *Journal of Personnel Psychology*, 2010, 9(2): 79-93.
- [37] GREEN A S, RAFAELI E, BOLGER N, et al. Paper or plastic? Data equivalence in paper and electronic diaries[J]. *Psychological Methods*, 2006, 11(1): 87-105.
- [38] SCHERBAUM C A, FERRETER J M. Estimating statistical power and required sample sizes for organizational research using multilevel modeling[J]. *Organizational Research Methods*, 2009, 12(2): 347-367.
- [39] WATSON D, CLARK L A, TELLEGEN A. Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1988, 54(6): 1063-1070.
- [40] 廖卉, 庄瑗嘉, 刘东. 多层次理论模型的构建及研究方法[M]//陈晓萍, 沈伟. 组织与管理研究的实证方法. 北京: 北京大学出版社, 2012: 518-566.
- [41] ZHANG Z, ZYPHUR M J, PREACHER K J. Testing multilevel mediation using hierarchical linear models: problems and solutions[J]. *Organizational Research Methods*, 2009, 12(4): 695-719.

