

辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响及其作用机制

张兰霞¹,王立霞^{1,2},曹亚霜¹,王 宠¹

(1. 东北大学 工商管理学院,辽宁 沈阳 110167; 2. 吉林化工学院 经济管理学院,吉林省 吉林市 132022)

摘 要 :以随机抽取的 320 名知识型员工为样本,依据社会交换和社会认同等理论,实证研究了中国情境下辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响,并进一步分析了组织认同和人格特质所起的中介和调节作用。研究结果表明,辱虐管理与知识型员工的离职倾向存在着显著的正相关关系,组织认同在辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响过程中起部分中介作用;人格特质会在一定程度上调节缓冲辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响。因此,企业应加强制度和文化建设,通过减少领导的辱虐管理,增强员工的组织认同等,避免知识型员工离职倾向的产生。

关 键 词 :辱虐管理;离职倾向;组织认同;人格特质;知识型员工

中图分类号: C 93 文献标志码: A 文章编号: 1005 - 3026(2016)10 - 1507 - 05

Effect of Abusive Supervision on Knowledge Workers ' Turnover Intention and Its Action Mechanism

ZHANG Lan-xia¹, WANG Li-xia^{1,2}, CAO Ya-shuang¹, WANG Chong¹

(1. School of Business Administration, Northeastern University, Shenyang 110167, China; 2. School of Economic and Management, Jilin University of Chemical Technology, Jinlin 132022, China. Corresponding author: ZHANG Lan-xia, E-mail: lxzhang@mail. neu. edu. cn)

Abstract : Based on the social exchange theory and the social identity theory, the effect of abusive supervision on knowledge workers ' turnover intention in China was studied empirically, with the mediating and moderating role of organizational identification and personality characteristics analyzed on a random sample of 320 knowledge workers. The results indicated that abusive supervision is positively related to turnover intention of knowledge workers. Organizational identification plays a part mediation role in the influence process of abusive supervision on turnover intention of knowledge workers. The personality characteristics buffers the effect to some degree. So enterprises should strengthen the institutional and cultural construction to avoid knowledge worker ' s turnover generated by reducing the abuse of leaders and enhancing the organizational identification of employees.

Key words : abusive supervision; turnover intention; organizational identification; personality characteristics; knowledge workers

随着工作压力与日俱增,员工的职场偏离行为屡见不鲜,给企业造成巨大的经济损失。近年来国内外学者对此展开了诸多研究,并取得了丰富的研究成果。但这些研究成果更多关注的是职场偏离行为所导致的后果,而关注职场偏离行为产生原因的不多。研究表明,员工职场偏离行为的产生可能与其上司消极的领导行为有关。消极的领导行为,如辱虐管理,会引起员工持续性的心理和情绪上的敌意对待^[1],进而产生离职倾向。随着辱虐管理频次的增多,员工的离职倾向会变得强烈。尽管目前已有一些关于辱虐管理对离职倾向影响的研究成果,但多是基于国外的情境取得的。

受中国传统文化的影响, 辱虐管理现象在中国各类组织中普遍存在, 因此, 研究中国情境下辱虐管理对离职倾向的影响具有较好的实践基础. 随着技术和知识对经济增长作用的不断增强, 作为技术和知识载体的知识型员工已成为企业的核心资源, 对企业发展的作用巨大. 由于知识型员工具有较高的尊重需求, 在遭遇辱虐管理后的离职倾向会更加明显, 因此, 研究辱虐管理对知识型员工离职倾向影响的意义更为重大.

虽然辱虐管理对知识型员工的离职倾向可能会产生影响, 但不能简单地将辱虐管理和知识型员工的离职倾向联系起来, 还应探寻其中介作用机制. 根据社会认同理论, 员工心理和行为的诸多方面与其所在组织通常具有统一性, 即组织认同. 研究表明, 组织认同是最基本的个体需求, 对员工的工作满意度、离职倾向、工作绩效等方面具有很好的预测功能^[2]. 组织认同作为一个强有力的心理纽带, 在辱虐管理和离职倾向中可能起着中介作用. 同时, 由于员工个体差异的存在, 致使不同员工对辱虐管理的感知及其反应不可能完全相同. 因此, 在研究辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响作用时, 还应考虑到知识型员工的人格特质差异, 即探讨知识型员工的人格特质在其感知到的辱虐管理对离职倾向影响过程中的调节作用, 以更加细致地阐释辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响过程.

1 理论基础与研究假设

1.1 辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响

辱虐管理是 Tepper^[3]首先提出来的, 他将其定义为“员工主观感知到的上级管理者持续表现出来的言语或非言语性的敌意行为, 但不包括身体接触”. 辱虐管理有两种表现方式: 一是领导者的主动辱虐行为, 如上司当众批评和嘲弄下属、责难其工作或学习能力等; 二是领导者的被动辱虐行为, 如对待下属冷漠、不听取下属意见等. 而离职倾向则是个体在特定组织工作一定时间, 经过深思熟虑后蓄意要离开组织的意图^[4]. 时至今日, 国内外学者对辱虐管理与离职倾向间的关系已进行了一些研究. Lee 等^[5]的离职展开模型指出, 员工在离职前通常会进行系统地思考, 但其心理过程会受到某种“外部事件”的影响, 这种“外部事件”往往会影响员工对当前雇佣状态的判断, 这被称之为“系统震撼”. 这种“系统震撼”将对员工产生较为强烈的刺激进而影响他们的离职

决策. 而对员工而言, 管理者的某些语言或者非语言的辱虐行为就是一种“外部事件”, 每一次的“外部事件”均会产生一次“系统震撼”, 这些“系统震撼”会对员工的离职意愿产生显著的影响. Burris 等^[6]的研究显示, 辱虐管理会使下属产生心理分离感, 并最终表现为离职意愿的增加. 可见, 辱虐管理会对员工的离职倾向产生影响已得到广泛的证实. 然而, 这些研究均是以一般员工为研究对象进行的. 由于知识型员工占有特殊的生产要素, 使得他们更具有接受新工作、新任务和新挑战的能力, 因而拥有远高于一般员工的职业选择权. 知识型员工一旦感知到辱虐管理, 便更有可能采取逃避性的应对策略, 即拥有高流动性知觉的知识型员工更容易产生离职倾向. 由此, 本文提出如下假设:

假设 1 知识型员工感知到的辱虐管理与其离职倾向显著正相关.

1.2 组织认同的中介作用

组织认同是个体对自身和组织之间关系的认知而形成的某种心理状态或感受, 体现了个体对其所在组织的情感和评价. 根据社会认同理论, 员工对组织的认同是个体根据组织和员工关系身份对自我进行定义的一种状态或是一种归属于组织的知觉. 人们在选择某一群体成员资格来建立自我身份时, 主要基于提高自尊、提高认知安全感、满足归属感和寻找存在的意义四种心理动机. 这四种心理动机能否实现会直接影响员工对组织的认同程度. 辱虐管理无疑会损害这四种心理动机: 辱虐管理会降低下属的自尊^[7]和认知安全感^[8]; 也会降低下属对组织的归属感^[9]和组织成员资格的感知. 由此可见, 辱虐管理会阻碍个体产生组织认同过程中所需的基本心理动机的满足, 从而降低个体的组织认同. 与一般员工相比, 知识型员工更希望获得他人, 尤其是领导的尊重和认可, 更注重个人与组织的情感联结及对组织的归属感, 更看重自我价值的实现. 因此, 辱虐管理会降低知识型员工的组织认同. 当知识型下属不认同或者对其所在组织的认同度降低时, 他们对个体与组织的整体关联意识的认知以及对组织的情感依附就会被破坏, 其行为和态度便会逐渐疏离其所在组织, 从而产生离职倾向. 由此, 本文提出如下假设:

假设 2 组织认同在知识型员工感知到的辱虐管理对其离职倾向的影响过程中起中介作用.

1.3 人格特质的调节作用

社会认知理论非常重视个体与环境之间的交

互作用。Rowe 等^[10]提出,在对员工工作态度和行为进行分析时,个体与组织情境的交互作用对员工工作态度和行为的解释能力明显优于各自的独立解释能力。领导权变更理论也认为,领导的有效性会在很大程度上受到下属特征的影响。这就意味着在考察领导行为对下属的影响作用时,必须要考虑下属的差异。研究显示,人格特质可表现个体行为的一种倾向性,它会通过个体人格与环境的交互作用实现对个体行为和态度的影响^[11]。因此,在研究辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响时,还应考虑到知识型员工的人格特质差异,考察辱虐管理和人格特质的交互作用对其离职倾向的影响,即探讨知识型员工的人格特质在其感知到的辱虐管理对离职倾向影响过程中的调节缓冲作用。本文参考国外学者的通常做法,即以内外控人格特质作为研究离职倾向的调节变量。内外控人格特质是一种概括化的期望,是个体对其行为及其产生的后果强化后的信念。内控者往往认为,事件的发生是由自己的能力和属性造成的,自己应该对结果负责;外控者则通常认为,导致事件结果的主要原因是诸如命运、他人等与自己关系不大的外在因素。研究表明,在面对压力及工作中出现的问题时,内控者较重视问题的解决办法,如自找原因、承担责任并努力解决问题,而外控者则重视情绪的应对策略,倾向于放弃责任,采取逃避措施远离产生问题的环境等^[12]。因此本文认为,在面对主管的辱虐管理行为时,相对于外控者而言,内控者可能会更多地从自身找原因,能够采取积极措施缓解与上司之间的不良关系,从而减少辱虐管理对工作满意度的负向影响作用,进而离职倾向也就会相对偏低。由此,本文提出如下假设:

假设 3 知识型员工的内外控人格特质取向在其感知到的辱虐管理对离职倾向的影响过程中起调节作用,倾向于内控型人格特质的知识型员工感知到的辱虐管理对离职倾向的正向影响作用相对较弱,倾向于外控型人格特质的知识型员工感知到的辱虐管理对离职倾向的正向影响作用相对较强。

2 研究设计

2.1 问卷的设计

基于研究目的与假设,本文设计了由个人基本信息、辱虐管理量表、离职倾向量表、组织认同量表 and 内外控人格特质量表五个部分构成的调查问卷。其中,辱虐管理量表参考了 Tepper, Aryee

等设计的量表设计而成;离职倾向量表参考了 Richard 的研究;组织认同量表采用 Milleretal 的量表;人格特质量表是在较为成熟的 Spector 量表基础上修改得到的。除组织认同量表采用里克特 7 点计分法外,其余各量表均为 5 级量表。各量表的信度和效度均很理想。

2.2 数据的采集

本文的数据采集样本来源于北京、上海、天津、沈阳、济南等地企业中具有大专及以上学历的知识型员工,数据采集时间为 2015 年 3 月 2 日—2015 年 4 月 5 日,数据采集方式为现场填写问卷。此次数据采集共发放问卷 350 份,回收问卷 338 份,在剔除了答题项缺失和填写存在逻辑错误的问卷后共得到有效问卷 320 份,问卷的有效回收率为 91.4%。在有效样本中,男性占 59.3%;年龄多集中在 26~35 岁组(52.2%);具有大学本科及以上学历者占到了 80.6%;约有 1/3 已婚,在本单位工作 1~3 年者占 58.0%;月收入在 3 000~5 000 元的占 81.1%;有 53% 的样本来源于民营企业。样本的总体分布较为合理。

3 假设检验

3.1 直接效应检验

在控制了人口统计学变量影响的基础上,采用层级回归分析法(HRM)对“辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响”这一直接效应进行检验。从表 1 中不难看出,解释变量间的 VIF 值均小于 5,说明层次回归模型不存在共线性问题。同时,人口统计学变量中只有年龄和在本单位工作年限两个变量与离职倾向间的关系显著,而辱虐管理在引入方程后却显著地正向影响知识型员工的离职倾向($\beta = 0.666, P < 0.001$)。此外,模型 2 的调整 R^2 为 0.291,大于模型 1 的调整 R^2 值 0.087,说明模型 2 可解释的变异占总变异的比列显著变大;同时 F 检验的显著性水平由 0.01 变为 0.001,说明模型 2 比模型 1 的拟合度要好,引入方程的辱虐管理对知识型员工的离职倾向具有显著的解释能力。由此假设 1 得到验证。

3.2 中介效应检验

从表 2 可知,知识型员工感知到的辱虐管理与其组织认同(模型 1 $\beta = -0.451, P < 0.001$)之间均存在显著的负相关关系,且将组织认同引入方程后,辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响依然显著(模型 3 $\beta = 0.406, P < 0.01$),但其预测作用明显减弱(模型 3 $\beta = 0.406, P < 0.01$;

模型 2 $\beta = 0.666$, $P < 0.001$) ,由此可以判定 ,组织中起部分中介作用 ,由此假设 2 得到部分验证. 组织认同在辱虐管理对知识型员工离职倾向的影响

表 1 辱虐管理对离职倾向的层次回归结果
Table 1 Hierarchical regression results between abusive supervision and turnover intention

变 量		离职倾向			
		模型 1		模型 2	
		β	VIF	β	VIF
控制变量	性别	-0.124	1.184	-0.042	1.191
	年龄	-0.351 *	1.257	-0.326 *	1.258
	受教育水平	0.218	1.371	0.153	1.376
	婚姻状况	0.105	1.234	-0.038	1.247
	本单位工作年限	0.636 ***	1.483	0.506 ***	1.517
	职位	0.132	1.162	0.104	1.166
	月收入水平	-0.046	1.194	-0.003	1.204
	所在单位性质	0.137	1.085	0.108	1.089
自变量	辱虐管理			0.666 ***	1.045
拟合指数	F	2.634 **		7.295 ***	
	调整 R^2	0.087		0.291	

注 : * 表示在 0.05 水平下显著 ; * * 表示在 0.01 水平下显著 ; * * * 表示在 0.001 水平下显著.

表 2 组织认同中介作用的层次回归结果
Table 2 Hierarchical regression results of mediating role of organizational identification

变 量		组织认同		离职倾向					
		模型 1		模型 1		模型 2		模型 3	
		β	VIF	β	VIF	β	VIF	β	VIF
控制变量	性别	0.050	0.010	-0.124	1.184	-0.042	1.191	-0.031	1.191
	年龄	0.082	0.068	-0.351 *	1.257	-0.326 *	1.258	-0.260	1.265
	受教育水平	-0.071	-0.036	0.218	1.371	0.153	1.376	0.119	1.378
	婚姻状况	-0.108	-0.053	0.105	1.234	-0.038	1.247	-0.113	1.251
	本单位工作年限	-0.302 **	-0.215 *	0.636 ***	1.483	0.506 ***	1.517	0.335 **	1.585
	职位	-0.071	-0.042	0.132	1.162	0.104	1.166	0.083	1.168
	月收入水平	-0.075	-0.123	-0.046	1.194	-0.003	1.204	-0.063	1.226
	所在单位性质	-0.113	-0.083	0.137	1.085	0.108	1.089	0.067	1.099
自变量	辱虐管理					0.666 ***	1.045	0.406 **	1.383
中介变量	组织认同							-0.331 ***	1.461
拟合指数	F	1.693	6.610 ***	2.634 **		7.295 ***		13.368 ***	
	调整 R^2	0.039	0.268	0.087		0.291		0.443	

注 : * 表示在 0.05 水平下显著 ; * * 表示在 0.01 水平下显著 ; * * * 表示在 0.001 水平下显著.

3.3 调节效应检验

从表 3 可知 ,辱虐管理和人格特质的交互作用对知识型员工的离职倾向具有显著影响(模型 4 $\beta = 0.272$, $P < 0.05$) ,内外控人格特质在辱虐管理影响知识型员工离职倾向的过程中起到了调

节作用(见图 1) .对于人格特质倾向于内控型的知识型员工而言 ,其感知到的主管辱虐管理行为所导致的离职倾向的增加会低于人格特质倾向于外控型的知识型员工 ,由此假设 3 得到验证.

表 3 人格特质调节效应的层次回归结果
Table 3 Hierarchical regression results of regulatory role of personality

变 量		离职倾向							
		模型 1		模型 2		模型 3		模型 4	
		β	VIF	β	VIF	β	VIF	β	VIF
控制变量	性别	-0.124	1.184	-0.042	1.191	0.029	1.245	0.016	1.250
	年龄	-0.351 *	1.257	-0.326 *	1.258	-0.339 *	1.261	-0.334 *	1.262
	受教育水平	0.218	1.371	0.153	1.376	0.153	1.376	0.122	1.411
	婚姻状况	0.105	1.234	-0.038	1.247	-0.041	1.247	-0.011	1.264
	本单位工作年限	0.636 ***	1.483	0.506 ***	1.517	0.468 ***	1.548	0.463 ***	1.549
	职位	0.132	1.162	0.104	1.166	0.084	1.187	0.084	1.187
	月收入水平	-0.046	1.194	-0.003	1.204	0.006	1.208	0.011	1.212
	所在单位性质	0.137	1.085	0.108	1.089	0.099	1.093	0.089	1.109
自变量	辱虐管理			0.666 ***	1.045	0.617 ***	1.102	0.607 ***	1.109
调节变量	内外控人格特质					-0.360 **	1.156	-0.321 **	1.194
交互项	辱虐管理 × 内外控人格特质							0.272 *	1.109
拟合指数	F	2.634 **		7.295 ***		9.101 ***		10.606 ***	
	调整 R^2	0.087		0.291		0.367		0.419	

注：* 表示在 0.05 水平下显著；** 表示在 0.01 水平下显著；*** 表示在 0.001 水平下显著。

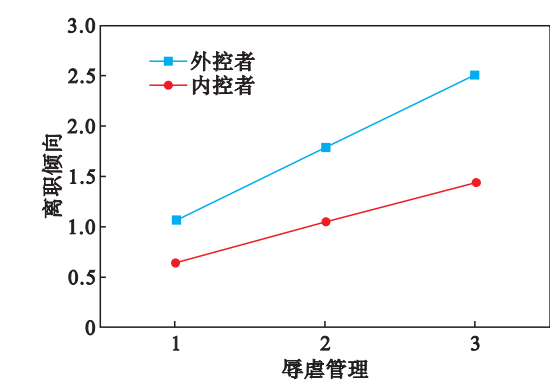


图 1 人格特质的调节作用

Fig. 1 Regulatory role of personality

4 结 论

辱虐管理对知识型员工离职倾向具有显著的正向影响，组织认同在两者间起部分中介作用。知识型员工的内外控人格特质可调节辱虐管理与离职倾向间的关系。基于此，建议企业从制度、文化等多方面采取有效的措施，加强领导和员工之间的沟通，避免领导对下属施加各种辱虐管理行为；当辱虐管理不可避免地发生时，企业应采取有效措施，促使员工产生较强的认同感和归属感，对组织及其组织成员资格产生积极的评价，进而避免或者减少知识型员工离职倾向的产生；企业在进行用人决策时，应科学地考察员工的个体差异，如人格特质等，以提高人力资源管理的有效性。

参考文献：

[1] Harvey P ,Stoner J ,Hochwarter W ,et al. Coping with abusive supervision : the neutralizing effects of ingratiation and positive effect on employee negative outcomes [J]. *Leadership Quarterly* 2007 ,18(3) 264 - 280.

[2] Ridetta M. Organizational identification : a meta-analysis [J]. *Journal of Vocational Behavior* 2005 ,66(2) 358 - 384.

[3] Tepper B J. Consequences of abusive supervision [J]. *Academy of Management Journal* 2000 ,43(2) 178 - 190.

[4] Mobley W H. Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover [J]. *Journal of Applied Psychology* 1997 ,62(2) 237 - 240.

[5] Lee T W , Mitchell T R. An alternative approach : the unfolding model of voluntary employee turnover [J]. *Academy of Management Review* 1994 ,19(1) 51 - 89.

[6] Burris E R ,Detert J R ,Chiabur D S. Quitting before leaving : the mediating effects of psychology attachment and detachment on voice [J]. *Journal of Applied Psychology* , 2008 ,93(4) 912 - 922.

[7] Burton J R ,Hoobler J M. Aggressive reaction to abusive supervision : the role of interaction justice and narcissism [J]. *Journal of Psychology* 2011 ,52(4) 389 - 398.

[8] 吴维库 ,王未 ,刘军 ,等. 辱虐管理、心理安全感与员工建言 [J]. *管理学报* 2012 ,9(1) 57 - 63. (Wu Wei-ku ,Wang Wei ,Liu Jun ,et al. Abusive supervision , perceived psychological safety and voice behavior [J]. *Chinese Journal of Management* 2012 ,9(1) 57 - 63.)

[9] Carlson D S ,Ferguson M ,Perrewe P L ,et al. The fallout from abusive supervision : an examination of subordinates and their partners [J]. *Personnel Psychology* ,2011 ,64(4) : 937 - 961.

[10] Rowe D C. Resolving the person-situation debate : invitation to an interdisciplinary dialogue [J]. *American Psychologist* , 1987 ,42(3) 218 - 227.

[11] Kenrick D T ,Funder D C. Profiting from controversy : lessons from the person-situation debate [J]. *American Psychologist* , 1988 ,43(2) 23 - 34.

[12] David G ,Allen K P W ,Karen R M. Turnover intentions and voluntary turnover : the moderating roles of self-monitoring , locus of control , proactive personality and risk aversion [J]. *Journal of Applied Psychology* 2005 ,90(5) 980 - 990.