

情绪劳动对组织公民行为的作用机制：
基于服务氛围视角

邹振栋¹, 杨 勇², 王 慧³, 马钦海¹

(1. 东北大学 工商管理学院, 辽宁 沈阳 110619; 2. 东北大学秦皇岛分校 管理学院, 河北 秦皇岛 066004;
3. 东北大学秦皇岛分校 财经处, 河北 秦皇岛 066004)

摘 要: 为了研究情绪劳动对中国文化情境下组织公民行为的作用机理,通过多时间点的调研方式,获得312名服务员工数据,并运用AMOS和SPSS统计工具对数据进行分析.研究表明:表层表演负向影响个体指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为;深层表演对组织公民行为的四个维度均具有正向影响,即个体指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为;服务氛围在表层表演与群体指向、社会指向组织公民行为之间起正向调节作用.

关 键 词: 情绪劳动;组织公民行为;服务氛围;调节作用;中国情境

中图分类号: F 406.15 文献标志码: A 文章编号: 1005-3026(2017)03-0448-05

Working Mechanism Between Emotional Labor and
Organizational Citizenship Behavior: From the Service Climate
Perspective

ZOU Zhen-dong¹, YANG Yong², WANG Hui³, MA Qin-hai¹

(1. School of Business Administration, Northeastern University, Shenyang 110619, China; 2. School of Management, Northeastern University at Qinhuangdao, Qinhuangdao 066004, China; 3. Finance and Economics Department, Northeastern University at Qinhuangdao, Qinhuangdao 066004, China. Corresponding author: YANG Yong, E-mail: yangy@neuq.edu.cn)

Abstract: In order to research how emotional labor works on organizational citizenship behavior in Chinese cultural context, the data of 312 staff were obtained through multi-time investigation and then analyzed by using AMOS and SPSS statistical tools. The research results were as follows: surface acting has negative significant effect on the four dimensions of organizational citizenship behavior including individual foci citizenship behavior, group foci citizenship behavior, organizational foci citizenship behavior and social foci citizenship behavior; deep acting has positive significant effect on the four dimensions of organizational citizenship behavior; and service climate has positive moderation effect on the relationship between surface acting and group foci together with social foci organizational citizenship behavior.

Key words: emotional labor; organizational citizenship behavior; service climate; moderation effect; Chinese context

服务员工的情绪表达行为(如热情、关心)对顾客的服务体验、满意度和忠诚度有重要影响^[1].然而服务员工并不能时刻保持高兴热情的

情绪,当员工的内心感受与企业要求不一致时,需要进行情绪调节.这个情绪调节过程称之为情绪劳动.情绪劳动包括两个维度:表层表演和深层表

演. 表层表演是指员工不改变内心的感受,仅改变外部表情以符合企业的情绪表达要求;深层表演是指员工通过改变内心的感受,使自己产生热情、高兴情绪,进而真实表达出来^[2]. 表层表演和深层表演对员工的身心健康、工作绩效具有截然相反的影响^[3]. 其中,表层表演能够导致员工的情绪枯竭、去个性化等;深层表演的员工效应与之相反,能够促进员工的工作成就感、工作满意等^[4-5]. 何种因素能够抑制表层表演的负面员工效应,强化深层表演的正面员工效应呢? 这一研究问题是情绪劳动领域前沿课题之一.

目前仅有几篇文献探讨了这个问题,且主要从员工个体特征和工作特征视角揭示如何弱化表层表演的负面效应,强化深层表演的正向效应,例如情绪智力、工作自主性和同事的支持等^[6-7]. 笔者认为除了员工个体特征和工作特征外,服务氛围是服务员工面临的重要外部组织环境,反映服务企业对员工优质服务支持和奖励的程度,是员工取得高服务绩效的外部力量^[8]. 探讨服务氛围在情绪劳动与员工工作行为之间的调节作用,可以进一步识别情绪劳动员工效应的理论边界,也可以为服务企业规避表层表演的负面效应,促进深层表演的正面效应提供一定理论指导. 同时,在情绪劳动的员工效应方面,尽管有学者已经探讨了情绪劳动对组织公民行为的影响^[9],但他们聚焦西方文化情境下的组织公民行为结构,即个人指向和组织指向组织公民行为. 而东方文化情境中的组织公民行为结构与之存在巨大差异^[10],例如人际和谐、保持工作场所清洁是中国情境下组织公民行为特有的维度,并不存在于西方文化情境的组织公民行为之中. 为此,探讨情绪劳动对中国情境的组织公民行为的影响,也是富有意义的. 综上所述,本研究从服务氛围视角揭示情绪劳动对中国文化情境的组织公民行为的作用机制,以期为我国服务企业的员工管理实践提供准确的理论指导.

1 理论基础与假设提出

1.1 情绪劳动对组织公民行为的影响

在服务顾客时,采取表层表演的员工,意味着他/她内心存在生气、沮丧等负面情绪,为了让自己的外部表达符合企业要求,通过抑制内心的负面感受或虚构热情等情绪调节方式,这需要付出较多的心理资源^[2]. 依据资源保存理论观点^[11],当员工面临资源损失的威胁时,员工会减少其他

方面的付出. 组织公民行为是员工额外自主的利于企业的行为. Farh 基于中国文化情境,提出员工自愿从事利于企业的角色外行为包括个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为等四个维度^[10]. 这四类行为都需要员工付出较多的个人努力. 因而,员工采用表层表演的频率和强度越高,越可能较少付出额外的努力去从事个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为. 再者,相关研究证实表层表演能够导致员工的情绪耗竭、紧张焦虑^[4-5]. 较高情绪耗竭和紧张焦虑的员工会进一步减少个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为. 于是,提出假设: H1a,表层表演负向影响个人指向组织公民行为; H1b,表层表演负向影响群体指向组织公民行为; H1c,表层表演负向影响组织指向组织公民行为; H1d,表层表演负向影响社会指向组织公民行为.

采用深层表演的员工主要通过积极情绪调节方式,使内心产生同情关怀的情绪,从而真实表达这种同情关怀的情绪^[2]. 员工以深层表演方式服务顾客时,其情绪表达真诚真实,容易打动顾客,从而获得顾客的赞许和满意^[6]. 这会激发员工的工作热情和提高工作满意度,增加员工的心理资源. 依据资源保存理论^[11],当员工从企业获得资源时,更愿意付出额外的努力,表现出角色外的行为,即个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为. 已有研究表明,深层表演正向影响工作满意度和工作成就感^[3]. 工作满意度和成就感越高,员工越愿意表现出个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为. 于是,提出假设: H2a:深层表演正向影响个人指向组织公民行为; H2b:深层表演正向影响群体指向组织公民行为; H2c:深层表演正向影响组织指向组织公民行为; H2d:深层表演正向影响社会指向组织公民行为.

1.2 服务氛围的调节作用

服务氛围是指“员工对于企业要求、激励和支持服务工作与行为的相关政策、管理举措和程序的共享感知”^[10]. 企业的服务氛围越高,表明企业在服务培训、改善服务效率的措施和解决服务工作困难、问题等方面投入的资源越多,一线服务人员获得的资源就越多. 这能够补充员工因采取表层表演和深层表演造成的资源损耗,继而激发员工的工作热忱,促进员工表现出更多的个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为. 相反,当企业的服务氛围较低时,员工采取表层表演和深层表演时,投入了个人的资源,也得不到企业的褒奖和支持,损耗的资源没能得到补

充^[11],员工就可能通过较少表现个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为,以维持个人资源的平衡.于是,提出假设:H3a:服务氛围在表层表演与个人指向组织公民行为之间起正向调节作用;H3b:服务氛围在表层表演与群体指向组织公民行为之间起正向调节作用;H3c:服务氛围在表层表演与组织指向组织公民行为之间起正向调节作用;H3d:服务氛围在表层表演与社会指向组织公民行为之间起正向调节作用;H4a:服务氛围在深层表演和个人指向组织公民行为之间起正向调节作用;H4b:服务氛围在深层表演和群体指向组织公民行为之间起正向调节作用;H4c:服务氛围在深层表演和组织指向组织公民行为之间起正向调节作用;H4d:服务氛围在深层表演和社会指向组织公民行为之间起正向调节作用.

2 研究设计

2.1 数据收集及样本特征

本研究采取多时间点方法收集调研数据.数据收集分为两个阶段,每个阶段之间相隔 4 个星期.第一阶段,向 400 名餐饮企业的服务人员发放问卷,让员工填写服务氛围感知、情绪劳动和个人信息.第一阶段获得 359 名员工的有效答卷,有效率为 89.75%.第二阶段,在第一阶段数据收集后 4 个星期,向第一阶段获得有效问卷的 359 名员工收集组织公民行为数据.第二阶段获得 312 份有效答卷,有效率为 89.42%.员工特征如下:男性 163 人,占比 52.24%,女性 149 人,占比 47.76%;年龄中 18 至 20 岁 14 人,占 4.49%,21 至 25 岁 219 人,占 70.19%,26 至 30 岁 66 人,占 21.15%,31 至 35 岁 11 人,占 3.53%,36 至 40 岁 2 人,占 0.64%;工龄中小于 1 年的有 8 人,占 2.56%,1 至 2 年 162 人,占 51.92%,3 至 5 年 114 人,占 36.54%,6 至 10 年 21 人,占 51.92%,大于 10 年的有 7 人,占 2.25%;学历中初中及以下 183 人,占 58.65%,高中 99 人,占 31.73%,大专 24 人,占 7.69%,本科 4 人,占 1.28%,硕士 2 人,占 0.65%.

2.2 变量选取

本研究中采用翻译-回译程序将英文量表译成中文.对于英文、翻译和回译的量表中不一致的内容,由作者、两位服务管理研究方向的教授以及两位资深客服经理组成讨论小组,经过多次讨论达成一致.将最终的量表在 3 家餐饮企业的 70 名

员工中进行试填,效果良好,较好地保证问卷的内容效度.本研究的量表全部为 5 点李克特量表.

情绪劳动.情绪劳动量表改自 Groth 的量表^[2],共 6 个题项.量表信度和效度较好.表层表演,3 个题项,典型题目“工作时表现出合宜的表情与态度,对我而言就如同在演戏一样”;深层表演,3 个题项,典型题目“在工作中,我会尽量克服坏情绪,由衷地以热情亲切的态度服务顾客”.

组织公民行为.组织公民行为改自 Farth 量表^[11],共 4 个维度,计 21 个题项.个人指向公民行为,6 个题项,典型题目“在干好干坏都一样的情况下,我依然认真负责地工作”;群体指向公民行为,5 个题项,典型题目“我会想办法帮助同事解决工作上的难题”;组织指向公民行为,6 个题项,典型题目“我能够主动提出改善工作的建议”;社会指向公民行为,4 个题项,典型题目“我会自觉主动地向外界介绍和宣传企业的优点”.量表信效度较好.

服务氛围.服务氛围改自 Walumbwa 等量表^[12],共 5 个题项,典型题目“公司会不惜任何代价为顾客解决问题”.该量表信效度较好.

控制变量.依据相关文献做法^[6-7],将员工的性别、年龄、学历、工龄等作为控制变量.

3 数据分析

3.1 共同方法偏差检验

本研究通过程序和统计检验两种方式对共同方法偏差进行控制.在程序控制方面,本文通过采取自愿填写、匿名以及分阶段收集数据等方式降低共同方法偏差.对本研究变量的所有题项进行探索性因子分析,结果发现第一主成分 26.73%,并没有解释大部分变量,表明本研究的共同方法偏差并不严重.

3.2 信度与效度检验

信度检验.表层表演 α 系数为 0.756,深层表演 α 系数为 0.765,个人指向公民行为 α 系数为 0.778,群体指向公民行为 α 系数为 0.800,组织指向公民行为 α 系数为 0.831,社会指向公民行为 α 系数为 0.805,服务氛围 α 系数为 0.764.所有变量通过信度检验.

收敛效度.表层表演的因子载荷范围在 0.753~0.808 之间,AVE 值 0.615;深层表演的因子载荷范围在 0.680~0.774 之间,AVE 值 0.506;个人指向公民行为的因子载荷范围在

0.627~0.770 之间,AVE 值 0.502;群体指向公民行为的因子载荷范围在 0.658~0.761 之间,AVE 值 0.603;组织指向公民行为的因子载荷范围在 0.643~0.774 之间,AVE 值 0.515;社会指向公民行为的因子载荷范围在 0.569~0.842 之间,AVE 值 0.525;服务氛围的因子载荷范围在 0.646~0.762 之间,AVE 值 0.531. 本研究所有变量的因子载荷均大于 0.5,AVE 值大于 0.5,表明通过收敛效度检验.

区别效度. 对本研究所有变量题项分别组合成一因子模型、二因子模型、三因子模型和七因子模型. 其中七因子模型的拟合指标 χ^2 (卡方值)为 420.96,df(自由度)为 245, χ^2/df 为 1.718,GFI(良适性适配指标)为 0.901,CFI(比较适配度指标)为 0.957,PNFI(简约调整后的规范适配指数)为 0.738,RMSEA(渐进残差均方和平方根)为 0.048,表明本研究的变量之间具有较好的区别效度.

3.3 相关分析

控制性别、年龄、学历、工龄等人口统计变量后,对本研究涉及的变量进行偏相关分析. 结果表层表演与深层表演、个人指向组织公民行为、群体指向组织公民行为、组织指向组织公民行为、社会指向组织公民行为、服务氛围之间不显著相关外,其他变量之间都显著相关.

3.4 路径分析

运用 AMOS18.0 软件对变量间的关系进行分析,在控制性别、年龄、学历、工龄等变量的影响后,表层表演与个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为之间的路径系数分别为 -0.174, -0.289, -0.215 和 -0.332, P 值均显著,假设 H1a, H1b, H1c 和 H1d 均成立. 深层表演与个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为之间的路径系数分别为 0.825, 0.786, 0.970 和 0.957, P 值均显著. 模型的拟合指标 χ^2/df 为 2.056, GFI 为 0.915, IFI 为 0.952, CFI 为 0.952, PNFI 为 0.738, RMSEA 为 0.058. 假设 H2a, H2b, H2c 和 H2d 均成立.

3.5 服务氛围的调节作用

表层表演和服务氛围对个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为的交互项系数 β 和 P 值分别为 0.066, $P > 0.05$; 0.130, $P < 0.05$; 0.105, $P > 0.05$; 0.152, $P < 0.01$. 因此,假设 H3a 不成立, H3b 成立, H3c 不成立, H3d 成立. 深层表演和服务氛围对个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为的交互项系数

β 和 P 值分别为 0.049, $P > 0.05$; 0.053, $P > 0.05$; 0.049, $P > 0.05$; 0.060, $P > 0.05$. 因此,假设 H4a 不成立, H4b 不成立, H4c 不成立, H4d 不成立. 调节作用见图 1, 图 2.

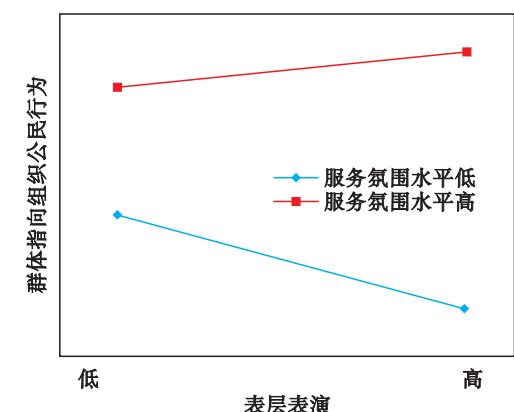


图 1 服务氛围在表层表演与群体指向组织公民行为间的调节作用图

Fig. 1 Moderating effect of service climate on the relationship between surface acting and group foci organizational citizenship behavior

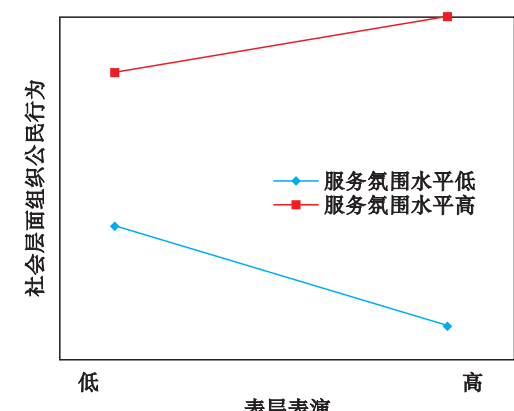


图 2 服务氛围在表层表演与社会指向组织公民行为间的调节作用图

Fig. 2 Moderating effect of service climate on the relationship between surface acting and social foci organizational citizenship behavior

4 结 语

本研究通过多时间调研方式,获得多个餐饮企业的 312 名服务员工有效数据,运用 SPSS 和 AMOS 统计工具分析数据. 结果表明:表层表演负向影响个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为;深层表演正向影响个人指向、群体指向、组织指向和社会指向组织公民行为;服务氛围在表层表演与群体指向、社会指向组织公民行为之间起正向调节作用. 研究结论进一步丰富了情绪劳动理论认识,也为服务企业的员工管理提供一定理论指导.