

辱虐管理、工作家庭冲突与员工家庭满意度

——情绪智力的调节效应

黄 俊¹, 贾 煜¹, 陶 俊²

(1. 西南大学经济管理学院, 重庆 400715; 2. 重庆大学经济与工商管理学院, 重庆 400044)

摘 要: 关于辱虐管理的研究, 大多集中于探讨辱虐管理对员工工作的影响, 鲜有关注辱虐管理对员工家庭的影响。本研究基于中国管理情境, 依据工作家庭冲突理论、情绪智力理论构建辱虐管理、工作家庭冲突、情绪智力和员工家庭满意度之间关系的理论模型, 并以国内四家大型食品企业中440名已婚且与配偶同住的员工为研究对象, 对该理论模型进行实证检验。结果表明: 辱虐管理会显著增加员工工作家庭冲突, 进而导致员工家庭生活满意度下降; 工作家庭冲突在辱虐管理与员工家庭满意度之间起着部分中介效应; 员工的情绪智力对辱虐管理和员工工作家庭冲突之间的关系具有显著调节效应, 员工的情绪智力越高, 辱虐管理对员工工作家庭冲突的影响越弱。

关键词: 辱虐管理; 工作家庭冲突; 家庭满意度; 情绪智力

中图分类号: F272.92

文献标识码: A

文章编号: 1004-4892(2017)04-0082-11

一、引 言

作为一种负向领导行为, 辱虐管理是指主管对下属表现出持续的语言或非语言性敌意行为, 但不包含身体接触类的侵犯^[1]。由于主管在与下属的互动过程中通常处于强势地位, 这种不均衡的互动关系导致辱虐管理现象在各类组织中十分普遍。例如, 美国相关的调查研究表明, 大约有13.6%的员工经常受到上司的辱虐管理, 并由此给组织带来超过238亿美元的损失^[2]。中国传统的社会组织普遍强调“上尊下卑”的角色关系与义务, 使得辱虐管理在中国各类组织中更为常见。智联招聘推出的关于“职场冷暴力”的调查显示, 超过70%的职员表示自己遭受过职场辱虐管理。迄今为止, 辱虐管理对员工工作影响的研究比较丰富^{[2][3][4]}, 但是辱虐管理对于员工家庭影响的研究则未受到足够重视, 仅有少量的西方研究曾对此议题进行探讨^{[5][6]}, 而国内尚未有相关的研究成果发表。工作和家庭对员工而言都很重要, 并且辱虐管理作为一种工作压力源很可能会侵入到员工的家庭生活^[7], 例如, 南方某高校研究生不堪忍受导师辱虐的自杀事件, 富士康员工持续不断的跳楼事件等, 都反映出中国组织情境下辱虐管理对员工生活的影响不断加深。因此对辱虐管理如何影响员工的家庭生活进行深入研究是十分必要的。员工家庭生活的质量主要表现在员工的家庭满意

收稿日期: 2016-05-15

基金项目: 国家社会科学基金资助项目(12XGL007); 国家软科学研究计划重大项目(2014GXS4D143); 重庆市研究生教育教学改革研究重大课题(yjgl31003)

作者简介: 黄俊(1972-), 男, 湖北云梦人, 西南大学经济管理学院教授; 贾煜(1991-), 男, 山东济南人, 西南大学经济管理学院硕士生; 陶俊(1966-), 男, 重庆市人, 重庆大学经济与工商管理学院博士生。

度上^[8]。鉴于此,本研究的第一个目的是实证研究在中国组织管理情境下,辱虐管理对员工的家庭满意度会产生什么样的影响。

按照工作家庭冲突理论,工作和家庭是紧密联系的,工作中的压力很可能会传递到员工的家庭生活中,引起工作家庭冲突,进而导致员工家庭满意度降低和家庭暴力增加^[9]。在中国社会,员工的工作生活与家庭生活是密不可分的,员工工作的成败更加会影响到员工家庭的和谐与稳定。相关的实证研究已证实,辱虐管理会对员工的工作压力、情绪耗竭和精神沮丧产生显著的正向影响^[4]。工作压力、情绪耗竭和精神沮丧往往会引起工作家庭冲突,而工作家庭冲突则会导致员工的家庭满意度的降低^[8],因此辱虐管理对于员工家庭满意度的影响很可能是通过影响员工工作家庭冲突而实现的。基于以上考量,本研究的第二个目的是研究员工工作家庭冲突在辱虐管理和家庭满意度之间是否存在中介效应,这对于揭示辱虐管理对于员工家庭生活影响的作用机制具有重要意义。

此外,相关研究发现,作为一种负向领导行为,辱虐管理的作用过程往往会受到下属特质(如员工的传统性以及集体主义倾向等)的调节^{[10][11]}。研究表明,情绪智力会深刻影响员工对于工作压力的感受以及对压力的自我调适^[12]。情绪智力高的员工心态积极稳定,遇到压力时能及时地进行自我调适,更容易克服职场负面因素(如辱虐管理)对工作和家庭生活的干扰。相对的,情绪智力低的员工则对外界环境的刺激很敏感,在面对压力时往往不善于进行自我调适,因此他们的工作和家庭生活更易受到职场负面因素(如辱虐管理)的干扰。鉴于此,本研究的第三个目的是基于情绪智力理论,探索性研究情绪智力是否会调节辱虐管理与员工工作家庭冲突之间的关系,这对于进一步明确辱虐管理对员工家庭生活影响的作用边界具有重要意义。本研究的理论模型如图1所示。



图1 研究模型

二、理论与假设

(一)辱虐管理与员工家庭满意度

从工作压力的视角来看,辱虐管理是一种重要的工作压力源。当员工缺乏足够的心理资源去应对辱虐管理时,就会产生沮丧、不安、愤怒、抑郁等各种不良反应,导致员工在工作中产生诸多不满意^[4]。由于工作和家庭是互通的,员工在工作中产生的负面情绪很可能浸入到家庭生活之中^{[13][14]},使得员工家庭氛围不和谐、家庭生活枯燥乏味并使员工与家庭成员之间的关系逐渐疏远,从而严重地降低员工对家庭的满意度^{[15][16][12]}。特别是在中国社会,员工往往把工作看得很重,倾向于将工作的成败看成是家庭甚至是家族的成败^{[17][18]}。相关的研究也表明,相对于西方社会的员工,中国社会中员工的“工作生活”和“家庭生活”之间的界限往往更加的模糊,工作生活对家庭生活的渗透影响往往也更加强烈^{[17][18][19]}。辱虐管理是员工在工作中经受的一种磨难,本研究认为在中国社会中辱虐管理很可能会侵入到员工的家庭生活中,导致员工家庭满意度的下降。基于以上分析,提出假设:

H1:辱虐管理对员工的家庭满意度具有显著的负向影响。

(二)工作家庭冲突的中介效应

根据工作家庭冲突理论,当员工的工作角色与家庭角色不相容时,就会产生工作家庭冲

突^[20]。工作家庭冲突包括工作生活影响家庭生活和家庭生活影响工作生活。由于本研究探讨的是职场中辱虐管理对于员工家庭生活的影响,因此本研究主要关注工作生活影响家庭生活的工作家庭冲突。

在中国社会,辱虐管理很可能会引起工作家庭冲突。首先,辱虐管理的发生往往意味着主管和下属员工之间的关系比较紧张。在这种紧张的关系下,员工往往需要花费额外的时间来进行自我心理调适。同时,这种不良的互动关系通常会导致员工很难从主管那里得到足够的支持(如获取工作所必须的信息和资源),为了做好本职工作,员工就必须付出更多的时间和精力^{[21][10]}。因此,员工为了应对辱虐管理,往往需要占用本应履行家庭角色的时间,从而导致基于时间占用的工作家庭冲突。其次,辱虐管理是员工工作中面临的一种重要的压力源,它往往会给员工带来一系列心理问题,如工作压力大、情绪耗竭和沮丧等^{[4][16]}。这些心理问题一旦带入到家庭之中,就很可能使得员工无法很好地履行其家庭角色要求,从而引起基于压力的工作家庭冲突。再次,受到辱虐的员工往往会表现出较强的人际攻击行为,这些人际攻击行为的对象不仅包括主管,还可能包括无辜的同事和家人^{[22][23][16]}。当受辱虐的员工将自己在工作中遭受到的不快发泄在家人身上时,基于行为的工作家庭冲突就发生了。最后,如前所述,在中国社会,员工工作生活与家庭生活之间的联系十分紧密,工作中的负面因素容易侵入到家庭中,引起工作家庭冲突^[19]。基于以上分析,提出假设:

H2: 辱虐管理对员工工作家庭冲突具有显著的正向影响。

家庭满意度是衡量员工家庭生活质量的一个重要指标^[24]。工作家庭冲突一旦发生,员工与其家庭成员间的互动关系往往会发生恶化。对此,Turliuc 和 Buliga(2014)曾指出,感受到高强度的工作家庭冲突的下属往往会对其家人产生厌恶和反感的情绪^[8]。久而久之,员工对家庭的满意度就会下降。相关的实证研究也表明,工作家庭冲突会显著地降低员工的家庭满意度,不论是在西方社会^[25],还是在东方社会^[19]。基于以上分析,提出假设:

H3: 工作家庭冲突对员工的家庭满意度具有显著的负向影响。

在以上假设中,本研究提出了辱虐管理对员工工作家庭冲突具有显著的正向影响。同时,还提出了工作家庭冲突对员工的家庭满意度具有显著的负向影响。基于以上文献逻辑可以推论,员工工作家庭冲突很有可能在辱虐管理与员工家庭满意度之间具有中介效应。而该研究假设在一定程度上与近期职场负面情景因素的相关研究成果相契合^[19],例如 Liu 等(2014)的研究发现,工作家庭冲突在职场排斥与员工满意度之间起着中介效应^[19]。基于以上分析,提出假设:

H4: 工作家庭冲突在辱虐管理与员工家庭满意度间起显著中介作用。

(三)情绪智力的调节效应

即便辱虐管理很可能对工作家庭冲突产生正向的影响,但由于员工个体间存在差异,其影响程度可能会有所不同。以工作家庭冲突理论和情绪智力理论为基础,员工的情绪智力可能会削弱辱虐管理对于员工工作家庭冲突的正向影响。首先,情绪智力高的员工善于观察他人的情绪变化并能利用这些信息来改善人际互动质量^{[26][27]}。因此,当遇到辱虐管理时,他们往往会采取更加积极主动的方式进行应对,从而化解潜在的冲突和矛盾^[28]。伴随着员工与主管之间人际关系的改善,工作对家庭的负面渗透也会慢慢减少,从而降低工作家庭冲突的发生;其次,情绪智力高的员工往往清楚地知道自身的情绪状态,并且善于通过情感表达来赢得组织中同事的喜爱和支持^{[29][30]}。情绪智力高的员工由于具有良好的同事基础,当遇到辱虐管理时,能够较为从容地应对,从而降低辱虐管理对员工家庭生活的负面影响;最后,情绪智力高的员工具有突出的控制和调整自身情绪的能力^[27],因此,即使受到辱虐管理的伤害,情绪智力高的员工往往也能控制和疏导好自己的情绪,使自己保持良好的精神状态,从而减少辱虐管理对工作家庭冲突的影响。基于以上分析,提出假设:

H5: 情绪智力在辱虐管理与工作家庭冲突间起负向调节作用。

三、研究设计

(一) 变量测量

本研究的量表均采用 5 点里克特量表, 在辱虐管理、情绪智力、工作家庭冲突和家庭满意度等概念的操作性定义及衡量方法上, 主要参考了国外相关成熟量表并采用对等翻译方法进行量表题项的翻译, 再根据相关专业人员所提建议, 修改符合中国国情的措辞。并且在重庆地区进行了预调研, 根据反馈情况进行了问卷的最终修订, 以确保测量工具的效度及信度。(1) 辱虐管理所采用的量表是来自 Tepper(2000) 的经典量表^[1], 该量表共有 15 个题项, 由员工自行评价, 量表题项例如: “我的主管常说我的想法和感觉很愚蠢” 等。在本研究中, 辱虐管理量表的信度系数经测量是 0.92, 表明量表具有良好的信度。(2) 情绪智力所采用的量表是来自 Wong 和 Law(2002) 的简化量表^[27], 简化后量表共有 12 个题项, 由员工自行评价, 量表题项例如: “我常常知道自己为什么觉得开心或不高兴” 等。本研究中, 情绪智力量表的信度系数经测量是 0.85, 表明量表具有良好的信度。(3) 工作家庭冲突所采用的量表是来自 Carlson 等(2000) 的经典量表^[31], 该量表共有 9 个题项, 由员工自行评价, 量表题项例如: “高强度的工作压力使我感到十分疲惫, 回家后不想参与家庭的各项活动” 等。在本研究中, 工作家庭冲突量表的信度系数经测量是 0.92, 表明量表具有良好的信度。(4) 家庭满意度所采用的量表是来自 Kopelman 等(1992) 的测度量表^[24], 该量表共有 3 个题项, 由员工自行评价, 量表题项例如: “总体而言, 我非常喜欢我的家庭” 等。在本研究中, 家庭满意度量表的信度系数经测量是 0.77, 表明量表具有良好的信度。

本研究采用员工背景变量和工作弹性作为控制变量。相关研究表明, 员工背景变量(年龄、性别、教育程度和子女的数量)和工作弹性是影响员工工作家庭冲突以及家庭满意度的重要因素^{[32][33][34]}。因此, 本研究将员工的年龄(1 代表 30 岁或 30 岁以下, 2 代表 31 岁 - 40 岁, 3 代表 41 岁 - 50 岁, 4 代表 51 岁或 51 岁以上)、性别(0 - 1 变量, 0 代表男性, 1 代表女性)、教育程度(1 代表高中或高中以下, 2 代表大专, 3 代表大学, 4 代表研究生)和子女数量(以子女实际数量填写)等基本信息和工作弹性(0 - 1 变量, 0 代表员工在上下班时间上不具有弹性, 1 代表员工在上下班时间上具有弹性)作为控制变量来处理, 由员工自行填写。

(二) 样本选择

数据采集于国内四家大型食品企业, 本研究的调查对象是已婚并且与配偶同居的各级员工。在四家食品企业人力资源部门的协同配合下进行了问卷发放与收集, 整个数据采集过程如下: 首先, 调查人员和四家食品企业的人力资源部门进行联系和沟通, 确定调查计划; 其次, 调查人员根据目标公司人力资源部门提供的各级员工名单分层随机挑选了 913 名各级员工作为调查对象; 最后, 为了避免同源方差, 本研究不仅在问卷题项设定上采用了心理分离法, 而且在问卷调查过程中采用了时间滞后法, 先后进行了三次问卷调查并保证每次的问卷调查都严格保密。

第一次的调查问卷主要是让员工对自己的家庭满意度进行评价, 发放调查问卷 913 份, 回收有效问卷 763 份; 在首次问卷调查的两个月后, 对之前填写有效问卷的 763 名员工进行了再次问卷调查, 此次调查主要是让员工对感知到的工作家庭冲突进行评价, 回收有效问卷 601 份; 间隔两个月后, 对之前填写有效问卷的 601 名员工进行了第三次问卷调查, 此次调查主要是了解员工的基本信息以及员工对工作弹性和感知到的辱虐管理进行评价, 并测量员工的情绪智力, 回收有效问卷 440 份。数据收集的基本信息见表 1。

表 1 数据收集的基本信息

| 特征 | 类别 | 数量 | 百分比 (%) |
|------|---------|-----|---------|
| 性别 | 男性 | 279 | 63.4 |
| | 女性 | 161 | 36.6 |
| 年龄 | 30岁及以下 | 134 | 30.5 |
| | 31岁-40岁 | 186 | 42.3 |
| | 41岁-50岁 | 82 | 18.6 |
| | 51岁及以上 | 38 | 8.6 |
| 教育程度 | 高中及以下 | 123 | 28.0 |
| | 大专 | 179 | 40.7 |
| | 本科 | 103 | 23.4 |
| | 研究生 | 35 | 8.0 |
| 子女数量 | 无子女 | 81 | 18.4 |
| | 一个子女 | 304 | 69.1 |
| | 两个子女 | 55 | 12.5 |

四、数据分析和结果

(一) 同源方差分析

为了控制同源方差,本研究先后进行了三次数据调查且每次调查都严格地做到匿名,但由于本研究中涉及的辱虐管理、情绪智力、工作家庭冲突和家庭满意度等变量都是由员工自行评价的,因此变量之间的关系仍可能会受到同源方差的影响^[35]。为了检验同源方差的影响,本研究根据 Williams 等(1989)的建议运用结构方程对同源方差占总方差的比例进行了测算^[36]。分析结果表明,在本研究中同源方差占总方差的比例远低于 25% 的临界点。故在本研究中,同源方差的影响是很有限的。

(二) 验证性因子分析

本研究结合四个关键变量辱虐管理、情绪智力、工作家庭冲突和家庭满意度构建了 6 个模型,其中,三因子模型包括三因子模型 a(辱虐管理+工作家庭冲突、情绪智力、家庭满意度)、三因子模型 b(辱虐管理+情绪智力、工作家庭冲突、家庭满意度)、三因子模型 c(情绪智力+工作家庭冲突、辱虐管理、家庭满意度)和三因子模型 d(工作家庭冲突+家庭满意度合、辱虐管理、情绪智力),采用 AMOS17.0 进行验证性因素分析,从区分效度和收敛效度两方面来检验量表的结构效度。通过对四因子模型、三因子模型、两因子模型以及单因子模型之间的对比发现,四因子模型契合较好($\chi^2(59) = 95.62$, RMSEA = 0.04, RMR = 0.02, CFI = 0.99, TLI = 0.98),其拟合优度明显的好于三因子模型、两因子模型和单因子模型(详见表 2),说明本研究四个关键变量(辱虐管理、情绪智力、工作家庭冲突和家庭满意度)的测量存在良好的区分效度。此外,根据表 3 所示,所有的测量题项的因子荷载都大于 0.5 并且显著,所有变量的组合信度都大于 0.7,平均方差提取值都大于 0.5。因此本研究的量表也具有较好的收敛效度。

表 2 验证性因素分析结果

| 模型 | χ^2 | Df | RMSEA | RMR | CFI | TLI |
|---------|----------|----|-------|------|------|------|
| 四因子模型 | 95.62 | 59 | 0.04 | 0.02 | 0.99 | 0.98 |
| 三因子模型 a | 651.01 | 62 | 0.15 | 0.08 | 0.77 | 0.71 |
| 三因子模型 b | 400.81 | 62 | 0.11 | 0.05 | 0.87 | 0.83 |
| 三因子模型 c | 383.03 | 62 | 0.11 | 0.05 | 0.87 | 0.84 |
| 三因子模型 d | 384.35 | 62 | 0.11 | 0.06 | 0.89 | 0.86 |
| 单因子模型 | 1283.00 | 65 | 0.21 | 0.12 | 0.53 | 0.43 |

表3 因子荷载、组合信度和平均方差提取值

| 变量 | 测量题项 | 因子荷载 | CR | AVE |
|--------|------|---------|------|------|
| 辱虐管理 | A1 | 0.71 ** | 0.96 | 0.63 |
| | A2 | 0.74 ** | | |
| | A3 | 0.57 ** | | |
| | A4 | 0.77 ** | | |
| | A5 | 0.79 ** | | |
| | A6 | 0.83 ** | | |
| | A7 | 0.80 ** | | |
| | A8 | 0.77 ** | | |
| | A9 | 0.81 ** | | |
| | A10 | 0.80 ** | | |
| | A11 | 0.81 ** | | |
| | A12 | 0.87 ** | | |
| | A13 | 0.86 ** | | |
| | A14 | 0.86 ** | | |
| | A15 | 0.76 ** | | |
| 情绪智力 | E1 | 0.76 ** | 0.95 | 0.62 |
| | E2 | 0.73 ** | | |
| | E3 | 0.85 ** | | |
| | E4 | 0.74 ** | | |
| | E5 | 0.78 ** | | |
| | E6 | 0.79 ** | | |
| | E7 | 0.81 ** | | |
| | E8 | 0.77 ** | | |
| | E9 | 0.68 ** | | |
| | E10 | 0.81 ** | | |
| | E11 | 0.85 ** | | |
| | E12 | 0.80 ** | | |
| 工作家庭冲突 | C1 | 0.87 ** | 0.95 | 0.67 |
| | C2 | 0.88 ** | | |
| | C3 | 0.86 ** | | |
| | C4 | 0.87 ** | | |
| | C5 | 0.69 ** | | |
| | C6 | 0.80 ** | | |
| | C7 | 0.83 ** | | |
| | C8 | 0.84 ** | | |
| | C9 | 0.70 ** | | |
| 家庭满意度 | F1 | 0.86 ** | 0.91 | 0.77 |
| | F2 | 0.91 ** | | |
| | F3 | 0.86 ** | | |

注：**表示 $p < 0.01$ ，* 表示 $p < 0.05$ ；下同。

(三)描述性统计分析

通过表4的统计分析,本研究发现,辱虐管理与工作家庭冲突呈现出显著的正相关关系($r = 0.39$; $p < 0.01$),辱虐管理与家庭满意度呈现出显著的负相关关系($r = -0.24$, $p < 0.01$),工作家庭冲突与家庭满意度($r = -0.35$, $p < 0.01$)呈现出显著的负相关关系。

(四)假设检验

为了检验辱虐管理对家庭满意度的影响以及工作家庭冲突的中介作用和情绪智力的调节作用,本研究对数据进行了层级回归分析。

表 4 主要变量的均值、方差和相关关系

| 变量 | 均值 | 标准差 | 情绪智力 | 辱虐管理 | 工作家庭冲突 | 家庭满意度 |
|--------|------|------|----------|----------|----------|-------|
| 年龄 | 2.05 | 0.91 | | | | |
| 性别 | 0.37 | 0.48 | | | | |
| 教育程度 | 2.11 | 0.91 | | | | |
| 子女数量 | 0.94 | 0.43 | | | | |
| 工作弹性 | 0.37 | 0.48 | | | | |
| 情绪智力 | 3.44 | 0.51 | 1 | | | |
| 辱虐管理 | 2.26 | 0.61 | -0.14 ** | 1 | | |
| 工作家庭冲突 | 2.46 | 0.72 | -0.17 ** | 0.39 ** | 1 | |
| 家庭满意度 | 2.46 | 0.75 | 0.06 | -0.24 ** | -0.35 ** | 1 |

表 5 层级回归统计结果

| 变量 | 工作家庭冲突 | | | | 家庭满意度 | | | |
|-----------------|---------|----------|----------|----------|---------|----------|----------|----------|
| | 模型1 | 模型2 | 模型3 | 模型4 | 模型5 | 模型6 | 模型7 | 模型8 |
| 年龄 | 0.03 | -0.03 | -0.03 | -0.02 | 0.03 | 0.03 | 0.02 | 0.02 |
| 性别 | -0.03 | 0.04 | 0.03 | 0.05 | -0.03 | -0.01 | -0.00 | 0.00 |
| 教育程度 | -0.10 * | -0.04 | -0.03 | -0.04 | -0.10 * | -0.09 * | -0.11 * | -0.10 * |
| 子女数量 | 0.03 | 0.10 * | 0.10 * | 0.09 * | 0.03 | 0.04 | 0.07 | 0.07 |
| 工作弹性 | 0.11 * | -0.07 | -0.07 | -0.07 | 0.11 * | 0.09 * | 0.07 | 0.07 |
| 辱虐管理 | | 0.37 ** | 0.36 ** | 0.33 ** | | -0.23 ** | | -0.12 * |
| 工作家庭冲突 | | | | | | | -0.35 ** | -0.31 ** |
| 情绪智力 | | | -0.11 * | -0.09 * | | | | |
| 辱虐管理*情绪智力 | | | | -0.19 ** | | | | |
| R ² | 0.02 | 0.17 | 0.18 | 0.21 | 0.02 | 0.08 | 0.14 | 0.16 |
| ΔR ² | 0.02 | 0.14 | 0.01 | 0.03 | 0.02 | 0.06 | 0.12 | 0.08 |
| F | 2.07 | 14.37 ** | 13.26 ** | 14.30 ** | 2.07 | 5.97 ** | 12.09 ** | 11.33 ** |
| ΔF | 2.07 | 71.31 ** | 5.64 * | 17.97 ** | 2.07 | 24.89 ** | 60.73 ** | 40.25 ** |

首先是主效应检验即辱虐管理对员工家庭满意度的影响。把员工家庭满意度设置为因变量后,模型 5 是控制变量对员工家庭满意度的回归模型,模型 6 是加入自变量(辱虐管理)之后,对员工家庭满意度的回归模型。通过表 5 可知,在模型 6 中,辱虐管理对员工家庭满意度($\beta = -0.23$, $p < 0.01$)具有显著的负向影响,因此假设 1 得到了数据支持。

其次是中介作用检验即工作家庭冲突在辱虐管理和员工家庭满意度之间是否存在中介效应。通过表 5 可知,在模型 2 中,辱虐管理对工作家庭冲突($\beta = 0.37$, $p < 0.01$)具有显著的正向影响,假设 2 得到了数据支持;同时,在模型 7 中,工作家庭冲突对家庭满意度($\beta = -0.35$, $p < 0.01$)具有显著的负向影响,假设 3 得到了数据支持;加入中介变量(工作家庭冲突)之后,在模型 8 中,辱虐管理对家庭满意度($\beta = -0.12$, $p < 0.05$)的影响系数虽然比模型 6 中($\beta = -0.23$, $p < 0.01$)的影响系数低,但继续显著,此外工作家庭冲突对家庭满意度($\beta = -0.31$, $p < 0.01$)仍然具有显著的负向影响。因此,假设 4 得到了部分支持。为了进一步检验工作家庭冲突在辱虐管理与家庭满意度之间的中介效应,本研究采用了 PRODCLIN 程序对其中介效应的显著性进行分析^{[37][38]},发现 95% 的置信区间为 $[-0.44, -0.12]$ (不包括零),即工作家庭冲突在辱虐管理与员工家庭满意度之间起着的中介效应是显著的,部分中介假设 4 得到了数据的进一步支持。

最后是调节作用检验即员工的情绪智力在辱虐管理和工作家庭冲突之间是否具有调节效应。为了消除共线性,在构造辱虐管理和情绪智力的交互项时,本研究将辱虐管理和情绪智力分别进行了

标准化处理^{[39][40]}。通过表5可知,在模型3中,加入调节变量(情绪智力)之后,辱虐管理对工作家庭冲突($\beta = 0.36, p < 0.01$)仍然具有显著的正向影响,但是在模型4中,辱虐管理与情绪智力交互之后,对工作家庭冲突($\beta = -0.19, p < 0.01$)则具有显著的负向影响,这说明了员工的情绪智力越高,辱虐管理对员工工作家庭冲突的正向影响就越弱,假设5得到支持。为了进一步解释情绪智力的调节效应,本研究进行了调节效应图的绘制。由图2可知,高情绪智力水平的员工在面对辱虐管理时对工作家庭冲突的影响较小,低情绪智力水平的员工在面对辱虐管理时对工作家庭冲突的影响较大。

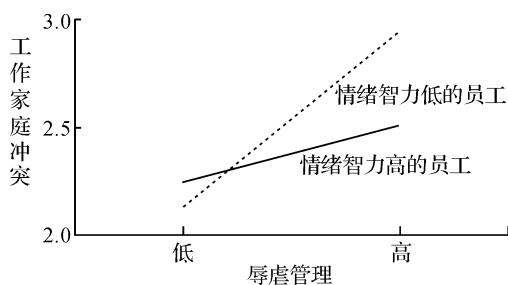


图2 情绪智力在辱虐管理与家庭工作冲突间的调节效应

五、研究结论与启示

（一）研究结论与讨论

首先,辱虐管理的确会对员工的家庭满意度产生显著的负向影响。在以往辱虐管理的研究中,绝大多数研究集中于探讨辱虐管理对员工工作的影响,却鲜有研究关注辱虐管理对员工家庭的影响。事实上,工作和家庭都是人类生活不可缺少的重要组成部分,两者之间存在着紧密关联。Tepper(2007)即指出辱虐管理不仅会严重影响员工的工作生活,也很可能会侵入到员工的家庭生活^[4]。作者呼吁未来的研究应更多关注辱虐管理对员工家庭的影响,尤其是基于非西方情境的研究。本研究响应Tepper的倡议进行了实证分析,结果显示在中国情境下辱虐管理会对员工的家庭满意度产生显著的负面影响。

其次,工作家庭冲突在辱虐管理与员工家庭满意度之间起着部分中介作用。目前国内外学术界在探索辱虐管理对员工家庭影响的中介作用机制方面仍处于起步阶段^{[20][33]}。以工作家庭冲突理论为基础,本文对这一议题进行了探索性研究。实证分析发现,工作家庭冲突在辱虐管理与员工家庭满意度之间起着部分中介作用,这表明工作家庭冲突理论在解释辱虐管理对于员工家庭满意度影响的作用过程方面具有一定的价值,但工作家庭冲突仅起着部分中介的事实也表明辱虐管理对员工家庭满意度的影响还存在着其它路径。

最后,情绪智力对辱虐管理与员工家庭满意度之间关系具有调节作用,即情绪智力会显著地削弱辱虐管理与员工工作家庭冲突之间的负向联系。这一研究结论不仅深化了人们对于辱虐管理作用边界的认识,也对权变领导理论具有一定的贡献。权变领导理论认为不同的情境需要不同的领导,下属的特质是以往权变领导理论中考虑的一类重要的情境因素,却少有实证研究真正实现对这些因素的检验^[21]。此外,以往的研究发现,情绪智力会弱化工作不安全感、领导下属冲突等组织中负面情境因素对于员工工作的消极影响^{[41][28]}。本研究的发现在一定程度上拓展了该领域的研究,即情绪智力不仅会弱化组织中负面情境因素对于员工工作的影响,也有助于弱化组织中负面情境因素

(如辱虐管理)对于员工家庭的影响。

(二)管理启示与建议

通过研究结果可以发现,辱虐管理会显著地提升员工工作家庭冲突发生的可能性,从而降低员工家庭生活的满意度。因此,提升员工家庭满意度,促进员工工作家庭平衡的一个有效的方式就是减少企业中辱虐管理的发生。为此,本研究建议企业采取以下措施减少辱虐管理和工作家庭冲突的发生:(1)企业应努力建立针对辱虐管理的惩罚制度(如对实施辱虐管理的主管实施经济上的惩罚),从而增加实施辱虐管理的成本;(2)在管理者的招聘和选拔的过程中,企业要注意考察其管理风格,以防止有“辱虐倾向”的人被提拔到管理的岗位上;(3)企业应探索建立更加合理的员工管理制度和意见申诉机制,缩短企业的权利距离,增加员工与管理层沟通机会,从而及时了解企业内部辱虐管理的发生状况,并及时采取干预措施;(4)企业应当积极履行对员工的企业社会责任,加强对他们的情绪管理培训和心理咨询,努力改善员工的工作环境,从而使得员工能更好履行工作和家庭的职责;(5)由于情绪智力往往可以通过后天培训而提高^{[26][27]},所以企业应该为员工(尤其是那些受辱虐管理困扰的员工)提供情绪智力方面的培训,从而增强员工的人际互动能力和心理自我调适能力,降低辱虐管理的消极影响。

六、研究局限与展望

本研究基于中国特色管理情境,依据工作家庭冲突理论、情绪智力理论实证分析了辱虐管理对员工家庭满意度的影响及其作用机理。虽然得到了一些有意义的研究结论,但是由于诸多因素的限制,仍存在一些局限和有待深入挖掘的地方。首先,本研究在探讨辱虐管理对员工家庭满意度的影响时并未控制其他形式的职场负面情景因素,特别是已被证实对家庭满意度具有重要影响的职场排斥^[35],建议后续的研究可以同时探讨辱虐管理和职场排斥对于员工家庭满意度的影响,以更好地明确这两类职场负面情景因素对于员工家庭满意度的影响程度。其次,近年来研究表明,组织中的负面因素会对工作家庭增益产生不利的影响,而工作家庭增益会正向影响员工的家庭满意度^[33],因此,未来的研究可以同时探索员工工作家庭冲突以及工作家庭增益在辱虐管理与员工家庭满意度之间的关系中所起的中介作用,从而更加全面地了解辱虐管理对员工家庭满意度影响的中介作用过程。最后,本研究的调查数据来源于四家大型食品企业,虽然缩小了行业间差别所带来的测量误差,提高了研究的内部效度,但外部效度却在一定程度上没有得到很好的体现,如果后续能够对不同行业属性的企业进行调查研究,那么本研究的结论将能更好地指导管理实践。

参考文献:

- [1] Tepper B. J. Consequences of Abusive Supervision. [J]. Academy of Management Journal, 2000, 43(2): 178-190.
- [2] Aryee S., Chen Z. X., Sun L., et al. Antecedents and Outcomes of Abusive Supervision: Test of a Trickle-Down Model [J]. Journal of Applied Psychology, 2007, 92(1): 191-201.
- [3] 吴隆增,刘军,刘刚.辱虐管理与员工表现:传统性与信任的作用[J].心理学报,2009,(6):510-518.
- [4] Tepper B. J., Moss S. E., Lockhart D. E., et al. Abusive Supervision, Upward Maintenance Communication, and Subordinates' Psychological Distress [J]. The Academy of Management Journal, 2007, 50(5): 1169-1180.
- [5] Hoobler J. M., Brass D. J. Abusive Supervision and Family Undermining as Displaced Aggression [J]. Journal of Applied Psychology, 2006, 91(5): 1125-33.
- [6] Restubog S. L., Scott K. L., Zagenczyk T. J. When Distress Hits Home: The Role of Contextual Factors and Psychological Distress in Predicting Employees' Responses to Abusive Supervision [J]. Journal of Applied Psychology, 2011, 96(4): 713-729.
- [7] Desrochers S., Sargent L. D. Boundary/Border Theory and Work-Family Integration I [J]. Organization Management Journal, 2004, 1(1): 40-48.

- [8] Turluc M. N. , Buliga D. Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction. The Mediating Role of Cognitions [J]. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2014, 159: 101 – 119.
- [9] Ashforth B. E. , Kreiner G. E. , Fugate M. All in a Day's Work: Boundaries and Micro Role Transitions [J]. *Academy of Management Review*, 2000, 25(3): 472 – 491.
- [10] 唐贵瑶, 胡冬青, 吴隆增, 陈扬. 辱虐管理对员工人际偏差行为的影响及其作用机制研究 [J]. *管理学报*, 2014, (12): 1782 – 1789.
- [11] Tepper B. J. Abusive Supervision in Work Organizations: Review, Synthesis, and Research Agenda [J]. *Journal of Management*, 2007, 33(3): 261 – 289.
- [12] Kosti M. V. , Feldt R. , Angelis L. Personality, Emotional Intelligence and Work Preferences in Software Engineering: An Empirical Study [J]. *Information & Software Technology*, 2014, 56(8): 973 – 990.
- [13] Ashforth B. E. , Humphrey R. H. Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity [J]. *Academy of Management Review*, 1993, 18(1): 88 – 115.
- [14] Tompson H. B. , Werner J. M. The Impact of Role Conflict/Facilitation on Core and Discretionary Behaviors: Testing a Mediated Model [J]. *Journal of Management*, 1997, 23(4): 583 – 601.
- [15] Greenhaus J. H. , Beutell N. J. Sources of Conflict between Work and Family Roles [J]. *Academy of Management Review*, 1985, 10(1): 76 – 88.
- [16] Gabarro J. J. , Kotter J. P. Managing Your Boss [J]. *Harvard Business Review*, 1993, 71: 150 – 157.
- [17] Hwang K K. Filial Piety and Loyalty: Two Types of Social Identification in Confucianism [J]. *Asian Journal of Social Psychology*, 1999, 2(1): 163 – 183.
- [18] Yang N. , Chen C. C. , Choi J. , et al. Sources of Work-Family Conflict: A Sino-US Comparison of the Effects of Work and Family Demands [J]. *Academy of Management Journal*, 2000, 43(1): 113 – 123.
- [19] Liu J. , Kwan H. K. , Lee C. , et al. Work-to-Family Spillover Effects of Workplace Ostracism: The Role of Work-Home Segmentation Preferences [J]. *Human Resource Management*, 2013, 52(1): 75 – 93.
- [20] Greenhaus J. H. , Powell G. N. When Work and Family are Allies: A Theory of Work-Family Enrichment. [J]. *Academy of Management Review*, 2006, 31(1): 72 – 92.
- [21] 刘军, 吴隆增, 林雨. 应对辱虐管理: 下属逢迎与政治技能的作用机制研究 [J]. *南开管理评论*, 2009, (2): 52 – 58.
- [22] Bamberger P. A. , Bacharach S. B. Abusive Supervision and Subordinate Problem Drinking: Taking Resistance, Stress and Subordinate Personality into Account [J]. *Human Relations*, 2006, 59(6): 723 – 752.
- [23] Mitchell M. S. , Ambrose M. L. Abusive Supervision and Workplace Deviance and the Moderating Effects of Negative Reciprocity Beliefs [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2007, 92(4): 1159 – 1168.
- [24] Kopelman R. E. , Rovenpor J. L. , Millsap R. E. Rationale and Construct Validity Evidence for the Job Search Behavior Index: Because Intentions (and New Year's resolutions) Often Come to Naught [J]. *Journal of Vocational Behavior*, 1992, 40(3): 269 – 287.
- [25] Kelly E. L. , Casper L. M. Changing Work and Work-Family Conflict Evidence from the Work, Family, and Health Network [J]. *American Sociological Review*, 2014, 79(3): 485 – 516.
- [26] Mayer J. D. , Salovey P. Emotional Intelligence and the Construction and Regulation of Feelings [J]. *Applied and Preventive Psychology*, 1995, 4(3): 197 – 208.
- [27] Wong C. , Law K. S. The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study [J]. *The Leadership Quarterly*, 2002, 13(3): 243 – 274.
- [28] Schlaerth A. , Ensari N. , Christian J. A Meta-Analytical Review of the Relationship Between Emotional Intelligence and Leaders' Constructive Conflict Management [J]. *Group Processes & Intergroup Relations*, 2013, 16(1): 126 – 136.
- [29] O'Boyle E. H. , Humphrey R. H. , Pollack J. M. , et al. The Relation Between Emotional Intelligence and Job Performance: A Meta - Analysis [J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2011, 32(5): 788 – 818.
- [30] 黄俊, 贾煜, 桂梅等. 公仆型领导对员工主动创新行为的影响——基于领导部属交换与员工工作投入的中介作用 [J]. *科技进步与对策*, 2015, (11): 145 – 150.
- [31] Carlson D. S. , Kacmar K. M. , Williams L. J. Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure Of Work-Family Conflict [J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2000, 56(2): 249 – 276.
- [32] Carlson D. S. , Grzywacz J. G. , Kacmar K. M. The Relationship of Schedule Flexibility and Outcomes Via the Work-Family Interface [J]. *Journal of Managerial Psychology*, 2010, 25(4): 330 – 355.
- [33] Carlson D. , Ferguson M. , Hunter E. , et al. Abusive Supervision and Work-Family Conflict: The Path Through Emotional Labor and

- Burnout [J]. The Leadership Quarterly, 2012, 23(5): 849 – 859.
- [34] 王勇. 企业员工帮助计划能留住员工吗? ——一个被中介的调节模型构建与验证 [J]. 财经论丛, 2016, (4): 89 – 97.
- [35] 刘小禹, 刘军, 许浚, 吴蓉蓉. 职场排斥对员工主动性行为的影响机制——基于自我验证理论的视角 [J]. 心理学报, 2015, (6): 826 – 836.
- [36] Williams L. J., Cote J. A., Buckley M. R. Lack of Method Variance in Self-Reported Affect and Perceptions at Work: Reality or Artifact? [J]. Journal of Applied Psychology, 1989, 74(3): 462 – 468.
- [37] MacKinnon D. P., Fritz M. S., Williams J., et al. Distribution of the Product Confidence Limits for the Indirect Effect: Program PRODCLIN [J]. Behavior Research Methods, 2007, 39(3): 384 – 389.
- [38] 吕逸婧, 高志军. 真诚型领导对员工沉默行为的影响: 一个有调节的中介模型 [A]. 中国管理现代化研究会、复旦管理学奖励基金会. 第八届中国管理学年会——组织行为与人力资源管理分会场论文集 [C]. 中国管理现代化研究会、复旦管理学奖励基金会, 2013.
- [39] 黄俊, 吴隆增, 朱磊. CEO 变革型领导行为对中层管理者工作绩效和工作满意度的影响: 组织支持知觉和价值观的作用 [J]. 心理科学, 2012, (6): 1445 – 1452.
- [40] Aiken L. S., West S. G. Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions [M]. New York: Sage Publications, Incorporated, 1991.
- [41] Cheng T., Huang G. H., Lee C., et al. Longitudinal Effects of Job Insecurity on Employee Outcomes: The Moderating Role of Emotional Intelligence and the Leader-Member Exchange [J]. Asia Pacific Journal of Management, 2012, 29(3): 709 – 728.

Impact of Abusive Supervision on Work-family Conflict and Family Satisfaction of Employees —The Effect of Emotional Intelligence

HUANG Jun¹, JIA Yu¹, TAO Jun²

(1. College of Economics and Management, Southwest University, Chongqing 400715, China;

2. Economics and Business Administration, Chongqing University, Chongqing 400044, China)

Abstract: Based on the organization situation with Chinese characteristics, according to the theory of work-family conflict and emotional intelligence, this study constructs a theoretical model about the relationship among abusive supervision, work-family conflict, emotional intelligence and employees' family satisfaction. The result shows that abusive supervision can significantly increase employees' work-family conflict, leading to the decline of employees' family satisfaction. Work-family conflict plays a mediating role between abusive supervision and employees' family satisfaction, which indicates that the impact of abusive supervision on employees' family satisfaction can be explained by the work-family conflict theory. However, there are other paths by which abusive management influences employees' family satisfaction. Employees' emotional intelligence moderates the relationship between abusive supervision and employees' family satisfaction, the higher the employees' emotional intelligence, the weaker the positive connection between the abusive supervision and employees' family satisfaction.

Key words: Abusive Supervision; Work-family Conflict; Family Satisfaction; Emotional Intelligence

(责任编辑: 闻 毓)