

顾客攻击行为、情绪耗竭与离职意向的关系

李永鑫, 庞云飞

(河南大学心理与行为研究所, 开封 475004)

【摘要】 目的:考察顾客攻击行为、情绪耗竭与离职意向的关系。**方法:**采用顾客攻击行为问卷、情绪耗竭问卷与离职意向问卷对452名被试进行施测。**结果:**①顾客攻击行为的有意阻挠、隐性攻击与显示敌意维度与情绪耗竭的相关显著($P<0.05$),有意阻挠、显示敌意与离职意向的相关显著($P<0.05$)。②有意阻挠和显示敌意能够显著的预测个体的情绪耗竭($P<0.01$),隐性攻击和显示敌意能够显著的预测个体的离职意向($P<0.05$)。③情绪耗竭能够完全中介显示敌意对于离职意向的预测作用。**结论:**顾客攻击行为是导致情绪耗竭的重要原因,并通过情绪耗竭影响个体的离职意向,应采取有效措施预防顾客攻击行为的发生,提高员工的工作满意度。

【关键词】 顾客攻击行为; 情绪耗竭; 离职意向

中图分类号: R395.6 文献标识码: A 文章编号: 1005-3611(2014)03-0540-03

Relationship between Customer Aggression Behaviors, Emotional Exhaustion and Turnover Intention

LI Yong-xin, PANG Yun-fei

Institute of Psychology & Behavior, Henan University, Kaifeng 475001, China

【Abstract】 Objective: To explore the relationship between customer aggression behaviors, emotional exhaustion and turnover intention. **Methods:** Customer Aggression Behaviors Questionnaire, Emotional Exhaustion Questionnaire and Turnover Intention Scale were administered to 452 subjects. **Results:** ①The correlations among obstructionism, covert aggression, expressions of hostility and emotional exhaustion were significant ($P<0.05$), and the correlation among obstructionism, expressions of hostility and turnover intention were significant ($P<0.05$). ②Obstructionism and expressions of hostility showed a significant predictive effects on the emotional exhaustion ($P<0.01$), and covert aggression and expressions of hostility on turnover intention ($P<0.01$). ③Emotional exhaustion played a complete mediating role between expressions of hostility and turnover intention. **Conclusion:** Customer aggression behaviors may lead to individuals' emotional exhaustion, which may further causes turnover intention.

【Key words】 Customer aggression behaviors; Emotional exhaustion; Turnover intention

随着工作场所攻击事件的大量出现,工作场所中发生的攻击行为受到了学者们的普遍关注^[1]。Schat等的调查发现,有41.4%的员工曾经历过心理上的攻击行为,同时有13%的员工在过去的一周内遭受过工作场所的攻击行为^[2]。工作场所攻击行为的早期研究主要集中在同时作为攻击发起者和受害者的组织员工身上,从而忽略了别的潜在的攻击发起者^[3]。最近的研究表明这种攻击行为的发起者同样会出现在作为组织服务对象的人群中,即顾客^[4]。在某些行业中,员工被服务对象攻击的风险特别高,如警察和精神科护士。有调查显示,护士所遭受的攻击行为一半以上来自于其服务的对象^[5]。在那些曾经被认为是低风险的服务性工作,如销售和酒店行业中,越来越多的员工也开始遭遇到了来自于顾客的攻击行为^[6]。

顾客攻击行为对员工的心理、情绪有着较大的消极影响,Grandey等发现,顾客攻击与员工的情绪耗竭具有正相关^[7]。此外,顾客攻击行为还会导致个体工作效率的下降和工作满意度的降低,并进而降低员工的组织归属感^[8]。一旦这种情况在短期内得不到改善,个体就可能会选择离开现在工作的组织。Camilla等认为,频繁发生的顾客攻击行为将会导致服务性行业出现较高的员工流动率^[9]。与此同时,在情绪耗竭的相关研究中,学者们也发现了情绪耗竭对于个体离职意向的预测作用^[10]。上述文献暗示了情绪耗竭在顾客攻击行为与个体离职意向之间的中介作用,但目前尚无学者对此进行考察。在前期的研究中,李永鑫与庞云飞经由深度访谈、问卷调查等程序编制了顾客攻击行为问卷^[11]。本研究的目的在于利用该问卷对顾客攻击行为与情绪耗竭和离职意向之间的关系进行了解,并考察情绪耗竭在顾客攻击行为与离职意向之间的中介作用,从而丰富

【基金项目】 河南省高校科技创新人才(人文社科类)资助项目,教社科[2013]404号

国内有关攻击行为的相关研究,并为顾客攻击行为的预防和干预提供理论和实践依据。

1 对象与方法

1.1 对象

采用方便取样的原则,在全国6个城市(北京、上海、杭州、郑州、开封、驻马店)数十家企业展开调查,共发放问卷600份,回收问卷523份,回收率为87%;有效问卷为452份,有效率为86%。其中男性173人(38.3%),女性279人(61.7%);未婚270人(59.70%),已婚182人(40.3%);大专及以下学历187人(41.4%),本科及以上学历265人(58.6%);30岁以下330人(73.0%),30岁以上者152人(27.0%);工龄1~3年254人(56.2%),工龄3年以上198人(43.8%);被试主要来自于服务业,其中宾馆酒店业49人(10.8%),零售服务业58人(12.8%),通讯服务业59人(13.1%),医疗卫生行业116人(25.7%),教育行业53人(11.7%),金融服务业36人(8.0%),其它行业81人(17.9%)。

1.2 工具

1.2.1 顾客攻击行为问卷 采用李永鑫和庞云飞编制的顾客攻击行为问卷^[11],该问卷共包括14道题目,分为有意阻挠(如“工作中心受到过顾客有意或无意的伤害”)、隐性攻击(如“顾客把我作为恶作剧的对象”)和显示敌意(如“顾客不配合我的工作,对我不理不睬”)三个维度。问卷采用李克特5级评分,“1”为“从不如此”,“5”为“总是如此”。在本研究中,该问卷三个维度的 α 系数分别为0.81、0.68和0.77。

1.2.2 情绪耗竭问卷 采用Maslach和Jackson编制的工作倦怠量表的情绪耗竭分量表^[12],共包括9个项目,如“我的工作让我感到身心疲惫”。采用李克特7级评分,“1”为“完全不符合”,“7”为“完全符合”。情绪耗竭的分数越高,表明个体的情绪耗竭程度越严重。在本研究中,该问卷的 α 系数为0.89。

1.2.3 离职意向问卷 采用Cropanzano等编制的离职意向问卷^[13]。该问卷为单维度结构,包括3个项目,如“我打算在不久的将来到别的单位工作”。问卷采用李克特5级评分,“1”为“从不如此”,“5”为“总是如此”。在本研究中,该问卷的 α 系数为0.66。

1.3 数据分析

将所有调查结果用Foxpro6.0进行管理,采用Spss15.0进行统计分析,具体分析技术为描述统计、相关分析和回归分析等。

2 结果

2.1 变量的描述统计与相关分析

样本中各个变量的平均数、标准差及其相关系数如表1所示。

表1 主要变量的描述性统计结果(N=452)

变量	M \pm SD	有意阻挠	隐性攻击	显示敌意	情绪耗竭	离职意向
有意阻挠	1.838 \pm 0.549	(0.81)				
隐性攻击	1.323 \pm 0.506	0.377**	(0.68)			
显示敌意	2.002 \pm 0.640	0.597**	0.316**	(0.77)		
情绪耗竭	3.131 \pm 1.342	0.393**	0.105*	0.441**	(0.89)	
离职意向	2.984 \pm 0.741	0.106*	0.063	0.205**	0.359**	(0.66)

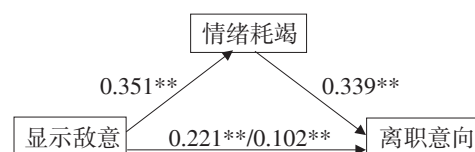
注:* $P<0.05$,** $P<0.01$,括号内的数值为本次测量的 α 系数。

2.2 顾客攻击行为对于情绪耗竭和离职意向的回归分析

为了避免人口学组织学变量对研究结果的混淆,本研究将人口学组织学变量如性别、年龄、婚姻状况等作为控制变量进行层次回归分析。具体分析结果见表2。

表2 顾客攻击行为对于情绪耗竭和离职意向的回归分析(N=452)

变量	情绪耗竭(β)	离职意向(β)
性别	-0.075	-0.050
年龄	-0.038	0.001
婚姻状况	0.156	0.058
工作年限	0.021	0.023
教育程度	0.070	0.004
企业类型	0.005	0.060
有意阻挠		0.211**
隐性攻击		0.084
显示敌意		0.339**
R ²	0.028	0.237
F	2.153*	15.287**



附图 情绪耗竭在显示敌意与离职意向之间的中介作用

2.3 情绪耗竭的中介作用

从表2可知,显示敌意能够显著的预测个体的情绪耗竭($P<0.01$)与离职意向($P<0.05$)。鉴于以往的研究表明,情绪耗竭也是个体离职意向的良好预测指标^[10,13],本研究尝试采用Baron和Kenny提出的程序和判断条件考察情绪耗竭在显示敌意与离职意向之间的中介作用^[14]。具体结果见附图。

3 讨论

3.1 顾客攻击行为对于情绪耗竭和离职意向的直

接预测作用

在面对顾客的攻击行为时,个体必须消耗自己的心理资源,才能采取有效的应对方式,维持良好的工作状态^[15]。与此同时,持续遭受顾客攻击行为所造成的长期影响远远超过攻击行为本身所造成的影响,这种长期影响会使员工的自我知觉持续恶化,并伴随着无价值感和屈辱感^[8]。在本研究的相关分析中,顾客攻击行为的三个维度与情绪耗竭的相关都达到统计显著性水平。进一步的回归分析发现,有意阻挠和显示敌意能够显著预测个体的情绪耗竭,Grandey等^[7]的研究结果在本研究中得到了支持。与此同时,隐性攻击和显示敌意能够显著预测个体的离职意向,Camilla等^[9]的观点在本研究中得到了证实。这些结果表明工作场所的顾客攻击行为不容忽视,应当采取有力措施进行预防和干预。

3.2 情绪耗竭在顾客攻击行为与离职意向间的中介作用

已有的研究分别涉及到了顾客攻击行为与情绪耗竭、顾客攻击行为与离职意向的关系,本研究在已有结果的基础上,尝试在一个整合的框架内,对三者的关系进行探讨。中介作用的分析表明,情绪耗竭能够完全中介顾客攻击行为的显示敌意维度对于个体离职意向的影响。这一结果在一定程度上说明了个体应对顾客攻击行为的过程,在面对来自于顾客的攻击行为时,个体积极动用自己的心理与情绪资源,尝试对问题进行解决,但不论问题能否得到解决,都会消耗个体大量的心理与情绪资源。依据资源守恒理论,个体的资源总量是有限的,长期的处于这种资源消耗的状态导致个体疲惫不堪时,个体就会选择离职^[16]。因此,从有效干预的角度来看,组织首先应当注重于顾客攻击行为的预防;其次是提高员工的应对水平,降低其情绪耗竭;再次才是针对员工的离职意向和离职行为进行干预。

参 考 文 献

- 1 靳宇倡,秦启文. 工作场所攻击行为的研究述评. 心理学探新,2010,30(2):66-75
- 2 Schat AC, Frone M, Kelloway EK. Prevalence of workplace aggression in the U. S. workforce: findings from a national study. In Kelloway EK, Barling J, Hurrell JJ. Handbook of

- workplace violence. Thousand Oaks, CA:Sage, 2006. 47-90
- 3 庞云飞,李永鑫. 顾客攻击行为的概念、影响因素及应对策略. 心理科学进展,2010,18(10):1590-1600
- 4 Gettman HJ, Gelfand MJ. When the customer shouldn't be king: Antecedents and consequences of sexual harassment by clients and customers. Journal of Applied Psychology, 2007, 92(3): 757-770
- 5 Oden-Forren J. Workplace aggression and violence. Journal of PeriAnesthesia Nursing, 2009, 24(1): 69-70
- 6 Leather P, Claire L, Beale D, et al. Exposure to occupational violence and the buffering effects of intra-organizational support. Work and Stress, 1998, 12(2): 161-178
- 7 Grandey AA, Dickter DN, Sin HP. The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. Journal of Organizational Behavior, 2004, 25(3): 397-418
- 8 Boyd C. Customer violence and employee health and safety. Work, Employment and Society, 2002, 16(1): 151-169
- 9 Camilla MH, Jasleen S. Predicting customer service employees' job satisfaction and turnover intentions: the roles of customer interactional injustice and interdependent self-construal. Social Justice Research, 2007, 20(4): 479-496
- 10 张姝玥,许燕,蒋奖. 警察的工作倦怠及工作要求、工作资源和身心健康的关系. 中国临床心理学杂志,2006,14(4): 391-392
- 11 李永鑫,庞云飞. 顾客攻击行为的结构维度与测量. 心理研究,2011,4(4):57-64
- 12 Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, Jackson SE. Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS). In Maslach C, Leiter MP, Jackson SE. MBI manual(3rd edition). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996
- 13 李永鑫,李艺敏. 护士倦怠与自尊、健康和离职意向的相关性研究. 中华护理杂志,2007,42(5):392-395
- 14 Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. Journal of Personality and Social Psychology, 1986, 51(6): 1173-1182
- 15 Brotheridge C, Grandey A. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of 'people work'. Journal of Vocational Behavior, 2002, 60(1): 17-39
- 16 Hobfoll SE. Conservation of resource caravans and engaged settings. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2011, 84(1): 116-122

(收稿日期:2013-12-26)