

中大管理研究

China Management Studies

2015年 第10卷 (2)



经济科学出版社

中大管理研究

China Management Studies

第10卷 (2)



经济科学出版社

2015年

图书在版编目(CIP)数据

中大管理研究.2015.第10卷.2/李新春主编.--北京:经济科学出版社,2015.6

ISBN 978-7-5141-5913-4

I. ①中… II. ①李… III. ①企业管理-文集 IV. ①F270-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第162497号

责任编辑:黎子民

责任校对:杨晓莹

责任印制:邱 天

中大管理研究(2015年第10卷-2)

李新春 主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址:北京市海淀区阜成路甲28号 邮编:100142

总编室电话:88191217 发行部电话:88191537

网址:www.esp.com.cn

电子邮件:esp@esp.com.cn

天猫网店:经济科学出版社旗舰店

网址:http://jjkxcbs.tmall.com

北京季峰印刷有限公司 印装

787×1092 16开 10.75印张 168 000字

2015年6月第1版 2015年6月第1次印刷

ISBN 978-7-5141-5913-4 定价20.00元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

《中大管理研究》学术委员会

(按姓氏拼音字母排序)

陈工孟	上海交通大学
陈信元	上海财经大学
Michael Firth	香港岭南大学
黄俊英	高雄 中山大学
贾建民	香港中文大学
李维安	天津财经大学
刘常勇	高雄 中山大学
陆正飞	北京大学
毛蕴诗	广州 中山大学
钱共鸣	香港中文大学
Joachim Schwalbach	柏林洪堡大学
王重鸣	浙江大学
汪寿阳	中国科学院
吴世农	厦门大学
张 华	香港中文大学
赵曙明	南京大学

《中大管理研究》编辑委员会

(按姓氏拼音字母排序)

陈志祥

韩小芸

李广众

李新春

梁 琦

刘静艳

刘运国

林 斌

王海忠

辛 宇

张书军

朱 沆



管理學院
SUN YAT-SEN BUSINESS SCHOOL
SYSBS



CSSCI来源集刊

中大管理研究

2015年 第10卷 (2)

主 编 李新春
副 主 编 (按姓氏拼音字母排序)
韩小芸 张书军 朱 沅

《中国学术期刊网络出版总库》及CNKI系列数据库全文收录

《中文科技期刊数据库》全文收录

《华艺线上图书馆》全文收录

《万方数据—数字化期刊群》全文收录

目 录

- 1 变革型领导与员工建言：建言效能感和领导组织代表性的影响
谢 俊 储小平 钟雨文
- 19 员工工作态度与顾客态度：敬业与服务导向中介作用的实证研究
温碧燕 童梦诗
- 39 辱虐管理对下属情绪耗竭影响的追踪研究：情绪劳动和同事支持的作用
曹元坤 李志成 占小军
- 58 边界管理风格对家庭友好政策作用效果的影响研究
王永丽 郝雨洁 张智宇
- 83 团队创业导向与资源获取关系研究：团队领导说服力的调节作用
吴能全 苏郁锋 谢鸿存
- 106 丑闻后企业慈善捐助对消费意愿的恢复研究
余伟萍 赵占恒 段桂敏
- 120 广东省垂直电子商务与区域产业集群联动发展分析
孙 翎 迟嘉昱
- 134 我国运输业发展水平与社会物流成本影响关系研究
林勋亮 陈 挺

CONTENTS

- 1 Transformational Leadership and Employee Voice Behavior: The Influence of Voice Efficacy and Supervisor's Organizational Embodiment
Xie Jun Chu Xiaoping Zhong Yuwen
- 19 Relationship between Employee Work Attitudes and Customer Attitudes: An Empirical Study of the Mediating Effects of Employee Engagement and Service Oriented Behavior
Wen Biyan Tong Mengshi
- 39 A Longitudinal Study on the Effect of Abusive Supervision on Emotional Exhaustion: The Role of Emotional Labor and Perceived Coworkers Support
Cao Yuankun Li Zhicheng Zhan Xiaojun
- 58 The Research on Mechanism of Boundary Management Style on Family Friendly Policies
Wang Yongli Hao Yujie Zhang Zhiyu
- 83 Study on the Relationship between Team Entrepreneurial Orientation and Resource Acquisition: The Moderation Effect of Team Leader's Persuasiveness
Wu Nengquan Su Yufeng Xie Hongcun
- 106 The Recovery Effect of Philanthropy on Consumption Intention in Brand Scandal Situation
Yu Weiping Zhao Zhanheng Duan Guimin
- 120 Analysis on the Linkage Development of Vertical E-commerce and Regional Industry Cluster in Guangdong
Sun Ling Chi Jiayu
- 134 The Relationship between Transport Development Level and Social Logistics Costs in China
Lin Xunliang Chen Ting

变革型领导与员工建言：建言效能感和领导组织代表性的影响

谢俊 储小平 钟雨文^①

摘要：建言行为对于防范决策失误、提升组织有效性具有重要的意义，如何激发员工积极建言一直是组织管理领域的重要议题。本文通过问卷调查和分析 213 对员工及其直接领导的配对样本，探讨变革型领导对员工建言行为的影响，尤其是建言效能感的中介作用以及领导组织代表性的调节作用。研究结果表明，变革型领导对员工促进性建言和抑制性建言均具有显著的正向影响；建言效能感在变革型领导与促进性建言、抑制性建言的关系中起部分中介作用；领导组织代表性对变革型领导与促进性建言的关系具有显著的正向调节作用，即领导组织代表性越高，变革型领导对促进性建言的正向影响关系越强。

关键词：变革型领导、促进性建言、抑制性建言、建言效能感、领导组织代表性

中图分类号：C936

^① 谢俊，广东外语外贸大学粤商研究中心；储小平、钟雨文，中山大学岭南学院。本文受国家自然科学基金项目（71372144）、教育部人文社会科学研究青年基金项目（14YJC630145）、广东省哲学社会科学“十二五”规划项目（GD13XGL39）和广东省高等教育“创新强校工程”项目（GWTP-LH-2014-08）的资助。

一、引言

建言行为是主动性行为的一种，主要描述个体为改进组织现状而主动提出意见或建议的行为（Van Dyne、Ang and Botero, 2003）。依据建言的内容、功能和对他人的意义，可将建言分为促进性建言和抑制性建言。前者是指提出改进现有状态的新想法或建议，而后者则是指出现存的或潜在的对组织不利的因素，如有害的行为、无效率的程序、规则或政策（Liang、Farh and Farh, 2012）。中国自西周开始就设置了“谏官”和相应的“谏议”制度以鼓励朝臣进谏。范仲淹在《灵乌赋》中自陈心曲的“宁鸣而死、不默而生”正是这些敢谏、善谏的谏官们的最佳写照。魏征勇于进谏，唐太宗善于纳谏的故事更是流传至今。而在现代组织，建言也被认为是发挥员工智慧、纠正错误决策、提升组织有效性的重要方式。

尽管建言有益于组织，但中国员工出于中庸思维、避免冲突等考虑，常会习惯性地选择沉默（何轩，2009；魏昕和张志学，2010；李锐、凌文铨和柳士顺，2012）。由此也导致两千年前《论语》中痛陈的“危而不持、颠而不扶”现象依然困扰着今天的组织。基于此，如何让员工打破沉默，积极建言一直是组织管理领域的中心话题，得到了中西方学者的广泛关注。

以往的研究主要从员工个体特征和情境因素入手，探讨建言行为的前因及其影响机制，其中变革型领导与建言的关系成为了研究的焦点（Detert and Burris, 2007；Liu、Zhu and Yang, 2010；吴隆增等，2011；周浩和龙立荣，2012）。然而，现有的研究大多以社会交换和社会认同理论为基础，从互惠或认同的视角来解读员工建言，忽略了员工内隐的认知和信念对建言行为的影响（Deter and Edmondson, 2011）。从自我认知视角来看，建言是一种自我调节行为，需要个体依据信念、动机和目标的要求来实施（段锦云和魏秋江，2012）。基于此，凯诗·格普哈特等学者（Kish-Gephart et al., 2009）提出建言效能感构念，指个体对自身能否胜任建言角色及建言能否收到良好效果的信念。然而，对于建言效能感是否在变革型领导与建言行为中发挥作用，学界尚缺乏深入的研究。

此外，作为代理人的直接领导与组织具有不同的目标，其言行和价值观并不一定与组织相重合。只有那些关心组织共同利益的领导者，其变革型行

为才能有效激励员工建言。艾森贝格尔等(Eisenberger et al., 2010)提出了领导的组织代表性这一概念,指领导的言行和价值观在多大程度上代表了组织的意志。高代表性的领导者意味着其言行和价值判断与组织规范较为一致,而低代表性的领导者其言行则更可能被视为只是代表一己之利。鉴于此,不难推断,领导的组织代表性的高低将可能对变革型领导和建言的关系产生影响。然而,国内外对此的研究尚付之阙如。

基于以上的分析,本文将利用中国本土企业员工及直接领导的配对样本,探讨变革型领导对建言行为的影响,重点考察建言效能感的中介作用及领导组织代表性的调节作用。本文可能的贡献主要有两点:第一,从自我认知的全新视角发掘员工建言行为的形成机制,将有助于扩展以往基于社会交换或社会认同的相关研究;第二,领导组织代表性概念的引入将有助于从个体-情境互动的视角理解领导的个体属性与变革型领导行为的交互作用如何影响下属建言,从而厘清变革型领导影响作用的边界条件,促进变革型领导理论的发展。

二、理论基础与研究假设

(一) 变革型领导与员工建言行为

变革型领导概念三十多年来一直在领导力研究中占据重要位置。变革型领导被定义为激励下属努力工作并将个人利益融入集体利益的一系列行为,包含领导魅力、鼓舞型领导、个性化关怀和智力激发维度。后期的研究则是将领导魅力和鼓舞型领导进一步修改为理想化影响及愿景激励(Bass and Avolio, 1995)。自此,包含理想化影响、愿景激励、个性化关怀和智力激发四维度结构的变革型领导概念得到了众多学者的认可,并在此基础上进行了大量研究。国内学者宋继文等(2009)对变革型领导的中西方研究进行总结后发现,大部分的研究均表明变革型领导对员工工作态度(如工作满意度)和工作行为(如组织公民行为)具有显著的正向影响。

员工针对组织提出想法或建议时需面对上级领导,因此领导的变革型行为在建言过程中扮演着至关重要的角色。具体而言,变革型领导通过展现令人心悦诚服的特质或行为赢得员工尊重和信任(Bass, 1999),此时员工更愿意与领导分享新想法,提供有益的建议。此外,建言虽然能够“矫枉正非、救

上之谬”，但这一行为也可能存在破坏组织和谐，甚至触犯权威的风险，尤其是抑制性建言，更容易引起负面反应和冲突（Liang、Farh and Farh, 2012）。而变革型领导通过树立共同愿景，激发高层次需要，使下属认同组织目标，并将组织兴衰成败与己紧密相连（Kark、Shamir and Chen, 2003），愿为组织福祉承担建言风险。不仅如此，变革型领导注重对下属进行个性化的关怀和指导，并鼓励员工挑战现状和旧有的工作方式，充分地利用好奇心和想象进行思考（Avolio et al., 1999）。此时，下属的建言动机增强，更愿主动向领导提出各种工作建议。基于上述分析，本研究提出如下假设：

H1：变革型领导对员工建言行为有显著的正向影响。

（二）建言效能感的中介作用

仅仅讨论变革型领导对员工建言行为的直接影响并不足以澄清其影响机制，从自我认知的视角来看，领导行为只有通过塑造员工内隐的信念或认知才能影响到当下的建言行为。自我效能感是自我认知的重要概念，是指人们对自己实现既定目标所需能力的信心或信念，属于一种对自身行为信心的期望，反映了个体的意愿性、努力性和坚持性（Bandura, 1986）。由于不同任务和领域之间存在差异性，所需要的能力也千差万别，因此自我效能感是一个领域特异性的概念，可分为一般自我效能感和针对特定领域的自我效能感（如创造自我效能等）。与此相一致，凯诗-格普哈特等学者（Kish-Gephart et al., 2009）在研究如何打破员工沉默时提出了建言效能感构念。建言效能感高的员工认为自己有能力提出有利于组织的想法或建议，而建言效能感低的员工则会自觉缺乏相应的知识、能力和技巧去提供有益于组织的建议。段锦云和魏秋江（2012）的实证研究也证实了建言效能感对建言行为的预测作用。

依据班杜拉（Bandura, 1986）的研究，效能感主要来源于言语劝导、身心状态、替代学习和亲历经验四个方面。变革型领导通过向员工阐述组织愿景，鼓励其打破常规，以新的思维来挑战现状（Bass, 1999），从而以言语劝导的方式提升员工的建言效能感，使员工更确信自己的建议能够提升组织有效性。而领导对员工个性化的关怀则将减轻员工建言时的忧虑（吴隆增等，2011），提升建言效能感，为其建言行为扫清障碍。不仅如此，变革型领导是员工观察和学习的模范，其所展现的维护组织利益的行为也将强化员工建言效能感。此外，变革型领导开放、包容的领导风格也将使员工积累更多的成功建言经验，从而提升建言效能感，激发员工的促进性建言和抑制性建言。基于上述分析，本研究提出如下假设：

H2: 建言效能感在变革型领导与员工建言行为关系中起中介作用。

(三) 领导组织代表性的调节作用

霍格(Hogg, 2001)首次结合社会认同理论和自我归类理论提出领导代表性概念,指代领导者去个人化以代表群体的共同属性。万·克尼彭博格和万·克尼彭博格(van Knippenberg and van Knippenberg, 2005)进一步提出领导团队代表性的概念,指领导以团队的信念和价值观作为自我身份的重要标准,成为团队规范的标志。在此基础上,艾森贝尔格等(Eisenberger et al., 2010)提出了领导组织代表性概念,指下属对领导与组织特征的重合程度的感知。代表性高的领导表现出重要的组织特征,成为组织中的示范和榜样,对员工的认知、态度及行为更具影响力。由于领导代表组织的程度有所差异,而领导又扮演了组织代理人的角色,因此组织代表性的高低不同将对领导方式与领导效能之间的关系产生重要的影响。学者们的研究结果也显示,领导代表性正向调节了自我牺牲型领导与领导效能(van Knippenberg and van Knippenberg, 2005)、领导-部属交换和组织承诺之间的关系(Eisenberger et al., 2010)。

行动理论认为,角色期待是行动者相互之间对于行为及态度相互期待的核心(Parsons and Shils, 1951)。下属往往期待变革型的领导具有集体主义的价值观,追求组织共同目标。尤其是在深受传统价值观影响下的华人社会,作为领导者,应该是那种关注集体的提升,而非强调个人职权或利益的人(Fu et al., 2010)。老子在《道德经》中将卓越的领导比作圣人:“圣人无常心,以百姓心为心。”与此相一致,我们认为,组织代表性作为一种反映领导与组织特征重合程度的个体特性,将对变革型领导与建言行为的关系具有调节作用。具体而言,变革型领导通过阐述组织愿景、共同目标来激发员工建言积极性,而这一作用发挥的前提是领导的价值观、行为与组织是相一致的。倘若上级领导是以自身利益为出发点,那么下属将认为领导并不可信,降低对组织的承诺(Fu et al., 2010),从而弱化变革型领导与员工建言的关系。不仅如此,高代表性的领导对下属的个性化关怀和智力激发将被员工看作是来自组织的支持,更能激发员工为提升组织运营效率而建言。因此,下属会对高组织代表性领导的变革型行为做出积极反应。相反,对于低组织代表性领导而言,即便表现出变革型作风,也难以获取员工信任,容易被认为是“表里不一”、“做秀”。由此将对员工的心理与行为产生消极反应,如即使看到了组织中一些不合理现象,也宁愿选择沉默以对。基于此,本文提出以下

假设:

H3: 领导的组织代表性在变革型领导和员工建言行为中起正向调节作用, 即领导的组织代表性越高, 变革型领导和员工建言行为的正相关关系越强。

三、研究方法

(一) 研究样本与研究程序

本次调研是在 2013 年 7~9 月进行, 研究样本来源于广东的 4 家民营企业, 分布在机械制造、化工、外贸和信息服务行业, 企业规模在 100~500 人之间, 成立年限都超过了 3 年。

在问卷调查之前, 我们向企业的高层领导说明了调查的目的及相关程序, 争取到公司高层领导的认可和帮助。数据的收集由公司高层管理人员或其指定的人力资源部门负责人配合完成, 所有的问卷由研究者派发并当场回收。为避免同源方差 (common method variance) 的影响, 本研究采用了配对调查方式, 分别由直接领导和下属员工填答相应的问卷。由于因果关系的成立必须原因发生在前, 结果发生在后。因此, 为了进一步验证变量间的因果关系, 本研究进行了两次问卷调查, 前后相隔三周。程序如下:

首先, 先请人力资源部提供所有员工的花名册, 然后研究者与公司高层管理者一同确定接受调查的直接领导及下属员工名单。第一次调查 (Time 1) 针对员工, 调查内容包括员工人口统计学特征, 变革型领导行为、建言效能感和领导的代表性评价。员工填写完由研究人员在现场直接回收, 并进行编码。三周后进行第二次调查 (Time 2), 主要是针对直接领导进行。调查内容主要是领导对员工的促进性建言和抑制性建言行为的评价。领导填完后也由研究人员在现场直接回收。在调查过程中, 答题者被告知“对所填写的答案严格保密”、“问卷不记名”、“数据输入电脑后问卷将会销毁”、“对问卷数据只有整体数据, 不含任何个人资料和数据”等。最后, 我们将这些配对问卷进行整理, 并进行下一步的资料分析。

在第一次调查中, 我们共发出 280 份员工问卷, 收回 236 名员工的完整问卷。在第二次调查中, 我们共发出 78 份直接领导问卷 (与第一次接受调查的 236 名员工相对应), 收回 67 份问卷。进行上下级配对匹配后, 共得到 213 名员工和 67 名领导的配对样本供后续假设检验分析, 员工和领导

的有效反馈率分别为 76% 和 85.9%。

描述性统计的分析结果表明,研究样本中男性数量较多,占 62%;以中青年员工为主,30~40 岁的员工占 62%,20~30 岁之间的员工,占 32.4%;大部分的员工均接受了大学教育,本科学历占 59.6%,大专学历占 16.4%;员工在公司的工作时间以 1~3 年为主,占 58.7%;员工跟随当前领导的时间同样以 1~3 年为主,占 68.5%。

(二) 测量工具

为确保测量工具的效度及信度,本研究采取了三个步骤:首先,以来自西方文献中的成熟量表为依据;其次,采用标准的翻译和回译程序以保证问卷翻译的准确性;最后,根据研究目的对问卷的措辞进行适当修改并尽可能使问卷的中文表达符合我国企业的实际情况。问卷中每个条目用 5 点利克特式量表测量,请直接领导及下属员工评价与实际情况的符合程度。

变革型领导:采用的是巴斯和阿沃利奥 (Bass and Avolio, 1995) 的 20 个条目量表,包括特质理想化影响、行为理想化影响、愿景激励、智力激发和个性化关怀五个维度,举例条目为“我的领导会为了团队利益而不计较个人得失”、“我的领导常强调拥有明确目标的重要性”。这一量表已经在中国情境中得到广泛的运用,已经证明有较高的信度和效度 (宋继文等, 2009)。在本研究中,量表的内部一致性信度系数为 0.94 (高于组织行为研究中常用的 0.70 标准),表明该测量工具具有良好的测量信度。

建言行为:采用的是梁等 (Liang et al., 2012) 开发的 10 条目量表,包含促进性建言和抑制性建言两个维度,举例条目为“该员工会积极提出使公司受益的新方案”、“该员工会及时劝阻公司中其他员工影响工作效率的不良行为”。在本研究中,促进性建言和抑制性建言量表的内部一致性信度系数分别为 0.86 和 0.84。

建言效能感:采用的是詹森和高 (Janssen and Gao, 2013) 的 3 条目量表,举例条目为“我确信我有能力对工作提出建议”。在本研究中,量表的内部一致性系数为 0.77。

领导的组织代表性:采用的是艾森贝尔格等人 (Eisenberger et al., 2010) 的 9 条目量表,举例条目为“我领导的言行能够体现我们公司的价值观”。在本研究中,量表的内部一致性信度系数为 0.86。

此外,问卷中还包括员工的背景信息,如性别、年龄、教育程度、工作年限、跟随现任领导时间等。

四、数据分析和结果

(一) 变量区分效度的验证性因子分析

为检验研究所使用量表的区分效度,本文应用 LISREL8.70 软件分析了变革型领导、建言效能感、促进性建言、抑制性建言、领导的组织代表性这五个构念的区分性。为避免潜变量的显示条目(indicators)过多导致的结构方程模型无法识别,借鉴王等学者(Wang et al., 2005)的方法,我们将显示条目进行打包(parceling)。这样,变革型领导的 20 个条目依据其维度分为 5 个部分,领导组织代表性的 9 个条目则随机分为 3 个部分。根据侯杰泰等(2004)的研究,采用下列指标来判断模型拟合效果: χ^2/df (介于 2 到 5 之间)、RMSEA(低于 0.08)、CFI 和 NNFI(大于 0.90)。验证性因子分析结果显示,五因子模型的拟合指数都达到推荐临界值的要求,说明模型整体拟合是可以接受的。另外,本研究还把上述五个构念通过不同组合方式合成四因子、三因子、二因子和单因子模型分别进行验证性因子分析,并将其拟合指标与假设的五因子模型拟合指标进行比较。统计分析的结果表明,五因子模型均优于其他模型,可见本研究所用量表具有较好的区分效度,可以进行下一步的分析。

表 1 变量区分效度的验证性因子分析结果

模型	所含因子	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	CFI	NNFI
五因子模型	TL; VS; PMV; PHV; SOE	450.43	179	2.52	0.078	0.95	0.95
四因子模型	TL; VS; PMV+PHV; SOE	745.08	183	4.07	0.120	0.92	0.91
三因子模型	TL+VS; PMV+PHV; SOE	1441.52	186	7.75	0.178	0.77	0.74
二因子模型	TL+VS+SOE; PMV+PHV	1907.30	188	10.15	0.208	0.64	0.60
单因子模型	TL+VS+PMV+PHV+SOE	2733.88	189	14.46	0.252	0.59	0.54

注: TL 表示变革型领导; VS 代表建言效能感; PMV 表示促进性建言; PHV 表示抑制性建言; SOE 表示领导的组织代表性。+ 代表两个因子合并为一个因子。

(二) 描述性统计和相关分析

表 2(见第 10 页)给出了 10 个变量的均值、标准差及相关系数。表 2 的结果表明,员工的性别、年龄、工作时间和跟随领导时间与促进性建言、抑制性建言均不存在显著相关关系。而变革型领导与建言效能感显著正相关($\beta=0.34, p<0.01$),与促进性建言显著正相关($\beta=0.49, p<0.01$),与抑制

性建言显著正相关 ($\beta=0.44, p<0.01$)，与领导的组织代表性相关关系不显著 ($\beta=0.09, p>0.05$)；建言效能感与促进性建言显著正相关 ($\beta=0.46, p<0.01$)，与抑制性建言显著正相关 ($\beta=0.39, p<0.01$)；领导的组织代表性与促进性建言显著正相关 ($\beta=0.14, p<0.01$)，与抑制性建言相关关系不显著 ($\beta=0.05, p>0.05$)；促进性建言和抑制性建言显著正相关 ($\beta=0.50, p<0.01$)。这些结果为相关变量之间关系的分析提供了必要的前提。

(三) 假设检验

依据巴伦和肯尼 (Baron and Kenny, 1986) 的中介效应检验程序，我们首先使用结构方程方法构建直接效应模型检验变革型领导对促进性建言、抑制性建言的影响。直接效应模型的分析结果表明变革型领导对促进性建言 ($\beta=0.56, p<0.01$)、抑制性建言 ($\beta=0.52, p<0.01$) 具有显著的正向影响，假设 1 得到支持。此外，变革型领导对建言效能感的直接影响效应同样显著 ($\beta=0.36, p<0.01$)。紧接着，我们通过比较假设的完全中介模型与两组部分中介模型来验证建言效能感的中介作用。模型选择的标准是不同模型间的卡方差异和自由度的差异。当卡方差异显著，说明两个模型的拟合水平显著不同，路径较多的模型优于路径较少的模型，选择拟合较优的相对复杂的模型；当不同模型间的卡方差异不显著时，则选择路径简洁的模型 (侯杰泰等, 2004)。