

# 组织与个人匹配角度的职场伦理困境影响

## ——基于服务人员的实证研究

伍晓奕, 刘云

(厦门大学 管理学院, 福建 厦门 361005)

**摘要:** 文章从组织环境与个人的匹配、互动等理论视角出发, 以容易遭受职场伦理困境的681名服务人员为调查对象, 运用结构方程模型和回归分析对职场伦理困境的形成机制与影响结果进行检验。研究表明, 职场伦理困境对组织归属感和职业归属感有显著的负向影响, 会部分中介组织伦理氛围对两类归属感的影响; 组织伦理氛围与个人伦理水平对职场伦理困境产生交互影响, 即对于伦理取向标准较高的个人, 组织伦理氛围对职场伦理困境的抑制作用更为显著。

**关键词:** 职场伦理困境; 组织伦理氛围; 个人伦理取向; 服务人员

**中图分类号:** F272.92      **文献标志码:** A      **文章编号:** 1007-5097(2015)10-0116-09

### The Impact of Professional Moral Distress from the Perspective of Organization-person Fit — An Empirical Study on Service Staff

WU Xiao-yi, LIU Yun

(School of Management, Xiamen University, Xiamen 361005, China)

**Abstract:** Based on the theoretical perspective of fit and interaction of organization environment and individuals, 681 service staff who are easily involved in professional moral distress were surveyed. Structure equation modeling and regression analysis were used to test the formation mechanism of professional moral distress and its influence consequences. The results show that professional moral distress has a significant negative impact on organizational commitment and professional commitment, and partially mediates the impact of organizational ethical climate on these two types of commitments. Organizational ethical climate and individual ethical level have the interaction effect on professional moral distress. That is, for individuals with higher ethical standards, organizational ethical climate has a greater negative impact on professional moral distress.

**Keywords:** professional moral distress; organizational ethical climate; individual moral orientation; service staff

#### 一、引言

职业伦理作为商业伦理的重要组成部分, 是现代企业永续经营、恒久发展的原动力。伴随安然、安达信、雷蒙、三鹿奶粉等近年来国内外爆发的一系列商业丑闻, 高管人员在遭遇商业伦理困境时如何决策往往成为社会各界关注的焦点。然而, 正所谓“人在职场, 身不由己”, 这种职场伦理困境(Moral Distress)是每个员工都可能在工作中遭遇的现实问题<sup>[1-3]</sup>。西方学者的调查表明至少三分之二的员工都经历过伦理冲突或伦理矛盾引发的职场困境<sup>[4]</sup>。毋庸置疑, 职场伦理困境已经成为工作压力的一个重要来源, 给员工带来的负面影响不容忽视, 包括造成员工的身心压抑, 丧失对企业和自我价值的认

同, 降低工作效率, 甚至影响组织士气和绩效<sup>[3-4]</sup>。

深入研究职场伦理困境具有重要的意义: 一是尽管西方学术界广泛研究工作场所中的各种压力, 包括工作压力、角色压力、工作-生活冲突、人际关系冲突、文化冲突等对员工的影响, 但涉及职场伦理压力影响的研究刚刚起步。商业伦理的权威期刊《Journal of Business Ethics》2012-2013年连续刊发文章, 号召对职场伦理困境展开更深入研究, 特别是职场伦理困境与前因变量、后果变量关系的实证检验<sup>[1,3]</sup>。二是现有研究成果主要是在西方文化背景下完成的, 我国学术界鲜见对职场伦理困境的理论探讨和实证研究, 特别是同时考虑组织因素与个人因素交互影响的研究在国内外学术界都比较有

收稿日期: 2014-05-08

基金项目: 国家自然科学基金项目(71102062; 71202081)

作者简介: 伍晓奕(1979-), 女, 湖北十堰人, 副教授, 博士, 研究方向: 人力资源管理, 服务管理;

刘云(1990-), 女, 安徽亳州人, 硕士研究生, 研究方向: 服务企业人力资源管理。

限。深入研究职场伦理困境，有助于企业管理人员制定相应的预防和干预措施，减少职场伦理困境对员工产生的负面影响。

基于上述理论价值与实践意义，本研究的主要目的在于：一是从组织与个人匹配、互动的角度出发，选择反映组织伦理水平与个人伦理水平的两个重要变量——组织伦理氛围与个人伦理取向，分析其对职场伦理困境的直接影响，以及可能存在的交互影响；二是探讨职场伦理困境对组织归属感和职业归属感这两个反映员工重要工作态度变量的影响作用。

本研究选取一线服务人员为调查对象，服务人员属于容易陷入职场伦理困境的典型群体<sup>[1]</sup>，其工作需要兼顾组织、顾客、个人等多方利益相关群体。西方学术界往往关注高管、销售、医护、财务人员的职场伦理问题，本研究调查一线服务人员的职场伦理困境问题，是对现有成果的有益扩展。

## 二、理论基础与研究假设

### (一) 理论基础

职场伦理困境概念有两类代表性定义，一是由美国学者Jameton (1984) 首先提出，指在现有的职场伦理规范已明确界定的情况下，组织成员由于无法履行规范而产生的心理失落与负面情感<sup>[5]</sup>；二是由Bird等 (1989) 提出，指不同伦理标准引发的伦理冲突<sup>[6]</sup>。结合前人学者的观点，本研究认为员工通常面对以下情况时会遭遇职场伦理困境：一是员工面对不同利益相关群体时，拥有受限的资源；二是角色定位与职责认定有所冲突<sup>[7]</sup>；三是员工个人与组织或群体的伦理标准存在重大差异。也就是说，伦理困境通常发生在比较复杂的工作环境中，员工不得不在两种或两种以上相互关联、但又充满矛盾的伦理处境中进行选择，而且无论采取哪种选择，都会出现一方或多方不愿看到的结果<sup>[8]</sup>。Veer等 (2012) 明确指出，伦理困境与普通职场压力有所区别，尽管两者都会造成员工的情感痛楚与身心压力，但伦理困境不同于一般的工作负荷，追根溯源一定与职场中的道德判断、伦理抉择息息相关<sup>[9]</sup>。

学术界关于职场伦理困境对结果变量的影响作用主要从两个角度进行。①根据员工-组织匹配理论，当员工与组织的价值观、需求、目标严重不匹配时，会挫伤员工的内在工作动力，产生对组织和工作的负面情绪与态度<sup>[10]</sup>；而当两者比较一致时，员工会对组织有较高的满意度、归属感与忠诚感<sup>[3, 11]</sup>。赵慧娟等 (2010) 指出，员工通常希望待在价值观一致的组织环境中，因为这样才更可能获得组织认同，实现自我价值，减少矛盾冲突<sup>[12]</sup>。而当员工在组织

内受限，无法践行自己认同的职业伦理规范时，就会产生职场伦理困境和离职意向。②根据资源保护理论，员工总是努力获取和保护自认为有价值的资源，当面临失去资源的风险或者投入的资源无法得到预期回报时，就会出生焦虑不安的失落心理<sup>[13]</sup>。人们对资源损失的失落情绪远远大于获得同等资源的幸福感。Kammeyer-Muller等 (2012) 指出伦理价值观能帮助员工判断是非对错，对工作行为具有重要的引导作用，属于员工看重的资源。如果伦理价值观受到冲击，就会影响员工对组织和工作的认同<sup>[3]</sup>。归根究底，上述两个理论都强调整合思想，认为如果组织与个人对价值观拥有一致认识和共同重视，就会对员工产生内部激励作用。

关于引发职场伦理困境的影响因素，西方学者通常认为，包括组织因素、职业本身特性、员工个人倾向与行为等多方面。由于职场伦理困境是一个相对较新的研究范畴，学术界还未形成一致认同的职场伦理困境影响机制模型。学术界广为认同的两个伦理决策模型给予本研究重要启示：①Rest (1986) 的伦理心理决策模型指出，员工在伦理决策过程中会经历一系列心理活动，包括伦理认知、伦理判断、伦理行为意向等基本过程<sup>[14]</sup>。也就是说，人们对伦理价值观会形成自己的认识和判断，进而影响到他们的心理活动与行为过程。②Treviño (1986) 的个人-环境交互模型指出，环境因素与个人因素并非独立分割，两者在影响个人伦理行为决策的过程中，往往存在交互影响<sup>[15]</sup>。Stead等 (1990) 进一步指出，个人因素、组织因素、外部环境因素之间互相关联，都会对个人的伦理决策造成重要影响<sup>[16]</sup>。这是因为个人的伦理价值观根植于社会环境，并受组织环境影响，人们在相互的接触、沟通、交往中既需要协调和合作、又需要竭力避免矛盾和冲突，因而个人因素、组织因素、外部环境因素不可避免地交织在一起，对员工伦理决策产生影响。基于上述模型，本研究提出职场伦理困境影响机制模型，如图1所示。

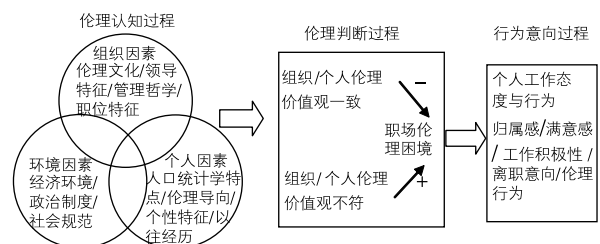


图1 职场伦理困境影响机制

注：参考Rest (1986)<sup>[14]</sup>的伦理心理决策模型图、Treviño (1986)<sup>[15]</sup>和Stead等 (1990)<sup>[16]</sup>的伦理影响因素模型图，笔者绘制。



本模型的基本思想是：在“伦理认知过程”，由于员工与所在组织、所处社会之间千丝万缕、不可割裂的联系，个人、组织与环境等各类因素往往互相渗透、互相影响，会共同影响员工对伦理问题的看法与认知；在“伦理判断过程”，员工会判断组织伦理是否与自己的核心价值观一致，如果发现两者严重冲突、背道而驰时，就特别容易产生职场伦理困境<sup>[14]</sup>；在“伦理行为意向过程”，员工感知到的职场伦理困境会影响具体的行为决策，对他们的工作态度与行为绩效产生不可忽视的影响。概括地讲，员工的职场伦理困境影响路径反映了个人从面对各种情景因素，到意识判断、产生行动的合乎逻辑的心理活动过程，而职场伦理困境形成于伦理判断过程，是认知过程到行为意向过程中的一个中间阶段。

本研究认为，尽管众多西方学者赞成伦理心理决策模型、个人-环境交互模型，并对引发职场伦理困境的原因进行了一些理论论述，但往往仅从组织或个人某个层面进行单方面的研究，同时考虑组织因素与个人因素互动影响的实证研究非常缺乏。任何研究不能忽视个体差异，一些研究已发现个人伦理取向是伦理决策中的关键因素，不同员工对伦理判断和决策往往产生不同的认知与态度。因此，本研究在探讨组织因素对职场伦理困境的影响机制中融入员工个人伦理取向，将更好地诠释组织因素与个人因素可能存在的交互影响。

## (二) 组织伦理氛围与职场伦理困境的关系

在影响员工个人伦理的各种组织因素中，组织氛围是学术界比较重视的一个重要变量<sup>[17]</sup>。组织伦理氛围指组织成员对组织伦理环境形成的一致性认识与感知<sup>[18-19]</sup>。学术界普遍认同，组织伦理氛围向员工传递关于组织道德价值观、期望、要求、回报等方面的信息，影响员工在工作中的伦理判断与决策，进而对他们的工作态度和行为产生重要影响。Victor等（1988）指出，伦理氛围尤其反映了当组织遭遇伦理困境时，组织成员是如何考虑、如何解决伦理冲突和矛盾的<sup>[20]</sup>。社会学习理论和差别接触理论强调组织内部的观察学习与示范效应具有不可忽视的作用，可以用于解释组织伦理氛围的影响作用。上述两种理论指出组织成员在日复一日的工作接触中，会耳濡目染其领导、同事、客户的价值观念与工作方式，因而他们在职场中的伦理行为会受到影响或强化<sup>[3, 21]</sup>。具体而言，员工通过领导倡导、自己亲身体验以及对同事的观察，可以了解组织倡导的伦理标准是什么，哪些行为是符合伦理的，违规行为会受到怎样的处理。因而，组织伦理氛围不

仅通过企业正式发布的职业伦理规范（Ethical Codes of Conduct），而且通过这种潜移默化的形式影响员工在工作场所中的是非判断。

相关的实证研究也表明，组织伦理氛围对员工的工作态度和行为扮演积极影响。例如，Pauly等（2009）对医护人员的研究表明，良好的组织伦理氛围能降低伦理困境的可能性；而在组织伦理氛围低下、监管体系缺乏的工作环境中，员工更可能遭遇严峻的伦理困境<sup>[22]</sup>。刘文彬等（2010）对我国企业的调查发现组织伦理氛围能有效减少员工的反生产工作行为<sup>[23]</sup>；Deconinck（2010）对营销人员进行调研发现，组织伦理氛围能减轻员工的角色冲突与角色模糊，增强员工对组织的归属感<sup>[24]</sup>。

相对于其它工作，服务工作具有独立性强、难以标准化等特点，服务人员的工作很难受到组织规章制度、管理人员的完全约束，因而组织氛围更可能对服务人员的行为产生重要影响<sup>[25]</sup>。服务人员会根据感知到的组织伦理氛围，形成实际工作中对于伦理问题的判断决策与行为方式。处于倡导伦理道德的组织氛围中，员工会更少遭遇伦理冲突与矛盾、避免伦理困境的出现，因而可能面临较低的工作压力、角色冲突与情感耗竭，会对组织价值观与职业价值观产生更高的认同，更愿意留在企业工作、不会轻易转行。与之相反，当员工处于伦理败坏的组织氛围中，员工遭遇职场伦理困境的可能性越大，不仅影响他们对组织的认同，而且会影响他们对整个职业的认同。基于上述理论分析与讨论，本研究提出假设1-2。

H<sub>1</sub>：员工感知的组织伦理氛围对职场伦理困境有负向影响；

H<sub>2</sub>：员工感知的组织伦理氛围对（a）组织归属感和（b）职业归属感有正向影响。

## (三) 职场伦理困境与组织归属感、职业归属感的关系

基于前文所述的员工-组织匹配理论和资源保护理论，当员工遭遇组织与个人伦理价值观不匹配时，极易陷入职场伦理困境，产生负面态度与情绪。Gaudine等（2010）对医护人员的实证研究表明，伦理困境会降低员工对组织的归属感，增加他们的旷工与离职倾向<sup>[4]</sup>。Kammeyer-Muller等（2012）对律师行业的实证研究发现伦理困境容易造成员工的工作倦怠，使他们产生情感耗竭等心理问题<sup>[3]</sup>。

一线服务人员需要及时响应顾客要求，通常有服务时间、服务质量、权限与资源等方面的要求或限制。他们通常既要满足组织的经济利益，又要兼

顾顾客权益、个人利益，因而容易陷入职场伦理困境<sup>[1]</sup>。已有研究比较重视员工的角色冲突、工作-生活冲突、人际关系冲突等对员工态度的影响，从职场伦理冲突的角度探讨其对员工归属感的影响是一个有价值的新途径。基于上述分析，本研究提出职场伦理困境会造成服务人员的工作压力，对他们的工作态度造成消极影响，不仅削弱他们对组织的价值观认同，而且会影响他们对所从事职业的认同，进而提出假设3。

H<sub>3</sub>: 职场伦理困境对 (a) 组织归属感和 (b) 职业归属感有负向影响。

基于上述三个假设，职场伦理困境可能对员工的两类归属感造成负面影响，而组织伦理氛围可能是影响伦理困境的一个重要前因变量。因而，本文提出组织伦理氛围对组织归属感和职业归属感可能存在直接影响，也可能通过职场伦理困境对两类归属感产生间接影响，进而提出假设4。

H<sub>4</sub>: 职场伦理困境中介组织伦理氛围对 (a) 组织归属感和 (b) 职业归属感的影响。

#### (四) 个人伦理取向的调节作用

个人伦理取向指人们对待道德的基本认知与态度，即人们俗称的“道德水准”，通常会对个人伦理决策产生重要影响。本文把个人伦理取向界定为人们在社会生活中判断是非对错的基本价值观，并依据目的论标准，通过判断是否有损他人利益来衡量服务人员的个人伦理取向<sup>[26]</sup>。

根据前文所述的个人-环境交互模型<sup>[15]</sup>，环境因素与个人因素不是独立分割的，两者在影响个人伦理行为决策的过程中，往往存在交互影响。中外学者的实证研究结果表明，个人伦理取向不仅影响员工个人的工作态度与行为倾向<sup>[21]</sup>，而且可能对组织影响机制起到调节作用<sup>[27]</sup>。这是因为人们对待是非对错通常具有不同的伦理判断标准，因而即使面临相同的组织决策，也可能产生截然不同的认知与态度。在本研究仅检索到的两个相关实证研究中，Ambrose等(2008)发现个人伦理认知会调节组织伦理氛围与工作态度的关系，当个人伦理认知与组织伦理氛围相匹配时，员工具有更高的工作满意感和组织归属感、更低的离职意向<sup>[28]</sup>。Marta等(2012)对美国、泰国、土耳其不同文化背景的职业经理人进行调查，发现个人伦理取向调节组织伦理价值观对伦理行为倾向的影响，对于具有现实主义伦理倾向的职业经理人，组织伦理取向的正向影响会更显著<sup>[29]</sup>。

高伦理标准的个体通常自律性强、关心他人、

具有较强责任意识，能在工作中恪尽职守<sup>[21]</sup>。本研究认为，较高伦理水准的员工(即俗称的“道德标兵”)会更认同组织伦理的重要性，易受到良好组织伦理氛围的感染，因而组织伦理氛围会发挥更突出的作用，能更有效地避免伦理冲突或伦理矛盾的两难抉择。也就是说，在这种情况下，组织伦理氛围对职场伦理困境的负向影响更强。与之相反，对于伦理水准较低的员工(即俗称的“道德落后分子”)，组织伦理氛围发挥的积极影响有限，因而对职场伦理困境的抑制作用较弱。本研究提出个人伦理取向能够强化组织伦理氛围的积极影响。基于上述理论与分析，本研究提出假设5。

H<sub>5</sub>: 对于较高个人伦理取向的员工，组织伦理氛围对职场伦理困境的负向影响更强；对于有较低个人伦理取向的员工，组织伦理氛围对职场伦理困境的负向影响较弱。

#### (五) 组织归属感与职业归属感的关系

组织归属感指员工对所在组织的心理依附与认同程度，职业归属感指员工对所从事职业的心理依附与认同程度<sup>[30]</sup>。学术界普遍认为两类归属感分别代表个人与组织、个人与职业之间的心理纽带。国内外学术界对组织归属感的关注由来已久，但对职业归属感的研究还比较少见。Bienkowska(2012)指出，随着组织变革的不确定性加剧、大量使用短期雇佣合同、员工个人需求的变化，当代员工更多表现为忠于自己的职业，却并不一定对自己所在的组织产生归属感，因而职业归属感的重要性应该得到学术界和企业界的广泛重视<sup>[31]</sup>。一些学者认为组织归属感可能对员工的职业归属感产生正向影响<sup>[30,32]</sup>。因为员工日复一日地在组织情境中工作，当员工的组织归属感较高，也就是他们比较认同组织的目标和价值观时，员工更容易产生对所从事职业的认同和肯定。Wallace(1995)对已发表的11篇文献进行元分析，发现组织归属感与职业归属感之间存在显著的正相关关系<sup>[33]</sup>。基于上述分析与探讨，本研究提出假设6。

H<sub>6</sub>: 员工的组织归属感对职业归属感有正向影响。

在上述理论基础与研究假设基础上，本文提出概念框架如图2所示。

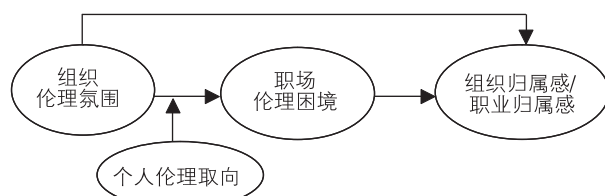


图2 本文概念框架



### 三、研究方法

#### (一) 调研对象与程序

本研究的两次调研均委托所在福建省厦门市政府的劳动人事培训机构，在对多家服务企业进行技能培训的现场收集数据。第一次调研用于问卷测试与修订，第二次调研为正式调研，用于本研究的假设检验。研究者现场解释研究目的，回答调查对象的问题，每份问卷首页附有目的、填写说明和匿名条款。

#### 1. 问卷测试阶段

样本为旅行社的基层员工，发放问卷310份，删除存在缺失值和未认真答题的样本之后，本研究回收275份有效问卷，其中男性61人，女性214人，平均年龄为26.59岁，平均工龄为3.83年；24.23%为初中/职高或初中以下教育，19.70%为高中教育，47.20%为大专教育，8.87%接受本科或本科以上教育。

#### 2. 正式调研阶段

样本为酒店、旅行社、餐饮企业的一线服务人员，发放问卷483份，回收有效问卷406份，其中男性161人，女性245人，平均年龄为27.18岁，平均工龄为3.91年；26.85%为初中/职高或初中以下教育，46.31%为高中教育，20.20%为大专教育，6.64%接受本科或本科以上教育。

#### (二) 职场伦理困境量表的开发

由于国际上并没有成熟的职场伦理困境量表适用于本研究，因而本研究参照Hikin的建议在量表开发阶段采取以下步骤：①采用关键事件法收集，对参加酒店管理在职培训班的29名学员进行调查，在明确定义的前提下，请他们列举服务人员在工作中遭遇职场伦理困境的具体事例，共得到67个关键事例，进行归纳总结后得到6个题项<sup>[34]</sup>；②参考Kammeyer-Mueller等(2012)对职场伦理困境的界定以及对白领人员的调查，获取2个题项，合并为8个题项的原始量表<sup>[3]</sup>；③对4位组织管理与服务管理学者、实践领域专家进行专家访谈，对量表的科学性和适合性进行评判，删除两个语义表达有所重叠的题项后，获得6个题项组成的初始量表；④利用初试样本进行项目分析，删除职场伦理困境量表一个项目总分相关系数未达到0.4标准的题项，然后对该量表剩余5个题项进行探索性因子分析检验(如表1所示)，结果表明该分析提炼特征根大于1的公共因子一个，解释总体方差61.780%，5个题项在该因子上的载荷全部大于0.7，该变量的内部一致性系数(Cronbach  $\alpha$ )为0.805。上述结果表明，职场伦理困境是一个单维概念，具有良好的信度和效

度。所形成的职场伦理困境量表用于正式调研阶段的数据分析。

表1 职场伦理困境的探索性因素分析结果 (n=275)

题 目	因子载荷
1.在工作中，我经常陷入道德与经济利益的两难境地	0.733
2.为了兼顾企业、顾客和自己的利益，我经常感到非常矛盾	0.697
3.对于工作中可能有损顾客利益的行为，我经常有强烈的负疚感	0.754
4.我有时迫不得已违反职业道德规范	0.802
5.当我违反职业道德规范时，我会感到非常失落	0.769
总体方差解释力(%)	61.780
内部一致性系数	0.805

#### (三) 其他变量的计量方式

除职场伦理困境量表之外，其他变量选取国外权威学术期刊中经过检验的成熟量表，采用回译方法翻译国外量表，尽量减少语言和文化差异造成的理解和翻译偏差。同时，本研究亦通过专家访谈进行内容效度的检验，以及通过问卷测试对量表进行检验，形成正式调研的问卷。本研究所有潜变量均采用李科特(Likert-type scale)七点问卷进行计量，数字“1”代表完全不同意，数字“7”代表完全同意。

组织伦理氛围量表参照Schwepker(2001)<sup>[35]</sup>以及Baker等(2006)<sup>[36]</sup>的研究，包括“本组织倡导全体员工履行组织伦理规范”等5个计量项目。本文目的并非探讨多维度的组织伦理氛围<sup>[37]</sup>对结果变量的影响，故参照Schwepker(2001)的建议采用单维角度计量员工感知的组织伦理氛围<sup>[35]</sup>。

个人伦理取向量表参照Rallapalli(1998)<sup>[26]</sup>的量表，依据伦理评判目的论(Teleology)<sup>[37]</sup>，以个体行为是否有损他人利益为标准，请调查对象对自己的伦理水平进行评价，包括“在做出重要决策之前，应考虑自己的行为是否会损坏他人利益”等6个计量项目<sup>[26]</sup>。

组织归属感量表参照Flynn等(2012)，测量员工对组织的情感性归属感，包括“我的价值观与企业的价值观非常一致”等5个计量项目<sup>[38]</sup>。

职业归属感量表参照McAulay(2006)对情感性职业归属感的研究，共计5个计量项目，例如“我的价值观与本职业的价值观非常一致”等<sup>[39]</sup>。

此外，参照前人研究，本文把员工的性别、年龄、工龄、教育程度等人口统计变量作为控制变量。

### 四、数据分析

#### (一) 验证性因子分析

本研究采用验证性因子分析的极大似然估计程

序,对包括五个潜变量(组织伦理氛围、个人伦理取向、职场伦理困境、组织归属感、职业归属感)的模型进行验证性因子分析。结果表明该模型与数据的拟合程度较高: $\chi^2/df=2.004$  ( $\chi^2=617.095$ ,  $df=308$ ),  $GFI=0.901$ ,  $IFI=0.932$ ,  $CFI=0.932$ ,  $RMR=0.088$  和  $RMSEA=0.050$ 。各计量概念上的因子负荷值高于0.6的建议值,且在0.001水平上高度显著,表明数据有较高的汇聚有效性。此外,上述五个潜变量的平均提取方差(Average Variance Extracted)分别为0.831、0.758、0.652、0.843、0.564,均大于0.5的标准,而且大于该概念与其他概念的共同方差,表明数据具有鉴别有效性。

此外,为了评估数据同源误差,本研究通过探

索性因子分析进行Harman's单因子检验<sup>[40]</sup>。输入上述五个潜变量的所有题项后,探索性因子分析共得到五个特征值大于1的公因子,共解释69.39%的总体方差,而第一个因子仅解释22.09%的方差,表明本研究不存在严重的数据同源误差。

(二) 描述性统计与相关分析

表2展示各个变量的描述性统计、相关系数和可靠性检验。本文中各变量的内部一致性系数均大于0.7的标准,表明各个计量尺度具有内部一致性。本研究中五个潜变量均在 $p<0.01$ 的水平显著相关,相关关系分析结果与本文假设的方向相符。职场伦理困境的均值为5.162,说明调研对象确实在工作中遭遇一定程度的伦理冲突与伦理矛盾。

表2 各变量的描述性统计、相关系数、可靠性 (n=406)

变量	均值	标准差	组织伦理氛围	个人伦理取向	职场伦理困境	组织归属感	职业归属感
组织伦理氛围	5.239	1.012	(0.869)				
个人伦理取向	6.600	0.912	0.225**	(0.832)			
职场伦理困境	5.162	0.755	-0.190**	-0.167*	(0.774)		
组织归属感	5.572	0.672	0.493**	0.259**	-0.278**	(0.919)	
职业归属感	5.456	1.159	0.393**	0.272**	-0.213**	0.352**	(0.762)

注:括号内数据为Cronbach's  $\alpha$ 系数, \*\* $p<0.01$ , \* $p<0.05$ ,下同。

(三) 因果关系与中介关系检验

结构方程模型的分析结果如下: $\chi^2/df=2.046$  ( $\chi^2=407.109$ ,  $df=199$ ),  $GFI=0.919$ ,  $IFI=0.948$ ,  $CFI=0.948$ ,  $RMR=0.082$  和  $RMSEA=0.051$ ,表明数据与模型的拟合程度较好。如图3所示,组织伦理氛围对职场伦理困境有显著的负向影响( $\beta=-0.217$ ,  $p=0.01$ ),对组织归属感和职业归属感分别有显著的正向影响( $\beta=0.118$ ,  $p=0.05$ ;  $\beta=0.416$ ,  $p=0.01$ ),因而 $H_1$ 和 $H_{2a}$ 、 $H_{2b}$ 得到数据支持。职场伦理困境对组织归属感和职业归属感分别有显著的负向影响( $\beta=-0.272$ ,  $p=0.01$ ;  $\beta=-0.101$ ,  $p=0.05$ ),支持假设 $H_{3a}$ 和 $H_{3b}$ 。组织归属感对职业归属感有显著的正向影响( $\beta=0.329$ ,  $p=0.01$ ),支持假设 $H_6$ 。

参照Mackinnon等(2002)的建议,结构方程模型分解的总体效应、直接效应、间接效应的标准化系数用于推断中介效应<sup>[41]</sup>。如表3所示,数据结果表明,组织伦理氛围对组织归属感和职业归属感的直接效应分别是0.118 ( $p=0.05$ )和0.416 ( $p=0.01$ ),通过职场伦理困境对两类归属感的间接效应分别是0.059 ( $p=0.01$ )和0.022 ( $p=0.01$ )。由此可见,职场伦理困境部分中介组织伦理氛围与组织归属感、职业归属感之间的关系,支持中介关系假设 $H_{4a}$ 和 $H_{4b}$ 。

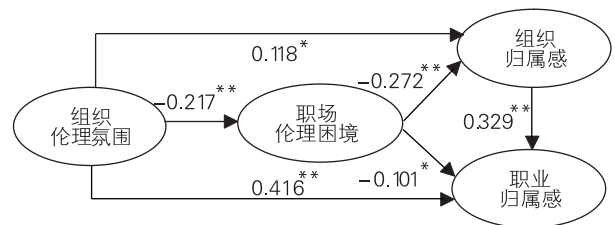


图3 因果关系的结构方程模型分析结果

表3 组织伦理氛围对归属感的影响效应

变量	总体效应	直接效应	间接效应
组织归属感	0.177	0.118	0.059
职业归属感	0.438	0.416	0.022

(四) 调节关系检验

本研究通过分层回归分析检验调节效应,自变量与调节变量均进行标准化处理<sup>[42]</sup>。在以职场伦理困境为因变量进行回归分析时:层次1,输入控制变量,包括员工的性别、年龄、工龄、教育水平;层次2,输入组织伦理氛围与个人伦理取向两个变量,检验主效应;层次3,输入构造的交互项“组织伦理氛围×个人伦理取向”。如表4所示,在控制前两个层次的控制变量和主效应影响之后,层次3中组织伦理氛围和个人伦理取向的交互作用显著,即构造的交互项“组织伦理氛围×个人伦理取向”对职场伦理困境有显著的负向影响( $\beta=-0.103$ ,  $p=0.05$ ),研究结果支持调节关系假设 $H_5$ 。

表4 个人伦理取向调节效应的回归分析结果

自变量	层次1			层次2			层次3		
	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t
性别	0.079	0.082	1.552	0.055	0.057	1.096	0.061	0.063	1.206
年龄	-0.011	-0.012	-0.209	-0.015	-0.016	-0.286	-0.020	-0.021	-0.381
工龄	-0.096	-0.098	-1.733	-0.072	-0.074	-1.336	-0.063	-0.064	-1.150
教育水平	-0.002	-0.002	-0.037	-0.032	-0.033	-0.637	-0.025	-0.026	-0.490
组织伦理氛围				-0.182**	-0.182**	-3.403	-0.197**	-0.204**	-3.736
个人伦理取向				-0.085	-0.088	-1.636	-0.110*	-0.114*	-2.051
组织伦理氛围 × 个人伦理取向							-0.062*	-0.103*	-1.990
$R^2$	0.100			0.281			0.302		
$\Delta R^2$	0.100			0.181			0.021		
F	2.521			6.004			6.432		

注: B为回归系数,  $\beta$ 为标准化的回归系数。

为进一步判断调节效应,本研究参照 Dawson 等(2006)的建议,进行简单斜率分析<sup>[43]</sup>。自变量“组织伦理氛围”与调节变量“个人伦理取向”均按照 $\pm 1$ 倍标准误差的方式划分为高低两类。研究结果如图4所示,在组织伦理氛围对职场伦理困境的影响中,个人伦理取向起到调节作用。对于高伦理取向的员工(道德标兵型),组织伦理氛围对职场伦理困境的负向影响更为显著( $\beta = -0.194, t = -3.604, p = 0.00$ );对于低伦理取向的员工(道德落后分子),组织伦理氛围对职场伦理困境的负向影响较弱( $\beta = -0.103, t = -2.220, p = 0.05$ )。故  $H_3$  得到进一步支持。同时,研究还发现,当组织与个人都具有较高的伦理标准时(即高组织伦理氛围+高个人伦理取向),员工遭遇的职场伦理困境最低。

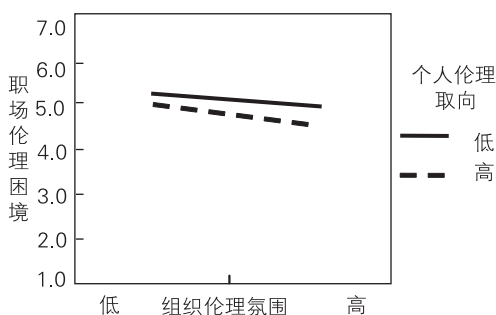


图4 个人伦理取向调节效应的简单斜率分析

### 五、讨论

首先,本研究发现,职场伦理困境的负面影响不容忽视,服务人员确实在工作中容易遭遇“人在职场、身不由己”难题。学术界以往研究通常探讨职场伦理困境与组织归属感的关系,较少涉及职业归属感。本研究结果表明,职场伦理困境不仅影响员工是否愿意继续留在企业工作,而且影响他们今后是否愿意继续从事该职业。此外,本研究发现组织归属感会影响员工的职业归属感,支持学术界对

两类归属感之间正向关联的现有研究成果<sup>[30,32-33]</sup>。

其次,组织伦理氛围是抑制服务人员产生职场伦理困境的重要因素之一,支持西方学术界在其他行业得到的研究结果<sup>[22,24]</sup>。即使是最基层的服务人员,他们也能清晰地感知到是否身处道德型组织,良好的组织伦理氛围相当于为员工创造一个道德导向、诚信、关爱、人际公平的工作环境,能够减少员工在工作中遭遇的伦理冲突与矛盾。当员工较少遭遇职场伦理困境,就可能面临较低的工作压力、角色冲突与情感耗竭,能够增强他们对职业与组织的情感认同与心理投入,今后更愿意从事该职业或继续留在企业工作。

再次,调节作用揭示了组织与个人在伦理价值观上“志同道合”、“同心同德”的重要性。对于伦理水准较高的员工,组织伦理氛围对职场伦理困境的抑制作用更为显著。也就是说,组织与个人伦理价值观匹配时,“强强联合”发挥作用,道德操守高的员工更认同“道德型”组织,更可能受到良好组织伦理氛围的感染,因而组织伦理氛围的积极影响得到强化。本研究发现与组织伦理氛围不同,个人伦理对职场伦理困境并非直接影响,但会调节组织伦理氛围对职场伦理困境的影响。现有关于组织因素与个人因素在伦理决策过程中交互影响的实证研究非常有限,本结果支持 Ambrose 等(2008)<sup>[28]</sup>的研究,当个人与组织相匹配、均符合高伦理标准时,员工更少遭遇职场伦理困境的风险。

总体而言,本研究结果充分支持个人-环境交互模型、员工-组织匹配理论,即个人因素与组织因素在伦理决策过程中不是独立分割的,而是具有互动作用。当组织和员工均遵守伦理规范,这种相互匹配就会发挥协同效应,一起对员工的工作态度与情绪产生更为积极的影响。



## 六、结论、贡献与研究展望

### (一) 研究结论

本研究从组织环境与个人的匹配、互动等理论视角出发,利用服务行业的681份员工数据,探讨组织伦理氛围与个人伦理取向对职场伦理困境、归属感的影响。研究表明,职场伦理困境对组织归属感和职业归属感有显著的负向影响,并会部分中介组织伦理氛围对两类归属感的影响。此外,个人伦理取向调节组织伦理氛围对职场伦理困境的影响,即对于高伦理标准的个人,组织伦理氛围能发挥“强强联合”的作用,更好地抑制职场伦理困境的产生。员工的组织归属感对职业归属感也有显著的正向影响。

### (二) 研究意义

本研究的理论贡献在于:一是职场伦理困境在我国学术界还是一个比较新的研究领域,本研究对职场伦理困境进行理论探讨与实证检验,发现职场伦理困境在我国企业特别是服务企业同样比较严重,是一个跨文化性、普适性的问题;二是结合西方学者的号召<sup>[1,3]</sup>,本研究对职场伦理困境与前因变量、结果变量的影响关系进行了实证研究,发现组织伦理氛围对职场伦理困境的抑制作用,以及职场伦理困境对组织和职业归属感的负面影响,该结果为学术界从伦理角度探讨如何增强员工积极态度、留住员工提供一个新的思路。三是学术界探讨组织因素与个人因素交互影响的研究非常少见,本研究发现在抑制职业伦理困境的过程中,组织与个人的伦理建设的作用途径不同,存在交互作用,两者均不可缺少、不能忽视。

本研究对管理实践具有重要启示。一是职场伦理困境问题应该得到企业的足够重视,减少员工的职场伦理困境,是增强员工对组织和职业认同的重要举措。二是企业应倡导符合伦理规范的组织氛围,这是提升组织凝聚力、减少员工职场伦理困境的可行途径。为此,企业可以通过建立正式的员工职业守则、坚持不懈的伦理宣传倡导以及高管人员以身作则等方式<sup>[28]</sup>,帮助员工将组织伦理准则转化为自身的价值观与行为规范。三是企业应重视员工的道德品质,改变在招聘、选拔、晋升过程中重视技能、经验与业绩,但忽视道德人品的做法。管理人员需要选拔认同企业伦理价值观、有较高道德与职业操守的员工,这也是获得高度忠诚员工的前提。

### (三) 研究局限与未来展望

首先,本研究在同时间点收集数据,而且所有计量项目均采用员工自评的方式,学术界今后应通

过长期追踪研究或实验设计,更好地推断员工职业伦理困境与其他变量的因果关系。其次,本文采用方便样本对服务人员进行问卷调查,今后学术界应对更多行业和职业类型的伦理困境问题进行研究。最后,本文对组织伦理氛围采用单维度的计量方式,而且是从个人感知角度计量的,后续研究应通过多层次数据分析法,深入探讨多维度的组织伦理氛围与个体层次变量的关系。

### 参考文献:

- [1] DeTienne K B, Agle B R, Phillips J C. The Impact of Moral Stress Compared to Other Stressors on Employee Fatigue, Job Satisfaction, and Turnover: An Empirical Investigation [J]. *Journal of Business Ethics*, 2012, 110(3): 377-391.
- [2] Segal L, Lehrer M. The Conflict of Ethos and Ethics: A Sociological Theory of Business People's Ethical Values [J]. *Journal of Business Ethics*, 2013, 114(3): 513-528.
- [3] Kammeyer-Mueller J D, Simon L S, Rich B L. The Psychic Cost of Doing Wrong: Ethical Conflict, Divestiture Socialization, and Emotional Exhaustion [J]. *Journal of Management*, 2012, 38(3): 784-808.
- [4] Gaudine A, Thorne L. Erratum to: The Association between Ethical Conflict and Adverse Outcomes [J]. *Journal of Business Ethics*, 2010, 92(2): 269-276.
- [5] Jameton A. *Nursing Practice: The Ethical Issues* [M]. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1984: 1-331.
- [6] Bird F B, Waters J A. The Moral Muteness of Managers [J]. *California Management Review*, 1989, 32(1): 73-88.
- [7] Reynolds S J, Owens B P, Rubenstein A L. Moral Stress: Considering the Nature and Effects of Managerial Moral Uncertainty [J]. *Journal of Business Ethics*, 2012, 106(4): 491-502.
- [8] Gunz H, Gunz S. Hired Professional to Hired Gun: An Identity Theory Approach to Understanding the Ethical Behavior of Professionals in Non-professional Organizations [J]. *Human Relations*, 2007, 60(6): 851-887.
- [9] Veer A J, Francke A L, Struijs A, et al. Determinants of Moral Distress in Daily Nursing Practice: A Cross Sectional Correlational Questionnaire Survey [J]. *International Journal of Nursing Studies*, 2012, 50(1): 100-108.
- [10] 王忠, 张琳. 个人—组织匹配、工作满意度与员工离职意向关系的实证研究 [J]. *管理学报*, 2010, 7(3): 379-385.
- [11] Shafer W E. Ethical Climate, Organizational-professional Conflict and Organizational Commitment: A Study of Chinese Auditors [J]. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 2009, 22(7): 1087-1110.
- [12] 赵慧娟, 龙立荣. 价值观匹配、能力匹配对中部地区员工离职倾向的影响 [J]. *科学学与科学技术管理*, 2010, 31(12): 170-177.
- [13] 江红艳, 孙配贞, 何浏. 工作资源对企业研发人员工作投入影响的实证研究——心理资本的中介作用 [J]. *科技进步与对策*, 2012, 29(6): 137-141.
- [14] Rest J R. *Moral Development: Advances in Research and Theory* [M]. New York: Praeger, 1986.
- [15] Trevino L K. *Ethical Decision Making in Organizations: A*



- Person-situation Interactionist Model[J]. *Academy of Management Review*, 1986, 11(3): 601-617.
- [16] Stead W D, Worrell D J, Stead J G. An Integrative Model for Understanding and Managing Ethical Behavior in Business Organizations[J]. *Journal of Business Ethics*, 1990, 9(3): 233-242.
- [17] Kuenzi M, Schminke M. Assembling Fragments into a Lens: A Review, Critique, and Proposed Research Agenda for the Organizational Work Climate Literature[J]. *Journal of Management*, 2009, 35(3): 634-717.
- [18] 杨继平, 李波. 西方学者对组织伦理氛围结构的研究[J]. *心理科学*, 2008, 31(1): 173-176.
- [19] 王雁飞, 朱瑜. 组织伦理气氛的理论与研究[J]. *心理科学进展*, 2006, 14(2): 300-308.
- [20] Victor B, Cullen J B. The Organizational Bases of Ethical Work Climates [J]. *Administrative Science Quarterly*, 1988, 33(1): 101-125.
- [21] Jiang D Y, Lin Y C, Lin L C. Business Moral Values of Supervisors and Subordinates and their Effect on Employee Effectiveness [J]. *Journal of Business Ethics*, 2011, 100(2): 239-252.
- [22] Pauly B, Varcoe C, Storch J, et al. Registered Nurses' Perceptions of Moral Distress and Ethical Climate [J]. *Nursing Ethics*, 2009, 16(5): 561-573.
- [23] 刘文彬, 井润田. 组织文化影响员工反生产行为的实证研究——基于组织伦理气氛的视角[J]. *中国软科学*, 2010, 22(9): 118-129.
- [24] DeConinck J B. The Influence of Ethical Climate on Marketing Employees' Job Attitudes and Behaviors [J]. *Journal of Business Research*, 2010, 63(4): 384-391.
- [25] Weeks W A, Loe T W, Chonko L B, et al. The Effect of Perceived Ethical Climate on the Search for Sales Force Excellence [J]. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 2004, 24(3): 199-214.
- [26] Rallapalli K C, Vitell S J, Barnes J H. The Influence of Norms on Ethical Judgments and Intentions: An Empirical Study of Marketing Professionals [J]. *Journal of Business Research*, 1998, 43(3): 157-168.
- [27] 周明建, 侍水生. 领导—成员交换差异与团队关系冲突: 道德型领导力的调节作用 [J]. *南开管理评论*, 2013, 16(2): 26-35.
- [28] Ambrose M L, Arnaud A, Schminke M. Individual Moral Development and Ethical Climate: The Influence of Person-organization Fit on Job Attitudes [J]. *Journal of Business Ethics*, 2008, 77(3): 323-333.
- [29] Marta J, Singhapakdi A, Lee D J, et al. The Effects of Corporate Ethical Values and Personal Moral Philosophies on Ethical Intentions in Selling Situations: Evidence from Turkish, Thai, and American Businesspeople [J]. *Journal of Business Ethics*, 2012, 106(2): 229-241.
- [30] Seruyal F M, Hinojosa J. Professional and Organizational Commitment in Pediatric Occupational Therapists: The Influence of Practice Setting [J]. *Occupational Therapy International*, 2010, 17(3): 125-134.
- [31] Bienkowska J. Organizational and Professional Commitment: The Comparative Study [J]. *Problems of Management in the 21st century*, 2012, 4, 21-29.
- [32] Johnson M D, Morgeson F P, Ilgen D R, et al. Multiple Professional Identities: Examining Differences in Identification across Work-related Targets [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2006, 91(2): 498-506.
- [33] Wallace J E. Organizational and Professional Commitment in Professional and Nonprofessional Commitment Organizations [J]. *Administrative Science Quarterly*, 1995, 40(2): 228-255.
- [34] Hinkin T R. A Brief Tutorial on the Development of Measures for Use in Survey Questionnaires [J]. *Organizational Research Methods*, 1998, 1(1): 104-121.
- [35] Schwepker Jr C H. Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in the Salesforce [J]. *Journal of Business Research*, 2001, 54(1): 39-52.
- [36] Baker T L, Hunt T G, Andrews M C. Promoting Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behaviors: The Influence of Corporate Ethical Values [J]. *Journal of Business Research*, 2006, 59(7): 849-857.
- [37] Elçi M, Alpkan L. The Impact of Perceived Organizational Ethical Climate on Work Satisfaction [J]. *Journal of Business Ethics*, 2009, 84(3): 297-311.
- [38] Flynn F J, Schaumberg R L. When Feeling Bad Leads to Feeling Good: Guilt-proneness and Affective Organizational Commitment [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2012, 97(1): 124-133.
- [39] McAulay B J, Zeitz G, Blau G. Testing a "Push - pull" Theory of Work Commitment among Organizational Professionals [J]. *The Social Science Journal*, 2006, 43(4): 571-596.
- [40] 刘军. 管理研究方法: 原理与应用 [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2008: 191-212.
- [41] MacKinnon D P, Lockwood C M, Hoffman J M, et al. A Comparison of Methods to Test Mediation and Other Intervening Variable Effects [J]. *Psychological Methods*, 2002, 7(1): 83-104.
- [42] 温忠麟, 侯杰泰, 张雷. 调节效应与中介效应的比较和应用 [J]. *心理学报*, 2005, 37(2): 268-274.
- [43] Dawson J F, Richter A W. Probing Three-way interactions in Moderated Multiple Regression: Development and Application of a Slope Difference Test [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2006, 91(4): 917-926.

[责任编辑: 张 兵]