doi:10.3969/j.issn.1672-626x.2023.01.006

职场负面八卦对酒店员工越轨创新的影响：信任氛围与自我决定感的链式中介模型

贾彩霞，戎　阳
（贵州师范大学 国际旅游文化学院，贵阳 550025）

摘　要：本文以361名酒店从业人员为研究对象，以自我决定理论为基础，以信任氛围和自我决定感为中介，探索了职场负面八卦对员工越轨创新的作用机制。对问卷调查获得的数据进行分析发现：职场负面八卦对酒店员工越轨创新产生显著的负向影响；信任氛围和自我决定感在职场负面八卦与越轨创新间分别发挥部分中介效应；信任氛围和自我决定感在职场负面八卦与越轨创新间具有链式中介作用。

关键词：职场负面八卦；越轨创新；信任氛围；自我决定感
中图分类号：F590.652　　**文献标志码：**A　　**文章编号：**1672-626X（2023）01-0065-10

一、引言

在员工流动率持高不下的情形下，很多酒店员工经短暂培训便匆忙上岗[1]，以致产生服务标准不规范、服务质量低下、酒店缺乏竞争力等诸多负面影响。在劳动力紧缺的酒店行业，短时间的培训无法使员工完全掌握服务技巧，员工在服务过程中必然需要具备解决突发问题的能力和工作灵活性与创造力，不可避免地会提供未经领导许可的有益组织的活动，即“越轨创新”。据统计，超过80%的企业内部存在越轨创新行为[2]，越轨创新已成为提升酒店员工服务绩效、为组织创造收益的重要途径。然而，越轨创新是员工私下主动实施的意在为组织创造收益和价值的系列创新活动[3]，并未得到酒店管理者的支持，具有双刃剑作用[4]。因而，在服务过程中，如何管控员工的越轨创新行为，对酒店提高顾客体验质量，增加服务创新绩效尤为重要。

员工越轨创新研究是人力资源管理和酒店服务管理领域共同的研究热点之一，但国内对于越轨创新的研究尚处于起步阶段。从作用来看，现有对越轨创新影响因素的研究主要分为激活和抑制两大类，其中关于激活因素的研究较多，对抑制因素的关注相对不足。从层次上看，主要分为员工、领导、客户和组织四个层面，员工层面包括个体的人格特质[5]、主体认知（如权力感[6]、证明目标导向[7]、资质过剩感[8]）、工作自主性[9]等；领导层面主要体现在领导风格（如包容型领导[10]、差序式领导[11]、教练型领导[12]、变革式领导[13]等）上；客户层面主要是客户创新期望[14]；组织层面包括心理契约[15]、组织氛围[16]、绩效考核[17]、职场负面事件[18]等。

收稿日期：2022-09-20
基金项目：贵州省教育规划课题（2021B215）
作者简介：贾彩霞（1996- ），女，山东烟台人，贵州师范大学国际旅游文化学院硕士研究生，研究方向为旅游职业教育；通讯作者戎阳（1982- ），女，贵州贵阳人，贵州师范大学国际旅游文化学院副教授，管理学博士，研究方向为旅游投融资管理。

虽然现有研究对越轨创新进行了积极探索，但还存在一些不足：第一，现有研究主体主要集中在知识型员工，未能有效地关注酒店等劳动密集型的服务行业。与其他行业相比，酒店行业中员工与顾客交流耗费的时间精力远高于与同事沟通耗费的时间与精力[19]。酒店服务具有情境性和多变性，受时间、距离和工作性质等限制，员工欲妥善解决问题、提供个性化服务往往离不开越轨创新等未经许可的创新性活动，这也是保证服务质量、提高创新绩效的有效前提之一。第二，学术界虽已有对职场负面八卦的研究，但对越轨创新的影响机制研究有限，目前仅查询到一篇关于科技企业研究的相关文献[3]。已有研究表明，职场负面八卦对八卦目标者和组织均造成一定的负面影响，当员工感知到负面八卦时，会感知负面的舆论氛围，采取沉默、减少工作互动等消极策略[20]，进而影响与同事和顾客的交流，降低服务质量和组织绩效。因而，本研究以酒店从业人员为对象，探索职场负面八卦对越轨创新的影响机制。

自我决定理论指出，个体具有自我决定的倾向来引导自我发展与行为，这一积极倾向顺利发展与否受到外部环境的影响[21]。该理论认为员工拥有的自主、胜任和关系三种基本心理需求得到满足，对其心理成长、最佳工作状态和幸福感具有重要作用[22]，能够提升员工的主动性动机[4]，使其产生积极的工作行为[23]、更高水平的绩效[24]等，反之则会产生一定的负面影响[25]。职场负面八卦被视为负面的职场舆论[1]，当个体在职场中感知到负面八卦，关系需求得不到满足，就会影响其自我决定倾向，进而影响员工的主动创新行为。此外，职场负面八卦形成的负面舆论环境会使八卦目标者变得敏感，增加对同事的怀疑、猜忌甚至敌意[26]，进而降低对组织内部整体环境的综合信任评价，即“信任氛围”，且已有研究证明信任氛围能够有效预测员工的建设性越轨行为[27]。此外，职场负面八卦的传播会降低八卦目标者的声誉和公众形象，促使八卦目标者产生对他人的敌意和工作环境糟糕的感知[1]，导致八卦目标者对工作场所的综合信任评价下降[28]。综上所述，本研究以自我决定理论为基础，尝试构建职场负面八卦通过自我决定感和信任氛围作用于酒店员工越轨创新的链式中介模型（如图1），以期通过该作用机制的动态变化过程，为酒店合理把控职场负面八卦和员工越轨创新提供理论指导。

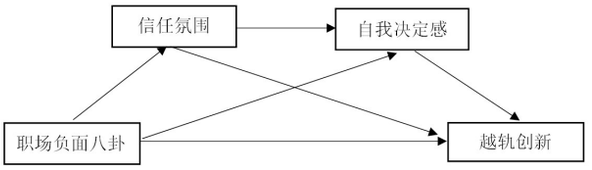


图1 研究模型

二、理论基础与研究假设

（一）职场负面八卦与越轨创新

越轨创新是个体自行采取自发活动，旨在秘密进行创新的过程[29]，具有隐蔽性、自主性和基层性的特点[30]。学者们对该定义进行了完善，认为越轨创新实为组织利益[31]，越轨仅为一种创新方式[32]，是员工遇到障碍时产生的非常规创新行为[33]。越轨创新是通过个人经验和思维模式自主形成的创新行为，难以进行模仿与复制，例如在酒店餐厅包房员工服务过程中遇到困难，受时间和距离以及工作人员数量的限制，难以求助所产生的难以言明的创新服务行为，该类行为与员工密不可分，对他们成功提供顾客服务具有重要影响。

职场负面八卦是员工在工作场所中感知到的其他同事背后恶意传播的负面消息和评价[34]，其会对员工的声誉、尊严产生一定程度的损害，从而影响员工的工作态度和行为。自我决定理论强调外部环境对个体需求的满足程度影响其内在动机的主观意愿，根据自我决定理论，负面八卦能够使员工感受到同事的负面信息传播和敌意，导致员工的关系需求得不到满足，进而降低主动服务行为[35]和服务绩效[36]。而越轨创新具

有自发性的特征，当组织情境因素不支持员工需求的满足，就会降低员工的主动性行为，转而选择从事不利于自身或他人发展的活动。由此提出以下假设：

假设1：职场负面八卦对酒店员工越轨创新行为具有负向影响作用。

（二）自我决定感的中介作用

员工个体拥有的自主、胜任和关系三种基本心理需求，是决定个体内在动机的根源[37]，个体基于这三种需求的满足程度形成自我决定感[38]，当所处的工作环境、舆论氛围能够支持这三种需求的满足时，个体就会产生较强的自我决定感，感知到更高的自主、信任和被重视感，从而提升工作创造性[39]。被视为“职场冷暴力”的职场负面八卦会对八卦目标者造成负面的舆论氛围和工作环境，当酒店员工感知到负面八卦的威胁和同事的敌意，便会产生人际排斥并降低人际关系的和谐程度，这意味着负面组织情景和舆论氛围使员工的关系需求得不到满足，降低员工的自主动机[40]，而越轨创新强调个体的自发性，因而自我决定倾向的降低必然减少员工的自主性和主动创新行为。

越轨创新是多元创新背景下增强企业核心竞争力的重要途径，除了自主性，还具有有益性和隐蔽性的特点，是在个体的创新需求无法获得组织支持的情况下追求组织利益的创新行为[41]，当负面组织情景影响关系需求的满足时，就会激发个体的自我决定感，选择从事不利于自身或者他人发展的活动，降低创新行为的动机[42]，进而降低员工的越轨创新行为。故提出以下假设：

假设2：自我决定感在职场负面八卦与越轨创新之间发挥中介作用。

（三）信任氛围的中介作用

信任氛围的概念最早由Costigan和Berman于1998年提出，着重强调员工对组织环境的客观认知[43]，反映了组织成员对组织内部整体环境的综合信任评价[44]。信任氛围分为对同事、直接领导和高层管理者的信任三个维度[45]，个体对信任氛围的感知对其心理和行为均有显著影响[46]。职场负面八卦作为一种间接的职场攻击形式[47]，容易促成负面舆论氛围的形成，给员工的名誉和工作带来负面影响，使员工产生防备心理、增加对同事的怀疑和敌意，故本研究认为酒店员工在感知到负面八卦时，由此感知的组织氛围恶化能够降低其对组织的信任氛围。已有研究证明信任氛围对技术、组织和管理创新均具有正向预测作用，良好的信任氛围能开发出适应顾客需求变化的创新产品与服务[48]，有效地预测员工的建设性越轨行为[27]。酒店员工越轨创新行为旨在满足顾客个性化的需求、增加酒店的收益，与信任氛围的结果变量相符，因此，本研究认为职场负面八卦能够通过信任氛围对酒店员工的越轨创新行为进行预测，故提出以下假设：

假设3：信任氛围在职场负面八卦与越轨创新之间发挥中介作用。

（四）信任氛围和自我决定感的链式中介作用

本研究认为在酒店组织情境中，信任氛围能够正向预测个体的自我决定感。职场负面八卦促使不利职场环境的形成，增加八卦目标者对同事的怀疑和猜忌，甚至产生敌意和厌恶心理，降低员工对职场的综合信任评价。在信任氛围降低的情形下，员工为减少工作中的不确定性会加强自我防卫[49]，在人际交往中回避他人[50]，降低与他人的人际关系质量[51]，导致八卦目标者与其他同事的人际关系产生隔阂或者破裂。根据自我决定理论，关系需求得不到满足，就会抑制员工的自我决定感。该理论认为八卦目标者会根据对外部环境的认知来决定降低或停止实施自主创新行为，以确保自身在职场中的优势，减少他人的负面评价和敌意。在面临诸多不确定性的时候，员工为避免负面舆论给自身带来负面影响，会尽量减少私自进行的创新行为，即越轨创新。因此本研究认为职场负面八卦能够通过降低信任氛围来降低自我决定感，进而抑制员工的越轨创新行为，故提出以下假设：

假设4：信任氛围自我决定感和在职场负面八卦与越轨创新之间发挥链式中介作用。

三、研究方法

（一）研究样本

研究数据来自山东、辽宁、贵州、广西、上海、陕西、浙江、海南、重庆、四川等多个地区，针对的是酒店的从业人员。通过线上渠道发放问卷，剔除无效样本，最终得到361份有效问卷。其中男性占41.83%，女性占58.17%；学历主要集中在本科及以下，合计占比94.18%；从职位上看，普通员工占42.66%，基层管理者占32.69%，中层管理者占19.67%，而高层管理者仅占4.98%；工作年限以1年以内和1~3年为主，分别占27.98%和34.90%。该样本符合我国酒店行业一线员工的基本分布与特征，具有一定的代表性。

（二）测量工具

本研究的量表都是国内外较为成熟的量表，所有题项均采用Likert5级量表。采用的量表包括Chandra和Robinson（2009）[52]开发的3个题项量表；由国内学者李宁等（2007）[53]修正验证的中国情境下的10题项人际信任氛围量表；由La Guardia（2000）[54]所开发的9题项自我决定感量表；以及由Criscuolo等（2014）[55]编制的5题项越轨创新量表。

四、实证分析

（一）共同方法偏差检验

为控制同源方法偏差，本研究采用匿名调查的方式进行问卷收集。此外，研究采用Herman单因子检验法来检验可能存在的共同方法偏差的影响[56]，结果显示，特征根大于1的因子有4个，最大因子方差解释度为46.40%（小于50%），在合理的范围之内，因此不存在严重的共同方法偏差问题，可以进行后续数据分析。

（二）信效度分析

首先，通过SPSS 26.0进行信度检验，职场负面八卦、信任氛围、自我决定感与越轨创新的Cronbach´α分别为0.922、0961、0.919、0.916，均大于0.9，说明该研究数据信度较好。其次，通过SPSS 26.0进行各变量的KMO值与Bartlett球形度检验，结果显示，各量表的KMO值均大于0.7，并且Bartlett球形度检验显著性较高。

由表1验证性因子分析结果可知，本文研究模型的拟合程度较好。各主要变量的平均方差提取值的算术平方根（$\sqrt{AVE}$）均大于或接近此变量与其他变量的相关系数（见表2），表明该研究的主要变量具有良好的区别效度。除此之外，各主要变量的方差提取值（AVE）均大于或接近0.5，组合信度（CR）均大于0.8，说明各主要变量具有良好的聚合效度。然后本研究又利用Mplus8.3进行了验证性因子分析（表1），可知四因子模型的拟合度最优（x^2=68.383，x^2/df=1.425，RMSER=0.034，TLI=0.996，CFI=0.995，SRMR=0.011），再次表明本研究不存在严重的同源方法偏差问题。

表1 验证性因子分析结果

模型	卡方 x^2	自由度 df	卡方/自由度 x^2/df	近似误差均方根 RMSER	Tucker-Lewis指数TLI	比较拟合指数CFI	标准化残差均方根SRMR
四因子模型[a]	68.383	48	1.425	0.034	0.996	0.995	0.011
三因子模型[b]	207.057	51	4.060	0.092	0.970	0.961	0.030
二因子模型[c]	643.658	53	12.144	0.176	0.886	0.858	0.062
单因子模型[d]	698.150	54	12.929	0.182	0.876	0.848	0.063

注：a表示所有测量题项之间没有关系；b表示信任氛围和自我决定感合并为一个因子；c表示职场负面八卦和越轨创新、信任氛围和自我决定感各合并为一个因子；d表示所有变量合并为一个因子。

（三）描述性统计分析

由表2可见，在酒店中，职场负面八卦与信任氛围、自我决定感和越轨创新均呈显著负相关；信任氛围与自我决定感和越轨创新均存在显著正相关；自我决定感与越轨创新呈显著正相关。

表2　各变量描述性分析和变量间相关关系

变量	平均值	标准差	性别	学历	职位	工龄	职场负面八卦	信任氛围	自我决定感	越轨创新
性别	1.58	0.494	1							
学历	2.18	0.854	−0.028	1						
职位	1.87	0.899	−0.123*	0.070	1					
工龄	2.32	1.167	−0.021	0.128**	0.407**	1				
职场负面八卦	2.438	1.095	−0.234**	0.194**	0.215**	0.147**	0.930			
信任氛围	3.524	0.921	0.167**	−0.248**	−0.124**	−0.100	−.675**	0.860		
自我决定感	3.519	0.793	0.220**	−0.212**	−0.090	−0.074	−0.805**	0.909**	0.799	
越轨创新	3.522	0.916	0.166**	−0.183**	−0.074	−0.090	−0.643**	0.861**	0.863**	0.865

注：对角线上黑体为平均方差提取值的算术平方根（$\sqrt{AVE}$）；*表示$p<0.05$，**表示$p<0.01$，下表同。

（四）假设检验

在回归分析检验前，本文检测了回归模型的VIF值，均在1～2之间，表明每个模型的共线性影响较小或者不存在共线性。

1. 主效应检验

本文通过层级回归来检验职场负面八卦对越轨创新的直接影响，将性别、学历等纳入方程，回归结果显示（见表3），酒店职场负面八卦对员工的越轨创新有显著的负向影响（M7，$\beta=-0.534$，$p<0.01$），且能够解释7%的变异量（$\Delta R^2=0.064$，$p<0.01$），因此假设1得到验证。

表3　层级回归结果

	信任氛围		自我决定感			越轨创新						
控制变量	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
性别	0.280** （0.095）	0.025 （0.074）	0.334** （0.082）	0.063 （0.051）	0.049 （0.028）	0.293** （0.096）	0.045 （0.077）	0.052 （0.051）	0.026 （0.051）	−0.006 （0.048）	−0.042 （0.051）	−0.028 （0.050）
学历	−0.252** （0.055）	−0.132** （0.043）	−0.189** （0.047）	−0.062* （0.029）	0.014 （0.016）	−0.182** （0.055）	−0.065 （0.044）	0.035 （0.030）	0.038 （0.029）	0.029 （0.028）	0.008 （0.029）	0.006 （0.029）
职位	−0.076 （0.057）	0.027 （0.044）	−0.049 （0.049）	0.061* （0.030）	0.045** （0.016）	−0.019 （0.058）	0.081 （0.046）	0.047 （0.030）	0.060* （0.030）	0.031 （0.029）	0.029 （0.030）	0.011** （0.030）
工作年限	−0.029 （0.044）	0.001 （0.034）	0.008 （0.038）	0.039 （0.023）	0.039** （0.012）	−0.045 （0.044）	−0.016 （0.035）	−0.020 （0.023）	−0.017 （0.023）	−0.042 （0.022）	−0.053 （0.023）	−0.062** （0.023）
自变量												
职场负面八卦		−0.549** （0.035）		−0.583** （0.024）	−0.264** （0.017）		−0.534** （0.036）		−0.104** （0.031）	0.069 （0.038）		0.136** （0.038）
中介变量												
信任氛围					0.579** （0.020）			0.862** （0.028）	0.78** （0.036）	0.407** （0.063）		
自我决定感										0.651** （0.092）	1.004** （0.032）	1.150** （0.052）

表3 层级回归结果(续)

	信任氛围		自我决定感			越轨创新						
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
常数项系数	3.839** (0.229)	5.059** (0.192)	3.477** (0.197)	4.771** (0.132)	1.840** (0.122)	3.596** (0.232)	4.782** (0.199)	0.286 (0.162)	0.816** (0.225)	−0.382 (0.270)	0.106 (0.165)	−0.703* (0.280)
R^2	0.094	0.471	0.094	0.663	0.902	0.064	0.422	0.744	0.752	0.783	0.748	0.757
ΔR^2	0.094	0.377	0.094	0.569	0.239	0.064	0.358	0.680	0.330	0.031	0.684	0.335
F	9.432**	63.131**	9.191**	139.394**	544.248**	6.077**	51.941**	206.092**	178.565**	181.639**	211.154**	183.781**

2. 中介效应检验

本文采用层级回归和Mplus8.3对中介效应进行检验。首先,由层级回归结果(见表3)可知,职场负面八卦与自我决定感具有显著负向影响(M4,β=−0.583,p<0.01),自我决定感对越轨创新具有显著正向影响(M11,β=1.004,p<0.01),在M4的基础上加入自我决定感后,职场负面八卦对越轨创新的呈显著正相关(M12,β=0.136,p<0.01),自我决定感在职场负面八卦和越轨创新间发挥部分中介作用,假设2得到验证。同样,职场负面八卦与信任氛围具有显著负向影响(M2,β=−0.549,p<0.01),信任氛围对越轨创新产生显著正向影响(M8,β=0.862,p<0.01),在M2的基础上加入信任氛围后,职场负面八卦对越轨创新的显著负向影响减弱(M9,β=−0.104,p<0.01),表明信任氛围在职场负面八卦和越轨创新间发挥部分中介作用,故假设3成立。

本研究又通过Mplus8.3进一步检验信任氛围与自我决定感的中介效应显著性(见表4)。结果显示,职场负面八卦通过信任氛围影响越轨创新的间接效应值为−0.234,在95%的Bias-Corrected的置信区间为[−0.360,−0.116],不包含0;职场负面八卦通过自我决定感影响越轨创新的间接效应值为−0.369,在95%的Bias-Corrected的置信区间为[−0.488,−0.231],也不包含0。以上结果说明信任氛围和自我决定感在职场负面八卦与越轨创新之间起的中介作用均显著,假设2和假设3得到进一步验证。

表4 中介效应检验

路径	间接效应估计	95%置信区间	
		下限	上限
总效应	−0.537** (0.044)	−0.617	−0.445
直接效应	0.066 (0.045)	−0.031	0.148
总间接效应	−0.603** (0.048)	−0.702	−0.513
路径1:职场负面八卦→信任氛围→越轨创新	−0.234** (0.064)	−0.360	−0.116
路径2:职场负面八卦→自我决定感→越轨创新	−0.369** (0.064)	−0.488	−0.231

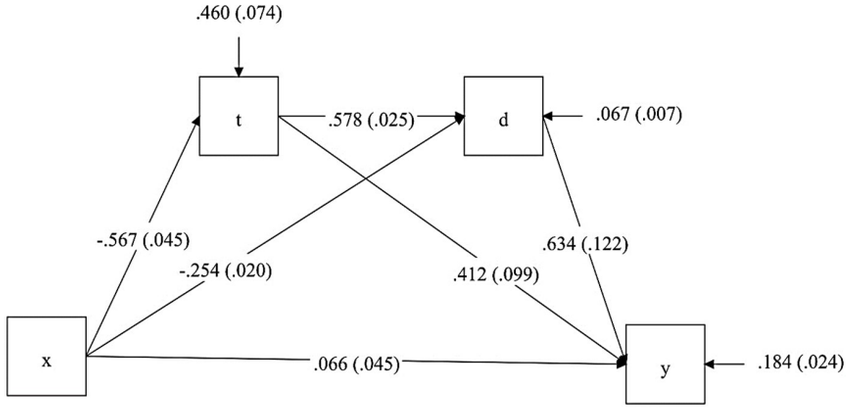
3. 链式中介效应检验

研究采用Mplus8.3 Bootstrap法验证信任氛围与自我决定感的链式中介作用,结果如表5所示。总效应值等于3个路径中介效应值与直接效应之和,95%的置信区间为[−0.613,−0.433],不包含0,表示总效应显著,假设1得到进一步支持;路径1到路径3的间接效应均显著,置信区间均不包含0,表明信任氛围与自我决定

感的单独中介作用以及二者的链式中介均显著，且信任氛围（β=−0.360，p<0.01）比自我决定感（β=−0.105，p<0.01）对越轨创新的预测作用更大，假设2和假设3得到进一步支持，假设4得到验证。在信任氛围与自我决定感的链式中介作用下，职场负面八卦与越轨创新间的直接效应变为不显著，因而信任氛围与自我决定感在职场负面八卦与越轨创新之间发挥完全中介作用。同时，本文绘制了链式中介作用路径图，如图2。

表5　链式中介效应检验

路径	间接效应估计	95%置信区间	
		下限	上限
总效应	−0.534** （0.069）	−0.613	−0.433
直接效应	0.066 （0.036）	−0.047	0.171
路径1：职场负面八卦→信任氛围→越轨创新	−0.360** （0.069）	−0.499	−0.229
路径2：职场负面八卦→自我决定感→越轨创新	−0.105** （0.023）	−0.153	−0.061
路径3：职场负面八卦→信任氛围→自我决定感→越轨创新	−0.135** （0.039）	−0.219	−0.072



注：x表示职场负面八卦，t表示信任氛围，d表示自我决定感，y表示越轨创新。

图2　链式中介结构方程作用路径

五、结论

（一）研究结论

本研究以361名酒店从业人员为研究对象，以自我决定理论为基础，以信任氛围和自我决定感为中介，探索了职场负面八卦对员工越轨创新的作用机制。研究发现，职场负面八卦负面影响酒店员工的越轨创新行为；信任氛围和自我决定感在职场负面八卦与越轨创新间分别发挥部分中介作用；在职场负面八卦与越轨创新构成的链式中介效应模型中，信任氛围和自我决定感发挥链式中介作用，且二者对职场负面八卦与越轨创新的负向关系中具有完全中介作用。

（二）理论贡献

充实了职场负面八卦与越轨创新的内在作用机制。本研究基于中国酒店业情境，证实了酒店职场负面八卦对酒店员工越轨创新行为具有显著的负向预测作用。以自我决定理论为基础，引入信任氛围和自我决

定感两个变量，构建了职场负面八卦→信任氛围→自我决定感→酒店员工越轨创新的链式中介模型，探索了信任氛围和自我决定感的单独中介作用以及二者的链式中介作用，揭示了职场负面八卦到越轨创新的多条作用路径，是对越轨创新行为抑制因素的补充，有助于学者们增加对越轨创新抑制因素的关注。

拓宽了越轨创新的研究领域。以往关于越轨创新的研究多聚焦于科技企业等知识型人才，而忽略了对酒店等服务业中职场“阴暗面”如何抑制员工的越轨创新行为，导致对新生代员工的研究不足，本研究是对新生代员工等有鲜明特色群体研究[3]必要性的回应，给以酒店业为代表的一线服务业员工越轨创新行为提供了理论解释。

验证了职场负面八卦对酒店员工越轨创新的抑制作用。本研究引入信任氛围和自我决定感两个中介变量后，发现二者不仅单独发挥部分中介作用，二者的链式中介在职场负面八卦与越轨创新间发挥完全中介作用。此外，本研究还验证了自我决定感是酒店员工越轨创新的主要驱动因素，自我决定感比信任氛围更能够有效预测员工的越轨创新行为。

（三）管理启示

职场负面八卦能够负向预测酒店员工的越轨创新行为，为服务型企业管控员工的越轨创新行为提供了新思路。作为“职场冷暴力”的负面八卦，对八卦目标员工可能带来不可磨灭的伤害，尤其是在酒店业等服务行业，负面八卦可能使员工遭受身体和精神的双重压力。因而，酒店服务管理过程中，既要营造良好的工作环境和舆论氛围，又要灵活引导员工的越轨创新行为，管理者可以通过定期举办谈话会、生日会等公开透明的形式鼓励员工进行沟通交流，营造轻松愉悦的工作氛围，减少负面八卦给员工带来的负面影响。

信任氛围在职场负面八卦与越轨创新间发挥部分中介作用，揭示了通过提高组织的信任氛围进而驱动员工越轨创新的可行性与重要意义。在服务管理过程中，不仅要注重公开透明的沟通交流，还应发挥管理者对员工的管理与培训作用，如制定合理的劳资关系制度和晋升机制、进行员工企业愿景培训、加强员工服务技巧训练等，营造良好的组织信任氛围与和谐的人际关系，避免因负面舆论降低员工的服务绩效。

自我决定感在职场负面八卦与越轨创新间发挥部分中介作用，信任氛围能够激活员工的自我决定感。根据自我决定理论，胜任、自主和关系三种基本心理需求的满足能够激发员工的自我决定倾向，驱动员工的主动创新行为。因而，管理者应注重对信任环境的营造和对员工三种基本需求的满足，有意识地对员工进行心理教育和引导，促使员工产生积极的工作态度和行为，提高其自主工作动机和服务绩效。

（四）局限与展望

本研究还存在一定的不足，具体表现在：(1)对酒店员工越轨创新等的测量均采取自我报告的方式，这与客观测量所得到的结果可能会存在一定的差异，并且虽然同源方差在可控范围内，但是未来研究可以采取自评与他评相结合的方式，结合实验法与纵向研究来规避存在的缺陷。(2)尽管本研究证实了职场负面八卦对越轨创新的抑制作用、信任氛围与自我决定感发挥的中介作用机制，然而还可能存在其他作用机制，下一步可继续探究其他变量可能起到的中介作用。(3)本研究未探索职场负面八卦对越轨创新的作用边界，该传导路径可能会受到个体特质、领导类型以及组织情境的调节，未来应进一步探索更多的越轨创新抑制路径和作用边界。(4)本研究未考虑酒店员工越轨创新行为的后续影响，未来可以继续挖掘越轨创新的双刃剑效应，探索如何把控越轨创新，提升组织的服务绩效。

参考文献：

[1] 时昭，林德荣，丁玲.职场负面八卦对酒店员工隐性知识共享意愿的影响[J].旅游学刊，2022，37(3)：108-120.

[2] AUGSDORFER P. A Diagnostic Personality Test to Identify Likely Corporate Bootleg Researchers[J]. International Journal of Innovation Management，2012，16(1)：1-18.

[3] 张昊民，孟洪林，刘春秀，邓昕才.职场负面八卦会抑制员工越轨创新行为吗？一个被调节的链式中介模型[J].中国人力资源开发，2022，39(7)：26-40.
[4] 董怡璇.真实型领导、自我决定感与员工越轨创新关系研究[D].泉州：华侨大学，2021.
[5] 杨剑钊，李晓娣.前摄型人格对越轨创新绩效作用路径研究——创新催化的中介作用及变革型领导行为的调节作用[J].预测，2019，38(4)：17-23.
[6] 王弘钰，于佳利.权力感对越轨创新的影响机制研究——基于中国本土文化的解释[J].现代财经(天津财经大学学报)，2022，42(4)：3-19.
[7] 王弘钰，万鹏宇，张振铎.资质过剩感、证明目标导向与越轨创新：未来关注的视角[J].商业经济与管理，2020(2)：45-55.
[8] 王朝晖，段海霞.员工资质过剩感对越轨创新的U型影响研究：悖论的视角[J].管理评论，2022，34(1)：218-227.
[9] 梁之卓.工作自主性对越轨创新行为的影响研究[D].西安：陕西师范大学，2019.
[10] 杜玉坤.包容型领导对越轨创新行为的影响研究[D].长春：吉林大学，2020.
[11] 王弘钰，邹纯龙，崔智淞.差序式领导对员工越轨创新行为的影响：一个有调节的中介模型[J].科技进步与对策，2018，35(9)：131-137.
[12] 管春英，王加栋，刘润刚.教练型领导对员工越轨创新行为的影响——基于被调节的中介模型[J].常州大学学报(社会科学版)，2021，22(6)：66-73.
[13] 王弘钰，邹纯龙.变革型领导对员工越轨创新的影响——一个有调节的中介模型[J].科技管理研究，2019，39(2)：165-171.
[14] 王朝晖，李茶花.用户创新期望对员工越轨创新的影响研究[J].科技与经济，2021，34(5)：81-85.
[15] 陈骁，佘彩云.组织氛围、心理契约与员工越轨创新关系研究[J].荆楚学刊，2019，20(2)：58-65.
[16] 王弘钰，于佳利.组织创新氛围对越轨创新行为的影响机制研究[J].软科学，2019，33(2)：126-129.
[17] 门贺，赵慧军，段旭.绩效考核对员工越轨创新的影响——一个被调节的中介模型[J].科技进步与对策，2021，38(10)：151-160.
[18] LIN，B.，MAINEMELIS，C.，KARK，R. Leaders´ Responses to Creative Deviance：Differential Effects on Subsequent Creative Deviance and Creative Performance[J]. Leadership Quarterly，2016，27(4)：537-556.
[19] LIAO H，CHUANG A. A Multilevel Investigation of Factors Influencing Employee Service Performance and Customer Outcomes [J]. Academy of Management Journal，2004，47(1)：41-58.
[20] MIRON- SPEKTOR E，EFRAT- TREISTER D，RAFAELI A，et al. Others' Anger Makes People Work Harder not Smarter：The Effect of Observing Anger and Sarcasm on Creative and Analytic Thinking[J]. Journal of Applied Psychology，2011，96(5)：1065-1075.
[21] RYAN，R. M. Psychological Needs and the Facilitation of Integrative Processes[J]. Journal of Personality，1995，63(3)：397-427.
[22] 冯利伟，马凤婷，钱梦莹.个人-环境契合视角下员工自我决定感对敬业度的影响研究[J].天津商业大学学报，2019，39(5)：60-68.
[23] COUN M，PETERS P，BLOMME R. 'Let´s share!' The Mediating Role of Employees´ Self-Determination in the Relationship between Transformational and Shared Leadership and Perceived Knowledge Sharing among Peers[J]. European Management Journal，2019，37(4)：481-491.
[24] GAGNE M，Vansteenkiste M. Self-determination Theory's Contribution to Positive Organizational Psychology[M].Advances in Positive Organizational Psychology. Emerald Group Publishing Limited，2013：61-82.
[25] 后玉蓉，吴群琪，桂嘉伟.资质过剩感知与员工时间侵占行为的关系研究：自我决定感和威权领导的作用[J].运筹与管理，2022，31(8)：203-209.
[26] ELLWARDTL，WITTEK R，WIELERS R. Talking about the Boss：Effects of Generalized and Interpersonal Trust on Workplace Gossip[J]. Group & Organization Management，2012，37(4)：521-549.
[27] 崔智淞，王弘钰，于佳利.信任之下，何以"叛道"？——团队信任氛围对员工建设性越轨行为的影响[J].财经论丛，2020(11)：83-92.
[28] 林鑫.职场负面八卦与知识型员工主动性行为的实证研究[D].兰州：兰州大学，2021.
[29] AUGSDORFER P. Bootlegging and Path Dependency[J]. Research Policy，2005，34(1)：0-11.
[30] 程苗苗.教练型领导对越轨创新行为的影响机制研究[D].长春：吉林大学，2022.
[31] 蒋元琦.越轨创新行为研究综述与展望[J].生产力研究，2020(2)：149-152.

[32] 江依.员工越轨创新行为研究综述及其展望[J].科技管理研究,2018,38(10):131-139.
[33] 邓艳芳.员工越轨创新研究综述与展望[J].领导科学,2019(12):61-64.
[34] 岳文忠,吴隆增,杨自伟,翟海燕.职场负面八卦的前因与后果:基于八卦目标的视角[J].心理科学进展,2015,23(4):702-710.
[35] WU X,KWAN H K,WU L Z,et al. The Effect of Workplace Negative Gossip on Employee Proactive Behavior in China:The Moderating Role of Traditionality[J]. Journal of Business Ethics, 2018,148(4):801-815.
[36] YE Y,ZHU H,DENG X,et al. Negative Workplace Gossip and Service Outcomes:An Explanation from Social Identity Theory[J]. International Journal of Hospitality Management,2019, 82:159- 168.
[37] DECI E L,RYAN R M. The "What" and "Why" of Goal Pursuits:Human Needs and the Self-Determination of Behavior[J]. Psychological Inquiry,2000,11(4):227-268.
[38] 赵慧娟,龙立荣.基于多理论视角的个人-环境匹配、自我决定感与情感承诺研究[J].管理学报,2016,13(6):836-846.
[39] 黄俊锦,张昊民,马君.失败学习行为对创造力的作用机制研究——基于人-工作匹配和自我决定感的三阶调节效应[J].商业经济与管理,2016(9):41-50.
[40] 袁凌,李博涛,李健.伦理型领导对员工犬儒主义的影响——基本心理需要和集体主义倾向的作用[J].华东经济管理,2017,31(7):5-13+2.
[41] 王伟,刘汉轻.越轨创新的前因、过程与结果研究[J].科技管理研究,2020,40(15):20-25.
[42] 严姝婷,樊传浩.支持性组织氛围对科技人员主动创新行为影响研究:自我决定感与分配公平的作用[J].技术经济,2020,39(5):60-67.
[43] 王静.发展型人力资源实践对共享领导的影响机制:链式中介效应模型[D].西安:陕西师范大学,2020.
[44] PATTERSON M,WARR P,WEST M. Organizational Climate and Company Productivity:The Role of Employee Affect and Employee Level[J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology,2004,77(2):193 -216.
[45] ROBERT D. COSTIGAN,SELIM S. LITER,J. JASON BERMAN. A Multi-Dimensional Study of Trust in Organizations[J]. Journal of Managerial Issues,1998,10(3):303-317.
[46] 杨学成,涂科.信任氛围对用户契合的影响——基于共享经济背景下的价值共创视角[J].管理评论,2018,30(12):164-174.
[47] SHACKELFORD T K. Perceptions of Betrayal and the Design of the Mind[M]// SIMPSON J A, KENRICK D T. Evolutionary Social Psychology. Mahwah:Lawrence Erlbaum Associates,1997: 73-108.
[48] 曾萍,张筱.信任氛围、知识共享与组织创新关系的实证研究[J].软科学,2014,28(8):12-16.
[49] LU J W,CHENG K M. Psychological Safety Serves as Mediator between Person- Group Fit and Voice Behavior[J]. International Journal of Management and Enterprise Development,2013,12 (4):296-309.
[50] 邹艳春,成雨聪,梁嘉文.心心相印:领导——下属心理资本匹配对下属学习行为的影响[J].中国人力资源开发,2019,36(7):24-36.
[51] EDMONDSON A C,LEI Z. Psychological Safety:The History,Renaissance,and Future of an Interpersonal Construct[J].Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior,2014,1(1):23-43.
[52] CHANDRA G,ROBINSON S L. They're Talking about Me Again:The Negative Impact of Being the Target of Gossip[C]// Academy of Management Annual Meeting. Chicago, Illinois, USA: 2009.
[53] 李宁,严进.组织信任氛围对任务绩效的作用途径[J].心理学报,2007(6):1111-1121.
[54] LA GUARDIA J G,RYAN R M,COUCHMAN C E,et al. Within-Person Variation in Security of Attachment:A Self-Determination Theory Perspective on Attachment,Need Fulfillment,and Well-Being[J]. Journal of Personality & Social Psychology,2000,79(3):367-384.
[55] PAOLA CRISCUOLO,AMMON SALTER,ANNE L. J. TER WAL. Going Underground: Bootlegging and Individual Innovative Performance[J].Organization Science,2014,25(5):1287-1305.
[56] PODSAKOFF PHILIP M,MACKENZIE SCOTT B,LEE JEONG-YEON,PODSAKOFF NATHAN P. Common Method Biases in Behavioral Research:A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies[J]. The Journal of Applied Psychology,2003,88(5):879-903.

(责任编辑:卢 君)