Employees' reactions to customer mistreatment: the moderating role of human resource management practices / Xiaoxiao Hu [et al.] // Work Stress. - 2018, nr 1, s. 49-67, rys. tab. bibliogr.

Reakcje pracowników na złe traktowanie ze strony klientów: praktyki zarządzania zasobami ludzkimi w roli moderatora relacji.

Złe traktowanie lub interpersonalne traktowanie niskiej jakości, jakiego doświadczają pracownicy sektora usług ze strony klientów stało się niezwykle naglącym problemem w tej branży. Dotychczasowe badania pokazały niezwykle szkodliwy wpływ takiego zachowania na m.in. dobre samopoczucie pracowników. Niniejszy artykuł bada praktyki zarządzania zasobami ludzkimi w roli moderatora reakcji pracowników na złe traktowanie ze strony klientów. Opierając się na modelu wymagań i zasobów pracy (ang. job demands-resources - JD-R) oraz teoriach oceny stresu, autorzy badania przyjęli hipotezę mówiącą, że szkolenia oraz poczucie uczestnictwa mogą być buforami negatywnego wpływu, jakie ma złe traktowanie ze strony klientów na wyniki w pracy osób zatrudnionych w branży usług (tj. na ich wyczerpanie emocjonalne i wyniki w pracy). Dane potrzebne do przeprowadzenia badania zebrano od 730 osób reprezentujących pracowników usług oraz od ich kierowników zespołów w dwóch punktach w czasie. Wyniki badania pokazują, że złe traktowanie ze strony klientów było mniej pozytywnie związane z wyczerpaniem emocjonalnym w tych zespołach, w których pracownicy mieli więcej możliwości poczucia uczestnictwa, oraz że zmienna ta był mniej negatywnie związana z wynikami w pracy w tych zespołach, w których pracownicy otrzymywali więcej szkoleń. Rezultaty badania sugerują, że to różne rodzaje praktyk HRM mogły być skutecznym buforem negatywnego wpływu złego traktowania pracowników przez klientów na różnorodne wyniki pracy osób zatrudnionych w usługach. Z perspektywy teoretycznej niniejsza praca rozszerza literaturę dotyczącą złego traktowania ze strony klientów poprzez zaprezentowanie znaczenia analizy praktyk HRM w tym kontekście. Z perspektywy praktycznej, wyniki badania przedstawiają konsekwencje dla managerów w ramach ochrony pracowników przed interpersonalnymi czynnikami stresogennymi wynikającymi z kontaktu z klientami oraz utrzymania zdrowej i produktywnej siły roboczej.