

基于认知和情绪反应的工作场所无礼行为发展模型*

严 瑜¹ 吴艺苑¹ 郭永玉²

(¹ 武汉大学哲学学院心理学系, 武汉 430072) (² 华中师范大学心理学院, 武汉 430079)

摘 要 无礼行为在工作场所中广泛存在,但由于其强度低、意图模糊等特征,从而使组织很难有效地甄别、预防或控制它。在总结工作场所无礼行为已有研究成果的基础上,笔者展开了下列三方面的工作:首先,厘清无礼行为与其他相关不良行为的概念边界;其次,梳理了工作场所无礼行为的相关理论模型的发展进程,主要介绍情绪认知评价理论模型、情感事件理论模型和无礼行为的情绪反应模型;最后,基于目前研究存在的问题和不足,主张建构一个以认知和情绪反应为中介,以社会文化、人格和组织因素为调节变量的无礼行为的模型,并建议未来的研究运用纵向实验设计的方法来确定各变量之间的因果走向,以求进一步丰富、完善和深化无礼行为的发展机制模型。

关键词 工作场所无礼行为;情绪认知评价理论;情感事件理论;情绪反应模型;认知;情绪

分类号 B849:C91

1 前言

近年来,伴随着经济的全球化和劳动力多元化、产业的转型和管理的变革,企业越来越关注绩效和利润,逐渐形成了一种成就导向的文化,使得人们的竞争压力增大。同时,组织的生产和服务流程再造以及工作场所虚拟社交网络的普及,使得人们面对面交流的机会日趋减少。另外,社会和组织资源的匮乏和束缚(包括升职通道、薪酬福利等),使得员工之间形成零和竞争关系。这些因素都直接或间接地危及组织的和谐氛围,导致了工作场所不良行为的明显增加(Pearson & Porath, 2009)。其中,反生产工作行为(Counterproductive Work Behavior, CWB)、越轨行为(Deviant Behavior)、侵犯行为(Aggression)和暴力(Violence)等具有明显伤害意图并且强度较大的不良行为,由于其影响恶劣、破坏力强、对组织和个人冲击力大而受到学术界和企业管理人员的

普遍关注。而那些意图模糊、强度较小但在组织中频繁发生的工作场所无礼行为(Workplace Incivility) (Lim & Lee, 2011)却没有引起组织管理实践者和学术界应有的重视。

当前,无礼行为在工作场所中普遍存在,如Cortina, Magley, Williams 和 Langhout (2001)的研究表明,工作场所 71%的员工报告在过去的五年中曾经历过无礼行为。Lim 和 Lee (2011)在对新加坡员工的研究中发现,有 91%的被试在过去的五年内都或多或少地遭遇过来自上司、同事或下属的无礼行为,这充分表明工作场所无礼行为在亚洲文化中也并不鲜见。并且,工作场所无礼行为对组织层面的组织绩效、组织社会资本、工作环境等和个体层面的个人工作表现、身心幸福感、工作—家庭冲突等都造成严重的消极影响。如Pearson 和 Porath (2005)的研究表明,体验到工作场所无礼行为的员工会减少工作努力和工作时间,导致产量和绩效的下滑,同样也会减少工作满意度和组织忠诚度,并增加离职率。Cortina 等人(2001)的研究也表明,工作场所无礼行为会造成它的受害者、目击者和利益相关者以一种侵蚀组织价值、衰竭组织资源的方式行事。另外,无礼行为还可能是很多工作场所侵犯行为和暴力行为的导火索(Estes & Wang, 2008)。

收稿日期: 2013-04-26

* 武汉大学自主科研项目(人文社会科学)研究成果,“中央高校基本科研业务费专项资金”和武汉大学高水平国家期刊论文培育项目(2012GSP059)资助。

通讯作者: 严瑜, E-mail: yanyu@whu.edu.cn

无礼行为虽然强度不大,但其在工作场所却频繁发生。单个无礼行为的影响恶劣程度和破坏力虽然不强,但频繁发生的无礼行为会因其累积效应对受害者造成无法恢复的严重伤害。因此,探究工作场所无礼行为的发生和发展机制,为组织的管理和危机干预实践提供理论和方法支持,具有研究的必要性。

2 无礼行为的相关概念

2.1 工作场所无礼行为的概念及相关研究

工作场所无礼行为(Workplace Incivility)是“一种对他人或目标造成伤害的低强度越轨行为,该行为的意图通常模棱两可,而且与相互尊重的职场规范相违背”,同时“该行为以粗鲁和失礼为特征,缺乏对他人应有的尊重”(Andersson & Pearson, 1999)。已有研究表明(Martin & Hine, 2005):无礼行为主要包括故意对待、侵犯隐私、孤立疏远和背后造谣四个维度。另外,在中国背景下的无礼行为,除上述四个维度之外,还可能包括滥用权力这个维度(刘嫦娥,戴万稳,2011)。Andersson和Pearson(1999)将无礼行为看作一种交互事件,其中行为煽动者(Instigator)因其在 workplaces 的低满意度或感知到不公平,而有意、无意地做出无礼行为;行为受害者(Target)感受到来自煽动者的无礼行为而导致自身行为或态度的相应改变;旁观者(Observer)目睹了无礼行为的发生发展并意识到自己也可能遭遇到类似行为,从而影响其随后的行为和态度;组织环境(Social Context)会在整个交互过程中起到作用,并受到无礼行为的影响。并且,无礼行为存在着螺旋上升渗透和向下流动渗透这两种演变模式,其中螺旋上升模式指的是无礼行为可能会在煽动者和受害者之间产生互动作用、恶性循环,向着强度更大、意图更明显的不良行为(如侵犯行为、暴力行为等)演变。而向下渗透模式则指的是工作场所无礼行为具有向下流动的趋势,即地位高者更可能向地位低者做出无礼行为(刘嫦娥,2012)。

进一步的研究表明,社会文化层面、组织层面和个体层面的因素都会影响个体在工作场所的无礼行为。具体而言,在社会文化层面上,社会变革的加剧、竞争压力的增大、人际关系的淡化等都是导致无礼行为产生的原因(Andersson & Pearson, 1999)。在组织层面上,当组织的文化氛

围、管理哲学或团队规范出现偏差时,可能直接诱发工作场所无礼行为的产生(Estes & Wang, 2008)。在个体层面上,个体的地位权利、工作满意感、对组织公平感的知觉,以及工作衰竭程度等因素都会影响个体是否做出无礼行为(Blau & Andersson, 2005; Cortina et al., 2001; Lim & Lee, 2011)。而且,个体的宜人性、神经质和外向性等人格因素也与个体的无礼行为相关(Milam, Spitzmueller, & Penney, 2009)。另外,相比于男性而言,处于弱势的女性更可能成为无礼行为的受害者(刘嫦娥,戴万稳,2011)。

工作场所无礼行为会对个体和组织都造成严重的消极影响(Estes & Wang, 2008)。在个体层面上,体验到无礼行为的员工,往往会降低工作努力程度、产量、绩效、组织忠诚度和工作满意度(Cortina et al., 2001; Pearson & Porath, 2005; Reio & Ghosh, 2009),增加离职率(Griffin, 2010)和反生产行为(Penney, 2002),导致其心理和身体健康水平下降(Lim, Cortina, & Magley, 2008; Reio & Ghosh, 2009),更多地体验到抑郁、情绪波动、羞耻、尴尬、自责等负性情感(Lim & Lee, 2011)。在组织层面,体验到工作场所无礼行为的员工倾向于脱离社交网络,向组织外的利益相关者(如客户、合伙人)抱怨组织中的无礼行为,从而减少组织的社会资本和关系绩效,并形成冷漠、疏离的工作场所人际氛围(Gonthier & Morrissey, 2002)。

2.2 无礼行为与其他不良行为的概念辨析

组织行为学的研究者们将工作场所中的不良行为以不同的评判标准进行了分类,产生了许多名称不同,但却在其外延上有重合的概念,如反社会行为、越轨行为、侵犯行为和暴力行为等。Andersson和Pearson(1999)将其中一些相关概念进行了区分,如图1所示。

根据以上梳理发现,反社会行为、越轨行为、反生产工作行为、侵犯行为、暴力行为和无礼行为等不良行为的概念主要在强度、意图、针对对象,以及是否违反组织规范这四个维度上存在差异,具体如表1所示。

其中组织中员工的反社会行为被定义为“会给组织、组织成员及其他利益相关者带来伤害,或者意图带来伤害的任何行为”(Giacalone & Greenberg, 1996),它是工作场所不良行为中外延

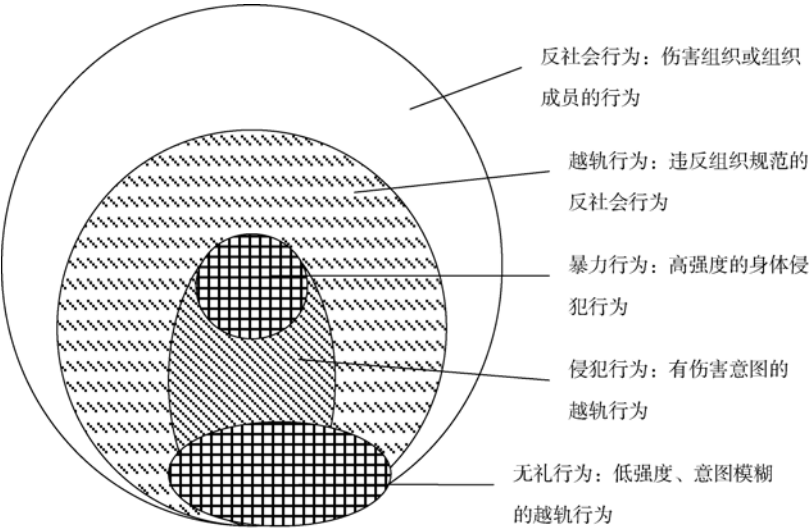


图 1 工作场所无礼行为与其他不良行为之间的关系
资料来源：Andersson 和 Pearson (1999)

表 1 不良行为相关概念辨析

概念	定义	强度	意图	针对对象	是否违反组织规范
反社会行为	会给组织、组织成员及其他利益相关者带来伤害，或者意图带来伤害的任何行为	可大可小	可有可无	既可针对组织，又可针对个人	既可违反组织规范，亦可不违反规范
越轨行为	明显违反组织规范的自愿行为，并且这种行为可能会对组织或其成员造成威胁	可大可小	可有可无	既可针对组织，又可针对个人	违反组织规范
反生产工作行为	在工作情景中意图对组织和组织成员造成伤害的自愿行为，与组织公民行为相对立	可大可小	有明显意图	既可针对组织，又可针对个人	违反组织规范
侵犯行为	在生理或心理上，具有伤害他人的明显意图的越轨行为	可大可小	有明显意图	针对个人	违反组织规范
暴力行为	高强度的生理攻击行为	大	有明显意图	针对个人	违反组织规范
工作场所无礼行为	因模棱两可的意图去伤害目标的低强度越轨行为	小	意图模糊	针对个人	违反组织规范

最广的概念，越轨行为、侵犯行为和反生产工作行为等概念被涵盖在这个范畴之内。换句话说，凡是能够给组织或其成员带来伤害，以及可能带来伤害的行为，不管强度的大小、意图的有无、是否违反组织规范，以及针对的对象无论是组织还是个体，都属于反社会行为的范畴。

员工的越轨行为是“明显违反组织规范的自愿行为，并且这种行为可能会对组织或其成员造成威胁” (Robinson & Bennett, 1995)，该行为以违反组织规范为特征。它可能是有意伤害他人或组织，也可能是无意的。该行为既可能直接针对组织，也可能针对个人。既可能是低强度的行为，也

可能是高强度的。需要指出的是,工作场所无礼行为应该算是越轨行为的一种,而且是一种强度较低、意图模糊、指向个人的越轨行为。

工作场所侵犯行为的主要特征是“在生理或心理上,该行为有伤害他人的明显意图”(Baron & Neuman, 1996),其强度可大可小,包括破坏(Sabotage)、骚扰(Harassment)和身体虐待(Physical Abuse)等。它与无礼行为最主要的差别在于,侵犯行为的煽动者具有明显的伤害意图,而无礼行为在煽动者、受害者和旁观者的眼中,其意图都是模棱两可的。

暴力行为从属于侵犯行为,指的是“高强度的生理攻击行为”(VandenBos & Bulatao, 1996)。它与无礼行为的区别主要表现在两个方面:一方面,暴力行为以“高强度”为其行为特征,而无礼行为则以“低强度”为其主要特征;另一方面,暴力行为的煽动者具有明显的伤害意图,而无礼行为的煽动者既可能是有意的,也可能是由于疏忽大意所造成的,还有可能在潜意识中是有伤害意图的,但他本身还没有意识到。

另外,反生产工作行为在近十年来得到了组织行为学研究者和组织管理实践者的普遍关注(Spector, 2011; Spector & Fox, 2010)。反生产工作行为指的是在工作情景中意图对组织和组织成员造成伤害的自愿行为,与组织公民行为相对立(Spector & Fox, 2010)。相较于越轨行为而言,反生产工作行为具有明显的意图。相对于侵犯行为而言,反生产工作行为的针对面更广,既可能针对个人,又可能针对组织。它与无礼行为的区别主要体现在以下三方面:首先,反生产工作行为具有明显的伤害意图,而无礼行为的意图是模糊的;其次,反生产工作行为既可以针对组织,又可以针对个人,而无礼行为主要针对个人;第三,反生产工作行为的强度可大可小,而无礼行为强度相对较小。

3 工作场所无礼行为理论模型的研究进展

目前,工作场所无礼行为的研究主要集中在什么因素会使得个体成为无礼行为的受害者(Milam et al., 2009)、无礼行为会导致何种负性后果(Lim et al., 2008),以及受害者会对无礼行为及其煽动者做出怎样的反应(Pearson & Porath, 2005)

等具体问题。换言之,已有研究主要探讨了工作场所无礼行为研究中涉及的“是什么”的问题,即诱发无礼行为的前因变量是什么、无礼行为导致的后果是什么,以及无礼行为引发个体的态度和行为表现是什么。这些研究并没有深入探讨无礼行为研究中的“为什么”以及“怎么样”的问题,例如为什么有的个体在遭遇无礼行为之后会做出退缩行为、而有些个体则会做出外显的报复行为,再如无礼行为的受害者会产生怎么样的内在心理反应过程等等。基于类似问题,我们希望基于已有的研究,提出一些无礼行为的整合模型尝试对这些问题作出系统的解答,并进一步探索无礼行为的发生、发展及其动态作用机制。

3.1 基于情绪认知评价理论的无礼行为模型

情绪认知评价理论(Cognitive Appraisal Theory of Emotion)由Lazarus和Folkman(1984)首先提出。该理论认为,当个体遭遇到一个潜在的压力源时,头脑中就会自动引发一种认知过程去评估该压力源对自己潜在的威胁或挑战,从而产生特定的情绪反应,并且这种情绪反应会进一步影响个体后续的行为反应(Dewe, 1991)。而且,认知评价包括初评(Primary Appraisal)和次评(Secondary Appraisal)两个阶段,个体在初评阶段只关心事件是否对自身有利或是否与自身目标一致等。而次评阶段,个体则对事件有更多意义上的分析,情绪反应更可能在次评阶段产生。

情绪的认知评价理论提出以来,它在组织健康领域得到了大量的研究和应用(Choi, Sung, Lee, & Cho, 2011),并且情绪认知评价理论对于工作场所无礼行为来说意义特殊。因为无礼行为是以低强度和意图模糊为主要特征,这就意味着个体将一种行为是否理解为无礼行为,以及后续的情绪和行为反应等都依赖于个体的认知评价过程。Bunk和Magley(2013)的研究证明了情绪认知评价理论的这个重要假设。他们的研究结果表明,不同的个体可能会对相同的无礼行为产生不同的情绪反应,这取决于个体对无礼行为事件的认知评价。例如,个体如果认为是自身的原因造成无礼行为的发生则会体验到更多的自责,而个体如果认为是他人的原因造成无礼行为的发生则会体验到更多的愤怒。另外,Lim和Lee(2011)的研究也从侧面证实了这个观点。他们的研究表明,受害者对来自同事的无礼行为和来自上司的无礼行

为会做出不同的认知评价,从而对其行为和态度产生不同的影响。具体而言,与同事相关的无礼行为体验会减少对同事的满意度、增加不公平对待知觉和抑郁,而与上级相关的无礼行为体验会减少对上级满意度、增加工作—家庭冲突。

3.2 基于情感事件理论的无礼行为模型

情感事件理论(Affective Events Theory, AET)是 Weiss 和 Cropanzano (1996)在总结前人研究的基础上提出。该理论认为,工作中发生的消极或积极事件会诱发个体产生相应的情感反应,而这些情感反应又会反过来通过直接的情感驱动行为(Affect-driven Behaviors)和间接的判断驱动行为(Judgment-driven Behaviors)来影响个体的态度和行为,具体如图2所示。

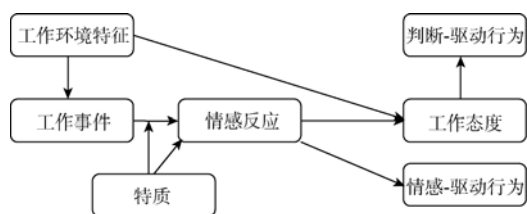


图2 情感事件理论

(资料来源:段锦云,傅强,田晓明,孔瑜,2011)

其中情感包括心境(持续时间较长,具有弥漫性,无明确诱因)和情绪(持续时间较短,具有即时性)两种,而情感事件理论更加强调情绪的重要性(段锦云等,2011)。情感事件理论认为,事件对个体行为的影响并不仅仅只影响个体的思维过程,它还会使个体尝试做出减少消极情绪或增加积极情绪的行为(Rusting & Dehart, 2000),例如有些人会用暴饮暴食来缓解焦虑情绪。

Weiss 和 Cropanzano (1996)提出情感事件理论时,是以组织员工为主要研究对象的。因此,相对于情绪认知评价理论而言,情感事件理论在无礼行为研究领域显得更加具体、实用和有针对性,该理论也在企业实践中得到了更多的验证和应用。Sakurai 和 Jex (2012)的研究表明,消极情绪在同事做出的无礼行为和个体的工作努力、反生产工作行为之间起到中介作用。而 Dudenhöffer 和 Dormann (2013)以情感事件理论为理论基础的研究表明,与顾客相关的社会压力源(例如顾客做出的无礼行为)会导致服务人员产生短期和中期的

消极情绪,并进一步导致无礼行为受害者长期幸福感的降低。

与情绪认知评价理论不同的是,情感事件理论更强调工作环境特征和个人特质在模型中的作用。工作环境特征和个人特质的作用在无礼行为领域的研究中得到反复证明。例如 Taylor 和 Kluemper (2012)的研究表明,神经质、宜人性、尽责性等个人特质会在工作压力和无礼行为的升级之间起到调节作用;Sakurai 和 Jex (2012)的研究表明,上司的社会支持会在同事做出的无礼行为和受害者的工作表现和反生产行为之间起到调节作用;Penney (2002)的研究也表明,自恋和消极易感性会在体验到的工作场所无礼行为和反生产行为之间起到调节作用等。

3.3 基于情绪反应的无礼行为模型

情绪认知评价理论和情感事件理论的无礼行为作用模型主要关注笼统抽象的消极情绪。Porath 和 Pearson (2012)在前两种理论模型的基础上,进一步对具体情绪的作用机制进行了探索,并提出了更为具体的工作场所无礼行为的情绪反应模型,如图3所示。Porath 和 Pearson (2012)的研究表明,受害者体验到的工作场所无礼行为与三种具体情绪反应(愤怒、害怕和悲伤)正相关。进一步研究表明,面对无礼行为,86%的受害者会体验到愤怒,56%的受害者会体验到悲伤,46%的受害者会体验到害怕。并且,不同的情绪反应对结果变量会产生不同的作用。具体而言,受害者的愤怒与煽动者的敌意正相关,受害者的害怕与煽动者的敌意、怠工和离职正相关,而受害者的悲伤与怠工正相关。中介效应分析显示,害怕在体验到的工作场所无礼行为和怠工、离职之间起到中介作用,而悲伤在体验到的工作场所无礼行为和怠工之间起到中介作用。与此同时,Porath 和 Pearson (2012)还检查了地位(Status)的调节作用,发现低社会地位受害者的害怕、悲伤与结果变量之间的相关更显著。另外一些研究显示(Bunk & Magley, 2013),

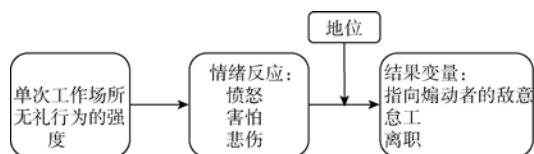


图3 Porath 和 Pearson 的情绪反应模型

(资料来源:Porath & Pearson, 2012)

自责也是工作场所无礼行为受害者常常体验到的一种情绪反应, 体验到这种情绪的受害者常常认为自己是造成无礼行为事件的原因。

Porath 和 Pearson (2012)的模型第一次系统地检验了员工在体验到工作场所无礼行为时所引发的情绪反应, 探讨了不同类型的情绪反应对结果变量(如怠工或离职)所产生的影响, 而且进一步研究了某些特定变量(如地位)在情绪反应和结果变量之间起到调节作用。具体而言, 不同的被试在体验到工作场所无礼行为之后所引发的情绪反应不尽相同, 不同的情绪又导致迥异的行为后果。例如, 体验到愤怒情绪的被试更可能针对他人的敌意做出外显的攻击性行为, 而体验到害怕和悲伤情绪的被试则更可能出现怠工、离职等退缩行为。这充分表明了情绪反应在无礼行为和结果变量之间的重要中介作用, 研究工作场所无礼行为的情绪反应模型对于我们理解为什么不同个体会对无礼行为做出不同的反应, 以及如何做出反应等问题具有非常重要的意义。

从情绪认知评价理论, 到情感事件理论, 再到无礼行为的情绪反应模型, 学术界对无礼行为的研究从最初集中在无礼行为的影响因素, 无礼行为的负性后果和无礼行为受害者的态度和行为表现等问题, 开始逐渐聚焦到无礼行为如何通过情绪反应的中介作用影响受害者后续的行为结果(Dewe, 1991; Lim & Lee, 2011), 再到深入探讨无礼行为及其效果变量之间的中介(认知和情绪)和调节机制(地位等)(Dudenhöffer & Dormann, 2013; Porath & Pearson, 2012; Bunk & Magley, 2013), 使得无礼行为领域的研究越来越系统、深入、完善和整合。

4 总结与展望

无礼行为的三种理论模型——情绪认知评价理论、情感事件理论和无礼行为的情绪反应模型, 均具有各自的理论特色和应用优势, 为无礼行为的研究拓展了丰富的视角。但因其各自研究的侧重点不尽相同, 难免顾此失彼。具体而言, 情绪认知评价理论的无礼行为作用模型强调认知评价的重要性, 但忽略了社会文化、人格和组织因素在该模型中的作用。情感事件理论的无礼行为模型虽然强调人格和环境因素的调节作用, 但却淡化了认知评价的功能, 而且该模型中涉及到的

情绪也比较笼统和抽象, 没有将情绪进一步分化和具体。无礼行为的情绪反应模型虽然深入研究了愤怒、害怕和悲伤等情绪状态在无礼行为及其效果变量的中介机制, 并且进一步探讨了地位在该模型中的调节机制, 但却忽略了认知评价在无礼行为作用模型中的动态机能, 也遗漏了对人格、组织等重要变量地探索。显然, 未来的研究应该提炼出一套更加系统和完整的无礼行为发展模型, 这个模型既要考虑认知和情绪反应在无礼行为及其后果变量之间的中介作用机制, 又要关注社会文化、组织和人格等因素在无礼行为及其后果变量之间的调节作用机制。具体而言, 未来的研究应该从以下几个方面来整合完善和深化无礼行为的发展模型, 如图4所示。

首先, 未来的研究应该考虑将认知纳入到工作场所无礼行为的发展模型中, 深入探索工作场所无礼行为的认知—情绪作用机制。根据情绪认知评价理论, 个体在遭受到无礼行为之后, 由于无礼行为强度小, 意图模棱两可, 无礼行为引发个体情绪反应的关键因素则取决于个体对煽动者无礼行为的认知, Smith 和 Kirby (2009)提出了两种不同的认知类型——归因和评价。通过归因, 为人们评估情境的适应性意义提供信息和相应的数据资料。但归因保持了非评估(nonevaluative)和事实导向(fact oriented)的特性。因而, 归因还不足以产生情绪, 评价在情境事件与情绪之间扮演了更为直接和重要的角色(Smith, Haynes, Lazarus, & Pope, 1993)。Bunk 和 Magley (2013)的研究已经将认知纳入到无礼行为作用模型中, 但只是进行了初步的探索。未来的研究应该更多地关注无礼行为受害者的认知评价如何影响他们的情绪反应, 无礼行为受害者的情绪反应是否也会反过来影响他们对无礼行为的认知评价, 以及无礼行为受害者的态度和行为是否是个体认知和情绪之间复杂交互作用的结果。对于这些问题的进一步探索将使我们对于无礼行为发展机制的理解更加深入和完整。

研究命题 1: 由于无礼行为的意图模棱两可, 无礼行为受害者的情绪反应主要取决于他们对无礼行为的认知评价。同时, 无礼行为受害者的情绪体验反过来影响他们对无礼行为的认知和评估。无礼行为受害者的态度和行为是其认知和情绪之间复杂交互作用的结果。

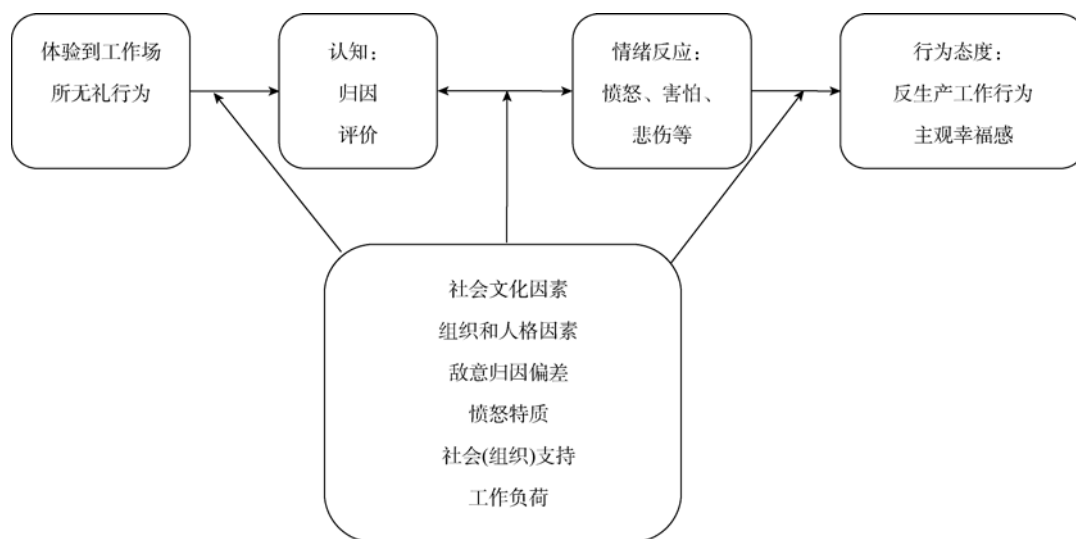


图 4 工作场所无礼行为的认知-情绪反应模型

其次, Porath 和 Pearson (2012)的研究第一次将消极情绪具体化为愤怒、害怕和悲伤情绪,并分别探讨这三种情绪状态在煽动者的无礼行为和受害者的行为态度之间的中介作用。Porath 和 Pearson (2012)的研究证明,受害者对无礼行为的不同情绪反应会导致他们表现出迥异的态度和行为后果。但是,受害者对无礼行为的情绪反应难道就只有愤怒、害怕和悲伤三种情绪吗?根据经验,无礼行为的受害者也完全可能产生其他的消极情绪,例如内疚、沮丧、生气等,基于这些情绪反应,无礼行为的受害者又将表现出何种行为和态度?另外, Porath 和 Pearson (2012)的情绪反应模型的结果变量仅关注指向煽动者的敌意、怠工和离职。由已有相关研究可知,工作场所无礼行为会对受害者的工作满意度、幸福感和反生产工作行为等产生影响,而这些变量均为较长期、较稳定的结果变量,它们能更好地衡量频繁发生无礼行为的累积效果。因此,未来的研究将应该把主观幸福感、反生产工作行为这些重要的结果变量纳入无礼行为的发展模型中来,使该模型更加全面、系统和完善。

研究命题 2: 个体对无礼行为认知评价的差异,会引发复杂的情绪反应(既包括愤怒、害怕、悲伤,也包括内疚、沮丧、生气等),并且这些情绪反应直接影响无礼行为受害者的主观幸福感和反生产工作行为。

第三,为了使无礼行为发展模型具有更强的理论普适性和实践有效性,我们应该关注社会文化因素、组织因素和人格因素在模型中的作用。自 1999 年工作场所无礼行为概念提出以来,主要是西方学者在他们的社会文化形态下对此展开探索和进行系列实证研究。直到 2009 年时,国内才第一次引进了该概念(刘嫦娥,赵曙明,李宋岚,2009),并开展了为数不多的综述研究和实证研究。与西方社会相比,中国企业内部会更加注重“礼”与“和谐”,且中国人的性格更加内敛和含蓄,对无礼行为的反应很可能不像西方人那样直接和外显。因此,中国人对无礼行为的认知评价、情绪反应及行为后果的表现方式都很可能与西方存在较大差异。

另外,已有的相关研究表明,大五人格、自恋、消极易感性和社会地位等变量在煽动者的无礼行为及受害者的态度和行为结果中具有调节作用(Taylor & Kluemper, 2012; Sakurai & Jex, 2012; Penney, 2002; Porath & Pearson, 2012)。但除此之外,一些其他重要的人格或者组织变量在无礼行为及其结果变量中起到的中间作用尚未引起足够的重视。例如,工作负荷、社会(组织)支持、敌意归因偏差和愤怒特质等。我们希望,未来的研究应该探讨敌意归因偏差和愤怒特质这些人格变量以及工作负荷和社会(组织)支持这些组织变量在煽动者的无礼行为和受害者的态度行为(主观幸

福感水平和反生产工作行为)之间的作用机制。

研究命题3: 社会文化因素、人格因素(包括敌意归因偏差和愤怒特质)和组织因素(工作负荷和社会支持)等变量会调节工作场所无礼行为所引发的受害者的态度和行为, 而且这种调节机制发生在无礼行为发展模型的各个阶段, 即文化差异、人格和组织变量不仅调节煽动者的无礼行为与受害者的态度和行为等结果变量的关系, 还调节着煽动者的无礼行为与受害者的认知和情绪反应等中介变量之间的关系。

最后, 为了更有效地确定各变量之间的因果走向, 进一步清晰无礼行为的发展脉络, 未来的研究应该更多地采用纵向实验设计的研究方法。基于认知和情绪的工作场所无礼行为的发展模型在时间轴上应该是纵向的, 包含煽动者的无礼行为、受害者的认知评价、受害者的情绪反应、受害者的态度和行为结果, 以及社会文化因素、组织因素和个体因素等众多变量。因此, 确定各因素之间的作用方向和因果关系显得尤为重要。但已有的大多数关于工作场所无礼行为的研究都采用问卷法和横断研究设计, 变量之间的因果方向往往取决于我们依据经验所提出的最初假设。例如 Porath 和 Pearson (2012) 的研究认为体验到工作场所无礼行为会导致个体产生害怕、悲伤等情绪反应。但也可以采用完全相反地理论解释, 即处在消极情绪下的个体更倾向将他人的行为知觉为无礼的。诸如此类的问题采用传统的横断研究设计无法有效解决, 而采用纵向实验设计的方法能够通过时间序列实现对变量之间因果关系的判断。

通过已有研究的归纳总结和理性分析, 我们提出了基于认知和情绪的工作场所无礼行为发展模型的构想。通过本模型, 我们希望采用纵向实验设计的方法, 基于时间序列的框架, 能够更加清晰全面地理解工作场所煽动者的无礼行为、受害者的认知和情绪、受害者最终的态度和行为, 以及社会文化因素、个体人格因素和组织环境等因素之间的动态作用机制。通过无礼行为受害者的认知和情绪在煽动者的无礼行为和受害者的态度和行为等效果变量的中介机制研究, 探索和理解个体对无礼行为的认知评价如何影响他们的情绪反应, 以及认知和情绪的交互作用如何影响个体随后的态度和行为。通过社会文化因素、人格

和组织因素在自变量(煽动者的无礼行为)和中介变量(受害者的认知和情绪), 以及中介变量(受害者的认知和情绪)和结果变量(受害者的主观幸福感和反生产工作行为等)之间的调节机制研究, 有助于我们更好地探索和理解为什么不同的个体对相同的无礼行为产生截然不同的认知、情绪以及后续的态度和行为。我们希望本模型——基于认知和情绪的工作场所无礼行为发展模型的建构, 一方面能够拓展、丰富和完善已有的工作场所无礼行为的理论研究成果; 另一方面, 为组织管理实践工作者开展无礼行为的危机预警和预防干预提供方法支持。

参考文献

- 段锦云, 傅强, 田晓明, 孔瑜. (2011). 情感事件理论的内容、应用及研究展望. *心理科学进展*, 19(4), 599–607.
- 刘嫦娥. (2012). 工作场所无礼行为演变模式及对策研究. *华东经济管理*, 26(12), 129–132.
- 刘嫦娥, 戴万稳. (2011). 中国情境下工作场所无礼行为的结构探讨. *管理学报*, 8(12), 1818–1822.
- 刘嫦娥, 赵曙明, 李宋岚. (2009). 工作场所无礼行为受施者人格特征研究. *现代管理科学*, (11), 3–5.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452–471.
- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22(3), 161–173.
- Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 595–614.
- Bunk, J. A., & Magley, V. J. (2013). The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 87–105.
- Choi, J. N., Sung, S. Y., Lee, K., & Cho, D. S. (2011). Balancing cognition and emotion: Innovation implementation as a function of cognitive appraisal and emotional reactions toward innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 107–124.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64–80.
- Dewe, P. (1991). Primary appraisal, secondary appraisal and coping: Their role in stressful work encounters. *Journal of Occupational Psychology*, 64(4), 331–351.

- Dudenhöffer, S., & Dormann, C. (2013). Customer-related social stressors and service providers' affective reactions. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4), 520–539.
- Estes, B., & Wang, J. (2008). Integrative literature review: Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance. *Human Resource Development Review*, 7(2), 218–240.
- Giacalone, R. A., & Greenberg, J. (1996). *Antisocial behavior in organizations*. Incorporated: Sage Publications.
- Gonthier, G., & Morrissey, K. (2002). *Rude awakenings: Overcoming the civility crisis in the workplace*. Kaplan Publishing.
- Griffin, B. (2010). Multilevel relationships between organizational-level incivility, justice and intention to stay. *Work & Stress*, 24(4), 309–323.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95–107.
- Lim, S., & Lee, A. (2011). Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 95–111.
- Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 477–490.
- Milam, A. C., Spitzmueller, C., & Penney, L. M. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1), 58–69.
- Pearson, C., & Porath, C. (2009). *The cost of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it*. New York: Penguin Group (USA) Inc.
- Pearson, C. M., & Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? Think again. *The Academy of Management Executive* (1993–2005), 19(1), 7–18.
- Penney, L. M. (2002). *Workplace incivility and counterproductive workplace behavior (CWB): What is the relationship and does personality play a role?* Unpublished doctoral dissertation, University of South Florida, Tampa, FL.
- Porath, C. L., & Pearson, C. M. (2012). Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(S1), E326–E357.
- Reio, T. G., Jr., & Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 237–264.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555–572.
- Rusting, C. L., & DeHart, T. (2000). Retrieving positive memories to regulate negative mood: Consequences for mood-congruent memory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(4), 737–752.
- Sakurai, K., & Jex, S. M. (2012). Coworker incivility and incivility targets' work effort and counterproductive work behaviors: The moderating role of supervisor social support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(2), 150–161.
- Smith, C. A., Haynes, K. N., Lazarus, R. S., & Pope, L. K. (1993). In search of the "hot" cognitions: Attributions, appraisals, and their relation to emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(5), 916–929.
- Smith, C. A., & Kirby, L. D. (2009). Putting appraisal in context: Toward a relational model of appraisal and emotion. *Cognition and Emotion*, 23(7), 1352–1372.
- Spector, P. E. (2011). The relationship of personality to counterproductive work behavior (CWB): An integration of perspectives. *Human Resource Management Review*, 21(4), 342–352.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2010). Counterproductive work behavior and organisational citizenship behavior: Are they opposite forms of active behavior? *Applied Psychology*, 59(1), 21–39.
- Taylor, S. G., & Kluemper, D. H. (2012). Linking perceptions of role stress and incivility to workplace aggression: The moderating role of personality. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(3), 316–329.
- VandenBos, G. R., & Bulatao, E. Q. (1996). *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews* (vol. 18, pp. 1–74). US: Elsevier Science/JAI Press.

A Dynamic Model of Workplace Incivility Based on Cognitive and Emotional Reaction

YAN Yu¹; WU Yiyuan¹; GUO Yongyu²

(¹ Department of Psychology, School of Philosophy, Wuhan University, Wuhan 430072, China)

(² School of Psychology, Central China Normal University, Wuhan 430079, China)

Abstract: There is no shortage of uncivil behavior in the workplace. Workplace incivility occurs frequently and has a lasting negative impact on workers and the organization. An unfortunate aspect of incivility is that it can occur at a low relative frequency and is particularly difficult to extinguish. We summarize the existing research and developed a model of workplace incivility to provide a framework for furthering theoretical and methodological developments. To build the model we first clarified the conceptual boundaries incivility and other deviant behaviors emitted in the workplace. Second, the model of workplace incivility was integrated and grounded in the theories of: cognitive appraisal of emotion, affect events, and emotional reactions. Finally, our work constructs a more integrated model of workplace incivility, in which a cognitive and emotional reaction functions as a mediating variables while personality and organizational factors serve as moderating variables. Our results advance workplace mistreatment theory and research while providing practical strategies for organizations to employ in order to maintain a civil working environment. We conclude that future studies should make use of longitudinal experimental designs to determine the causal trend among variables while attending to culture differences.

Key words: workplace incivility; cognitive appraisal theory of emotion; affect events theory; emotional reaction model; cognition; emotion