

工作场所的社会损害：一个整合性的研究框架*

夏福斌^{1,2} 路平¹

(¹ 黑龙江大学经济与工商管理学院, 教育科学研究院, 哈尔滨 150080)

(² 东北财经大学工商管理学院, 大连 116025)

摘要 工作场所的社会损害是个体有意阻碍他人成功的一种负向人际互动, 已受到越来越多学者的关注。相关研究表明, 社会损害受到侵犯者的妒忌、底线心智以及所在群体的总体社会损害水平的影响, 侵犯者的核心自我评价、责任感、自尊、神经质以及社会认同和其所在团队的社会损害标准在其中起到调节作用; 通过受害者的认知机制社会损害能够影响到受害者的身心健康、工作态度及绩效和反生产行为等。为了能更深入全面地理解社会损害行为, 作者依据前人的研究提出了一个整合性的社会损害研究框架。该框架强调未来的研究可以从社会损害的多重后果、社会影响、组织因素等方面进一步扩展。

关键词 社会损害; 侵犯性行为; 人际互动

分类号 B849:C93

社会网络中的员工在工作过程中形成的人际关系, 能够影响员工个体的态度、情感及行为, 同时也会作用于组织沟通、组织气氛以及组织效率。一直以来, 积极的人际关系或人际互动对员工个体、群体以及组织的影响都是学者们关注的焦点, 大量研究已经揭示了积极人际互动的影响(如, van Yperen & Hagedoorn, 2003; Halbesleben 2011)。但由于组织中的暴力、虐待以及侵犯等行为的增多, 管理学研究者已开始致力于开发理论框架来解释消极的人际互动及其影响(Douglas et al., 2008), 恃强凌弱行为、无礼行为、社会损害以及虐待管理等负向的人际互动, 逐渐成为工业与组织心理学领域新的研究热点。国内已有学者介绍了有关虐待管理(朱月龙, 段锦云, 凌斌, 2009)、无礼行为(毛畅果, 孙健敏, 2012)以及越轨行为(杨杰, 凌文轻, 方俐洛, 2004; 洪雁, 王端旭, 2012)等方面的研究成果, 并开展了相关研究, 但社会损害方面的研究成果目前国内还没有学者进行述评。

工作场所的社会损害概念是由 Duffy, Ganster

和 Pagon (2002)在 AMJ 上首次提出, 随后一些研究成果在 OBHDP 和 JAP 等顶级期刊开始纷纷出现, 尤其是 2012 年两大顶级期刊 AMJ 和 JAP 都刊发了社会损害的研究成果, 这些情况表明工作场所的社会损害是一个新兴的值得重视的研究领域。鉴于此, 本文对消极人际互动中的社会损害相关研究进行了系统的梳理, 旨在理清社会损害的整体研究思路 and 理论框架以及识别可能存在的问题和未来的研究方向, 以期对国内学者开展相关研究有所裨益。

1 社会损害的概念

1.1 社会损害的概念

社会损害(social undermining)是一种负向的人际互动, 对它的关注起源于人际网络与工作压力的关系研究。社会网络既可能减轻工作压力, 也可能增加工作压力, 因此 Rook (1984)提出, 早期的此类研究只侧重积极人际互动对工作压力的影响, 即社会支持对工作压力的缓冲作用, 而忽略了消极人际互动在压力形成中的不利影响。她的研究发现了冲突的人际关系比积极的社会互动(社会支持)对工作压力有着更大的影响, 这引起了一些学者对消极人际互动的重视, 他们采用了不同的术语, 如社会冲突(Abbey, Abramis, &

收稿日期: 2012-12-05

* 国家自然科学基金项目(71172119)和黑龙江省教育科学“十二五”规划重点课题(GBB1212045)资助。

通讯作者: 夏福斌, E-mail: wog358@126.com

Caplan, 1985)、社会阻碍(Ruehlman & Wolchik, 1988)等开展了相关研究。随后, Vinokur 和 van Ryn (1993)对前人研究进行了综合, 首次提出了社会损害的概念, 给出了具体明确的定义, 即社会损害由一系列指向目标人物的行为构成, 这一系列行为表明或展示了: (1)负面情绪(愤怒和讨厌); (2)对目标人物的行为、努力以及特征的指责性评价; 和(3)阻碍目标人物获取工具性目标的行动。依据这一概念, 一些学者开始对社会损害及其对心理健康的影响进行研究(如, Vinokur, Price, & Caplan, 1996; Finch, 1998)。但这一时期的研究还没有涉及到工作领域, 真正把社会损害这个概念引入到工作场所的是 Duffy 等人。

Duffy 等人(2002)指出, 社会损害是一种故意阻碍他人建立和保持良好的人际关系、取得工作方面成功 and 良好名声的长期性行为。例如, 散布谣言、沉默对待以及背后说坏话等等。为了更好地解释社会损害概念, 他们做了 3 点补充说明。首先, 受害方必须把阻碍行为解释为故意行为, 否则这种行为就不是社会损害。例如, 如果一名员工把同事对他的不良评价解释为是由于该同事晋升受挫引起的, 不是故意行为, 那么该同事对他的不良评价就不是社会损害。其次, 社会损害行为是一种长期性的累积行为。像杀人、身体伤害等行为尽管是故意的、会损害人际关系, 但这种瞬发的、短期的行为也不能视为社会损害。最后, 尽管侵犯方和受害方对阻碍行为是否故意有不同的感知, 但以受害方感知为准。例如, 侵犯方可能会认为自己的损害行为并非故意, 但如果受害方感知为故意, 那么这种损害行为就是一种社会损害, 如同工作场所的性骚扰一样。

Duffy 等人(2002)以及 Vinokur 和 van Ryn (1993)提出的社会损害概念对推动这一领域的研究发展起到了里程碑式的作用。虽然这两个概念都是关于人际互动中损害行为的, 但两者之间还是存在一些区别。首先, 从概念覆盖的范围来看, Vinokur 和 van Ryn (1993)概念更大一些。因为 Duffy 等人(2002)提出只有符合故意、长期性和隐蔽性这些条件的损害行为才是社会损害, 而 Vinokur 和 van Ryn (1993)的概念则没有这个限制。其次, 从侵犯者的构成来看, Vinokur 和 van Ryn (1993)的概念中没有对此进行明确限定, 而 Duffy 等人(2002)的概念中明确指出侵犯者包括上

级和同事。总的来说, Duffy 等人(2002)的概念是一个比较狭窄, 但指向明确、界定清晰的精确定义, 因而, 可操作性更强, 能够识别特定的行为及其结果(O'Leary-Kelly, Duffy, & Griffin, 2000), 更易于建立比较精确的理论来解释研究的问题。但比较遗憾的是, Duffy 等人(2002)的概念并没有考虑下属的损害行为。

1.2 社会损害与相关概念的区分

社会损害是作为社会支持的对立面被提出来的(Vinokur & van Ryn, 1993), 因此将两者进行对比和区分能更清晰地说明社会损害的概念。此外, 管理学者最近比较关注的社会损害、无礼行为、恃强凌弱、辱虐管理以及越轨行为等侵犯性行为的概念结构, 存在着定义、概念以及测量上的相似和重叠(Aquino & Thau, 2009), 为加深对社会损害概念的理解有必要将这些概念结构进行比较。

1.2.1 社会损害和社会支持

社会支持作为一种积极的人际互动, 是指个体向目标人物提供情感支持、自我肯定、工具性支持以及信息等行为(House, Landis, & Umberson, 1988), 其目的是为了培养积极的人际关系。相反, 社会损害是一种负向的人际互动, 个体通过提供或展示负面情绪和负面评价等故意行为来损害目标人物的人际关系。虽然从定义上看这两个概念是截然相反的, 但已有的研究已证实两者并不是一个连续体的两端(Vinokur & van Ryn, 1993), 而是两个不同的、有着各自独立结构的概念(Creed & Moore, 2006), 如, 低社会支持并不意味着高社会损害, 反之亦然。社会支持与社会损害两者并非非此即彼的关系, 而是会同时存在于紧密的人际互动中, 呈现出多种组合模式。如, 高社会支持与低社会损害的组合、低社会支持与高社会损害的组合, 就是两种最典型或最常见的模式。此外, 高社会支持和高社会损害的组合模式也比较常见, 如孩子和父母之间的人际关系就多呈现这种模式。当然双方的人际互动模式并不会一成不变, 会随着交互的性质和条件的改变而改变。

1.2.2 社会损害与其它侵犯性行为

社会损害和辱虐管理、无礼行为等侵犯性行为都是负向的人际互动, 在概念结构中有着一定程度的重叠, Duffy 等人(2002)和 Hershcovis (2011)对这些可能产生混淆的概念进行了区分, 在此基础上, 我们结合国内关于辱虐管理、无礼行为以

及越轨行为等相关研究成果(朱月龙等, 2009; 毛畅果, 孙健敏, 2012; 杨杰等, 2004; 杨杰, Nguyen, 陈小锋, 2011; 洪雁, 王端旭, 2012), 把社会损害与这些概念进行了逐一比较。表 1 描述了这些概念间的相似性和差异性。

社会损害与辱虐管理(Abusive supervision)。辱虐管理与社会损害有 3 个共同点, 一是都排除了身体侵犯, 二是都强调行为的持久性或者多频次性, 偶尔的敌意行为不能被看作辱虐管理或社会损害, 三是都强调以受害方的感知为准。两者的主要区别在于侵犯者的来源不同, 辱虐管理的侵犯者只来自于管理者, 强调来自于管理者的侵犯在其内容和结果上都不同于来自其他侵犯者(如, 同事、顾客以及下属); 而社会损害的侵犯者除管理者外, 还包括同事。

社会损害与恃强凌弱(Bullying)。恃强凌弱与社会损害同样强调行为的长期性。不同的是恃强凌弱通常发生在侵犯者和受害者存在权力不对等

时, 尤其是侵犯方权力大于受害方时, 这里的权力除包括辱虐管理中的职位权力(即正式权力)外, 还包括非正式权力, 如因社会地位、年龄、性别以及工作资历差异形成的权力。社会损害既可能发生在权力不对等时, 如上级对下级, 也可能发生在权力对等时, 如同事之间或管理者之间。

社会损害和无礼行为(Incivility)。无礼行为区别于社会损害主要在于它的低伤害程度和模糊地伤害意图, 而社会损害是有意地伤害行为, 并且以受害方的感受为准。这两个概念的共同之处是都排除了身体侵犯。

社会损害和人际冲突(Interpersonal conflict)。人际冲突这个概念强调导致压力的人际互动行为本身, 而社会损害的概念强调损害行为产生的结果, 如损害良好的人际关系和工作方面的成功等。人际冲突的概念结构覆盖的范围包括从低强度到高强度侵犯行为, 同时, 也包含外显行为和隐藏行为, 而社会损害只是一种累积性的、隐蔽性的伤害行为。

表 1 不同侵犯性行为的比较

结构和定义		区分特征
社会损害	是一种故意阻碍他人建立和保持良好的人际关系、获取工作方面的成功和良好名声的长期性行为(Duffy et al., 2002)	故意行为 损害人际关系、工作方面的成功和名声方面的特定结果 长期性的、累积性的 管理者和同事侵犯
辱虐管理	是持久地表现出言语和非言语的敌意行为, 排除身体侵犯(Tepper, 2000)	长期性的 特指管理者侵犯
恃强凌弱	是指员工重复性或长期性地遭受管理者、同事以及下属的消极对待(如, 长期虐待、冒犯性评价和戏弄、讽刺和驱逐等等)(Einarsen, 2000)	长期性地 高频率地 权力不平衡 管理者、同事、下属以及顾客侵犯
无礼行为	具有模糊伤害意愿的、轻微的朝向组织成员的越轨行为(如, 粗鲁和失礼等言语和非言语行为)(Milam, Spitzmueller, & Penny, 2009)	模糊的伤害意图 轻微的 违背规范
人际冲突	人际冲突是一种由员工间不一致引发的组织压力源(Spector & Jex, 1998)	从轻微到严重的冲突 员工间冲突
越轨行为	是指违反组织的期望和标准, 进而威胁组织及其成员存在的行为, 包括生产性和财产性越轨行为(Robinson & Bennet, 1995)	侵犯目标是组织或者个人 组织水平和个人水平的越轨行为 从轻微到严重的越轨行为 包含身体侵犯 组织成员(员工和管理者)越轨行为 故意的
工作场所侵犯行为	是指伤害现在或以前的同事或工作单位的故意行为(Neuman and Baron, 1997)	故意的 外显的即时侵犯行为 包含身体侵犯 管理者、同事以及顾客侵犯

社会损害和越轨行为(Employee deviance behavior)。越轨行为的概念结构覆盖范围广,它可以是组织水平的也可以是人际水平的,而社会损害范围相对较小,只是人际水平的越轨行为。两个概念在人际水平虽然有一定的重叠,但也存在着差异。一些行为,如嘲笑他人,是社会损害,但却可能并不违反组织标准。此外,社会损害强调侵犯者的意图以及多发性,其目标是特定的个人,而员工越轨行为取决于是否违反组织规则和期望,其目标可以是组织也可以是个人。

社会损害和工作场所侵犯行为(Workplace aggression)。工作场所侵犯行为的概念结构覆盖的范围要比社会损害大,而且这两个概念之间有重叠也有差异,这体现在3个方面,其一,工作场所侵犯行为的结果并不一定局限在损害人际关系、工作方面的成功以及声誉,也可能危及个人生命和财产的安全;其二,工作场所侵犯行为还包括身体攻击等生理侵犯行为;最后,大多数工作场所侵犯行为是外显的,有着直接的即时效应,而社会损害则是逐渐的长期性效应。但社会损害和工作场所侵犯行为有一个明显的共同点,即两者都是一种有害的故意行为。

2 侵犯方角度的社会损害研究

社会损害涉及侵犯者与受害者双方,所以以往对它的研究可以概括成两个方面,一是侵犯方角度的研究,二是受害方角度的研究。侵犯方角度的研究主要解释了社会损害的引发因素及其作用过程,目前被分析的引发因素有群体社会损害行为、妒忌以及底线心智。

2.1 群体社会损害行为(Group social undermining)

研究群体社会损害行为对个体社会损害行为的影响,是一种跨等级研究方法(Cross-level research),是把个体社会损害行为放在社会背景中,以分析社会环境因素对其的影响。已有的相关研究表明,群体水平的反社会行为、非暴力侵犯行为以及社会损害对个体水平的相应行为有着直接的影响,可以预测个体水平的相应行为(Robinson & O'Leary-Kelly, 1998; Glomb & Liao, 2003; Duffy, Shaw, Scott, & Tepper, 2006)。群体的整体社会损害情况对其成员个体社会损害的影响,可以通过社会学习理论和社会信息加工理论来解释。按照社会学习理论,个体产生社会损害行为

是模仿群体其它成员的结果,因此如果群体整体社会损害水平高,个体会更易展现社会损害行为。同样地,按照社会信息加工理论,个体会依据他所工作或生活的社会环境中的信息来指导自己的行为,因此如果一个群体展现了较多社会损害方面的信息,那么个体就越可能形成较多的社会损害行为。

群体社会损害行为对个体社会损害行为的影响,受到个体特征因素的调节。目前已经被证实的个体特征有自尊和神经质。自尊是个体对自己的整体性评价,高自尊的个体与低自尊的个体相比,在自尊受威胁的情景中更害怕失去自尊,因此在高水平群体社会损害情况下(自尊受威胁的情景),会采取诸如社会损害等行为来保持或增强自尊。神经质反映了个体的情感稳定性,高神经质的个体易形成负面情绪(如焦虑和担心等),对外界的负面信息更加敏感,会夸大来自社会环境的威胁,所以一个高神经质的高自尊个体会夸大群体社会损害对个人自尊的威胁程度,更易做出社会损害行为。Duffy, Shaw 等人(2006)的研究发现,群体社会损害对高自尊个体的社会损害有着较强的影响,对高自尊高神经质个体的社会损害有着最强的影响。

2.2 妒忌(Envy)

妒忌是在社会比较中个体缺乏或向往他人优于自己的品质、成就或财产时的情绪体验,表现为自卑、敌意和怨恨的一种混合情绪(Parrot & Smith, 1993)。这是一种令人不愉快的情绪,对个体自尊有着很大的威胁,会促使个体采取一些牺牲妒忌对象的方式来夸大自己,以降低这种威胁,因此工作场所的妒忌往往会导致各种形式的侵犯性行为。已有的文献表明,工作场所的妒忌与幸灾乐祸、社会损害等侵犯性行为有关(如, Dunn & Schweitzer, 2006; Smith & Kim, 2007)。

为了揭示妒忌对社会损害影响的内在机制,Duffy, Scott, Shaw, Tepper 和 Aquino (2012)通过整合社会认知、社会认同以及社会标准理论提出了一个社会情境模型来解释妒忌引发社会损害的机制。他们提出侵犯者的妒忌能激发一个与道德脱离(Morally disengage)有关的认知机制,通过这个认知机制,侵犯者决定是否对妒忌对象作出社会损害行为,不过道德脱离的中介机制能否发生作用还取决于侵犯者对妒忌对象的社会认同程度和

所在群体(团队)社会损害标准的高低。他们发现,当团队成员具有低团队认同和高团队损害标准时,其妒忌通过道德脱离对社会损害有着较强的影响。

2.3 底线心智(Bottom-Line Mentality)

研究表明,员工的底线心智和社会损害是一种正相关关系(Greenbaum, Mawritz, & Eissa, 2012)。底线心智是以获取底线结果为中心、忽略竞争事项优先权的一维思维模式(Greenbaum et al., 2012)。员工的底线心智会使其认为获取底线结果就是赢,是唯一值得奋斗的目标,而获得其它任何结果都被认为是输。这种非赢即输的一维思维模式会使员工相信别人的成功会使自己处于失败的位置,是自己成功的绊脚石,自己要想成功必须使别人失败(Sims & Brinkman, 2002),因此在他看来同事间是一种绝对竞争而不是合作。所以具有底线心智的员工会故意通过社会损害来阻碍同事获得成功(例如,提供给同事不正确或误导的信息等),进而使自己获取底线结果。

员工底线心智对其社会损害的影响存在着个体差异,核心自我评价(Core Self-Evaluations, CSE)和责任感对这种影响起到调节作用。核心自我评价是一种高阶个性特征,包含自尊、控制点、一般性的自我效能和情感稳定性4个个人特征(Judge & Bono, 2001)。具有高核心自我评价的员工对自己评价很高,相信自己完成任务的能力,有着很强的控制感,因此他们对同事的成功很少感受到威胁,更愿意依靠自己来获取底线结果。责任感反映了个体努力工作、有效率的、有组织的、自律的以及尽职的倾向。高责任感的员工会通过高效率以及努力工作等获取底线结果,而不必求助于社会损害。所以高核心自我评价和高责任感会减弱员工底线心智对社会损害的影响,这得到了Greenbaum等人(2012)研究结果的支持。

3 受害方角度的社会损害研究

受害方角度的社会损害研究解释了社会损害对受害者的影响机制及后果。从目前的研究状况来看,多数研究注重社会损害的后果,如受害者在态度、情绪、行为等方面的反应,而只有少数研究提出了解释这些后果的理论框架。

3.1 社会损害的影响结果

3.1.1 身心健康

许多研究都表明社会损害对受害者的身心健

康有着诸多不良影响。当个体感受到自己目标的实现被阻碍或损害时,常常会产生无助感、失控感以及高度的生理唤醒。因此社会损害作为一种阻碍他人获取工作成功的侵犯性行为,会引起受害者身心方面的不良反应。Abbey等人(1985)在一项研究中发现,社会损害和个体的焦虑、压力及生活质量有关。同样地,Gant等人(1993)的研究也发现社会损害能增加受害者的烦恼、焦虑、压力。在一项以美国1087名失业人员为研究对象的纵向研究中,Vinokur和van Ryn(1993)发现社会损害对失业人员的身心健康有着很强的负面影响。后来的研究相继证实了社会损害与受害者的消极情感(Finch, 1998)、压力症状(Cranford, 2004)、躯体主诉(Duffy et al., 2002)以及压力感(Creed & Moore, 2006; Duffy, Ganster, Shaw, Johnson, & Pagon, 2006)有关。

3.1.2 工作态度

已有研究将工作态度作为结果变量进行了考察,涉及到工作满意感、组织承诺、离职意向、以及工作投入和信任,并得出了具体明确的结论。组织内的社会损害作为一种负向的人际互动,会阻碍受害员工实现个人工作目标(如,获取工作成功和良好的名声),破坏受害员工的人际关系,从而降低其组织承诺、工作满意感、工作投入以及对同事的信任,提高离职倾向(Duffy et al., 2002; Duffy, Ganster, et al., 2006; Hershcovis & Barling, 2010)。其中,管理者社会损害能显著地降低员工的组织承诺、工作满意感以及工作投入,而同事社会损害则对这3个工作态度变量没有显著影响;同事社会损害会降低员工对同事的信任水平,管理者损害则不能;另外,管理者和同事社会损害都能显著提升受害员工的离职意向。从整体来看,管理者社会损害对受害者的工作态度有着更大的负面影响,这可能是因为上级和同事拥有的权力是不对等的,管理者的合法职位允许他们更多地控制下属所需要的资源(如工资分配、晋升和工作安排等,Rupp & Cropanzano, 2002),因此作为下属而言,更看重上级的评价和反馈,对上级的社会损害行为的感受可能更为明显。

3.1.3 绩效与反生产行为

社会损害意在阻碍他人成功,这种不恰当的行为会激起对方的反击(Andersson & Pearson, 1999),从而促进受害员工反生产行为的发生。以

往研究已经证实,组织内的侵犯行为与反生产行为有关,并且能降低员工的绩效水平(如, Colquitt, Conlon, Wesson, Porter, & Ng, 2001; Harris, Kacmar, & Zivnuska, 2007)。Duffy 等人(2002), Duffy, Ganster 等人(2006)的研究也得到相同的结论,他们发现社会损害和受害员工主动和被动反生产行为都强相关,其中,管理者和同事社会损害与受害员工的主动反生产行为强相关,管理者社会损害和受害员工的被动反生产行为强相关。

3.1.4 自我效能感

自我效能感与他人的评价有关,消极的他人评价会降低个体的自我效能感。很早就有研究发现,来自他人的负面评价会导致个体社会疏远和自信心的降低(Baron, 1988)。社会损害将讽刺、敌意、贬损等负面评价加诸于受害者,无疑会降低他的自我效能感水平。Duffy 等人(2002)调查 740 名警察后发现,来自上司的社会损害能显著地降低下属的自我效能感,来自同事的社会损害则没有产生这种效应。

3.2 社会损害的影响机制

一些研究建立了以受害者认知为核心的理论框架,来解释社会损害对受害者的影响过程。Duffy, Ganster 等人(2006)把社会损害纳入社会背景中,以公平感为中介变量,分析了社会损害影响的认知机制。他们证实了社会背景因素在侵犯者的社会损害和受害者结果之间的调节作用,以及公平感的中介效应。具体而言,群体管理者社会损害调节了个体管理者社会损害对受害员工工作满意感、工作投入、离职意向、反生产行为及工作压力这些结果变量上的作用程度;而群体同事社会损害仅调节了个体同事社会损害对受害员工离职意向、工作压力和同事信任 3 个结果变量上的作用;公平感的中介效应则仅体现在同事信任这一结果变量上。与 Duffy, Ganster 等人(2006)的研究不同, Crossley (2009)依据归因理论,采用认知-情绪-行为模型来解释社会损害的影响机制。他以侵犯严重性的感知为认知变量,以贪婪和恶意作为侵犯者的动机,通过实验研究和现场研究分析了受害者对社会损害的即时情绪和行为反应。他的研究发现,侵犯者恶意和贪婪与受害者的侵犯严重感正相关,侵犯严重感与其愤怒情绪正相关,而受害者愤怒情绪又与其报复、逃避行为呈正相关、与和解行为负相关。

4 结论与展望

社会损害是一种比较普遍的负向人际现象,因为人们总是希望自己比别人更为成功。不过工作场所的社会损害得到研究者的重视则是较近一段时期的事情。早期的社会损害研究聚焦于社会损害与社会支持的区分,以及探讨两者与身心健康的关系。在 Duffy 等人(2002)把社会损害引入工作场所后,学者们开始从受害者的角度考察社会损害对企业员工的影响。这些研究表明,社会损害影响受害者的身心健康、自我效能感、组织承诺以及反生产性行为。最近几年,关注点从受害者转移到侵犯者身上,研究发现,妒忌、底线心智以及群体损害行为是社会损害发生的重要原因。通过对社会损害相关研究的分析和总结,本文提出了一个整合性的社会损害研究框架(见图 1)。其中,实线部分表示已经取得的研究成果,虚线部分表示未来可能的研究方向,后面将展开讨论。

4.1 社会损害的多重后果研究

目前指向社会损害结果的研究仅局限在受害者方面,而缺乏对社会损害给侵犯者自身及第三方造成影响的分析与研究。

社会损害的人际传播。社会损害可能会通过第三方进行人际传播,扩大危害的范围,从个体行为转变为一种组织现象。Ashforth, Gioia, Robinson 和 Treviño (2008)提出,组织中的不道德行为能够传播给第三方,最终超越个人和群体,嵌入到组织文化中。Gino 和 Bazerman (2009)在他们的研究中发现,不道德行为的扩散存在一种滑坡效应(slippery-slope effect),即缓慢退化的不道德行为更易被他人接受。因此社会损害作为一种长期性的、累积性的伤害行为,可能很容易被其它组织成员所接受,最终污染整个组织。社会损害的人际传播可能包含两个方面,一是社会损害行为的传播。根据社会学习理论,旁观者可能仿效侵犯者的行为,从而造成社会损害行为的扩散。二是社会损害后果的传播。共情反应指的是人们对别人身上发生的事情(尤其是负向经历)有一种感同身受的反应,这是人的一种情感能力。据此,在作为人们主要生活场景的组织内部,即便没有亲身遭受,而只是耳闻或目睹组织中存在着社会损害,员工也会发生一种情感的共享,从而表现为一系列反应,工作满意感、组织承诺、身心健康等难免会受到负面影响。

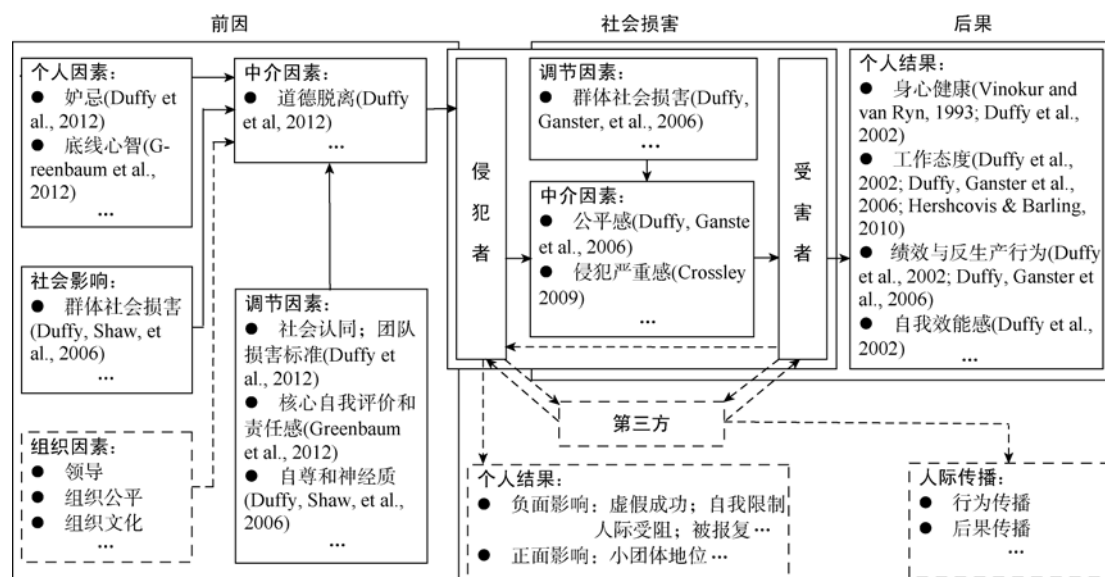


图1 社会损害的整合性研究框架

社会损害对侵犯者自身的影响。社会损害对侵犯者自身的影响表现在两个方面。一是来自受害者的报复性回击，Crossley (2009)的研究已经证实了这一点。但目前这方面研究比较欠缺，还有许多问题需要进一步探讨。例如，受害者选择报复行为可能会受到两方面因素的影响，一是受害者的特征，如 Mitchell 和 Ambrose (2007)的研究发现当下属持有较强的复仇信念时，在遭遇主管辱虐时会直接向主管实施报复；另一个是侵犯者的特征，如与上级社会损害相比，同事社会损害更可能引起受害者的报复。二是实施损害行为对自身造成的反弹影响。侵犯者达成损害目的的同时，伴随而生的是夸大的自我奖励，这很可能会使他满足于虚假的自我肯定，导致自身无需做出任何真实的努力，因而难以真正取得进步和成功。换句话说，侵犯者意在阻止他人成功，却真正阻碍了自己。这种反弹效应还可能体现为对侵犯者行为的限制上。当侵犯者贬损或讽刺受害者的某种行为或倾向时，为了使自己不处于认知失调状态，就需要避免表现出被自己所攻击的那种行为或倾向，这种限定作用实际上限制了自身的发展，所谓“使心用心，反害自身”也。如，侵犯者贬损受害者人际关系，讽刺其以微笑相待他人的特点是“阴险狡诈”、“笑里藏刀”，那么，侵犯者在与其他人交往时，就需要避免展现“过多的”笑容，类似

这样的行为长期下来也阻碍了他人际关系的良好发展。再者，这种反弹效应还可能表现为对自身人际关系的损害。第三方观察到侵犯者的社会损害行为后，不只是可能发生学习和效仿，还有可能会形成对他的负面评价，减少或避免与他进行交往。当然社会损害对侵犯者来说也可能有正面的影响，比如小团体中的地位，而真正的人际关系、工作、名声上的成功实际上还是离不开个人的正向积极的努力的。

4.2 社会损害的社会影响研究

群体社会损害无论是对个体社会损害的形成还是对其造成的结果都有强烈的影响。但从以往研究对群体社会损害的测量方式可以看出，有关社会损害的社会影响研究范围比较狭小，仅仅局限在分析群体中实际发生的社会损害行为的总体水平对个体社会损害的社会影响。例如，Duffy, Ganster 等人(2006), Duffy, Shaw 等人(2006), Duffy 等人(2012)在度量群体社会损害水平时，把群体中每一个成员对其他成员社会损害的感知加总然后求平均数，高得分反映了该群体发生的社会损害整体水平高。但是按照社会信息加工理论，在群体中，对个体行为产生社会影响的因素不仅仅是真实发生的群体行为，还有群体规范、气氛、惯例、期望等。例如，如果群体成员都认为社会损害行为是不道德的、是不被接受的，那么该群

体发生社会损害行为的可能性就比较小，而如果群体成员对社会损害行为比较宽容，则发生社会损害行为的可能性就比较高。因此未来的研究应该关注群体中有关社会损害的共享信念、规范以及期望等因素对群体成员的个体社会损害行为的作用。

4.3 影响社会损害的组织因素

影响社会损害的个人和社会因素的研究已经取得了一些有价值的研究成果，但把社会损害放在组织背景下，考察组织因素对社会损害影响的研究还没有出现。很多组织因素都可能会影响到组织中的社会损害行为。例如，相关研究表明：人际交互不公平和程序不公平能够正向预测辱虐管理行为(Tepper, Duffy, Henle, & Lambert, 2006; Aryee, Chen, Sun, & Debrah, 2007); 经理的辱虐行为能引发主管的辱虐管理，相应地会激发员工的人际越轨行为(Mawritz, Mayer, Hoobler, Wayne, & Marinova, 2012); 放任型领导会增多工作群体中的恃强凌弱行为，而变革型、诚信型和道德型领导则会使之减少(Nielsen, 2012; Appelbaum, Semerjian, & Mohan, 2012)。除此之外，也有文献表明组织文化、组织气候、组织标准以及组织中的相关培训与干预项目能够影响组织行为(Douglas et al., 2008; Aquino & Thau, 2009; Leiter, Laschinger, Day, & Oore, 2011)。因此，为了更清晰地解释组织中的社会损害行为，将来的研究需要把社会损害纳入组织背景中，综合地考察各种因素对社会损害的影响。

参考文献

- 洪雁, 王端旭. (2012). 组织内领导越轨行为研究: 概念、诱因与结果. *心理科学进展*, 20, 424-432.
- 毛畅果, 孙健敏. (2012). 工作场所的不文明行为. *心理科学进展*, 20, 1487-1494.
- 杨杰, 凌文铨, 方俐洛. (2004). 工作场所中越轨行为的定义、特性与分类体系解析. *心理科学进展*, 12, 472-479.
- 杨杰, Nguyen, H. H., 陈小锋. (2011). 工作场所越轨行为结构分类研究. *管理学报*, 8, 403-408.
- 朱月龙, 段锦云, 凌斌. (2009). 辱虐管理的概念界定与影响因素及结果探讨. *外国经济与管理*, 31, 25-32.
- Abbey, A., Abramis, D. J., & Caplan, R. D. (1985). Effects of different sources of social support and social conflict on emotional well-being. *Basic and Applied Social Psychology*, 6, 111-129.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Appelbaum, S. H., Semerjian, G., & Mohan, K. (2012). Workplace bullying: consequences, causes and controls (part two). *Industrial and Commercial Training*, 44(6), 337-344.
- Aryee, S., Chen, Z. X., Sun, L. Y., & Debrah, Y. A. (2007). Antecedents and outcomes of abusive supervision: Test of a trickle-down model. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 191-201.
- Ashforth, B. E., Gioia, D. A., Robinson, S. L., & Treviño, L. K. (2008). Re-viewing organizational corruption. *Academy of Management Review*, 33(3), 670-684.
- Aquino, K., & Thau, S. (2009). Workplace victimization: Aggression from the target's perspective. *Annual Review of Psychology*, 60, 717-741.
- Baron, R. A. (1988). Negative effects of destructive criticism: Impact on conflict, self-efficacy, and task performance. *Journal of Applied Psychology*, 73, 199-207.
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.
- Cranford, J. A. (2004). Stress-buffering or stress-exacerbation? Social support and social undermining as moderators of the relationship between perceived stress and depressive symptoms among married people. *Personal Relationships*, 11, 23-40.
- Creed, P. A., & Moore, K. (2006). Social support, social undermining, and coping in underemployed and unemployed persons. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(2), 321-339.
- Crossley, C. D. (2009). Emotional and behavioral reactions to social undermining: A closer look at perceived offender motives. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108, 14-24.
- Douglas, S. C., Kiewitz, C., Martinko, M. J., Harver, P., Kim, Y., & Chun, J. U. (2008). Cognitions, emotions, and evaluations: An elaboration likelihood model for workplace aggression. *Academy of Management Review*, 33(2), 425-451.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45, 331-351.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., Shaw, J. D., Johnson, J. L., & Pagon, M. (2006). The social context of undermining behavior at work. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101, 105-126.
- Duffy, M. K., Scott, K. L., Shaw, J. D., Tepper, B. J., & Aquino, K. (2012). A social context model of envy and

- social undermining. *Academy of Management Journal*, 55(3), 643–666.
- Duffy, M. K., Shaw, J. D., Scott, K. L., & Tepper, B. J. (2006). The moderating roles of self-esteem and neuroticism in the relationship between group and individual undermining behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1066–1077.
- Dunn, J. R., & Schweitzer, M. E. (2006). Green and mean: Envy and social undermining in organizations. In A. Ten-brunsel (Ed.), *Research on managing groups and teams: Ethics in groups* (vol. 8, pp. 177–197). London: Elsevier.
- Finch, J. F. (1998). Social undermining, support satisfaction, and affect: A domain-specific lagged effects model. *Journal of Personality*, 66, 315–334.
- Gant, L. M., Nagda, B. A., Brabson, H. V., Jayaratne, S., Chess, W. A., & Singh, A. (1993). Effects of social support and undermining on African American workers' perceptions of coworker and supervisor relationships and psychological well-being. *Social Work*, 38(2), 158–164.
- Gino, F., & Bazerman, M. H. (2009). When misconduct goes unnoticed: The acceptability of gradual erosion in others' unethical behavior. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45(4), 708–719.
- Glomb, T. M., & Liao, H. (2003). Interpersonal aggression in work groups: Social influence, reciprocal, and individual effects. *Academy of Management Journal*, 46, 486–496.
- Greenbaum, R. L., Mawritz, M. B., & Eissa, G. (2012). Bottom-line mentality as an antecedent of social undermining and the moderating roles of core self-evaluations and conscientiousness. *Journal of Applied Psychology*, 97(2), 343–359.
- Halbesleben, J. R. B. (2011). "Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model": Correction. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 182.
- Harris, K. J., Kacmar, K. M., & Zivnuska, S. (2007). An investigation of abusive supervision as a predictor of performance and the meaning of work as a moderator of the relationship. *Leadership Quarterly*, 18, 252–263.
- Hershcovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying...oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499–519.
- Hershcovis, M. S., & Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 24–44.
- House, J. S., Landis, K. R., & Umberson, D. (1988). Social relationships and health. *Science*, 241, 540–545.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits — self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability — with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80–92.
- Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A., & Oore, D. G. (2011). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 96, 1258–1274.
- Mawritz, M. B., Mayer, D. M., Hoobler, J. M., Wayne, S. J., & Marinova, S. V. (2012). A trickle-down model of abusive supervision. *Personnel Psychology*, 65(2), 325–357.
- Mitchell, M. S., & Ambrose, M. L. (2007). Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1159–1168.
- Nielsen, M. B. (2012). Bullying in work groups: The impact of leadership. *Scandinavian Journal of Psychology*, 54(2), 127–136.
- O'Leary-Kelly, A. M., Duffy, M. K., & Griffin, R. W. (2000). Construct confusion in the study of antisocial work behavior. In G. Ferris (Ed.), *Research in personnel and human resources management* (vol. 18, pp. 275–303). Greenwich, GT: JAI Press.
- Parrott, W. G., & Smith, R. H. (1993). Distinguishing the experiences of envy and jealousy. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 906–920.
- Robinson, S. L., & O'Leary-Kelly, A. M. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy of Management Journal*, 41, 658–672.
- Rook, K. S. (1984). The negative side of social interaction: Impact on psychological well-being. *Journal of Applied Social Psychology*, 46, 1097–1108.
- Ruehlman, L. S., & Wolchik, S. A. (1988). Personal goals and interpersonal support and hindrance as factors in psychological distress and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 293–301.
- Rupp, D. E., & Cropanzano, R. E. (2002). The mediating effects of social exchange relationships in predicting workplace outcomes from multifoci organizational justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, 925–946.
- Sims, R. R., & Brinkman, J. (2002). Leaders as moral role models: The case of John Gutfreund at Salomon Brothers. *Journal of Business Ethics*, 35, 327–339.
- Smith, R. H., & Kim, S. H. (2007). Comprehending envy. *Psychological Bulletin*, 133, 46–64.
- Tepper, B. J., Duffy, M. K., Henle, C. A., & Lambert, L. S.

- (2006). Procedural injustice, victim precipitation, and abusive supervision. *Personnel Psychology*, 59(1), 101–123.
- van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal*, 46(3), 339–348.
- Vinokur, A. D., & van Ryn, M. (1993). Social support and undermining in close relationships: Their independent effects on the mental health of unemployed persons. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 350–359.
- Vinokur, A. D., Price, R. H., & Caplan, R. D. (1996). Hard times and hurtful partners: How financial strain affects depression and relationship satisfaction of unemployed persons and their spouses. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, 166–179.

Social Undermining in the Workplace: A Integrated Research Framework

XIA Fubin^{1,2}; LU Ping¹

(¹ School of Economy and Management, School of Education, Heilongjiang University, Haerbin 15080, China)

(² School of Business Administration, Dongbei University of Finance and Economy, Dalian 116025, China)

Abstract: Social undermining refers to behavior intended to hinder, over time, the ability to establish and maintain positive interpersonal relationships, work-related success, and favorable reputation. Past inquiries have focused on social undermining's antecedents, consequences, and factors that mediate and moderate these relationships. The authors review recent progress within social undermining research and develop a new integrated research framework of social undermining. This framework highlights the multiple effects of social undermining and the roles of social contexts and organizational factors on social undermining. An agenda is provided for future studies on the multiple effects of social undermining and the social contexts and organizational factors on social undermining.

Key words: social undermining; aggressive behavior; interpersonal interaction