

工作场所无礼行为研究综述

刘嫦娥¹ 戴万稳²

(1. 湖南商学院工商管理学院; 2. 南京大学商学院)

摘要: 通过从工作场所无礼行为的维度结构、影响因素、影响效果及演变过程等方面,对国内外工作场所无礼行为研究进行了系统述评,并对其未来研究方向进行了展望。

关键词: 工作场所无礼行为; 偏差行为; 螺旋模式; 渗透模式

中图分类号: C93 **文献标识码:** A **文章编号:** 1672-884X(2012)07-1092-06

A Literature Review on Workplace Incivility

LIU Change¹ DAI Wanwen²

(1. Hunan University of Commerce, Changsha, China; 2. Nanjing University, Nanjing, China)

Abstract: Workplace behavior is a frontier theme for researchers in deviant behavior research field. It was defined as low-intensity deviant behavior with ambiguous intent to harm the target, in violation of workplace norms for mutual respect. The study has reviewed workplace incivility from the perspectives of dimension, antecedents, outcomes and evolvement progresses. It finally puts forward future research directions in this regard.

Key words: workplace incivility; deviant behavior; spiraling pattern; cascading pattern

工作场所无礼行为的提出可以追溯到 KATZ^[1]所提出的组织成员的角色外行为,但之后绝大多数对于角色外行为的系统探讨基本上都将其焦点锁定在组织公民行为,与此同时却忽略了人性的阴暗面以及由此产生的消极态度和消极行为^[2]。直到 ROBINSON 等^[2]呼吁学者们要对员工行为的阴暗面及其相关问题进行深入和系统的探索。ANDERSSON 等^[3]在前人研究的基础上,最早提出工作场所无礼行为这一概念,并将其视为员工行为阴暗面的各种形式中程度最为轻微的一种,即将工作场所无礼行为视为文明行为的反义词。文明行为不仅是一种礼节仪式,而且还表现为个体对他人的关心与尊重^[4]。由此,ANDERSSON 等把工作场所无礼行为定义为违反工作场所中相互关心、相互尊重这一规范,伤害目的模糊,程度较轻的一种人际偏差行为。他们认为工作场所无礼行为具有 3 个基本特征:①违背相互尊重的人际规范,这意味着待人粗鲁、不考虑别人的感受;②伤害意图模糊,即该行为表现出来的伤害意图不是很明显,至少涉及的某一方(实施者、

受害者或旁观者)认为伤害意图不明显;③低强度,该行为不包括身体接触,只包括言语上的侮辱与非言语上的不尊重行为,比如对同事怒目相向,忽视、排斥同事等行为。

ANDERSSON 等^[3]对工作场所无礼行为与其他不良行为进行了区分(见图 1):①反社会行为。指给组织或其成员造成伤害的行为,它包含组织中所有的不良行为。②偏差行为。指违反工作场所规范的行为,包括员工的侵犯行为和无礼行为。偏差行为的受害者包括组织及组织成员,而无礼行为的受害者仅指向组织成员。③侵犯行为。指包括暴力行为以及部分无礼行为(如那些有伤害意图,却不被受害者感知为有伤害意图的侵犯行为)。另外,无礼行为与互动不公正也存在不同,前者范围更广,可能发生在组织结构中各个层级之间,而后者仅指上级、管理者或决策者实施的不良行为。

目前,工作场所最普遍的反社会行为是工作场所无礼行为^[5]。实施者为了逃避法律制裁,将各种形式的不良行为如性骚扰、性别歧视等都伪装成伤害意图模糊、程度轻微的无礼行

收稿日期: 2012-05-20

基金项目: 国家自然科学基金资助重点项目(70732002); 教育部人文社会科学基金资助青年项目(09YJC630115, 11YJC630125); 湖南省自然科学基金资助项目(11JJ3094)

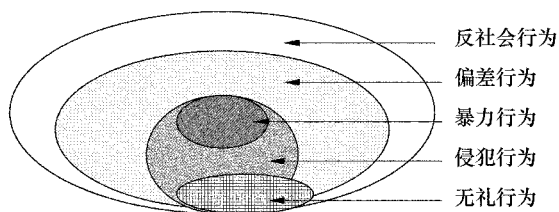


图1 组织中的无礼行为与其他不良行为的关系图

为。无礼行为已被证实对个体和组织造成严重的危害。遭受工作场所无礼行为的员工会产生恐惧、焦虑、压抑、血压升高和自杀等一系列问题^[6,7]。据报道,每年工作场所无礼行为给全球企业所造成的财务成本已高达42亿美元^[8]。另有研究表明,工作场所无礼行为所造成的危害程度要比组织公民行为带来的收益高出许多倍。由此,越来越多的学者开展了对员工工作场所无礼行为及其相关问题的研究^[3,5],鉴于目前国内有关该主题的研究文献不多,本文将对该领域的文献进行梳理,从维度结构、影响因素、影响效果、演变过程等方面对现有研究进行评述,并对其未来研究方向进行展望,希望能为对工作场所无礼行为感兴趣的提供者提供借鉴。

1 维度结构

工作场所无礼行为维度结构通常从行为主体及客体2种视角出发。行为主体是无礼行为的实施者,行为客体是无礼行为的作用对象,亦即受害者。视角不同,量表测量条目的表述方式也不同。比如,行为客体视角的测量条目被描述为“遭到同事羞辱或同事自以为比你高出一等”,而行为主体视角的测量条目则被描述为“你羞辱同事或自以为比同事高出一等”。

1.1 行为客体视角的维度结构

CORTINA等^[6]从受害者的角度出发,开发了第1个工作场所无礼行为的量表(workplace incivility scale, WIS)。WIS是包含7个条目的一维结构,具有良好的内部一致性信度以及良好的汇聚效度、同时效度。虽然WIS有许多优点,但是由于其过于简洁,并且是一维结构,所以不能全面概括工作场所无礼行为的内涵。

鉴于此,MARTIN等^[9]开发出了工作场所无礼行为的多维结构(uncivil workplace behavior questionnaire, UWBQ),包括17个条目,可以对工作场所无礼行为进行更可靠、更有效的测量。UWBQ包括4个维度:敌意对待、隐私侵犯、孤立疏远、背后造谣。MARTIN等发现UWBQ与WIS相关性很高,而与人际公平对

待感的相关性却较低,从而得出UWBQ具有良好的汇聚效度及区分效度,但他们在开发UWBQ的维度结构时,没有使用随机抽样的原则,且测试过程中问卷的回收率(36%)偏低,样本的代表性不够,未来还需要更多的研究来检验结构的可推广性。

刘嫦娥等^[10]在MARTIN等开发的结构维度的基础上,运用访谈法、问卷调查法初步得出了中国情境下工作场所无礼行为的5个维度:敌意对待、隐私侵犯、孤立疏远、背后造谣及权力滥用。与MARTIN等开发的结构维度相比,该结构维度多出权力滥用这一维度。由于刘嫦娥等对无礼行为的维度结构开发被试取样基本上来自湖南地区,这种维度结构的不一致性究竟是来自文化差异还是来自抽样问题,尚无定论,即该结论的外部效度还有待进一步验证。

1.2 行为主体视角的维度结构

GUTEK等^[11]成功地将工作侵犯家庭维度结构转换为家庭侵犯工作的维度结构。BLAU等^[12]在此经验的基础上,基于CORTINA等^[6]所开发的7个项目,建构了第1个行为主体视角的一维结构,该结构的内部一致性信度为0.89。验证性因素分析表明其具有良好的结构效度。从现有文献来看,行为主体视角仅开发此一维结构,但由于其过于简洁,未来研究需要开发多维结构。

总之,以往关于工作场所无礼行为的维度结构数量少,且结构上还存在较大分歧,未来研究有待进一步在不同文化背景下开发或验证维度结构。

2 影响因素

工作场所无礼行为的影响因素归纳为个体因素与情境因素两大类:

(1)个体因素 该因素提及最多的是人格因素,如A型人格、攻击性特质、敌意、负面情感以及自负是实施无礼行为的人格特质^[7],而高神经质、低宜人性及低外向性是容易遭受无礼行为的人格特质^[13]。其次是人口统计学特征,如性别、年龄、职务、任职年限、受教育程度等。PEARSON等^[14]发现,地位较高者实施无礼行为是地位较低者的3倍;男性实施无礼行为者是女性的2倍;任职年限及受教育程度与个体实施无礼行为呈负相关。此外,低能力的领导者容易实施无礼行为,低能力的员工容易遭受无礼行为^[15]。最后,员工的认知因素,如员

工预期的利益、对工作安全感的感知、对攻击行为的态度以及对无礼行为代价的感知度,也是工作场所无礼行为的预测变量^[16]。在个体因素的研究中,尽管初步取得了一些研究成果,但是相关的纵向研究缺乏。由于纵向研究是探讨因果关系的理想途径,究竟是人格因素如攻击性特质影响工作场所无礼行为,还是因长期浸润在工作场所无礼行为中而导致个体的攻击性特质,截面数据无法探讨这一关系,未来研究需要更多一些的纵向研究。

②情境因素 该因素通常分为以下3种:

①结构性因素,包括裁员^[12,16]、流程再造与层级结构^[3]、使用兼职员工及组织变革^[16]、全球化^[14]等。这些结构性因素增加了员工的工作不安全感,而工作不安全感被证实会导致无礼行为^[13]。②环境性因素,包括专权、充斥着焦虑的工作氛围、困难的工作条件等^[3,5]。在专权的工作环境中,上司会创造一个支持无礼行为的环境。困难的工作条件和不良的工作气氛会产生一个易于发生工作场所无礼行为的环境。预算削减^[4]也是导致工作场所无礼行为的变量。③边缘性因素,包括媒体、电视与电影以及技术创新^[16]。如 RAU-FOSTER^[17]认为,电视和电影为员工产生无礼行为提供了榜样;VICKERS^[16]发现,技术创新使得员工认为他们从未在工作中休息片刻,并且指出技术创新使得通讯更为快捷,但由于缺乏同步性的面对面沟通,这可能会增加沟通时信息的不充分,从而导致工作场所无礼行为的增加。结构性因素及边缘性因素对工作场所无礼行为的研究在理论分析方面展开得比较充分,但实证研究比较少见。环境性因素通常只是探讨了破坏性领导(如辱骂管理)、专权领导对工作场所无礼行为的促进作用,而较少探讨魅力型领导、道德型领导、公仆型领导等对工作场所无礼行为的阻碍作用。另外,中国情境下的家长式领导对工作场所无礼行为的影响的相关研究非常少见,这是未来研究要进一步探讨的问题。

③个体因素与情境因素的协同作用 IN-NESS等^[18]发现组织惩罚能够调节侵犯人格、特质愤怒与个体侵犯行为之间的关系。具体来说,如果组织对个体侵犯行为出台惩罚措施,则具有侵犯人格或特质愤怒的个体就会抑制侵犯行为;反之,如果组织对个体侵犯行为放任不理,则具有侵犯人格或特质愤怒的个体就会增加侵犯行为。目前,关于个体因素与情境因素对工作场所无礼行为的协同作用的相关研究缺

乏。为了全面理解工作场所无礼行为的影响因素,未来的研究需要进一步探讨这种协同作用。

以往对工作场所无礼行为影响因素的探讨基本上是定性分析偏多,定量研究偏少,且对影响因素的作用机理并未作充分的探讨。这些都是未来需要进一步探讨的问题。

3 影响效果

工作场所无礼行为的影响效果主要归纳为对个体层面的影响及对组织层面的影响。

①对个体的影响效果 工作场所无礼行为对个体的影响效果主要包括以下3种:①对职业健康的影响,主要包括工作满意度降低、产生离职意图、组织承诺降低^[7,19]、工作绩效降低^[20,21]。②对心理健康的影响,主要包括焦躁、认知分离、过度担心、压力以及心理沮丧等^[21]。③对身体健康的影响,主要包括偏头痛、胃溃疡、高血压等^[22]。LIM等^[22]从实证的角度探讨了工作场所无礼行为、职业健康、心理健康及身体健康之间的相互关系。他们发现在控制了工作压力之后,对上级及工作本身的满意度部分中介工作场所无礼行为与离职意图的关系;对上级及工作本身的满意度部分中介工作场所无礼行为与心理健康的关系;心理健康完全中介工作场所无礼行为与身体健康的关系。PORATH等^[20]运用实验室模拟探讨了受害者经历了工作场所无礼行为后对任务绩效、创新及助人的影响及其作用机制,与对照组相比,实验组的被试在任务绩效、创新方面显著降低,助人行为显著减少;并且认知分离完全中介工作场所无礼行为与任务绩效及创新之间的关系。现有研究主要是探讨个体层面的工作场所无礼行为对个体绩效的影响,关于群体层面的无礼行为及组织层面的无礼行为对个体绩效的影响较少涉及。组织要提高员工的工作绩效,未来研究关注群体层面及组织层面的无礼行为对员工工作绩效的影响是十分必要的。

②对组织的影响效果 工作场所无礼行为对组织的影响效果主要包括以下3个方面:

①财务影响。此方面研究者涉及最多的是员工离职所产生的财务成本^[6]。CORTINA等^[6]认为,当工作场所无礼行为发生较频繁时,离职倾向会增加。GLENDINNING^[23]发现,66%的员工在经历了工作场所无礼行为后,有50%的员工会考虑离开,且有12%的员工确实因此实施了离职行为。美国职业压力协会估计大约有100万的美国员工因为工作场所无礼行为引起

压力而耽误工作,这导致每年商业损失近3 000亿美元。此外,在财务方面的影响还包括利润损失和伤残理赔、医药开支、诉讼费以及员工赔偿等^[24]。②管理影响。此方面主要是指管理人员花费在处理工作场所无礼行为问题上的时间。PEARSON等^[19]认为,企业高层管理者会花费13%的时间或者说每年有6.5~7个星期的时间花费在调节和处理此类问题上。③环境影响。此方面主要是指营造了一种不愉快的工作环境。PEARSON等^[19]认为,无礼行为对组织文化有负面的影响。目前,有关实证研究基本上都是停留在工作场所无礼行为对个体影响效果的检验上,对组织影响效果的检验非常少见,这将是今后研究的一个方向。

4 演变过程

工作场所无礼行为的演变过程可以整合为以下2种模式:

(1)螺旋模式 螺旋模式主要是针对个体,具体包括2种:①螺旋不升级模式,该模式是指行为主体的无礼行为受到无礼行为客体回避或双方经过沟通达到和解的模式;②“以牙还牙”的螺旋升级模式,该模式是指工作场所的无礼行为在一来一往的互动中最终可能演变为暴力行为的模式^[3]。“以牙还牙”的螺旋升级模式基于互惠规范理论与社会交换理论推导得出。例如,雇员A忽略了雇员B的要求,B以嘲笑的方式回应A,接着A出言侮辱B,B于是推搡A,A对B进行身体侵犯,这种互动会迅速升级。当有一方意识到自己的个人身份受到威胁时,无礼行为便升级为侵犯行为。这里个人身份受到威胁是冲突升级的临界点。尽管工作场所无礼行为螺旋升级为暴力行为的情况比较少,但它会给组织带来严重的负面影响。PORATH等^[25]将无礼行为的实施者与受害者的性别以及两者之间的相对地位作为自变量,得出地位较高的男性对无礼行为的回应更倾向于抵制,即螺旋升级,而地位较低的女性更倾向于回避,即螺旋不升级。他们进一步分析得出,受害者对实施者无礼行为的合理性评价及抵制后果的评估中介了地位-回应、性别-回应之间的关系。较以往研究,该研究运用实验设计及情境模拟的方法探讨变量之间的关系更具有真实性,但在探讨“地位”的影响时,采用了受害者与实施者的相对地位,而相对地位是一种主观感知,这可能会造成变量之间的虚假相关,因此,未来的研究可以探讨受害者与实施者

的绝对地位对受害者回应的影响。KIM等^[26]将实施者类型(与受害者价值观一致、与受害者价值观不一致)、冒犯类型(冒犯受害者所在团体、冒犯受害者个体)及文化(集体主义文化、个人主义文化)作为自变量,在美国及韩国进行被试取样,探讨这些变量对无礼行为演变过程的影响。该研究结果表明,韩国被试对与自己价值观不一致且冒犯自己群体的实施者表现出强烈的抵制倾向,对与自己价值观相似且冒犯个体的实施者采取和解及回避倾向。美国被试对与自己价值观不一致且冒犯个体的实施者表现出强烈的抵制倾向,对与自己价值观相似且冒犯自己所在群体的实施者采取和解及回避倾向。但该研究只是采用问卷调查法收集数据,而在跨文化研究中许多研究者都采用了情境模拟的方法来收集数据^[27],这种方法可以包括被试的潜意识层面的反应数据,从而使得分析结果更加准确。由此,未来在进行跨文化研究时应考虑数据来源的多元性,将问卷调查法及情境模拟等多种方法结合起来收集数据。

(2)渗透模式 渗透模式是指工作场所行为可能演变为群体层面乃至组织层面的无礼行为^[26],包括以下3种模式:①间接转移模式,即A对B的无礼行为会导致第三方C模仿这种行为,如果组织放任A对B的无礼行为不理,根据信息处理理论,C可能向D实施无礼行为。②直接转移模式,即A对B实施无礼行为,受害者B实施报复转移。B没有直接对无礼行为实施者进行报复,而是寻找新的受害者C。同样,C可能也将无礼行为转移至D。现实中经常可见这样的例子,如主管A严厉斥责一位下属B,但B不敢对其实施报复,而是将无礼行为转移至另一位同事或下属C,然后C再将无礼行为转移至另一位同事或下属D。③口头传播,即无礼行为会波及至实施者和受害者之外的其他成员,包括组织内和组织外的成员。研究表明,在90%的有关案例中,受害者会将自己的遭遇向组织内或组织外的人员描述或倾诉。大部分受害者首先会向家庭成员描述遭遇,50%以上的受害者会向工作之外的朋友倾诉。在工作单位里,2/3的受害者会向同事描述自己的遭遇;50%的受害者会向上司详细汇报;约20%的受害者会对自己的下属诉说自己的遭遇。如此一来,无礼行为便会广泛蔓延。LIM等^[22]通过实证分析得出个体实施无礼行为与其所在群体的无礼行为氛围呈正相关关系,从而验证了工作场所无礼行为的渗透效应。

HOUBLER 等^[28]的研究也证实了该渗透效应的存在。他们指出, 辱虐管理与家庭破坏存在很大的相关性。辱虐管理是一种上级对下级持续表现出言语或非言语的敌意行为, 但不包括身体接触。管理者感知到组织违背心理契约便对下属进行辱虐管理, 遭受辱虐管理的下属便可能对其家庭中处于弱势地位的成员实施转移攻击。

工作场所无礼行为的这 2 种演变模式都是基于互惠规范理论、社会交换理论及社会学习理论推论得出的, 在实践中是否存在这些演变模式, 它的演变机理究竟如何都还有待实证检验。另外, 这些结论都是在西方文化背景下推导出来的, 中国的文化背景不同于西方, 这些结论在中国情境下是否具有普适性, 还有待进一步检验。

5 研究展望

总体来看, 现有研究成果定性分析相对较多, 定量研究相对较少, 且大多以西方文化背景为主导, 而中国是一个强调儒家文化的礼仪之邦, 中国文化对工作场所无礼行为会有怎样的影响是一个值得深思的问题。由此, 在中国情境下会存在许多值得探讨的新变量, 会有很多有待探索的新问题。以下从 4 个方面进行分析与展望。

(1) 结构维度 尽管西方情境下的理论和测量是一个很好的研究起点, 但是对于处理中国问题以及推动管理知识的进步时却是不够的。例如, 中国人的社会取向有两大基本特征, 即家族取向和关系取向。在如何处理与其他个体融合这一问题上, 有学者将中国人的那种凡事以关系为依归的文化特征称为“关系本位”。为了明确这些中国人特有的社会取向对企业员工的无礼行为究竟会产生怎样的影响, 有必要探讨中国情境下的员工工作场所无礼行为结构维度及其测量。由此, 从工作场所无礼行为的概念着手来探讨其结构维度, 在测量工具形式上, 针对我国企业员工的特点开发出相应的公文筐测试材料, 是未来重要的研究方向。

(2) 影响因素 在情境因素中, 领导是一个非常重要的概念, 以往研究提及了专权型领导对无礼行为的负面影响, 但并未进行实证检验, 且对体现中国文化背景的领导模式(如家长式领导)以及体现新型领导模式(如魅力型领导、破坏型领导等)的研究还较少。鉴于此, 探索这些领导模式对工作场所无礼行为的影响具有重

要的研究价值。在组织层面上, 组织文化、组织政策、工作条件、工作氛围等已经受到一些研究者的关注, 但仍是定性分析的多, 定量研究的少。由此, 对这些组织因素进行实证检验, 尤其是探讨中国情境下人际关系的差序格局文化对工作场所无礼行为的影响是很有必要的; 在个体因素与情境因素协同作用方面, 个体因素如攻击性特质与组织惩罚协同效应对工作场所无礼行为的影响等也有待研究。

(3) 影响效果 工作场所无礼行为还是一个较新的领域, 以往研究对工作场所无礼行为与工作满意度、离职意图、身体健康及心理健康的相互关系及作用机制进行了探讨, 有少数研究检验了个体层面的工作场所无礼行为对个体层面绩效(如任务绩效)的影响, 但群体层面的工作场所无礼行为对个体层面上的关系绩效、群体层面绩效、组织层面绩效影响跨层级的实证研究则比较缺乏。由此, 工作场所无礼行为对绩效的影响及其作用机制的研究值得深入探讨。

(4) 演变过程及机制 目前, 对工作场所无礼行为的螺旋模式及渗透模式理论推导的多, 实证检验则偏少, 对这些模式进行验证, 是未来进一步要探讨的问题。HOFSTEDE^[27]发现, 与西方国家相比, 中国属集体主义文化(满足组织或团体需要的重要性先于满足个人需要)。另外, KIM 等^[29]发现, 与西方国家相比, 中国人比较喜欢与所在群体保持相似性而不是独特性, 而且他们将团结看得更加重要。基于此, 对个人还是对团体实施工作场所无礼行为, 实施者与受害者价值观是否相似, 可能都会影响工作场所无礼行为的演变过程。另外, 还可以加入对工作场所无礼行为的合理性感知及抵制后果评估等中介变量, 以及组织对工作场所无礼行为的制裁感等调节变量, 在跨文化研究中采用多种方法来收集数据。未来围绕上述主题展开的研究均具有较广阔的前景。

参 考 文 献

- [1] KATZ D. The Motivational Basis of Organizational Behavior[J]. Behavioral Science, 1964, 9(2):131~146.
- [2] ROBINSON S L, BENNETT R J. A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study[J]. Academy of Management Journal, 1995, 38(7):555~572.
- [3] ANDERSSON L M, PEARSON C M. Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace [J]. Academy of Management Review, 1999, 24(3):

- 452~471.
- [4] CARTER S L. Civility: Manners, Morals, and the Etiquette of Democracy [M]. New York: Basic Books, 1998.
- [5] CORTINA L M. Unseen Injustice: Incivility as Modern Discrimination in Organizations[J]. *Academy of Management Review*, 2008, 33(1): 55~75.
- [6] CORTINA L M, MAGLEY V J. Incivility in the Workplace: Incidence and Impact[J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2001, 6(1): 64~80.
- [7] REIO T G, GHOSH R. Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility: Implications for Human Resource Development Research and Practice[J]. *Human Resource Development Quarterly*, 2009, 20(3): 237~264.
- [8] DUHART D T. *Violence in the Workplace, 1993-1999* [R]. Washington: US Department of Justice, 2001.
- [9] MARTIN R J, HINE D W. Development and Validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire [J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2005, 10(4): 477~490.
- [10] 刘嫦娥, 戴万稳. 中国情境下工作场所无礼行为的结构探讨[J]. *管理学报*, 2011, 12(12): 1 818~1 822.
- [11] GUTEK B, SEARLE S, KLEPA L. Rational Versus Gender Role Explanations for Work-Family Conflict[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1991, 76(6): 560~568.
- [12] BLAU G, ANDERSSON L. Testing a Measure of Instigated Workplace Incivility[J]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2005, 78(3): 595~614.
- [13] MILAM A C, SPITZMUELLER C, PENNEY L M. Investigating Individual Differences Among Targets of Workplace Incivility [J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2009, 14(1): 58~69.
- [14] PEARSON C M, ANDERSSON L M, PORATH C L. Assessing and Attacking Workplace Incivility[J]. *Organizational Dynamics*, 2000, 29(2): 123~137.
- [15] ALEXANDER-SNOW M. *Dynamics of Gender, Ethnicity, and Race in Understanding Classroom Incivility*[M] // BRAXTON J M, BAYER A E. *Addressing Faculty and Student Classroom Improprieties*. San Francisco: Jossey Bass Publishers, 2004: 21~31.
- [16] VICKERS M H. Writing What's Relevant: Workplace Incivility in Public Administration-A Wolf in Sheep's Clothing [J]. *Administrative Theory & Praxis*, 2006, 28(1): 69~88.
- [17] RAU-FOSTER M. Workplace Civility and Staff Retention[J]. *Nephrology Nursing Journal*, 2004, 31(6): 690~702.
- [18] INNESS M, LEBLANC M M, BARLING J. Psychosocial Predictors of Supervisor-, Peer-, Subordinate-, and Service-Provider-Targeted Aggression[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2008, 93(6): 1 401~1 411.
- [19] PEARSON C M, PORATH C L. On the Nature, Consequences and Remedies of Workplace Incivility: No Time for "Nice"? Think Again[J]. *Academy of Management Executive*, 2005, 19(1): 7~18.
- [20] PORATH C L, EREZ A. Does Rudeness Really Matter? The Effects of Rudeness on Task Performance and Helpfulness[J]. *Academy of Management Journal*, 2007, 50(5): 1 181~1 197.
- [21] KIRK B A, SCHUTTE N S, HINE D W. The Effect of an Expressive-Writing Intervention for Employees on Emotional Self-Efficacy, Emotional Intelligence, Affect, and Workplace Incivility[J]. *Journal of Applied Social Psychology*, 2011, 41(1): 179~195.
- [22] LIM S, CORTINA L M. Personal and Workgroup Incivility: Impact on Work and Health Outcomes [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2008, 93(1): 95~107.
- [23] GLENDINNING P M. Workplace Bullying: Curing the Cancer of the American Workplace[J]. *Public Personnel Management*, 2001, 30(3): 269~286.
- [24] GARDNER S, JOHNSON P R. The Leaner, Meaner Workplace: Strategies for Handling Bullies at Work[J]. *Employment Relations Today*, 2001, 28(1): 23~36.
- [25] PORATH C L, OVERBECK J R, PEARSON C M. Picking up the Gauntlet: How Individuals Respond to Status Challenges[J]. *Journal of Applied Social Psychology*, 2008, 38(7): 1 945~1 980.
- [26] KIM T, SHAPIROD L, AQUINO K, et al. Workplace Offense and Victims' Reactions: The Effects of Victim-Offender (dis) Similarity, Offense-Type, and Cultural Differences[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2008, 29(5): 415~433.
- [27] HOFSTEDE G. *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations* [M]. Thousand Oaks: Sage Publication Inc, 2001.
- [28] HOOBLER J M, BRASS D J. Abusive Supervision and Family Undermining as Displaced Aggression [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2006, 91(5): 1 125~1 133.
- [29] KIM H, MARKUS H R. Uniqueness or Deviance, Harmony or Conformity: A Cultural Analysis[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1999, 77(7): 785~800.

(编辑 郭恺)

通讯作者: 刘嫦娥(1972~), 女, 湖南衡阳人。湖南商学院(长沙市 410205)工商管理学院副教授, 博士。研究方向为人力资源管理与组织行为学。E-mail: moonlx@sina.com