

员工偏离行为管理

——理论和实践

张 燕 陈维政 著



科学出版社

013027988

F272.92
1206

员工偏离行为管理

——理论和实践

张 燕 陈维政 著

本书得到了国家自然科学基金项目“基于员工对人力资源管理感知的工作场所偏离行为研究”(70972107)、四川省科技厅“软科学”项目“知识型员工工作场所偏离行为的原因和控制”(2010—2012)、四川省教育厅重点项目“基于员工相对剥夺感的工作场所偏离行为研究”(2011—2013)等支持。



科学出版社
北 京



北航

C1634826

F272.92

1206

内 容 简 介

本书是作者长期致力于中国企业员工工作场所偏离行为的研究结晶,包含了作者在该领域的大量理论和实证研究成果,是国内第一部较为系统的阐释工作场所偏离行为理论的著作。在内容安排上,本书囊括了工作场所偏离行为的基本定义、分类、研究方法、理论框架等,并对近年来工作场所偏离行为的理论研究做了深入、细致的探讨,增加了许多中国情境下工作场所偏离行为的新发现、新理论、新方法,体现了当今国内外工作场所偏离行为的重要理论成果,有助于读者更好地理解工作场所偏离行为的前沿动态。

本书既可作为广大管理理论工作者的研究参考书和高等院校相关专业学生的教材,也可作为各类组织尤其是企业经营管理人士的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

员工偏离行为管理:理论和实践/张燕,陈维政著. —北京:
科学出版社, 2013

ISBN 978-7-03-036932-1

I. ①员… II. ①张…②陈… III. ①企业管理—人事管理—
研究 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 042310 号

责任编辑:李莉 徐倩 / 责任校对:贾如想
责任印制:徐晓晨 / 封面设计:蓝正设计

科 学 出 版 社 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

北京佳艺恒彩印刷有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2013 年 3 月第 一 版 开本:720×1000 B5

2013 年 3 月第一次印刷 印张:12 1/2

字数:245 000

定价:48.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

目 录

第一部分 工作场所偏离行为的理论基础

第一章 工作场所偏离行为概述	3
第二章 工作场所偏离行为分类	19
第三章 工作场所偏离行为的理论视角	35
第四章 工作场所偏离行为的影响因素	54

第二部分 中国企业员工工作场所偏离行为的实证研究

第五章 自我报告法在工作场所偏离行为研究中的应用	65
第六章 工作场所偏离行为本土化量表开发和分类结构探讨	75
第七章 人力资源管理实践与工作场所偏离行为关系实证研究	90
第八章 知识型员工工作压力与工作场所偏离行为关系探讨	108
第九章 人力资源管理实践对工作场所偏离行为影响——基于旅游企业的案例研究	117
第十章 心理契约违背对工作场所偏离行为的影响作用研究——以心理资本为调节变量	131

第三部分 工作场所偏离行为的防范与控制：实践篇

第十一章 中国企业员工工作场所偏离行为的形成原因和控制策略	145
第十二章 工作场所偏离行为的控制探讨：员工健康管理视角	151
第十三章 组织惩罚的理论研究浅析	162
第十四章 工作场所偏离行为控制：企业内部社会资本积累	170
参考文献	176

第一部分

工作场所偏离行为的理论基础



第一章

工作场所偏离行为概述

一、工作场所偏离行为的定义解析

“deviant”通常被译为“不轨的”、“越轨的”、“偏离的”、“偏差的”、“不符合的”、“出位的”、“变态的”、“反常的”、“不正常的”、“离经叛道的”。因而，“deviant behavior”常被用来形容那些偏离(常轨、惯例、规则、正道、价值准则等)的行为，作为一个科学的概念，本书将其译为“偏离行为”^①。关于偏离行为，在《新社会学辞典》中，美国社会学家 G. 邓肯·米切尔将其解释为：“社会性异常，指触犯了某一社会风俗习惯和伦理道德的规定，因而招社会非难或惩罚的行为。”K. 柯思认为，“违反社会制度所期许的行为，就是偏差行为”。他们所提及的“异常”、“偏差”，或是指人们的行为偏离了社会风俗习惯和伦理道德，或是指人们的行为违反了法律和道德准则，其实质上都是指对一定社会规范的背离。作为一个正式组织，企业是建立在秩序和规范的基础上的，工作场所偏离行为(workplace deviant behavior)常常表现为那些反常规的、违反组织规范的、不道德的、罪恶的、违反法律的行为，其共同的特征就是这些行为违反了企业的秩序、规则和价值理念。

(一)工作场所偏离行为的相关定义

工作场所偏离行为被定义为，“组织成员自发性的行为，而此行为违反了组

^① 国内也有许多学者将其译为越轨行为，参见杰克·D. 道格拉斯、弗兰西斯·C. 瓦克斯勒：《越轨社会学概论》，张宁、朱欣民译，河北人民出版社，1987年。但本书认为“越轨”一词在当代中国习惯被用来指代男女关系中超越社会规范的行为，为了不引起歧义，本书认为译为“偏离行为”较为恰当。

织的规范、政策或制度,并且威胁到组织/组织内部成员的福利”(Robinson and Greenberg, 1998)。在定义中,自发性行为意指员工缺乏动机去遵守规范,或者是故意去违反这些规范(Kaplan, 1975)。而规范则由基本的道德标准和其他社会规范所组成,包含正式或非正式的组织政策、规范或程序(Feldman, 1984)。

伴随着技术的发展、经济的全球化、劳动力队伍的多样化,工作场所中的偏离行为日益普及并呈较快的增长势头,给企业带来了巨大的成本。在此背景下,20世纪90年代初期,学术界开始了对工作场所偏离行为的研究。但是在该领域的研究中,由于研究视角的不同,学术界长期缺乏一致性的概念(Bennett and Robinson, 2003)。Robinson和Greenberg(1998)识别出了8种不同的概念表达方式;随后Bennett和Robinson(2003)再次进行归纳,发现工作场所偏离行为有12种不同的概念表达方式;Vardi和Weitz(2004)发现工作场所偏离行为存在19种不同的术语、定义和表达方式。本书将这些相关的术语做了整理,见表1.1。

表 1.1 工作场所偏离行为相关术语

术语	定义	表现形式
蓝领犯罪(blue-collar crime)(Horning, 1970; Smigel and Ross, 1970)	蓝领工人所从事的非法行为,这种行为将工作场所作为一个犯罪的对象(如偷窃原料、破坏公司财产)或作为一个犯罪地点(如在公司打架、赌博)	1. 偷窃原料 2. 破坏公司财产 3. 工作记录造假 4. 在公司内打架 5. 偷窃他人财物 6. 在公司内赌博、销售淫秽物品
职业犯罪(occupational crime)(Coleman, 1987; Green, 1994; Turner and Stephenson, 1993)	个人或团体出于自利动机所从事的犯罪行为	Turner和Stephenson(1993): 1. 针对同事的职业犯罪(如从同事的钱包里偷钱、抢走他人的销售功劳) 2. 针对组织的职业犯罪(如员工偷窃) Green(1994): 1. 公司职业犯罪,如倾倒废土、生产黑心食品、剥削劳工、联合垄断等 2. 专业人员职业犯罪,如会计人员做假账、员工偷窃等 3. 政府机构职业犯罪,如贪污渎职等 4. 个人犯罪,如侮辱同事等
组织引起的攻击行为(organization-motivated aggression)(O'Leary-Kelly and Collins, 1986)	广义的定义:对组织的员工、财产或关系产生影响的伤害性或破坏性的行为 狭义的定义:由于组织自身的因素所激发的伤害行动和事件	
反社会行为(antisocial behavior)(Giacalone and Greenberg, 1997)	组织内成员故意或实质上伤害组织、成员和其他利益相关者的行为	

续表

术语	定义	表现形式
组织政治行为 (political behavior in organizations) (Farrell and Petersen, 1982)	角色外的自利行为, 这些行为试图影响组织内部的利益得失的分配	组织政治行为的模式可由“内部—外部”、“垂直—水平”、“合法—非法”三个维度来分类 1. 合法行为 (1) 内部/垂直的行为: 直接进谏行为、向主管抱怨、越级指挥、阻挠行为 (2) 内部/水平的行为: 结盟、以牙换牙、利益交换 (3) 外部/垂直的行为: 民事诉讼 (4) 外部/水平的行为: 利用现有职务的信息和权力优势在外部做兼职; 与其他组织地位相当的人密切交谈 2. 非法行为 (1) 内部/垂直的行为: 怠工破坏, 象征性抗争, 叛乱、骚乱 (2) 内部/水平的行为: 恐吓 (3) 外部/垂直的行为: 告密 (4) 外部/水平的行为: 口是心非、言行不一, 背叛
员工不当行为 (employee misconduct) (Leatherwood and Spector, 1991; Treviño, 1992)	员工以牺牲道德原则或雇主利益为代价所做出的自利行为	1. 滥用公司的资源、工具或设备 2. 未经授权的减价 3. 故意破坏公物 4. 收回扣 5. 偷窃公司的现金、商品或时间
	不符合组织的道德或工作标准的行为	1. 员工偷窃 2. 滥用酒精和毒品 3. 工作懈怠 4. 过多的缺席和请病假 5. 不服从上级 6. 低于标准的工作绩效
组织侵犯行为 (organizational aggression) (Spector, 1978)	任何意图伤害组织的行为	1. 公开的 (1) 罢工 (2) 故意工作缓慢 (3) 发牢骚 (4) 法律诉讼 2. 非公开的 (1) 蓄意破坏 (2) 偷偷地控制产量 (3) 偷窃
工作场所攻击行为 (workplace aggression) (Baron and Neuman, 1996)	组织成员故意对组织或其他组织成员造成伤害的行为 (排除组织外的因素所引发的攻击行为, 如抢劫)	1. 表示敌意 口头侵犯或象征性的手势, 如对别人瞪眼或背后说别人坏话 2. 阻挠行为 阻挠组织或他人有效地从事其工作 3. 积极的攻击行为 指暴力行为, 如威胁或攻击他人身体

续表

术语	定义	表现形式
组织报复行为 (organizational retaliatory behavior) (Skarlicki and Folger, 1997)	感觉到不公平的员工对组织所反应出的报复行为	报复幻想 (revenge fantasies)、不作为 (do nothing)、暗中对抗 (private confrontation)、身份修正 (identity restoration)、社会性退缩 (social withdrawal)、长期争斗 (feuding) 和宽恕 (forgiveness)
职场不合规行为 (unconventional practices at work) (Analoui and Kabadse, 1992)	员工所从事的违反组织正式和非正式规范行为	1. 小偷小摸和盗窃 2. 无纪律、无秩序 3. 蓄意破坏 4. 不合作行为 5. 分裂性活动 6. 设施的不当使用
反功能行为 (dysfunctional workplace behavior in organization) (Griffin et al., 1998a)	员工故意的行为, 这个行为对组织内的员工和组织本身有负面影响	1. 伤害组织成员利益的行为 (1) 伤害他人的行为 口头/心理侵犯、身体侵犯、性骚扰、整体的不安全的工作实践 (2) 伤害自己的行为 酒精/药物滥用、抽烟、具体的不安全的工作实践、自杀 2. 伤害组织利益的行为 (1) 带来具体损失的行为 不恰当的迟到/早退, 滥用/偷窃企业的财物, 破坏企业的财物, 违反法律、规则 (2) 带来整体损失的行为 失范的政治行为、失范的印象管理行为、泄露机密、持续性的未达标准的绩效
组织的不良行为 (organizational misbehavior) (Ackroyd and Thompson, 1999; Vardi and Wiener, 1996)	组织内成员有意图地违反组织或社会规范的一种行为	1. S型 (S type) 意图使自己受益的不良行为, 如伪造数据、偷窃、出售商业机密、骚扰同事 2. O型 (O type) 意图使组织受益的不良行为, 如伪造记录 3. D型 (D type) 意图造成破坏的不良行为, 如蓄意破坏
	在工作场所中不能获得支持的任何行为	1. 工作不尽力 2. 根本不工作 3. 故意限制产出 4. 取笑他人 5. 小偷小摸 6. 故意破坏 7. 性骚扰
员工不顺从行为 (non-compliant behavior) (Puffer, 1987)	对组织造成伤害的非任务行为	

续表

术语	定义	表现形式
员工不道德行为 (employee vice) (Moberg and Caldwell, 1989)	员工对组织或其成员展现出的背叛其信任的行为	
反生产性工作行为 (counterproductive work behavior) (Spector and Fox, 2002)	员工故意或实质伤害组织或其成员的行为	

资料来源：在 Robinson 和 Greenberg(1998)、Bennett 和 Robinson(2003)、Vardi 和 Weitz(2004)等学者的研究基础上归纳而成

除上述定义外，还有一些相关定义被部分学者提及，如组织违法行为 (organizational delinquency) (Hogan and Hogan, 1989)、退缩行为 (withdrawal behavior) (Adler and Golan, 1981)、反组织公民行为 (anticitizenship behavior) (Ball et al., 1994; Jelinek et al., 2006)、工作场所非礼节行为 (workplace incivility) (Blau and Andersson, 2005; Peterson, 2002)、适应不良行为 (maladaptive behaviors) (Latham and Perlow, 1993)、反角色行为 (anti-role behaviors) (McLean Parks and Kidder, 1994)等。

关于以上概念之间的关系，学术界的主流观点认为：这些概念与工作场所偏离行为并没有明显的区分，他们认为从研究的目的和应用来说，这些概念都是研究员工在工作场所中的负面行为，概念的差异只是来自于不同学者从不同的视角来对同一概念的不同诠释而已 (Rotundo and Sackett, 2002)。本书认为，上述概念虽然存在一些细微的差别，但是在性质上是一致的，在研究中可以相互借鉴。这些概念表达上的差异一方面反映了工作场所偏离行为研究视角的多样化，我们可以全方位地理解工作场所偏离行为；另一方面也反映出工作场所偏离行为近期逐渐受到学术界广泛关注的程度。

在国内的研究中，使用最为频繁的是工作场所偏离行为和反生产性行为这两个概念，从定义来看两者没有明显的区别，可以完全等同。反生产性行为这一术语在管理学领域使用频率非常高，狭义的反生产性工作行为指的是员工蓄意或企图对组织造成伤害的行为，很明显它是针对组织的。经过 Spector 和 Fox (2005)以及 Spector 等(2006)多年的努力，反生产性行为的涵义得到了扩展，广义的反生产性行为是指员工故意或实质伤害组织或其成员的行为。从这个定义可以看出，包括 Spector 本人也承认，反生产性工作行为与工作场所偏离行为是指同一个概念。Spector 等认为，使用“反生产性工作行为”这一术语比“工作场所偏离行为”更具有管理学色彩，因而更值得推广。但本书认为，出于对前

人研究成果的尊重和保持学术语言的一致性,继续沿用“工作场所偏离行为”一词比较恰当。

(二)工作场所偏离行为的特点

Robinson 和 Greenberg 等学者为了更好地理解工作场所偏离行为的内涵和外延,从行为主体、行为客体、行为性质和行为结果四个方面对工作场所偏离行为进行界定,并与其他相近的概念进行了对比(Robinson and Greenberg, 1998),见表 1.2。

表 1.2 八种工作场所偏离行为相关概念的区别

术语	行为主体	行为客体	行为性质	行为结果
工作场所偏离行为	组织内的成员	组织和个人	规则的违反	有害层面
反社会行为	组织内的成员	组织和个人	行为的后果	有害层面
组织引起的攻击行为	组织内/组织外的成员	组织和个人	行为的后果	有害层面
员工不道德行为	组织内的成员	组织和个人	规则的违反	有害层面和有益层面
组织的不良行为	组织内的成员	组织	规则的违反	有害层面和有益层面
工作场所侵犯行为	组织内/组织外的成员	组织和个人	行为的后果	有害层面
组织报复行为	组织内的成员	组织和个人	行为的后果	有害层面
不顺从行为	组织内的成员	组织	行为的后果	有害层面

资料来源:根据 Robinson 和 Greenberg(1998)的研究整理而来

1. 行为主体

企业是一个开放的系统,构成这个系统的要素包括组织成员、股东、客户、供应商、经销商/代理商等。很显然,如果不对行为的主体加以限定,则研究必然失去准心。考虑到工作场所偏离行为的特定时空关系,我们应将工作场所偏离行为的主体确定为组织成员(因为其是组织最为关注的,也是组织最有可能影响和控制的),而将已离职的员工和其他利益相关者排除在外。

2. 行为客体

行为客体是指工作场所偏离行为的作用对象,不仅包括组织本身,也包括组织成员;不仅可以是有形财产,还可以是成员名誉、组织品牌和企业公众形象等无形资产。

3. 行为性质

对行为性质的确定,首先,需要考虑行为的意识水平或自觉性。工作场所偏离行为从性质上来看是员工有意识采取的,即故意的、自主决定的行为。偶发的事故或不可抗力所导致的行为应排除在外,如由于技能不足而导致的机器损毁或

突发疾病而导致的长期缺勤。其次,需要考虑“偏离”的标准。由于我们的兴趣集中在工作场所,因此这里所指的标准主要是组织规范,即组织内居于主导地位的管理联盟所信奉的规范。组织规范这一术语本身具有模糊性,它随部门、亚文化和群体的不同而有所差异。为了创造一个共同的参考系,我们将其定义限制在组织内居于主导地位的管理联盟所信奉的规范上,而不是组织内其他群体或亚文化所信奉的规范。这样做的好处在于:①违反组织内的主流规范通常会被视为对组织有害,也是组织最感兴趣去控制的,即便这种违反在客观上有益于组织。②主流规范是为组织内大多数成员所共同信奉的,而不是为少数族群的人所独享的。尽管组织内的所有成员不可能在其所信奉的所有规范上完全达成一致,但却能意识到他们的存在,因而可以辨别得出行为是否偏离,行为是否会被影响。例如,一个员工可能处在一个“拿公司财物回家是很正常的事”的小群体里,但他却能意识到这在本质上是一种偷窃行为,是违反公司的主流管理规范的,而这种意识可能影响到该员工是否采取这种行为。

4. 行为结果

行为的结果则受两方面因素的共同作用:①规范的重要性。违反重要的组织规范会被视为对组织或其成员健康、安全的严重威胁,因而有可能遭到信奉这些规范的主流群体成员的严厉惩罚。而对于那些不太重要或处于相对边缘地位规范的违反,则不太会遭到来自组织的强烈反对。②违反的频率。如果是偶尔违反,组织往往会采取宽忍的态度;如果是经常违反,则会被视为对组织权威的公然挑衅。为了研究的可操作性,本书对工作场所偏离行为的频率和危害性并不作区分。也就是说工作场所偏离行为的研究范围包括小到从雇主、顾客手中获取私利的撒谎、请病假、早退、揩油等轻微行为,大到偷避税、破坏、偷窃、欺诈等严重行为,只要是对组织及其成员构成威胁的有害行为都包括在内。

二、工作场所偏离行为在管理学领域的研究历程

工作场所偏离行为并不是最近才提及的话题,早在19世纪末和20世纪初,泰勒就探讨了工作实践中的怠工行为^①。经过一个多世纪的发展,工作场所偏离行为的研究在管理学领域取得了一定成效,并展示出其巨大的研究价值。工作场所偏离行为研究的发展过程可分为三个阶段。

^① 泰勒(1895, 1903)将其称为“soldiering”和“goldbricking”行为,意指有意放慢工作速度导致无法全额完成工作。泰勒认为,多数情况下员工并没有发挥状态尽可能多地工作,而是有意在雇主所能接受的范围内尽可能少地工作,其所完成的工作比自己能够完成的工作少很多,在多数情况下还不及正常工作量的1/3~1/2。事实上,如果他竭尽全力达到他的最大日生产量,他将遭到其他同伴的指责。

(一)早期分散研究阶段：20 世纪 50~70 年代

这一时期的最大特点是工作场所偏离行为的研究主要分散在其他的学科领域(如社会学、心理学等),并没得到组织行为学领域的学者的重视,其主要探讨的是工作场所偏离行为的一些具体形式,缺乏系统的研究。

Rousseau(1997)运用了内容分析的方法,对 1979~1995 年的《心理学年鉴》(*Annual Review of Psychology*)的文献进行了分析。其结果表明,在组织行为学的研究中,主要探讨的问题是绩效(主要是绩效评估)、激励(目标和报酬)和员工对工作的反应(主要是满意感、忠诚感和压力),而对组织生活中的“黑暗面”——工作场所偏离行为的研究却非常缺乏。虽然在组织行为学中不太受重视,工作场所偏离行为在其他的学科中却得到了广泛的关注,如工业社会学、职业心理学、犯罪学和组织人类学(Hollinger and Clark, 1982a)。早期的工作场所偏离行为的研究主要集中在这些学科中,比较受关注的议题有挪用公款(embezzlement)(Altheide et al., 1978)、虚报账目(dock pilferage)(Mars, 1974)、员工偷窃(employee theft)(Beck and Willi, 1993; Horning, 1970)、蓄意破坏(sabotage)^①、故意降低产出(slack off)(Collins et al., 1946)、偷懒(goldbricking)或逃避工作(shrink)(Sherif and Sherif, 1969)等。由于这些行为给企业带来的破坏性极大、成本高昂,同时在管理追踪方面较为容易,因此这些工作场所偏离行为得到了较多的重视。另外,在 20 世纪五六十年代,受实践领域中管理者对生产效率关注增强的影响,迟到和早退等工作场所偏离行为也受到了学术界的关注。

虽然这一时期产生了大量的工作场所偏离行为的研究文献,但遗憾的是这些研究主要探讨的是工作场所偏离行为的具体形式,缺乏系统性。唯一例外的是由社会学家和犯罪学家 Sutherland 提出的“白领犯罪”(white-collar crime)的研究。白领犯罪是指白领人员所实施的犯罪,又称绅士犯罪、斯文犯罪。它是美国犯罪学家萨瑟兰在其 1949 年出版的《白领犯罪》一书中首先提出的概念。白领犯罪者大多拥有较高的社会和经济地位,通常利用职务进行犯罪,如买空卖空、假报资产负债表、操纵股票市场、贪污、诈骗、诈取、受贿、偷漏个人所得税、出卖经济情报等(Sutherland, 1949)。从分析的视角来看,“白领犯罪”有三个关注点,即行为的不合法性、行为者的社会地位和获益的识别。大多数定义采用第一个,即“白领犯罪”的最大特质是犯罪行为(Coleman, 1987)。起初,白领犯罪和蓝领

^① 这里主要是指工业的蓄意破坏而(industrial sabotage)不是指带有政治目的的破坏(Taylor and Walton, 1971),指员工故意破坏公共财产(vandalism)(Cohen, 1973; Fisher and Baron, 1982),或破坏机器、原材料,以及阻碍资方的生产活动(destruction)(Allen and Greenberger, 1980)。

犯罪之间有显著的区别^①，后来 Clinard 和 Quinney(1973)以及 Coleman(1985, 1987)建议将两者统一起来，统称为“白领犯罪”，并且将这种犯罪行为分为职业犯罪(occupational crime)和公司犯罪(corporate crime)。职业犯罪是指“个人在他们职业期间为了个人利益和为了反对雇主所犯的罪”，公司犯罪是指“公司官员为了公司利益所犯的罪和公司自身所犯的罪”。Coleman 使“白领犯罪”的范畴扩展到了企业各个层级的员工。今天这个术语被普遍用来指代组织中各个层级的员工所做的与工作相关的非法活动(Greenberg and Scott, 1996; Jensen and Hodson, 1999)。“白领犯罪”的研究把组织中的各种非法活动进行了整合，综合分析了这些行为产生的共同原因及其引发的后果。尽管这一理论不能全面地概括工作场所偏离行为并且存在一些不可避免的研究缺陷(Coleman, 1987; Shapiro, 1990)，但“白领犯罪”的研究为工作场所偏离行为的研究提供了重要的借鉴。

(二)起步阶段：20 世纪 70 年代中期～90 年代中期

早期的心理学和社会学学者对工作场所偏离行为的研究主要侧重于某些具体形式的员工负面行为的探讨，如偷窃、挪用公款、迟到和旷工、消极怠工、蓄意破坏、人身攻击、滥用药品和酒精等。在这些研究过程中，许多学者发现员工所表现出来的不同的偏离行为之间存在着密切的关系，将这些行为整合起来更有利于研究的拓展。同时，许多研究也表明，将不同的工作场所偏离行为结合成一个整体进行研究时，变量之间的关系更为显著。例如，在探讨工作场所偏离行为与工作满意感之间的关系时，Hollinger 和 Clark(1983a)发现，在零售业、医院和制造业的样本中，员工偷窃与工作满意感之间没有显著关系(相关系数为 $-0.11 \sim -0.06$)，然而将员工盗窃、蓄意破坏、旷工等偏离行为作为一个整体的变量来研究时，工作场所偏离行为和工作满意感之间的关系是显著的(相关系数为 $-0.23 \sim -0.19$)。受此启发，从 20 世纪 80 年代初期开始，许多学者开始尝试对工作场所偏离行为进行整合研究。

在这个时期具有深厚影响力的著作之一是经济学家阿尔伯特·赫什曼(Hirschman, 1970)的《退出、呼吁与忠诚——对企业、组织和国家衰退的回应》(*Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and*

^① 蓝领犯罪与白领犯罪相对，是指处于社会下层、直接从事生产劳动的人所实施的犯罪。犯罪者一般社会和经济地位不高，往往是在失业、经济困窘的情况下犯罪，且大多在职业领域外实施。常见的犯罪有盗窃、抢劫、卖淫等。白领犯罪与蓝领犯罪二者具有相近的“犯罪价值观”，不同的是前者在自身感觉上具有较弱的“不法意识”，不承认其行为是犯罪，他们大多自称是追求利润的工商业者而不是罪犯，相反后者在自我感觉上具有较强的“不法意识”，大多数均自认为是罪犯。另外前者很少受到国家刑事司法机关的追诉与审判，通常受到行政处分或较宽大的刑事判决，而后者在原则上大多数会受到国家刑事司法机构以强制手段加以追诉与审判并加以执行。

States)一书。根据赫什曼的观点,员工对企业不满时存在三种选择,他们可以离开(exit),可以表达自己的呼吁(voice),也可以保持沉默、继续忠诚于企业(loyalty)。作为对组织行为学的重要贡献,赫什曼的研究不仅提出了组织中的员工的不满行为,而且为组织行为学的研究构建了一个重要的研究框架。受赫什曼研究的启发,Rusbult等(1982)提出了著名的EVLN(exit, voice, loyalty, and neglect)模型,见图1.1。

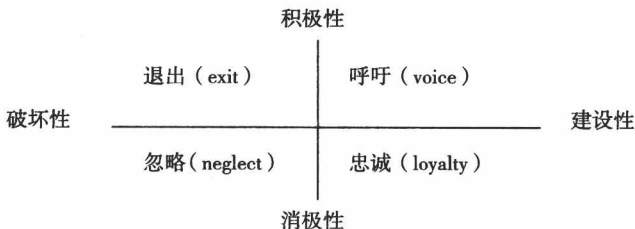


图 1.1 EVLN 模型

资料来源:Rusbult等(1982)

EVLN模型根据建设性和破坏性、积极性和消极性两个维度将员工不满分为四种反应:①退出,即离开组织的行为,包括寻找一个新的职位或者辞职;②呼吁,即采取积极性和建设性的态度试图改善目前的环境,包括改进的建议,与上级讨论所面临的问题和某些形式的工会活动;③忠诚,即消极地但是乐观地期待环境的改善,包括面临外部批评时为组织说话,相信组织及其管理层会做出正确的事;④忽略,即消极地听任事态向更糟糕的方向发展,包括长期缺勤和迟到,降低努力程度,增加错误率。在该模型中值得注意的是,本书认为呼吁行为不应该单纯地被视为对组织有贡献的行为,实际上,呼吁行为的动机既可以是建设性的(有些学者译为“进谏行为”),又可以是破坏性的(有些学者译为“抱怨行为”)。EVLN模型为工作场所偏离行为的系统研究提供了一个重要的概念模型。在这个模型中“忠诚”可以被视为组织公民行为、亲社会行为、角色外行为等。同样的,“忽略”、“呼吁”和“退出”可以被视为与工作场所偏离行为相关。

这个时期许多学者对工作场所偏离行为的系统研究进行了努力的尝试。例如,Wheeler(1976)根据后果的严重性,将工作场所偏离行为分为严重的违规行为和非严重的违规行为。Mangione和Quinn(1975)也对工作场所偏离行为进行了分类,他们将其分为:①反生产性工作行为,是指故意破坏雇主财产的行为;②不尽力行为(doin little),是指故意降低生产的质量和产量的行为,类似于泰勒100年前怠工行为的定义。在这些研究中,最具影响的当属于Hollinger等的研究。他们认为工作场所偏离行为是组织行为学中一个非常重要但又极少有人探索的领域。Hollinger和Clark(1982b)将工作场所偏离行为定义为在工作场所中

发生的员工(尤其是处于弱势地位的员工)故意伤害组织的行为。同时,他们将工作场所偏离行为分为两类,即生产性偏离行为和财产性偏离行为。生产性偏离行为是指违反可以接受的生产水平准则的行为,包括身体退缩(physical withdrawal)(如离职、缺席和迟到)、心理退缩(psychological withdrawal)(如在工作中酗酒和滥用药品、做白日梦)和各种形式的组织破坏活动(如怠工)。相反,财产性偏离行为是指未经允许的获取或破坏组织的财产和产品的行为,这种行为包括偷窃、破坏公物和浪费资源。Hollinger 和 Clark 关于工作场所偏离行为的分类对后续的研究具有重大的指导意义,后来学者关于工作场所偏离行为分类的研究多借鉴于此。除此之外, Hollinger 和 Clark(1983a)还对工作场所偏离行为的影响因素和社会影响进行了实证研究。他们认为,员工的工作场所偏离行为更可能在年轻的、新进的、社会地位较低的和兼职的员工中发生;对惩罚可能性的感知、工资公平性的感知等会影响员工工作场所偏离行为的发生率;工作场所偏离行为会对组织成员在社会及心理上带来严重影响。

得益于 Hollinger 等的贡献,工作场所偏离行为的研究取得了较大进展,研究方式从原来的分散的、具体形式的探讨过渡到了系统的、整合的研究。工作场所偏离行为的研究在组织行为学领域的重要性日益凸显,为后继的研究提供了深厚的理论基础。尽管如此,在这个时期中,工作场所偏离行为的研究在组织行为学中仍处于边缘地带,所受的关注程度仍然有限。

(三)发展阶段:20 世纪 90 年代中期至今

20 世纪 90 年代中期开始,工作场所偏离行为的研究进入了飞速发展时期,产生了大量的研究成果,学者们对工作场所偏离行为的概念、维度和影响因素进行了全面的探讨,尤其是工作场所偏离行为的实证研究更是取得了突破性的进展。

1. 多视角的研究促成了工作场所偏离行为研究的“百家争鸣”局面

由于跨学科特性,工作场所偏离行为的研究出现了“百家争鸣”的局面,不同的研究者从不同的角度对工作场所偏离行为进行了诠释,与工作场所偏离行为类似的概念有反社会行为、组织引起的攻击行为、员工不道德行为、员工不良行为、工作场所侵犯行为、报复组织行为、不顺从行为、反生产性工作行为、退缩行为、反功能行为等。这些概念在表达上的差异一方面反映了工作场所偏离行为研究视角的多样化,使我们能够全方位地理解工作场所偏离行为;另一方面也反映出了工作场所偏离行为受到学术界广泛关注的程度。随着工作场所偏离行为概念的明晰,在管理领域开始涌现大量的工作场所偏离行为的实证研究。

2. “绩效”管理理论完善的需要促进了工作场所偏离行为研究的发展

随着经济全球化和市场竞争的加剧,不仅工作场所偏离行为问题本身呈上升态势,而且员工行为管理对企业竞争力的影响日益凸显。员工的一些不当行为问