

分类号 _____
U D C _____

密级 _____
编号 10741

兰州财经大学

LANZHOU UNIVERSITY OF FINANCE AND ECONOMICS

硕士学位论文

论文题目 同事不文明行为对员工合作行为的影响
研究

研究生姓名: 问秀芬

指导教师姓名、职称: 荆炜

学科、专业名称: 工商管理 企业管理

研究方向: 人力资源管理

提交日期: 2024年5月30日

独创性声明

本人声明所提交的论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果。与我一同工作的同志对本研究所做的任何贡献均已在论文中作了明确的说明并表示了谢意。

学位论文作者签名： 问秀芬 签字日期： 2024年5月30日

导师签名： 荆炜 签字日期： 2024年5月30日

关于论文使用授权的说明

本人完全了解学校关于保留、使用学位论文的各项规定，（选择“同意” / “不同意”）以下事项：

1.学校有权保留本论文的复印件和磁盘，允许论文被查阅和借阅，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存、汇编学位论文；

2.学校有权将本人的学位论文提交至清华大学“中国学术期刊（光盘版）电子杂志社”用于出版和编入CNKI《中国知识资源总库》或其他同类数据库，传播本学位论文的全部或部分内容。

学位论文作者签名： 问秀芬 签字日期： 2024年5月30日

导师签名： 荆炜 签字日期： 2024年5月30日

Research on the Influence of Coworker Incivility on Employees' Cooperative Behavior

Candidate:Xiufen Wen

Supervisor:Wei Jing

摘 要

合作是企业增强竞争优势、创造合作价值剩余和获取成功的重要影响因素，企业内部存在着诸多不利于员工间合作的因素，同事不文明行为便是其中之一，但因其强度低，一直以来被企业管理者所忽视。仅有少数学者注意到了职场不文明行为的频发性及其对组织的危害性，从不同的视角探究了职场不文明行为的影响，但较少有学者按照不文明行为来源的不同对其进行细分研究，探究职场中最具频发性的同事不文明行为对组织员工行为的影响。

本研究基于压力交互模型理论和社会交换理论，以人际信任和自尊威胁为中介变量，敌意归因偏差为调节变量来探究同事不文明行为对员工合作行为的影响。本研究将企业员工作为调研对象，采用问卷调查法来收集数据，借助数据分析软件 SPSS 24.0 和 AMOS 24.0 对回收到的 445 有效问卷数据进行分析处理，并对研究假设进行验证。

研究结果表明：（1）同事不文明行为对员工合作行为具有负向影响。（2）人际信任在同事不文明行为和员工合作行为之间具有中介作用。（3）自尊威胁在同事不文明行为和员工合作行为之间具有中介作用。（4）敌意归因偏差在同事不文明行为和人际信任之间起调节作用，敌意归因偏差越高，同事不文明行为和人际信任二者之间的负向关系越强。（5）敌意归因偏差在同事不文明行为和自尊威胁之间起调节作用，敌意归因偏差越高，同事不文明行为和自尊威胁二者之间的正向关系越强。

基于实证分析结果，本研究从重视并干预同事不文明行为、营造相互尊重和积极互助的组织文化氛围、提供疏解消极情绪的渠道、引导员工正视并积极应对同事不文明行为、严把人员招聘甄选质量关等方面提出相应对策建议，为企业管理者提供参考借鉴，帮助企业减少同事不文明行为的潜在危害，削减影响员工间合作的不利因素。

关键词：同事不文明行为 员工合作行为 人际信任 自尊威胁 敌意归因偏差

Abstract

Cooperation is an important influencing factor for enterprises to enhance their competitive advantages, create cooperative value surplus and gain success. There are many factors that are not conducive to cooperation among employees within an enterprise, and uncivilized behavior of colleagues is one of them, but because of its low intensity, it has always been ignored by enterprise managers. Only a few scholars have noticed the frequency of workplace incivility and its harmfulness to organizations, and have explored the impact of workplace incivility from different perspectives, but fewer scholars have conducted subdivided studies according to the different sources of incivility and explored the impact of the most frequent coworker incivility in the workplace on the behavior of the organization's employees.

Based on the pressure interaction model theory and social exchange theory, this study explores the impact of colleagues' uncivil behaviors on employees' cooperative behaviors with interpersonal trust and self-esteem threat as mediating variables and hostility attribution bias as moderating variables. This study takes corporate employees as the research object, adopts questionnaire survey method to collect data, analyzes and processes the recovered 445 valid questionnaire data with the help of data analysis software SPSS 24.0 and AMOS 24.0, and verifies the research hypotheses.

The results of the study show that (1) colleagues' uncivilized behavior has a negative effect on employees' cooperative behavior. (2) Interpersonal trust has a mediating role between coworkers' uncivil behavior and employees' cooperative behavior. (3) Self-esteem threat has a mediating role between coworkers' uncivil behavior and employees' cooperative behavior. (4) Hostile attribution bias plays a moderating role between coworkers' uncivil behavior and interpersonal trust. The higher the hostile attribution bias, the stronger the negative relationship between coworkers' uncivil behavior and interpersonal trust. (5) Hostile attribution bias plays a moderating role between coworkers' uncivil behavior and self-esteem threat, the higher the hostile attribution bias, the stronger the positive relationship between coworkers' uncivil behavior and self-esteem threat.

Based on the results of the empirical analysis, this study proposes countermeasures in terms of paying attention to and intervening in colleagues' uncivilized behaviors, creating an organizational culture of mutual respect and positive mutual assistance, providing channels to relieve negative emotions, guiding employees to face and positively cope with colleagues' uncivilized behaviors, and strictly monitoring the quality of recruitment and selection of personnel, so as to provide reference for enterprise managers and help enterprises reduce the potential harms of colleagues' uncivilized behaviors. This will help companies to reduce the

potential harm of uncivilized behavior of colleagues and cut down the unfavorable factors affecting the cooperation among employees.

Keywords: Coworker incivility; Employee cooperative behavior; Interpersonal trust; Self-esteem threat; Hostile Attribution Bias

目 录

1 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究目的和意义	2
1.2.1 研究目的	2
1.2.2 研究意义	3
1.3 研究内容	4
1.4 研究方法	4
1.5 技术路线	5
1.6 研究创新点	6
2 文献综述	7
2.1 同事不文明行为的相关研究	7
2.1.1 同事不文明行为的概念界定	7
2.1.2 同事不文明行为的测量	7
2.1.3 同事不文明行为的结果变量研究	8
2.2 员工合作行为的相关研究	9
2.2.1 员工合作行为的概念界定	9
2.2.2 员工合作行为的测量	10
2.2.3 员工合作行为的影响因素研究	10
2.3 人际信任的相关研究	12
2.3.1 人际信任的概念界定	12
2.3.2 人际信任的测量	12
2.3.3 人际信任的前因和结果变量研究	13
2.4 自尊威胁的相关研究	14
2.4.1 自尊威胁的概念界定	14
2.4.2 自尊威胁的测量	14
2.4.3 自尊威胁的前因和结果变量研究	15

2.5 敌意归因偏差的相关研究	16
2.5.1 敌意归因偏差的概念界定	16
2.5.2 敌意归因偏差的测量	17
2.5.3 敌意归因偏差的前因、结果变量和调节效应研究	17
2.6 文献述评	19
3 理论基础与研究假设	21
3.1 理论基础	21
3.1.1 压力交互模型理论	21
3.1.2 社会交换理论	22
3.2 研究假设	22
3.2.1 同事不文明行为与员工合作行为	22
3.2.2 人际信任的中介作用	23
3.2.3 自尊威胁的中介作用	24
3.2.4 敌意归因偏差的调节作用	24
3.3 理论模型	25
4 研究设计与数据分析	27
4.1 数据收集	27
4.2 变量测量	27
4.3 样本描述性统计分析	29
4.4 共同方法偏差检验	30
4.5 信效度分析	31
4.5.1 信度分析	31
4.5.2 效度分析	31
4.6 相关性分析	33
4.7 假设检验	34
4.7.1 主效应检验	34
4.7.2 中介效应检验	35
4.7.3 调节效应检验	36
4.7.4 假设检验结果	38

5 研究结论与讨论	40
5.1 研究结论	40
5.2 研究启示	41
5.2.1 理论启示	41
5.2.2 实践启示	42
5.3 研究局限与展望	44
参考文献	46
附录一 调查问卷	56
附录二 攻读硕士学位期间所发表的论文	59
后记	60

1 绪论

1.1 研究背景

当今企业间竞争日趋激烈，各大企业为了获得竞争优势，对员工的工作能力和工作效率提出了更高的要求，这无疑增加了员工的工作压力。随着工作压力的增加，组织内的人际关系更为紧张和敏感，不文明行为发生的频率增加。工作场所不文明行为作为一种全球性普遍现象^{[1][2]}，困扰着全球员工^[3]。研究表明美国和加拿大高达 98% 的员工曾遭受过同事无礼对待^[4]；智联招聘在对中国员工调查后发现，70% 的员工曾经历来自上级或同事的无礼行为^[5]。工作场所不文明行为已成为企业中普遍存在的一种组织不当行为，其发生的频率也逐年增加^[6]。

无处不在的工作场所不文明行为，已经被证实会对员工和组织产生消极影响^[7]。对于组织而言，频繁发生不文明行为会使员工注意力分散和工作精力锐减，最终导致工作绩效显著下降^[8]，负向影响组织的盈利能力和形象^[9]。对于员工而言，遭受工作场所不文明行为会使员工更易产生愤怒等消极情绪^[10]，并降低工作满意度和生活幸福感^[7]。工作场所不文明行为按照实施者的不同可分为同事不文明行为和领导不文明行为^[11]。同事不文明行为是指员工遭受与自己同级别的同事无礼对待；领导不文明行为则是员工遭受与自己存在上下级关系的领导无礼对待，二者的区别在于不文明行为的实施者不同。不同来源的不文明行为会对员工产生不同程度的影响，研究表明相较于领导引致的不文明行为，由同事发起的不文明行为对组织和员工的负向影响更大^[12]。这是因为同事与员工在工作中的互动更为频繁^[13]，员工对同事发起的不文明行为更为不满，反应更为强烈。一方面，同事不文明行为有别于领导不文明行为，其不仅充斥在工作相关的活动中，并且可能会蔓延至工作之外的休闲生活中，会使员工消耗更多的情绪资源，进而降低工作投入和增加时间侵占行为^[14]。另一方面，领导权高位重掌握员工工作所需要的资源，受中国传统观念的影响，对于领导不文明行为员工更倾向于“一笑置之”；而对于与自己“平起平坐”的同事无礼对待，员工会更为敏感，倾向于将遭受的不文明行为无限放大，进而产生反生产行为等^[15]。因此，同事不文明行为的危害性不容小觑，企业需要加强对工作场所这一“癌症”的关注^[16]。

现有研究多关注强度较大和伤害意图明显的职场负面行为,如辱虐管理^{[17][18]}和职场欺凌^[18],而对于那些低强度但频发性的不文明行为的关注较少。另外,现有工作场所不文明行为的研究,较少将不文明行为按其来源的不同进行细分研究,而是将来自领导或同事的无礼对待统称为工作场所不文明行为进行研究,但不同来源的不文明行为会对员工产生不同的影响^[20],因此有必要将来自领导和同事的不文明行为区分开来进行研究。此外,目前仅有少数学者注意到了同事不文明行为的频发性及其与领导不文明行为的区别性,研究了同事不文明行为对工作退缩行为^[11]、时间侵占行为^[14]和反生产行为^[15]等负面行为的影响,同事不文明行为的相关研究较少。现有同事不文明行为的研究多关注对负面行为的影响,而对同事不文明行为是否会阻碍员工间的合作等正面行为的研究较为匮乏。员工间的合作是企业增强竞争优势、创造合作剩余和获取成功的重要因素,但被企业所忽视的同事不文明行为会对员工间的合作行为产生什么影响,以及内在影响机制如何尚未被明晰。

鉴于同事不文明行为的普遍性和危害性,以及员工间合作行为对企业发展的重要性,有必要对二者之间的关系进行深入研究,来明晰同事不文明行为对员工合作行为的影响,深化同事不文明行为和员工合作行为的相关研究。

1.2 研究目的和意义

1.2.1 研究目的

本研究基于压力交互模型理论和社会交换理论,旨在探讨同事不文明行为对员工合作行为的影响机制,以期达到以下目的:

(1) 系统梳理同事不文明行为、员工合作行为、自尊威胁、人际信任和敌意归因偏差的相关文献,理清同事不文明行为对员工合作行为产生影响的直接路径和间接路径。

(2) 利用实证分析工具,检验同事不文明行为对员工合作行为产生影响的直接效应、自尊威胁和人际信任的中介效应以及敌意归因偏差的调节效应。

(3) 引起管理者对组织内不文明行为的关注,并根据研究结论对企业有效扼杀同事间不文明行为和减少同事不文明行为对员工间合作行为的负向影响提

供参考意见。

1.2.2 研究意义

(1) 理论意义

第一，补充同事不文明行为结果变量的研究。现有关于同事不文明行为影响后果的研究较少且主要集中于情绪方面，如同事不文明行为会使员工产生情绪耗竭^[22]，对行为方面的研究较少。本研究聚焦于组织所倡导的合作行为，研究来自同级别同事的不文明行为是否会对员工合作行为产生影响，有助于丰富同事不文明行为结果变量的研究。

第二，拓宽合作行为的研究视角。现有合作行为的研究多基于经济学的博弈论视角，利用博弈模型表示员工个体之间相互合作的关系^[23]，但其忽视了现实中影响合作的诸多因素。本研究基于管理学视角，考虑影响人际关系的同事不文明行为这一因素，来探究其对员工合作行为的影响，拓宽了合作行为的研究视角。

第三，明晰同事不文明行为对员工合作行为产生影响的内在机制。以往研究较少关注同事不文明行为对员工心理及其行为的影响，未阐明同事不文明行为对员工合作行为产生影响的路径及其边界条件。本研究基于压力交互模型理论和社会交换理论，以自尊威胁和人际信任为中介变量，敌意归因偏差为调节变量探讨了同事不文明行为对员工合作行为的影响，为深化同事不文明行为与员工行为间的关系提供参考。

(2) 实践意义

第一，引起企业对同事不文明行为危害性的关注。同事不文明行为虽然不如职场暴力、辱虐行为和攻击行为等高强度职场偏差行为的危害性大，但其作为工作场所中的慢性压力源，会对员工的人际关系和自尊产生潜在的危害，不利于组织建立良好的合作氛围，进而影响员工间的合作行为，最终会对企业盈利能力和企业形象产生负面影响。研究同事不文明行为能有效警醒组织管理者对不文明行为的关注，为其提前预防不文明行为提供思路。

第二，有助于企业构建良好的合作氛围。企业的长足发展离不开员工间的合作，研究影响促进员工合作行为的因素具有重大意义，同样明晰阻碍员工合作行为的因素也具有重大意义，能使企业有效规避和消除不利于内部合作的潜在因素，

营造有利于员工合作互助的氛围，倡导员工间的互帮互助。

第三，有利于企业严把人员招聘甄选质量关。不同归因特质的个体对同一事件和情境会有不同的解读，高敌意归因偏差的个体，倾向于视情境事件为对方“有意而为之”，更易使其产生自尊威胁和降低人际信任，因此企业 HR 可以在招聘甄选环节进行敌意归因偏差等人格测试，筛选掉高敌意归因偏差的人员，提高人员招聘甄选质量。

1.3 研究内容

本研究基于压力交互模型理论和社会交换理论，旨在明晰同事不文明行为对员工合作行为产生影响的路径及其边界条件，具体研究内容如下：

第一章：绪论。该章节根据现实背景和理论背景提出研究问题，指出研究所具有的目的及意义，介绍了研究内容和方法并理清技术路线。

第二章：文献综述。该章节对研究所涉及变量同事不文明行为、员工合作行为、人际信任、自尊威胁和敌意归因偏差进行概念界定、维度测量和相关研究的梳理。

第三章：理论基础与研究假设。该章节主要对本研究所使用的理论压力交互模型理论和社会交换理论进行介绍，并结合理论对研究假设的推导进行详细阐述。

第四章：研究设计与数据分析。该章节对数据收集和变量测量进行说明，对回收到的有效数据进行分析处理，并通过多元线性回归和 Bootstrap 分析法来验证本研究提出的假设。

第五章：研究结论与讨论。该章节梳理了研究结论，指出研究具有的理论启示和对管理者的实践启示，并对本研究存在的局限以及未来可能的研究方向进行简要介绍。

1.4 研究方法

本研究选取了文献梳理法、问卷调查法以及统计分析法来开展研究。

(1) 文献梳理法

本研究主要利用知网、百度学术、Web of Science 等数据平台，查阅有关同事不文明行为、员工合作行为、人际信任、自尊威胁和敌意归因偏差的相关文献，

系统梳理了本研究所涉及各个变量的概念、测量及现有研究，在此基础上构建出本研究的理论模型。文献梳理法为本研究的开展提供了理论基础与支撑。

（2）问卷调查法

本研究选用国内外成熟量表形成适合本研究的问卷。通过线上问卷调查法发放问卷，采用匿名填写问卷的方式来获取样本数据，并对回收到的初始数据进行筛选和处理，形成本研究的最终有效数据。

（3）统计分析法

本研究利用数据分析软件 SPSS24.0 和 AMOS24.0 对获取的最终有效数据进行描述性统计分析、共同方法偏差检验、信效度分析、相关性分析和验证性因子分析并验证研究所提出的假设。

1.5 技术路线

本文通过查阅国内外相关文献和资料，阐释了现有理论背景和现实背景，据此提出了研究问题“同事不文明行为会对员工合作行为产生什么影响？”，并进一步论述了本文的研究目的和意义以及研究内容。接下来系统梳理了本研究所涉及各个变量的相关研究并对现有文献进行述评。根据研究所涉及变量间的关系构建了研究模型，基于压力交互模型理论和社会交换理论对变量间的内在关系进行推导，并对通过问卷调查法所收集到的有效数据进行了统计分析和假设检验。最后，得出研究结论，指出研究所具有的理论启示和管理启示，存在的局限和未来可能的研究方向。本研究的技术路线如图 1.1 所示。

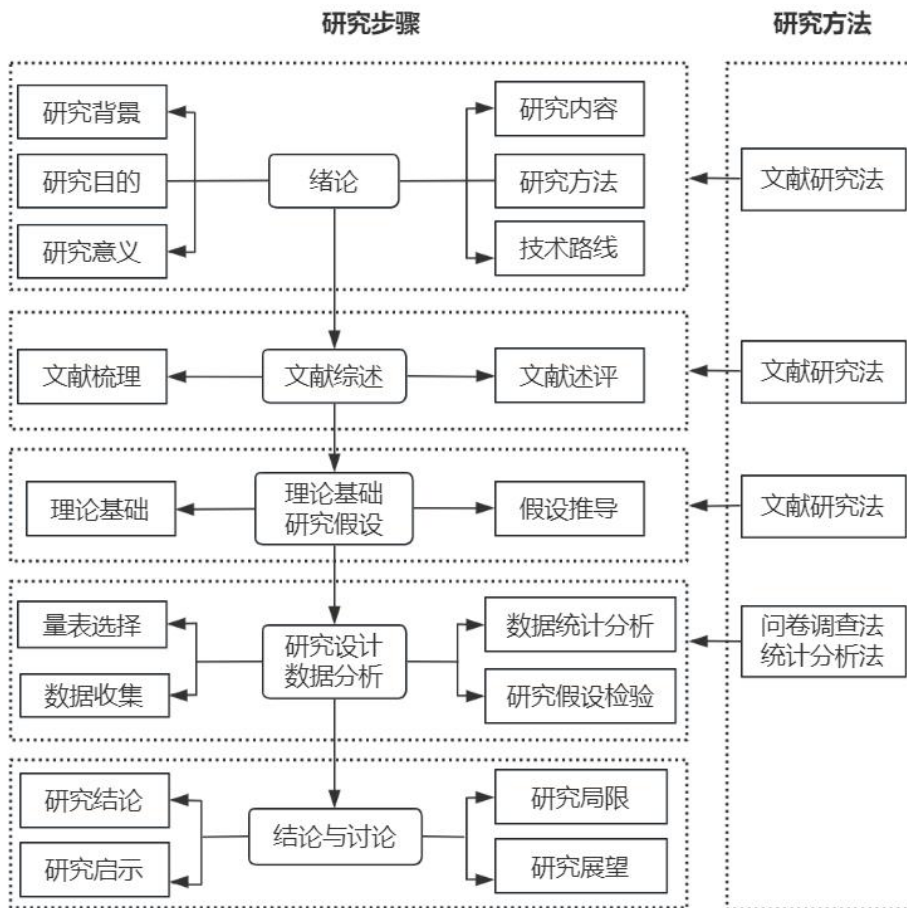


图 1.1 技术路线图

1.6 研究创新点

通过系统梳理过往研究，结合本研究的目标，本文可能的创新点如下：

第一，本研究按照实施者的不同对职场不文明行为进行细分研究，聚焦于职场中最具频发性和普遍性的同事不文明行为探究其对组织和员工造成的潜在危害，使研究结论更具针对性。

第二，本研究探究了同事不文明行为对组织内正向行为（如员工合作行为）的抑制作用。过往研究揭示了同事不文明行为会使员工产生负向行为，如时间侵占行为^[14]和工作退缩行为^[11]，但少有学者注意到同事不文明行为对组织正向行为的瓦解作用，本研究丰富了同事不文明行为领域的研究。

第三，本研究基于压力交互模型和社会交换的理论视角，以人际信任和自尊威胁为中介变量，敌意归因偏差为调节变量，理清了同事不文明行为对员工合作行为产生影响的内在机制及其边界条件。

2 文献综述

2.1 同事不文明行为的相关研究

2.1.1 同事不文明行为的概念界定

同事不文明行为是指由同级别同事实施的一种工作场所不文明行为,因此要准确理解同事不文明行为的内涵,需要先对工作场所不文明行为的概念有清楚的认识和理解。

工作场所不文明行为最早由 Andersson 和 Pearson 提出,将其界定为违背工作场所相互尊重和相互关心的人际规范,伤害意图模糊且低强度人际越轨行为^[24]。工作场所不文明行为常表现为随意打断他人讲话、无视他人的意见和粗鲁地对待他人等^[25]。

根据工作场所不文明行为的内涵,可见其具有以下三大特征:第一,伤害意图模糊。不文明行为的实施者表现出的无礼行为可能是有意而为之,也可能是无心之举,但不文明行为受害者和旁观者并不清楚实施者的真正意图,其主要取决于受害者的主观判断和认知评价。第二,低强度。工作场所不文明行为不同于职场欺凌、暴力行为和蓄意破坏等较为强烈的职场负面行为,其是不涉及肢体冲突的低强度行为。第三,违背了工作场所人际交往的基本准则。工作场所不文明行为破坏了组织成员间合作与互惠的人际规范。

在组织内,按照实施者的不同,工作场所不文明行为可分为同事不文明行为和领导不文明行为^[11]。相较于领导,员工与同事的接触更为频繁且时间更长,因此同事不文明行为在组织中更为普遍。基于此,本研究聚焦于组织中的同事不文明行为,借鉴 Cortina 对工作场所不文明行为的界定^[26],将同事不文明行为定义为由“平起平坐”的同级别同事做出的伤害意图模糊,违反工作场所相互尊重、相互关心规范的低强度人际偏差行为。

2.1.2 同事不文明行为的测量

同事不文明行为是由同级别同事发起的不文明行为,其测量与工作场所不文

明行为具有较大的相关性。对于工作场所不文明行为的测量 Cortina 等人率先开发了 7 题项工作场所不文明行为量表 (Workplace Incivility Scale, WIS) [26], 用来测量员工最近五年内遭受来自领导或同事不文明行为的频率, 代表性题项有“以居高临下或轻视的方式对待我”、“忽视或排斥我”等, 该量表具有良好的信效度, 多数学者在研究中采用该量表。之后, Russell 和 Ritter 通过实验研究和纵向调查, 排除了与虐待具有较大相关性的题项, 将 7 题项 WIS 问卷精简为 4 题项工作场所不文明行为量表[27], 该量表能有效减轻参与者的负担, 并在诸如经验抽样和多波纵向设计等研究中具有较高的效用。除了 WIS 量表外, Martin 和 Hine 基于对澳大利亚员工样本的研究, 开发并验证了不文明工作场所行为问卷 (Uncivil Workplace Behavior Questionnaire, UWBQ), 形成了包括敌意、侵犯隐私犯、排他性行为 and 八卦四个维度共 17 题项 UWBQ 问卷[28], 代表性题项如“用一种侵略性的语气与我说话”等。

综上所述, 学界对工作场所不文明行为的测量已基本达成一致, 多采用 WIS 量表来测量。因此本研究采用 Russell 和 Ritter (2016) [27] 精简后的 4 题项 WIS 量表来测量同事不文明行为。

2.1.3 同事不文明行为的结果变量研究

同事不文明行为是工作场所不文明行为中的其中一种。由于以往多数研究未按照不文明行为实施者的不同将其细分为同事不文明行为和领导不文明行为, 因此关于同事不文明行为的研究较少, 因此本研究通过梳理工作场所不文明行为的现有文献, 重点阐述同事不文明行为的相关研究。

工作场所不文明行为被 Andersson 和 Pearson 提出之后逐渐引起人们的关注, 学者们从不同的视角对其展开研究, 主要包括受害者、实施者和旁观者三大视角, 其中受害者视角居主流, 本研究亦采取此视角。现有受害者视角下对工作场所不文明行为的研究, 主要集中于情绪、认知和行为三个方面 (如表 2.1 所示)。在情绪方面, 工作场所不文明行为会增加受害者的负面情绪[29], 使其产生诸如愤怒 [10]、自责[30]、内疚[31]、焦虑[32]和沮丧[33]等负面情绪; 在认知方面, 经历工作场所不文明行为会增加员工感知到的人际不公平和组织不公正[7], 从而降低内部人身份感知[34]和组织归属感[35], 进而引发工作反刍[36]和工作疏离[37], 并最终导致

工作满意度降低^[38]和离职意愿增加^[39]；在行为方面，遭受不文明对待后，员工会减少组织公民行为^[40]和建言行为^[41]，增加知识隐藏行为^[42]、工作退缩行为^[11]和越轨行为^[43]。

同事不文明行为的相关研究也主要集中在情绪、认知和行为三个方面。在情绪方面，由同事发起的不文明行为会使员工产生情绪失调^[44]，持续陷入情绪耗竭^[22]，并会使其观察别人经历的不文明行为，然后将自己遭受的不文明行为与别人进行对比，如果发现自己是不文明行为的主要目标后，还会使其产生内疚感^[30]；在认知方面，遭受同事的无礼对待，会使员工产生职场孤独感^[45]、降低对组织的归属感^[11]和增加离职倾向^[12]；在行为方面，遭受来自同事的不文明行为会使员工为恢复情绪而产生时间侵占行为^[11]，减少主动行为和亲社会行为^[21]，最终降低工作绩效^[45]。

表 2.1 受害者视角下同事不文明行为的结果变量的研究

变量类型	结果变量	代表学者
情绪	情绪失调	程娟（2018）
	情绪耗竭	赵李晶等（2018）
	内疚	Xiaofei 等（2019）
认知	职场孤独感	Haq 等（2023）
	组织归属感	王莹等（2020）
	离职意愿	占小军（2017）
行为	时间侵占行为	王莹等（2020）
	主动行为	Chen W 等（2023）
	反生产行为行为	张兰霞等（2023）

2.2 员工合作行为的相关研究

2.2.1 员工合作行为的概念界定

合作作为一种重要的人际互动方式，一直以来备受经济学、心理学和管理学等多个领域学者的关注。不同学者基于各自学科背景知识对合作行为的概念形成了不同的理解和认识。纵观现有员工合作行为的概念界定，可将其分为两种：一种将合作行为视为行为方式。如李晶指出合作行为是个体或群体之间为了实现某种有益结果而进行的协同行为^[46]；金盛华将合作行为定义为“两个或两个以上的人或群体为达到共同目的，自愿在行动上相互配合的一种行为方式”^[47]。另一种

则将合作行为视为心理倾向。如姚翔将合作行为定义为“两个或两个以上的个体为了实现共同目标齐心协力、相互配合的心理过程”^[48]。鉴于本研究以企业员工为研究对象，重点关注企业员工间的合作行为，因此采用管理学的视角将员工合作行为视为一种行为。将员工合作行为定义为员工为了实现组织共同的利益，相互之间自愿进行的协作、帮助和支持行为等^[49]。

2.2.2 员工合作行为的测量

不同研究领域的学者对于合作行为的测量采用不同的方式，其主要分为两种，即问卷法和情景实验法。

问卷法：研究者通过自评或他评量表来测量员工合作行为。如 Simmons 等（2010）编制了“合作与竞争策略标度”量表^[50]，其包括竞争行为和合作行为两个子量表，研究者采用该量表代表合作行为的 8 题项来测量合作行为。此外，Rahim（1983）从关心他人和关心自己两个维度出发，通过员工在冲突情境下的整合、迁就和折中行为来测量员工间合作行为^[51]。国内学者朱莺（2012）采用 Rahim 所撰写的 ROCI-II 量表研究员工合作行为^[52]，发现该量表具有较好的信效度。之后，杜鹏飞（2018）基于中国情境，对 ROCI-II 量表进行了优化与精简，形成了 5 题项量表^[53]，该量表具有良好的信效度。

情景范式法：实验法和观察法是研究者对合作行为进行情景范式研究最常采用的方法。一般而言，对于幼儿合作行为常采用观察法来研究，而对于成人合作行为则常采用社会两难情景下的博弈范式来研究。

综上所述，关于员工合作行为的测量学界尚未达成一致。鉴于杜鹏飞（2018）精简与优化后的 ROCI-II 量表^[53]与本研究的契合度较高，且该量表具有较高的信效度，因此本研究采用此量表。

2.2.3 员工合作行为的影响因素研究

现有合作行为的相关研究中，对于其影响因素的探究主要从个体层面和组织层面来研究可能会对员工合作行为产生影响的前因变量（如表 2.2 所示）。在个体层面，职场精神力、社会善念、人际控制感和性别等会对合作行为产生影响。具体而言，高职场精神力能使知识型员工不仅因获取物质报酬而快乐，还会因对

他人和社会有益而感到精神上的满足,进而增强对组织角色的认同,表现出更多的合作行为^[54];具有高感知社会善念的个体,通常会给予别人充分的尊重和自主选择权,这有利于缩短社交距离和建立信任,因此实施合作的可能性也更高^[55];高人际控制感能使个体感知到更小的不确定性和更高的冲突控制,从而抑制利己诱惑,表现出更多的合作行为^[56];性别对于合作行为的影响,目前学界尚未达成一致,有人认为男性之间的合作行为显著高于女性^[57],也有人认为男性和女性间的合作行为无显著差异。对于研究结论的不同,张元鹏认为可能与实验环境差异性有关,因此设置了熟人和陌生人两种环境来对比不同性别间的合作行为,结果表明熟人环境下男性会比女性表现出更多的合作行为,而在陌生人环境下合作行为并没有表现出性别差异^[58]。这一结论说明性别对合作行为的差异化影响与人际关系的亲疏远近有关。在组织层面,组织文化、团队冲突、组织社会化和组织领导方式等会对合作行为产生影响。具体而言:组织文化一方面会通过塑造作用对合作行为产生直接影响,另一方面会通过个体认知因素(如共情、归因、价值观、攻击性认知等)对员工合作行为产生间接影响^[59];团队冲突中的地位冲突会对团队成员间的合作行为产生负向影响,团队成员之间地位冲突发生的概率越高,成员之间合作的可能性越小^[60];组织社会化能够通过组织支持感和内部人身份感知对员工合作行为产生正向预测作用^[61];领导方式也会对员工合作行为产生影响,真诚型领导在冲突情景下能有效促进员工的整合、迁就和折中等合作行为^[62],授权型领导能通过增强信任来促进合作行为^[63]。

表 2.2 员工合作行为的影响因素的研究

变量类型	影响因素	代表学者
个体层面	人际控制感	刘耀中等(2015)
	社会善念	窦凯等(2018)
	职场精神力	赵莉等(2023)
	组织文化	宋有明等(2018)
组织层面	团队冲突	蔡地等(2018)
	组织社会化	王明辉等(2021)
	领导方式	李爱梅等(2018)

2.3 人际信任的相关研究

2.3.1 人际信任的概念界定

上世纪 50 年代心理学研究中，人际信任首次由 Deutsch 提出，将其视为有效社会交往的基础，是人们在互动中对彼此产生的一种依赖感、安全感和可靠感^[64]。之后，人际信任这一概念逐渐被扩展到经济学、社会学和营销学等众多学科领域。各个学科的研究者从不同的视角对人际信任进行了概念界定。Rotter 认为人际信任是一种个体或群体对另一方的言语、承诺或口头及书面陈述产生的期望^[65]。Rousseau 等人则认为人际信任是对他人意图或行为抱有积极期望的一种心理状态，尽管这种意图或行为可能会带来消极的影响^[66]。McAllister 将人际信任定义为“个体愿意相信对方的言辞、行动和决策，并根据自己的意愿采取行动”^[68]，该观点获得了大多数学者的认可和采纳。本研究借鉴 McAllister 的观点，将人际信任定义为在人际交互中，个体对交互另一方的言语、行动和决定抱有期望，并愿意采取行动的程^[68]度。

2.3.2 人际信任的测量

目前，学界主要按照信任来源、信任强度和信任方态度的不同来对信任进行划分。根据信任来源的不同，有学者将信任分为计算型信任、威慑型信任、谋算型信任和关系型信任^[66]。按照信任强度的不同，将信任分为弱式信任、半强式信任和强式信任^[67]。从信任方的态度视角出发，McAllister 聚焦于团队内部的人际信任，将其分为认知信任和情感信任，并从认知和情感两个维度开发了测量人际信任的 11 题项量表^[68]，该量表信效度较好，多数学者在研究中使用此量表。此外，Lewicki 等开发了 8 题项人际信任量表^[69]，国内学者王鹏又对此量表进行了进一步的改编，最终形成了适合我国情境的 8 题项人际信任量表^[70]，经测量该量表的信效度良好。

鉴于本研究聚焦于组织内同事间人际信任，王鹏改编形成的 8 题项量表更适合本研究情境^[70]，且该量表信效度较好，因此本研究采用此量表测量人际信任。

2.3.3 人际信任的前因和结果变量研究

现有对人际信任的相关研究，主要聚焦于对其前因和结果变量的探究（如图 2.1 所示），即从个体层面和组织层面来探究影响人际信任的前因变量，以及探究人际信任对个体认知和行为结果影响，具体如下：

人际信任前因变量的研究：现有文献主要从个体层面和组织层面来探究影响人际信任的因素。在个体层面，大五人格会对人际信任产生影响，其中开放性、责任心、外倾性和宜人性对人际信任具有正向影响，而神经质对人际信任具有负向影响^[71]；黑暗人格作为一种反社会人格，对人际信任具有负向预测作用^[72]。此外，权力感的高低也会对人际信任产生影响，研究发现相较于高权力感的个体，低权力感的个体更信任他人^[73]。在组织层面，组织氛围的三个维度（管理风格、组织科层性和人际关系）均会对人际信任产生正向影响^[74]；创业团队的组织特性也会对人际信任产生影响，具体而言，创业团队组织特征中的目标明确性、任务依赖性和角色合理性与人际信任中的认知信任和情感信任均显著正相关^[75]；此外，组织沟通方式中的正式沟通和非正式沟通都会对人际信任产生影响，但二者的作用强度不同，正式沟通中的至上而下沟通和平行沟通均会对能力信任和情感信任产生正向影响，而非正式沟通对情感信任具有正向影响，但对能力信任不具有显著影响作用^[76]。

人际信任结果变量的研究：目前关于人际信任结果变量的研究较多，主要集中于态度认知和行为结果两个方面。在态度认知方面，人际信任会对工作满意度产生影响，其既可直接影响工作满意度，也可通过工作压力间接影响工作满意度^[77]；此外，人际信任能够有效降低工作疏离感^[37]和职场孤独感^[78]。在行为结果方面，人际信任能够有效促进工作奉献和提升组织任务绩效^[79]，抑制知识隐藏行为^{[80][81]}，减少组织偏差行为^[82]，增加知识共享行为^{[83][84]}、组织公民行为^[85]和创新行为^[86]。

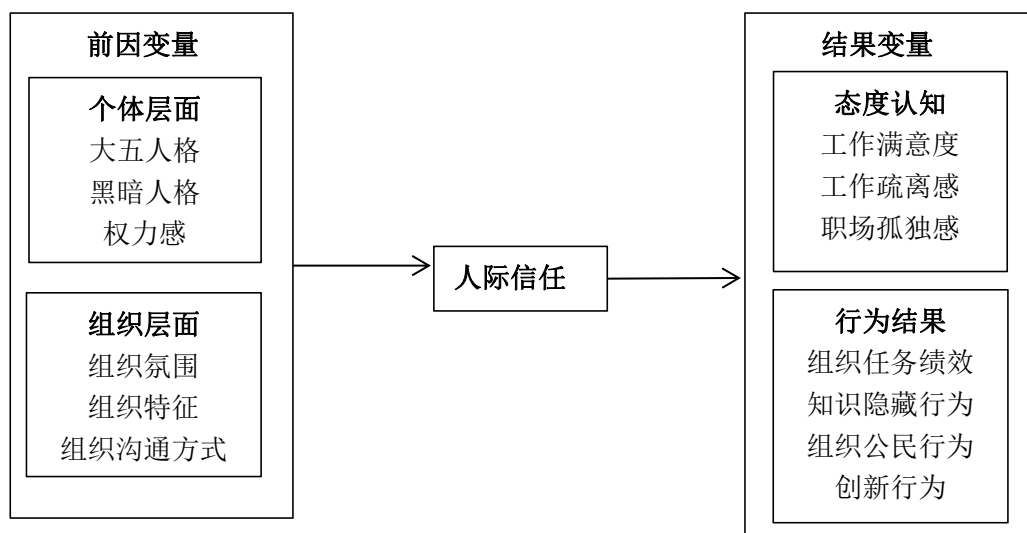


图 2.1 人际信任的前因和结果变量研究

2.4 自尊威胁的相关研究

2.4.1 自尊威胁的概念界定

多数研究者认为自尊威胁是对自我积极形象的威胁，在个体遭遇挫折、嘲笑和被拒绝等负面经历时会产生^{[87][88]}。研究中多采用 Baumeister (1996) 对自尊威胁的概念界定，将自尊威胁定义为自我的积极形象和有利观点受到质疑、反驳、指责、嘲笑、威胁、挑战或以其他方式处于危险之中^[89]。学术界对自我威胁的概念界定已基本达成一致，因此本研究采用学术界一致认可的 Baumeister 对自尊威胁的定义。

2.4.2 自尊威胁的测量

对于自尊威胁的测量，有学者采用状态自尊量表与时滞研究相结合的方式，通过两个时点自尊的变化量来测量自尊威胁^[90]；也有学者直接采用自尊威胁量表进行测量，如 Amarnani 等 (2019) 采用三题项自尊威胁量表，用于总体评估个体感知到的不尊重和贬损的程度^[87]。还有学者从对挑战、威胁或损失等的分类、对自我应对能力的判断以及对内部或外部来源的归因三个维度来评价自尊威胁，并形成了 8 题项自尊威胁测量量表^[91]。

鉴于 Amarnani 等改编的 3 题项自尊威胁测量量表^[87]与本研究具有较高的契

合度，且被证实具有较好的信效度，因此本研究采用该量表来测量自尊威胁。

2.4.3 自尊威胁的前因和结果变量研究

目前学界关于自尊威胁的研究较少。本研究将对自尊威胁的前因变量和结果变量进行梳理，其中重点梳理了自尊威胁对个体态度认知和行为的影响（如图 2.2 所示），具体如下：

自尊威胁前因变量的研究：现有研究对自尊威胁前因变量的探究较少，主要从领导视角和服务人员视角探究了触发领导和服务人员自尊威胁的前因变量。基于领导视角，研究发现领导对下属的嫉妒能显著正向预测领导感知到的自尊威胁^[92]；下属对领导的职场负面八卦会使领导觉得声誉受到侮辱，人际关系管理失败，这种挫败感会诱发领导的自尊威胁^[93]。基于服务人员视角，研究发现人际虐待会导致自尊威胁^[87]，来自顾客的人际虐待通过向服务人员传达关于其能力、受欢迎程度和地位等的负面信号来引发自尊威胁^[94]。

自尊威胁结果变量的研究：以往研究重点探究了自尊威胁与态度认知和行为结果之间的关系。在态度认知方面，研究表明受到自尊威胁的女性会增加补偿性自我提升^[95]；经历自尊威胁会使人们对自己在组织中的地位更加敏感，继而基于吸引力的刻板印象增加^[96]；此外，人们对于造成自我自尊威胁的个体不会予以宽恕^[97]，并且不愿意对陷入困境的同伴提供支持^[98]。在行为方面，由领导不文明行为引致的自尊威胁，会使员工产生不易被察觉的职场欺骗行为^[99]；而当下属引发领导自尊威胁时，领导会利用所拥有的权利对员工实施辱虐管理^{[92][93]}。此外，在遭受自尊威胁时，人们为了恢复自尊，还会采取报复行为^[100]和越轨行为^[101]。

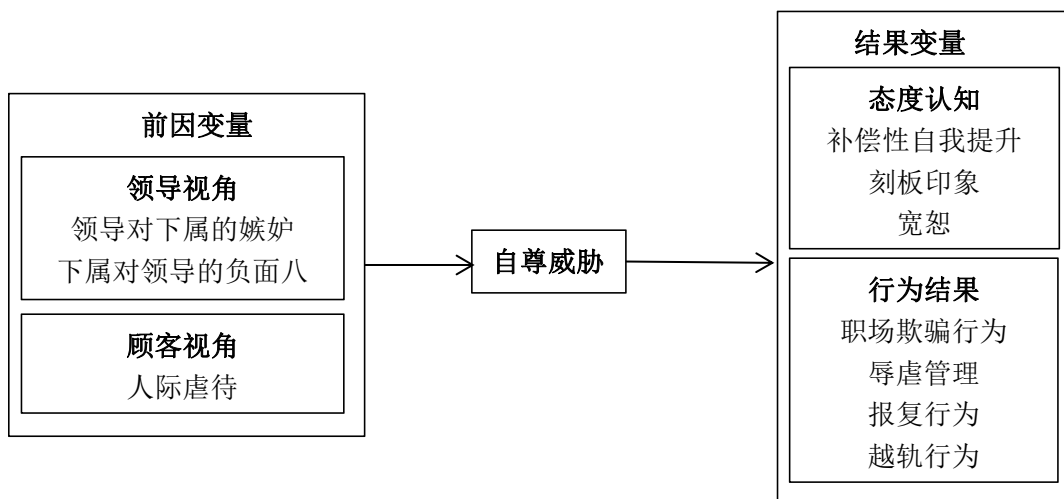


图 2.2 自尊威胁的前因和结果变量研究

2.5 敌意归因偏差的相关研究

2.5.1 敌意归因偏差的概念界定

敌意归因偏差最早由 Nasby 等人提出,其在研究中发现那些具有攻击性的男性在评估外界刺激时,总是倾向以消极的方式进行解释,研究者认为这种人具有敌意归因意图,将其表现命名为“敌意归因偏差”^[102]。后来“敌意归因偏差”一词在心理学领域逐渐受到人们关注,有学者提出人人都是心理学家,与生俱来会对与自己相关的事情进行探究和理解。不同的人对同一事件的感知和归因方式是不同的,这种归因倾向在人们青少年时已逐渐形成,是人们习惯性的一种思维方式^[103]。敌意归因偏差是一种较为特殊的归因倾向,是指人们在寻求事件发生的原因时,倾向于以消极、不友好和敌意的方式去思考,并且这种归因的倾向是不客观的,其对事件的认知和评价带有一定的主观性。近年来,敌意归因偏差作为一种认知性人格特质被引入管理学领域,学者们将其视为个体外部归因中的一种负向归因方式,倾向于将事件的失败,所造成的伤害和责任归咎于他人^[104],习惯以一种消极的方式来解读他人的行为,主观上认为他人对自己具有敌意和伤害意图,即使是别人无意而为之。随着学术界对敌意归因偏差研究的不断丰富,对其概念界定已逐渐趋于统一。本研究将敌意归因偏差视为一种认知性人格特质,反映了个体倾向于以一种消极、敌意的思维方式来归因和解释他人行为和意图^[104]。

2.5.2 敌意归因偏差的测量

对于敌意归因偏差的测量多采用被试自我报告的方式,通过对问卷中陈述句描述与自身相符合的程度来评估被试的个性特征。现有测量敌意归因偏差的问卷主要有社会信息加工-偏差问卷(Social Information Processing Attribution Bias Questionnaire, SIP-ABQ)、敌意词句联想范式量表(Hostile Word Sentence Association Paradigm Scale, WSAP-Hostile)和自陈问卷式敌意归因偏差量表。

社会信息加工-偏差问卷(SIP-ABQ)包含了社会交际模糊场景中的8个故事,要求被试在阅读完故事之后回答一系列问题,问题分为归因和负性情绪两个方面。归因部分进行了三维度划分,分别测量敌意归因、工具归因和积极归因,敌意归因偏差通过敌意归因和工具归因的平均分来测度^[105]。

敌意的词句联想范式量表(WSAP-Hostility)共有16个描述不同模糊情境的句子,如“一辆购物车撞了你”、“有人挡了你的路”等。每个句子后面都会出现一个如“侵犯的”、“不顾及他人的”等一些和敌意相关的词,通过被试评定两者的相似程度来测度敌意归因偏差^[106]。

自陈问卷式敌意归因偏差量表中具有代表性的是Adams和John编制的单维度6题项量表^[104]。研究者对该量表进行了不同类型企业员工的比较研究和中国本土化研究,均具有较好的信效度。

通过梳理现有文献,发现管理学领域对于敌意归因偏差的研究多采用Adams和John编制的6题项问卷^[104],因此本研究也采用此量表。

2.5.3 敌意归因偏差的前因、结果变量和调节效应研究

现有敌意归因偏差的相关研究,主要分为前因变量、结果变量和调节效应三个方面的研究(如图2.3所示),即探究个人因素和情境因素对敌意归因偏差的影响;探究敌意归因偏差对个体的情绪及行为等结果变量的影响;探究敌意归因偏差在不同变量关系间所具有的调节作用。具体如下:

敌意归因偏差前因变量的研究:敌意归因偏差会受到多种因素的影响,通过梳理现有文献发现,诱发敌意归因偏差的因素主要有个人因素和情境因素。其中个人因素包括特质愤怒、大五人格和个人预设信念等。研究发现,高特质愤怒的

个体在面对威胁性信息时具有负向感知偏差,对敌对性线索更为敏感,因此在模棱两可的情况下其更容易将他人的意图解释为敌意,产生敌意归因偏差^{[107][108]}。除特质愤怒外,大五人格中的外倾性、宜人性、尽责性和开放性表现较低而神经质表现较高的个体也更容易产生敌意归因偏差,形成敌对的社会信息处理模式^[109]。此外,个体预设信念中的公正世界信念也会对敌意归因偏差产生影响,当个人公正信念较低时倾向于向外归因,把不公正的责任指向外界,由此产生敌意归因偏差^[110]。情境因素也会影响个体的敌意归因偏差,通常在消极情境中更易被激发。研究发现社会排斥造成的不良人际体验会使个体产生敌意归因偏差^[111]。

敌意归因偏差结果变量的研究:目前关于敌意归因偏差结果变量的研究较少,且主要集中于心理学领域,组织行为学领域的研究较少。在心理学领域,主要探究了敌意归因偏差对反应性攻击、报复动机和网络欺凌行为等的影响,发现敌意归因偏差会引发个体的愤怒情绪^[112]和报复动机^[113],使其倾向于采取反应性攻击来应对感知到的激惹(如他人所致的伤害、威胁和挫折等)^{[113][114]},表现出更多的网络欺凌行为^[115]。在组织行为学领域,主要探究了敌意归因偏差对组织情感承诺和职场不文明行为影响,发现敌意归因风格会通过影响员工与领导的关系来降低员工感知到的组织支持感和心理授权,进而降低员工对组织的情感承诺^[116]。此外,对于工作场所中的同伴揭发,具有敌意归因偏差的旁观者会通过表现出更多的不文明行为来弥补受到损害的利益^[117]。

敌意归因偏差的调节效应研究:敌意归因偏差是个体归因中的一种外部归因方式,不同归因倾向的个体对同一情境会有不同的感知和反应,因此有学者开始研究敌意归因偏差在消极工作事件与个体反应二者关系中所具有的调节作用,发现相较于低敌意归因偏差的员工,高敌意归因偏差的员工主观上倾向于将职场排斥视为实施者“有意而为之”,认为在未来仍有受到职场排斥的潜在风险,从而体会到更强的情绪耗竭^[118];不同归因偏向的研究生对苛敛型导师施加的工作压力会存在不同的解读,高敌意归因偏差的研究生更有可能将其视为是针对自己的、对自己不友好的,因而会产生更多的消极情感^[119]。敌意归因偏差还会影响员工对领导行为的解读方式,即使领导施加的是具有工作自由的内源性时间压力,对于工作中暂时性的资源损耗也要归因于领导给予的多项任务与时间限制,从而增加与领导和组织的心理距离^[120]。

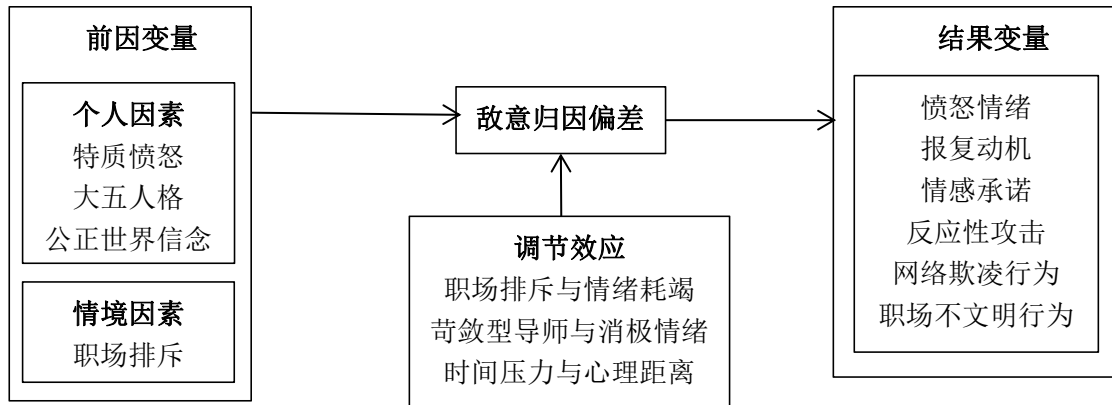


图 2.3 敌意归因偏差的前因、结果变量和调节效应研究

2.6 文献述评

通过对同事不文明行为、员工合作行为、人际信任、自尊威胁和敌意归因偏差现有文献的梳理，发现现有研究仍存在以下空白：

(1) 同事不文明行为的研究较为匮乏。现有从受害者视角出发来进行工作场所不文明行为的研究大多没有按照不文明行为来源的不同对其进行细分研究，仅有少数学者注意到了组织内同事不文明的频发性及其与领导不文明行为的区别性，从受害者的视角探究了同事不文明行为对员工的影响。另外，现有同事不文明行为的研究中，主要集中于情绪方面的消极情绪^[13]和情绪耗竭^[14]，认知方面的组织归属感^[11]，行为方面的工作退缩行为^[11]和反生产力行为^[44]。鲜有研究探究同事不文明行为是否会对组织获取竞争优势所依赖的正向行为（如合作行为）产生影响。因此探究同事不文明行为对员工合作行为的影响可以丰富同事不文明行为的相关研究。

(2) 缺乏从压力交互模型理论和社会交换理论的视角来探究同事不文明行为的影响后果。现有同事不文明行为的研究多依据归属需求理论^[11]、资源保存理论^[44]和情感事件理论^[13]来探究其影响机制，忽视了遭受同事不文明行为会使受害者从交互的有效性和对压力事件的评价来看待同事发起的不文明行为。鉴于同事不文明行为会使受害者感到不被尊重与公平对待，与不文明行为实施者有着消极的关系，员工更可能在双方交互中产生自尊威胁和降低人际信任，因此本研究基于压力交互模型理论和社会交换理论来探究同事不文明行为对员工自尊威胁

和人际信任的影响，以丰富同事不文明行为研究的理论视角。

(3) 将敌意归因偏差作为同事不文明行为边界条件的研究较为匮乏。现有受害者视角下工作场所不文明行为边界效应的研究多考虑认知因素(如组织支持感^[11]和情境因素(如观察到的工作场所不文明行为^[30]，对于特质变量的考虑较少，且多集中于心理韧性^[40]和职业韧性^[37]，而同事不文明行为作为一种不受组织规范明确制约且实施意图模糊的人际越轨行为，其很大程度上取决于受害者的认知方式，而某些人格特质会影响个体对压力源的认知和评价继而影响其应对行为，如敌意归因偏差。目前敌意归因偏差主要用于心理学研究，将其作为特质变量在组织行为学中的研究较少，因此探究敌意归因偏差在同事不文明行为中所具有的调节作用能够拓宽同事不文明行为的边界条件的研究。

3 理论基础与研究假设

3.1 理论基础

3.1.1 压力交互模型理论

压力交互模型理论认为,个体对压力事件的理解和认知会对其后续的应对方式产生影响。面对压力事件,个体会对其进行两阶段的认知和评估,判断压力事件可能给自己带来的潜在威胁和伤害以及存在的挑战,基于评估结果个体会采取不同的应对策略。该理论主要分为认知评价(Cognitive Appraisal)和应对(Coping)两个核心阶段,其中认知评价又可分为初级和次级两个阶段。在初级评价阶段个体主要评估压力事件是否会对自己产生影响,若有影响,影响程度如何。在次级评价阶段,个体主要评估自己对压力事件的把控程度。在应对阶段个体会基于认知评估结果采取相应的应对措施,可能采取情绪聚焦型或问题聚焦型的应对方式。情绪聚焦型应对旨在减少或管理压力源所引起的负面情绪,应对策略包括寻求社会支持、发泄情绪、行为脱离、心理脱离、否认和接受等;问题聚焦型应对旨在克服和解决压力源所导致的问题,应对策略包括有计划地解决问题、规划和积极应对等^[121]。通常而言,当个体认为威胁的情境无法改变或解决威胁的机会不存在或不确定时,他们更可能采取情绪聚焦的应对策略^[122],而当个体认为自己能够掌控一种压力情境时,他们更可能采取问题聚焦型应对策略。但 Lazarus 和 Folkman 指出个体应对策略的选择与特定压力源的特异性相关,如当压力事件威胁到个体自尊时,个体既可能采取直接应对的问题聚焦型应对策略也可能采取逃避-躲避的情绪聚焦应对策略^[122]。

面对来自同事的不文明行为,个体对这一行为的认知和评价会影响员工后续的应对方式,压力交互模型理论为更好的理解同事不文明行为对员工合作行为产生影响的内在机制提供了理论基础。具体而言,遭受来自同级别同事的不文明对待,员工会通过认知评价来确定不文明行为对自己产生的影响,如果将其评价为威胁,增加了工作中的不愉快且无法有效阻止威胁情境的再次发生,员工更可能会采取情绪聚焦的应对策略,在工作中减少双方间的合作行为。

3.1.2 社会交换理论

社会交换理论以经济人假设为前提来研究人类行为,认为人际关系的建立和个体的社会行为都是以获得报酬为导向^[124],人们期待在双方的交互中获取所需要的东西。在双方的社会交互中,不仅会进行物质层面的交换,还会进行物质以外的知识、思想、技术、地位、声望、经验教训等的交换^[125]。社会交换理论强调互惠互利,认为人际交往中获得资源或支持的一方有回馈的责任,使双方在交换中都能获得预期的回报,否则双方的交换关系将难以长期维持^[126]。社会交换理论为更好地理解生活中“礼尚往来”的现象提供了良好的理论视角。该理论被广泛应用于组织行为学的研究中,用于解释企业员工之间的关系,认为员工间不仅存在“投之以桃,报之以李”的正向社会交换关系,还存在“以牙还牙,以眼还眼”的负向社会交换关系^[49]。

社会交换理论为分析员工间的交互行为提供了合适的理论基础,能够解释同事不文明行为阻碍员工间合作行为的内在机理。具体而言,员工间不仅会进行物质资源的交互,也会通过人际信任进行资源交换。同级别同事的不文明行为,违背了员工对双方交互关系的积极期望,阻断了彼此间正向交互的路径,员工更可能会采取负向交互方式,减少与实施不文明行为同事的合作行为。

3.2 研究假设

3.2.1 同事不文明行为与员工合作行为

同事不文明行为是指由同级别同事发起的工作场所不文明行为,其表现为随意打断他人说话、漠视他人意见以及粗鲁地对待他人^[24],这种行为违背了职场人际交往的基本原则,并会随着不文明行为的频繁发生给个人和组织带来极大危害^{[8][9]}。现有研究发现职场不文明行为会对组织公民行为^[40]和创新行为产生负向影响^[127]。员工合作行为是指为了实现组织共同的利益,员工之间自愿进行的协作、帮助和支持行为等^[53]。员工在工作中与同事的互动与交流最为频繁,遭受来自同事的不文明对待,破坏了彼此之间良性互动的基础,被无礼对待的员工会本能性的与不文明行为实施者保持距离,不愿与其进行合作,因此本研究推测同事不文

明行为会对员工合作行为产生负向影响。

基于社会交换理论，人们在人际交往中普遍奉行“投之以桃，报之以李”的互惠原则，但在遭受不公正的对待时，也会进行“以牙还牙，以眼还眼”的负向交互^[49]。同事关系作为职场中最基本的社会关系，其关系好坏会对员工间的交互产生不同的影响。在职场中同事不文明的对待向员工传递了消极互惠的信号，会使遭受不文明对待的员工感知到被驱逐与排斥，从而更倾向于遵循负向的社会交往原则，认为“既然你不尊重我，那我也没必要善待你”，这种消极的职场人际交互会使被无礼对待的员工不愿与不文明行为实施者为伍，不愿意与其进行信息交流与分享，而这会破坏合作的基础与前提，降低双方的交互意愿，不利于员工间开展合作业务，最终减少员工间合作行为。基于以上分析，本研究提出以下假设：

H1：同事不文明行为对员工合作行为具有负向影响。

3.2.2 人际信任的中介作用

人际信任对社会交换关系的发展和深化至关重要，其反映了对交互方的言语和意图的积极期待以及采取行动的意愿^[68]。在组织中，人们大都期望通过共同努力来实现目标^[57]，同事不文明行为违反了这种期望，削弱了建立信任所需的人际善待。根据社会交换理论，以互惠为前提的社会交互会影响人们的信任和团结，积极互惠可以促进人际信任，而消极互惠会降低人际信任。同事不文明行为作为一种低强度的人际虐待，传达了对不文明行为受害者的不尊重和蔑视等负面信息，这会降低组织内员工间的人际信任。信任作为与合作紧密相连的因素之一，能够有效促进合作的达成^[57]。相关研究表明，员工对主管的人际信任（认知信任和情感信任）会对员工的合作倾向产生影响，人际信任水平越高，员工合作倾向越高^[128]。同事间人际信任作为组织内的一种横向人际信任，其信任水平的高低会对彼此的合作行为产生影响。同事不文明行为向同级别员工传达了消极互惠的信号，降低了员工对同事的积极期待，进而降低对同事的人际信任。人际信任的降低破坏了员工间合作的前提，会导致不文明行为实施者和受害者减少工作中的互动，从而减少员工合作行为。基于以上分析，本研究提出以下假设：

H2：人际信任在同事不文明行为与员工合作行为之间起中介作用。

3.2.3 自尊威胁的中介作用

工作场所不文明行为是存在于职场中的一种慢性压力源^[20],会使员工产生情绪耗竭^[40]和工作焦虑^[127]。在员工看来,同事应该与自己“平起平坐”,不太能接受来自与自己同级别同事的不文明对待,因此当遭受来自同事的无礼对待时,员工会更为敏感和不满,会将这一压力事件无限放大,其负面效应随之增加。根据压力交互模型理论,特定环境中的压力事件会引发个体的认知评价,并会根据评价结果进一步采取相应的应对策略^[120]。同事不文明行为作为一种职场人际偏差行为,其以粗鲁、贬损和轻视的方式对待同级别的其他员工,这会使遭受无礼对待的员工感受到自己不被尊重和公平对待,与实施不文明行为的同事有着消极的关系^[50],产生人际关系经营的挫败感以及自我价值被贬损,因此对于同事不文明行为这一压力事件,不文明行为受害者在认知评价阶段更可能将其视为是对自我的自尊威胁。在做出自尊威胁评价后,不文明行为受害者会基于认知评价进一步采取相应的应对策略。出于“多一事不如少一事”考虑,受到自尊威胁的员工更可能采取情绪聚焦的应对策略^[122],启动防御机制,尽可能地回避不文明行为实施者,减少与其接触和沟通,从而阻断自尊威胁的再次发生。互动与沟通是合作的前提,回避的应对策略会减少员工间的合作行为。基于以上分析,本研究提出以下假设:

H3: 自尊威胁在同事不文明行为与员工合作行为之间起中介作用。

3.2.4 敌意归因偏差的调节作用

压力交互模型指出,某些特质会对个体认知处理压力源信息产生影响,进而影响其压力应对行为^[121]。敌意归因偏差(Hostile attribution bias)作为一种认知性人格特质,会对个体的压力源关注点产生影响,不同敌意归因偏差的员工会对同一压力源产生不同的认知和评价^[122]。据此逻辑,不同员工对同事不文明的认知和评价会受到敌意归因偏差的影响,因此本研究通过敌意归因偏差来探究同事不文明行为的作用机制边界。

敌意归因偏差是个体归因中的外部归因倾向,反映了个体倾向于以消极和敌对的思维方式来解读他人行为,主观上将他人行为视为具有敌意和伤害意图,即

使该行为是对方的无心之举^[104]。同事不文明行为作为一种由同级别同事实施的低强度且伤害意图模糊的职场负面行为,遭受无礼对待的员工会对其进行主观上的认知和评价,而这种认知和评价会受到员工归因倾向的影响,不同敌意归因偏差的员工对不文明行为意图会存在不同的解读^[14]。高敌意归因偏差的个体更倾向于以消极的方式对同事行为进行解读,更可能认为是同事“有意而为之”,其会体会到更大程度的互动不公与不被尊重,因此在对压力源进行认知和评价后会产生更高的自尊威胁;高敌意归因偏差的个体也倾向于将责任和问题归咎于他人^[14],对于遭受的不文明对待更容易将其解释为同事针对自己的不友好甚至敌意的人际互动,更倾向于将同事视为不值得被信任,从而很大程度上降低互动中的人际信任。而低敌意归因偏差的员工在遭遇相同程度的同级别同事无礼对待后更倾向于将其解读为“无意而为之”,而非针对自己的故意伤害行为,认为同事的这种行为是可以被原谅的^[14],其感知到的自尊威胁较低;也不会将遭受的不文明对待归因于同事的不友好人际互动,因此其在双方互动中的人际信任不会显著降低。基于以上分析,本研究提出以下假设:

H4: 敌意归因偏差在同事不文明行为与人际信任之间起调节作用,敌意归因偏差越高,同事不文明行为与人际信任的负向关系越强,反之越弱。

H5: 敌意归因偏差在同事不文明行为与自尊威胁之间起调节作用,敌意归因偏差越高,同事不文明行为与自尊威胁的正向关系越强,反之越弱。

3.3 理论模型

本研究在梳理国内外相关文献的基础上,基于压力交互模型理论和社会交换理论,旨在探究同事不文明行为对员工合作行为的影响效果,并明晰其作用机制和边界条件,因此本研究构建了以同事不文明行为为自变量,员工合作行为为因变量,自尊威胁和人际信任为中介变量,敌意归因偏差为调节变量的理论模型(如图 3.1 所示)。

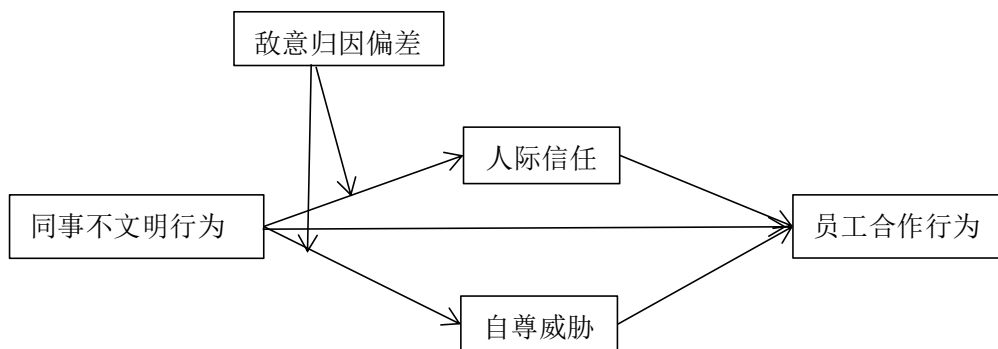


图 3.1 理论模型

4 研究设计与数据分析

4.1 数据收集

本研究聚焦于同事不文明行为对员工合作行为的影响，因此选择企业员工为调研对象，为确保样本的多样性，采用线上问卷调查法来制作问卷并收集数据。在问卷设计中，为了减少被试的心理顾虑，提高问卷回收的有效性，在问卷首页明确表明此次问卷仅用于学术研究，在问卷中仅涉及被试的性别、年龄、工作年限、受教育情况的基本信息和本研究所测度变量的相关描述。数据收集过程中主要通过向已工作的亲朋好友发送问卷链接和二维码并借助其社交网络广泛传播问卷的方式来获取研究所需数据。数据回收结果表明，本研究调研对象来自甘肃、山西、浙江、陕西、山东等多个省份，调研对象分布于各个领域和行业，整体而言，样本具有一定的代表性。本研究数据收集历时一月之久，共计回收 500 份问卷。根据问卷填写内容和时长对回收到的问卷进行筛查，剔除答题时间过短和存在明显规律性作答的问卷后，最终获得有效问卷 445 份，问卷有效回收率达 89%。整体而言，问卷的有效回收率较高。

4.2 变量测量

本研究所涉及的主要变量有同事不文明行为、人际信任、自尊威胁、敌意归因偏差和员工合作行为，所有变量均采用国内外权威期刊上高被使用的成熟量表进行测量，这些量表均由国内相关领域的资深学者进行了翻译和回译，被证实适合于中国情景下的研究。在测量方式上，均采用李克特 5 点计分法来测度（1 代表“完全不同意”，2 代表“比较不同意”，3 代表“不确定”，4 代表“比较同意”，5 代表“完全同意”）。

（1）同事不文明行为的测量

本研究采用 Russell 和 Ritter（2016）^[27]精简后的 4 题项 WIS 量表来测量同事不文明行为，具体题项有“同事对我的观点表示不屑或漠不关心”、“同事会中途打断我或提高音量来掩盖我的声音”、“同事无视我的存在或不跟我说话”和“同事拿我开粗鲁的玩笑”。

（2）员工合作行为的测量

本研究采用杜鹏飞（2018）^[53]精简与优化后的 ROCI-II 量表来测量员工合作行为，具体题项有：“我会主动与同事讨论问题，以寻求双方都能接受的解决办法”、“我会主动将自己的意见与同事的意见综合起来做决定”、“我尽可能地与同事一起努力，以弄清问题的症结”、“我所在的部门关系非常融洽”和“在我的部门中存在良好的交流与沟通”。

（3）人际信任的测量

本研究采用王鹏（2019）^[70]等编制的 8 题项人际信任量表来测量人际信任，具体测量题项有“我与同事可以自由地分享彼此的思想，感情和希望”、“我可以和同事自由地讨论工作中遇到的困难，并且知道对方会真诚倾听”、“我遇到问题时同事会给予关注和给出建设性的建议”、“我与同事建立起高质量的超出工作关系的个人关系”、“同事具有很强的知识理解能力和领悟能力”、“依据同事的记录，没有理由怀疑他的能力和对工作所做的准备”、“可以依靠同事克服工作中的困难和挑战。”和“我对同事具有广泛的信任和尊重”。

（4）自尊威胁的测量

本研究采用 Amarnani 等（2019）^[87]改编的 3 题项自尊威胁量表测量自尊威胁，具体测量题项有“我感到自己不被重视”、“我感到自己不被尊重”和“我感到自己不那么重要”。

（5）敌意归因偏差的测量

本研究采用 Adams 和 John（1997）^[104]编制的 6 题项量表来测量敌意归因偏差，具体测量题项有“我常常怀疑别人帮助我的背后可能有什么隐藏的原因”、“大多数人的诚实主要是因为害怕被揭穿”、“我认为大多数人会为了成功而撒谎”、“我时常发现人们嫉妒我的好想法，只是因为他们没有先想到”、“人们假装比实际上更关心彼此”和“如果一个人不信任其他人会更好”。

（6）控制变量

已有研究证实，员工的性别、年龄、受教育程度、工作年限会对员工的合作行为产生影响^[53]，因此本研究借鉴过往研究，将性别、年龄、受教育程度和工作年限作为控制变量，以期提高研究结果的准确性。

4.3 样本描述性统计分析

本研究对样本进行了描述性统计分析,具体分析结果如表 4.1 所示。由表 4.1 可见本研究样本具有如下特征:在性别方面,男性占比 49.0%,女性占比 51%,女性占比略高于男性,但男女比例相差不大,基本持平。在年龄分布方面,30 岁以下被试最多,占比达 48.3%,31-40 岁占比 24.9%,41-50 岁占比 16.2%,50 岁以上占比 10.6%。在教育程度方面,高中及以下占比 16.6%,专科占比 21.6%,本科占比 40.7%,硕士及以上占比 21.1%,被试中受教育程度为本科的最多。在工作时长方面,工作时长在 2-3 年的被试最多,占比达 35.3%,其次为 3-4 年,占比为 23.8%,0-2 年占比 20.2%,4 年以上占比 20.7%。整体而言,本研究所选取样本较均衡,具有一定的代表性。

表 4.1 样本的描述性统计分析结果

变量	人数(N)	百分比	平均数	标准差	
性别	男	218	49.0%	0.51	0.500
	女	227	51.0%		
年龄段	30 岁以下	215	48.3%	1.89	1.142
	31-40 岁	111	24.9%		
	41-50 岁	72	16.2%		
	50 岁以上	47	10.6%		
教育程度	高中及以下	74	16.6%	1.71	1.066
	专科	96	21.6%		
	本科	181	40.7%		
	硕士及以上	94	21.1%		
工作时长	0-2 年	90	20.2%	2.36	1.188
	2-3 年	157	35.3%		
	3-4 年	106	23.8%		
	4 年以上	92	20.7%		

注: N=445

本研究对核心变量也进行描述性统计分析,测度出了各个变量的均值和标准差,具体分析结果如表 4.2 所示。由表 4.2 可见,同事不文明行为、员工合作行为、人际信任、自尊威胁和敌意归因偏差的均值介于 2.90-3.57 之间,均大于中间值 2.5,由此说明被试对各个变量具有较高的认可度;同事不文明行为、员工合作行为、人际信任、自尊威胁和敌意归因偏差的标准差介于 0.93-1.09 之间,

未出现极大偏差，由此说明样本数据稳定性较好。

表 4.2 变量描述性统计分析结果

变量	均值	标准差
同事不文明行为	3.45	0.99
员工合作行为	3.04	1.09
人际信任	3.21	0.95
自尊威胁	2.90	0.95
敌意归因偏差	3.57	0.93

注：N=445

4.4 共同方法偏差检验

共同方法偏差是指由于调研数据来源的单一性、调研环境的影响以及调研题目存在语义偏差等问题所造成的解释变量与被解释变量之间出现的一种人为共变现象。这会对研究结论的可靠性和准确性产生一定的影响。由于本研究中样本数据来自被试的自我报告，研究结果存在受到共同方法偏差影响的可能性，因此本研究采用了 Harman 单因子检验法来进行检验。将同事不文明行为、员工合作行为、人际信任、自尊威胁和敌意归因偏差的所有测量题项同时纳入探索性因子分析结构，进行未旋转的因子分析，结果如表 4.3 所示，由表 4.3 可见，共提取了 5 个特征值大于 1 的因子，累计解释的总变异量为 72.548%，且第一个因子解释了总方差的 28.749%，未超过临界值 40%，由此说明本研究并不存在严重的共同方法偏差。

表 4.3 共同方法偏差检验结果

成分	初始特征值	提取载荷平方和	
		方差百分比	累积 %
1	7.475	28.749	28.749
2	4.541	17.466	46.215
3	3.001	11.544	57.759
4	2.134	8.207	65.965
5	1.711	6.583	72.548

注：N=445

4.5 信效度分析

4.5.1 信度分析

信度是用来衡量量表数据稳定性、一致性和可靠性的重要指标。学界普遍使用内部一致性系数 (Cronbach's alpha) 来检验量表的信度。对于信度的测度标准, 通常认为 Cronbach's alpha 值大于 0.7, 则量表具有良好的信度; Cronbach's alpha 大于 0.8, 则量表具有较好的信度。本研究对所涉及的变量同事不文明行为、员工合作行为、人际信任、自尊威胁和敌意归因偏差分别进行了信度检验, 检验结果如表 4.4 所示, 由表 4.4 可知, 同事不文明行为、员工合作行为、人际信任、自尊威胁和敌意归因偏差的 Cronbach's alpha 分别为 0.891、0.924、0.926、0.880 和 0.915, 均大于 0.8, 说明本研究所使用量表均具有较好的内部一致性和稳定性。

表 4.4 量表信度检验结果

变量	项数	Cronbach's alpha
同事不文明行为	4	0.891
员工合作行为	5	0.924
人际信任	8	0.926
自尊威胁	3	0.880
敌意归因偏差	6	0.915

注: N=445

4.5.2 效度分析

效度是指测量到的结果与想要考察内容间的吻合程度, 用来表示研究的真实性和准确性。现有研究主要从内容效度、聚合效度和区分效度来对量表的效度进行检验。本研究也将从内容效度、聚合效度和区分效度三个方面进行效度分析。

(1) 内容效度

本研究所有量表均选自国内外成熟量表, 这些量表经过国内外多位学者的使用与检验, 在学术界具有一定的认可度, 且被证实适合于中国组织情境下的研究, 确保了研究中所使用量表的内容效度。

(2) 聚合效度

聚合效度是指采用不同的衡量方法测度同一构念时测量结果的相似性。常通

过标准化因子载荷、平均方差萃取量（AVE）和组合信度（CR）来判断量表的聚合效度，若量表各题项的标准化因子载荷大于 0.6，AVE 大于 0.5，CR 大于 0.7，则说明量表具有良好的聚合效度。本研究对同事不文明行为、员工合作行为、人际信任、自尊威胁和敌意归因偏差量表的聚合效度检验结果如表 4.5 所示，由表 4.5 可见同事不文明行为、员工合作行为、人际信任、自尊威胁和敌意归因偏差每个变量所对应题项的标准化因子载荷均大于 0.7，AVE 指均大于 0.6，CR 值均大于 0.8，说明本研究所使用量表具有较好的聚合效度。

表 4.5 聚合效度检验结果

变量	题项	标准化因子载荷	AVE	CR
同事不文明行为	CI1	0.897	0.677	0.893
	CI2	0.772		
	CI3	0.752		
	CI4	0.861		
员工合作行为	CB1	0.866	0.710	0.924
	CB2	0.816		
	CB3	0.832		
	CB4	0.860		
	CB5	0.838		
人际信任	IT1	0.795	0.613	0.927
	IT2	0.787		
	IT3	0.794		
	IT4	0.777		
	IT5	0.826		
	IT6	0.799		
	IT7	0.704		
	IT8	0.774		
自尊威胁	ST1	0.874	0.712	0.881
	ST2	0.839		
	ST3	0.817		
敌意归因偏差	HA1	0.766	0.642	0.915
	HA2	0.813		
	HA3	0.814		
	HA4	0.845		
	HA5	0.800		
	HA6	0.766		

注：N=445

（3）区分效度

在进行区分效度检验之前,本研究先对数据进行了 KMO 和巴特利特球形检验以判断数据是否适合做验证性因子分析,检验结果显示 KMO 值为 0.907,巴特利特球形检验结果显著,说明本研究样本数据适合做验证性因子分析。本研究通过验证性因子分析来进行区分效度检验,检验结果如表 4.6 所示,由表 4.6 可见,与其它模型相比,五因子模型的拟合效果最优 ($\chi^2/df=1.607$, RMSEA=0.037, IFI=0.977, CFI=0.977, TLI=0.974),由此说明本研究各个变量之间具有良好的区分效度。

表 4.6 验证性因子分析结果

模型	χ^2	df	χ^2/df	IFI	TLI	CFI	RMSEA
五因子模型	464.402	289.000	1.607	0.977	0.974	0.977	0.037
四因子模型	1196.907	293.000	4.085	0.882	0.868	0.881	0.083
三因子模型	2224.117	296.000	7.514	0.748	0.722	0.747	0.120
二因子模型	3877.887	298.000	13.013	0.532	0.448	0.530	0.164
单因子模型	5094.102	299.000	17.037	0.373	0.316	0.371	0.190

注:五因子模型:同事不文明行为、人际信任、自尊威胁、员工合作行为、敌意归因偏差。

四因子模型:同事不文明行为、人际信任+自尊威胁、员工合作行为、敌意归因偏差。

三因子模型:同事不文明行为+人际信任+自尊威胁、员工合作行为、敌意归因偏差

二因子模型:同事不文明行为+人际信任+自尊威胁、员工合作行为+敌意归因偏差

单因子模型:同事不文明行为+人际信任+自尊威胁+员工合作行为+敌意归因偏差。

4.6 相关性分析

本研究通过皮尔逊相关分析来测量变量间的相关关系,测量结果如表 4.7 所示,由表 4.7 可见,同事不文明行为与员工合作行为显著负相关($r=-0.365$, $p<0.01$);同事不文明行为与人际信任显著负相关($r=-0.222$, $p<0.01$),人际信任与员工合作行为显著正相关($r=0.407$, $p<0.01$);同事不文明行为与自尊威胁显著正相关($r=0.230$, $p<0.01$),自尊威胁与员工合作行为显著负相关($r=-0.382$, $p<0.01$)。

表 4.7 相关分析结果

	1	2	3	4	5	6	7	8
性别	1							
年龄	0.026	1						
学历	-0.030	-0.182**	1					
工作年限	0.001	0.421**	-0.137**	1				
同事不文明行为	-0.091	0.021	-0.141**	0.042	1			
员工合作行为	0.073	0.078	0.038	0.024	-0.365**	1		
人际信任	0.070	0.007	-0.037	0.002	-0.222**	0.407**	1	
自尊威胁	-0.100*	0.012	-0.080	0.040	0.230**	-0.382**	-0.202**	1
敌意归因偏差	-0.001	-0.038	-0.062	-0.031	0.186**	-0.015	0.004	0.086

注：N=445，**为 $p < 0.01$ ，*为 $p < 0.05$ 。

4.7 假设检验

4.7.1 主效应检验

本研究借助 SPSS 24.0，采用多元线性回归法来进行同事不文明行为对员工合作行为的主效应检验。首先引入控制变量（模型 1），再引入自变量同事不文明行为（模型 2），分两步来研究自变量同事不文明行为对因变量员工合作行为的影响，检验结果如表 4.8 所示，由表 4.8 可见，在控制了性别、年龄、学历和工作年限等变量后，模型 2 比模型 1 的解释力度显著提高（ $\Delta R^2=0.133$, $F=14.565$, $p < 0.001$ ），由此说明自变量同事不文明行为对因变量员工合作行为具有显著负向影响（ $\beta = -0.363$, $p < 0.001$ ），假设 H1 得以验证。

表 4.8 同事不文明行为对员工合作行为的回归分析结果

变量	员工合作行为	
	模型 1	模型 2
性别	0.072	0.038
年龄	0.089	0.084
学历	0.056	0.004
工作年限	-0.006	0.004
同事不文明行为		-0.363***
R ²	0.014	0.142
ΔR^2	0.005	0.133
F	1.592	14.565***

注：N=445，***为 $p < 0.001$ ，**为 $p < 0.01$ ，*为 $p < 0.05$ 。

4.7.2 中介效应检验

本研究提出人际信任在同事不文明行为与员工合作行为之间起中介作用（H2），自尊威胁在同事不文明行为和员工合作行为之间起中介作用（H3），为了验证人际信任和自尊威胁在同事不文明行为与员工合作行为的关系中具有中介效应，本研究将采用逐步回归法和 Bootstrap 法进行中介效应检验。

（1）人际信任的中介效应检验

本研究先采用逐步回归法验证同事不文明行为对人际信任的影响，以及人际信任对员工合作行为的影响，检验结果如表 4.9 所示，由表 4.9 模型 4 可知，同事不文明行为对人际信任具有显著负向影响（ $\beta = -0.227$ ， $p < 0.001$ ），由模型 5 可知人际信任对员工合作行为具有显著正向影响（ $\beta = 0.406$ ， $p < 0.001$ ），由模型 6 可知将自变量同事不文明行为和中介变量人际信任同时引入回归模型，自变量同事不文明行为对因变量员工合作行为的回归系数由表 4.8 模型 2 中的 -0.363 （ $p < 0.001$ ）下降至 -0.285 （ $p < 0.001$ ），由此说明人际信任在同事不文明行为与员工合作行为之间起部分中介作用，假设 H2 得以验证。

表 4.9 人际信任的中介效应回归分析结果

变量	人际信任		员工合作行为	
	模型 3	模型 4	模型 5	模型 6
性别	0.069	0.047	0.044	0.022
年龄	0.000	-0.003	0.089	0.085
学历	-0.036	-0.068	0.070	0.027
工作年限	-0.003	0.004	-0.005	0.003
同事不文明行为		-0.227***		-0.285***
人际信任			0.406***	0.343***
R ²	0.006	0.056	0.178	0.253
F	0.681	5.242***	19.038***	24.747***

注：N=445，***为 $p < 0.001$ ，**为 $p < 0.01$ ，*为 $p < 0.05$ 。

（1）自尊威胁的中介效应检验

本研究仍采用逐步回归法验证同事不文明行为对自尊威胁的影响，以及自尊威胁对员工合作行为的影响，检验结果如表 4.10 所示，由表 4.10 模型 8 可知，同事不文明行为对自尊威胁具有显著正向影响（ $\beta = 0.215$ ， $p < 0.001$ ），由模型 9 可知自尊威胁对员工合作行为具有显著负向影响（ $\beta = -0.378$ ， $p < 0.001$ ），由模

型 10 可知将自变量同事不文明行为和中介变量自尊威胁同时引入回归模型，自变量同事不文明行为对因变量员工合作行为的回归系数由表 4.8 模型 2 中的 -0.363 ($p < 0.001$) 下降至 -0.296 ($p < 0.001$)，由此说明自尊威胁在同事不文明行为与员工合作行为之间起部分中介作用，假设 H3 得以验证。

表 4.10 自尊威胁的中介效应回归分析结果

变量	自尊威胁		员工合作行为	
	模型 7	模型 8	模型 9	模型 10
性别	-0.102	-0.081	0.034	0.012
年龄	-0.015	-0.012	0.083	0.080
学历	-0.081	-0.051	0.025	-0.012
工作年限	0.035	0.029	0.007	0.014
同事不文明行为		0.215***		-0.296***
自尊威胁			-0.378***	-0.315***
R ²	0.018	0.063	0.154	0.235
F	2.006	5.869***	16.038***	22.469***

注：N=445，***为 $p < 0.001$ ，**为 $p < 0.01$ ，*为 $p < 0.05$ 。

为增强研究的可靠性，本研究进一步采用 Bootstrap 法对人际信任和自尊威胁在同事不文明行为和员工合作行为之间的中介效应进行检验，检验结果如表 4.11 所示，由表 4.11 可见人际信任在同事不文明行为与员工合作行为之间的间接效应显著 ($\beta = -0.075, 95\%CI = [-0.112, -0.042]$)，置信区间不包含 0，进一步证明人际信任在同事不文明行为与员工合作行为之间起部分中介作用，假设 H2 成立。同样，自尊威胁在同事不文明行为与员工合作行为之间的间接效应显著 ($\beta = -0.063, 95\%CI = [-0.097, -0.034]$)，置信区间不包含 0，说明自尊威胁在同事不文明行为与员工合作行为之间起部分中介作用，假设 H3 成立。

表 4.11 中介效应 Bootstrap 检验结果

路径	效应值	标准误	95%置信区间
同事不文明行为→人际信任→员工合作行为	-0.075	0.018	[-0.112, -0.042]
同事不文明行为→自尊威胁→员工合作行为	-0.063	0.016	[-0.097, -0.034]

4.7.3 调节效应检验

本研究采用层次回归法检验敌意归因偏差在同事不文明行为与人际信任和

自尊威胁关系中所具有的调节效应。首先将自变量同事不文明行为和调节变量敌意归因偏差进行去中心化处理，然后计算二者的交互项，最后将自变量同事不文明行为、调节变量敌意归因偏差以及二者的交互项同时纳入回归方程来检验敌意归因偏差在同事不文明行为与人际信任和自尊威胁关系中的调节作用。检验结果如表 4.12 所示，由表 4.12 模型 13 可知，同事不文明行为与敌意归因偏差的交互项显著负向影响人际信任（ $\beta = -0.199$ ， $p < 0.001$ ），说明敌意归因偏差在同事不文明行为与人际信任之间具有调节作用，假设 H4 得以验证。由模型 16 可知，同事不文明行为与敌意归因偏差的交互项对自尊威胁具有显著正向影响（ $\beta = 0.207$ ， $p < 0.001$ ），由此说明敌意归因偏差在同事不文明行为与自尊威胁之间具有调节作用，假设 H5 得以验证。

表 4.12 调节效应回归分析结果

变量	人际信任			自尊威胁		
	模型 11	模型 12	模型 13	模型 14	模型 15	模型 16
性别	0.069	0.046	0.024	-0.102	-0.082	-0.059
年龄	0.000	0.000	-0.001	-0.015	-0.010	-0.009
学历	-0.036	-0.064	-0.058	-0.081	-0.048	-0.055
工作年限	-0.003	0.006	0.006	0.035	0.031	0.031
同事不文明行为		-0.242***	-0.240***		0.207***	0.204***
敌意归因偏差		0.082	0.077		0.045	0.050
同事不文明行为*敌意归因偏差			-0.199***			0.207***
R ²	0.006	0.063	0.102	0.018	0.065	0.107
F	0.681	4.890	7.080***	2.006***	5.041***	7.456***

注：N=445，***为 $p < 0.001$ ，**为 $p < 0.01$ ，*为 $p < 0.05$ 。

为了更清楚地表明敌意归因偏差在同事不文明行为与人际信任和自尊威胁的关系中具有调节作用，以进一步验证假设 H4 和 H5，本研究将自变量同事不文明行为和调节变量敌意归因偏差都分为高低两组来绘制调节效应图，如图 4.1 和图 4.2 所示。由图 4.1 可见，相较于低敌意归因偏差，高敌意归因偏差下，同事不文明行为与人际信任之间的负向关系更强，由此说明敌意归因偏差在同事不文明行为与人际信任之间具有负向调节作用，进一步证明假设 H4 成立。由图 4.2 可见，相较于低敌意归因偏差，高敌意归因偏差下，同事不文明行为与自尊威胁之间的正向关系更强，由此说明敌意归因偏差在同事不文明行为与自尊威胁之间具有正向调节作用，进一步证明假设 H5 成立。

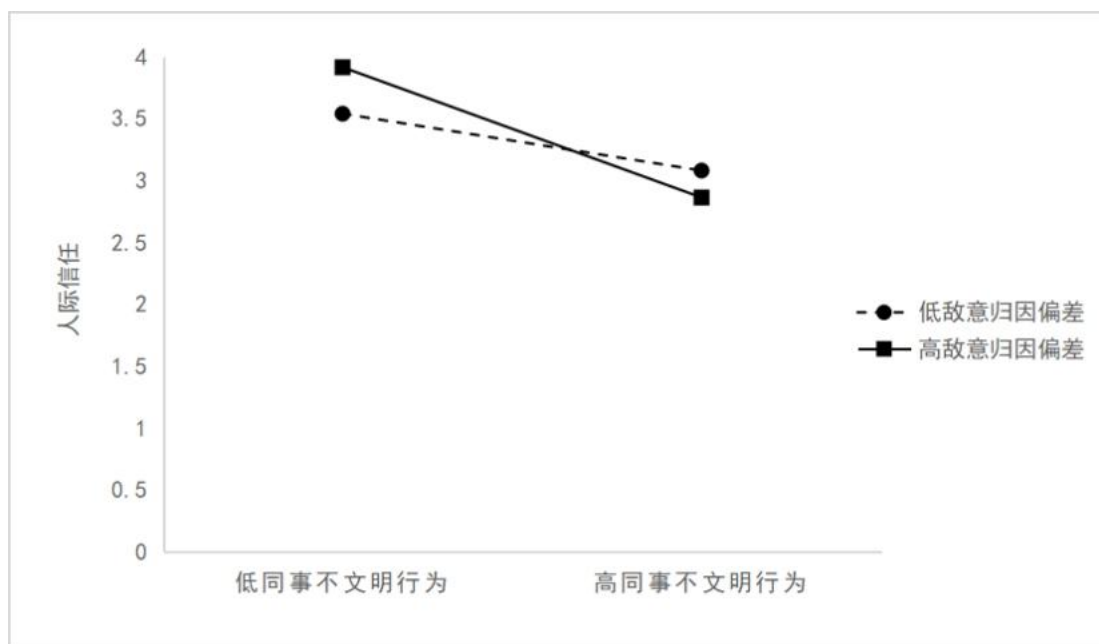


图 4.1 敌意归因偏差对同事不文明行为与人际信任关系的调节效应图

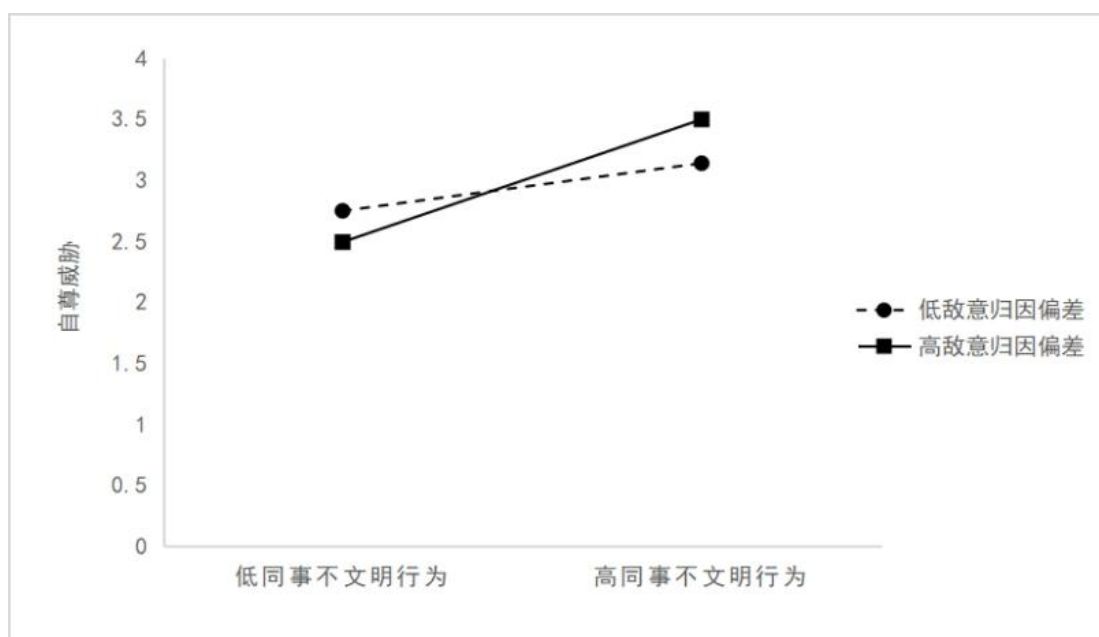


图 4.2 敌意归因偏差对同事不文明行为与自尊威胁关系的调节效应图

4.7.4 假设检验结果

通过对问卷数据的分析处理，逐一检验了本研究所提出的假设，结果显示所有假设均成立，检验结果如表 4.13 所示。

表 4.13 假设检验结果

研究假设	检验结果
H1: 同事不文明行为对员工合作行为具有负向影响。	成立
H2: 人际信任在同事不文明行为与员工合作行为之间起中介作用。	成立
H3: 自尊威胁在同事不文明行为与员工合作行为之间起中介作用。	成立
H4: 敌意归因偏差在同事不文明行为与人际信任之间具有调节作用。	成立
H5: 敌意归因偏差在同事不文明行为与自尊威胁之间具有调节作用。	成立

5 研究结论与讨论

5.1 研究结论

本研究基于压力交互模型理论和社会交换理论,以企业员工为调研对象,通过对问卷调查法回收的 445 份有效问卷进行分析处理,探究了同事不文明行为对员工合作行为的影响及其作用机制,最终得出以下研究结论:

(1) 同事不文明行为对员工合作行为产生负向影响。

本研究通过实证分析,证实了同事不文明行为对员工合作行为具有负向影响。这一结论表明同事不文明行为是影响员工合作的不利因素之一,会阻碍员工间的良性互动与合作的开展。根据社会交换理论,员工之间存在“投桃报李”的正向交换,也存在“以牙坏牙”的负向交换^[49],同事作为员工日常工作中接触最为频繁的角色,由同级别同事实施的不文明行为会使员工感到不被公平对待,其在之后与不文明行为实施同事的互动中更可能奉行一种负向的交往原则,尽可能地减少与其进行信息交流与分享,从而使彼此间的合作行为减少。

(2) 人际信任在同事不文明行为与员工合作行为之间起部分中介作用。

本研究通过实证分析,证实了人际信任在同事不文明行为与员工合作行为之间具有部分中介作用。这一结论表明人际信任在同事不文明行为对员工合作行为的影响中起关键作用。根据社会交换理论,人际交往中双方都期望能够获得预期的回报^[126],但同级别同事表现出来的漠视他人意见、粗鲁地对待他人、随意地打断他人说话等一系列不文明的行为,传达了其对别人的不尊重和蔑视,违背了建立信任所需要的人际善待,打破了其他员工对其言行的积极期待,降低了与其进一步合作的意愿。

(3) 自尊威胁在同事不文明行为与员工合作行为之间起部分中介作用。

本研究通过实证分析,证实了自尊威胁在同事不文明行为与员工合作行为之间起部分中介作用。这一结论明晰了同事不文明行为会降低员工间合作行为的内在机理。根据压力交互模型理论,个体会对压力事件进行评价,进而采取相应的应对策略^[122],对于同级别同事以粗鲁、贬损、不友好的方式对待与自己无职级差异的其他员工,会使遭受不文明对待的员工感到极度不舒服与不被尊重,会将

其视为对自我自尊的威胁,为了避免自尊威胁的再次发生,员工更倾向于采取一种情绪聚焦的应对策略,减少与实施不文明行为的同级别同事的接触,从而阻断了员工间合作的可能性,降低了员工间合作行为。

(4) 敌意归因偏差在同事不文明行为与人际信任和自尊威胁之间具有调节作用。

本研究通过实证分析,证实了敌意归因偏差在同事不文明行为和人际信任之间具有调节作用,具体而言,相较于低敌意归因偏差,高敌意归因偏差下同事不文明行为对人际信任的负向影响更强。此外,敌意归因偏差在同事不文明行为和自尊威胁之间也具有调节作用,具体而言,相较于低敌意归因偏差,高敌意归因偏差下同事不文明行为对自尊威胁的正向影响更强。这一结论表明,同事不文明行为影响效应的大小存在边界条件,敌意归因偏差作为一种外部归因倾向,高敌意归因偏差的个体更倾向于以一种消极且敌对的方式对外部情境和别人行为进行解读,会将同级别同事实施的不文明行为的消极效应无限放大,从中体会到更大的不被尊重与公平对待,从而使人际信任显著降低,自尊威胁显著增加。

5.2 研究启示

5.2.1 理论启示

(1) 拓宽了职场不文明行为的研究视角。职场不文明行为受到越来越多学者的关注,但多数学者将职场中发生的低强度、伤害意图模糊且违背职场人际交往基本准则的偏差行为称为职场不文明行为,并对其进行整体研究。但职场不文明行为根据实施者的不同,可以分为领导不文明行为、同事不文明行为和顾客不文明行为等,由于存在职级和身份差异,员工对不同来源的不文明行为的接受度和反应不同,有必要对其进行细分研究。纵观现有文献,对同级别同事实施的不文明行为的研究较少,因此,本研究选取不文明行为实施者中同级别同事的视角,来探讨其对员工合作行为的影响机制,为从不文明行为来源的不同细分研究职场不文明行为所产生的影响提供了一定的理论参考。

(2) 丰富了同事不文明行为的结果变量研究。现有同事不文明行为的研究多聚焦于对工作退缩行为^[11]、反生产行为^[44]以及员工时间侵占行为^[14]等负面行

为的影响研究。合作是当今时代的主题和企业获取竞争优势的关键所在，企业要尽可能的增加有利于内部合作的因素，减少不利于内部合作的因素。同事不文明行为作为一种频发性的职场偏差行为其是否会阻碍企业内部员工间的合作学界尚未给出答案，因此本研究将员工合作行为作为因变量，探究同事不文明行为对员工合作行为的影响，丰富了同事不文明行为结果变量的研究。

(3) 明晰了同事不文明行为影响员工合作行为的路径。现有同事不文明行为作用机制的研究多通过资源保存理论、归属需求理论以及情感事件理论来解释，本研究基于压力交互模型理论和社会交换理论，以人际信任和自尊威胁作为中介变量，阐明了同事不文明行为通过“同事不文明行为→人际信任→员工合作行为”和“同事不文明行为→自尊威胁→员工合作行为”两条路径对员工合作行为产生影响，丰富了同事不文明行为研究的理论基础，对同事不文明行为内在作用机制有了更深入的理解。

(4) 理清了同事不文明行为对人际信任和自尊威胁作用的边界条件。现有同事不文明行为的研究多考虑情境因素，如组织支持感在其作用机制中所具有的调节作用^[13]，本研究基于个体特质视角，引入敌意归因偏差作为调节变量，探究了其对“同事不文明行为→人际信任”和“同事不文明行为→自尊威胁”两条路径的调节作用，理清了同事不文明行为对人际信任和自尊威胁作用的边界条件。

5.2.2 实践启示

同事不文明行为是由同级别同事发起的职场不文明行为，其在组织中具有频发性和普遍性，会对员工和组织产生消极影响。本研究证实同事不文明行为是阻碍员工间合作的不利因素之一，其会增加员工感知到的自尊威胁和降低彼此间交互中的人际信任，进而减少员工间合作行为，其中敌意归因偏差又在同事不文明行为与人际信任以及同事不文明行为与自尊威胁关系中起调节作用，高敌意归因偏差下，进一步增强了同事不文明行为的消极影响。为了有效规避同事不文明行为的产生及其对员工合作行为的消极影响，本研究提出以下管理启示：

(1) 重视并干预同事不文明行为等职场负面行为。同事不文明行为对员工和组织具有危害性，企业管理者要对这种低强度但频发性的职场负面行为予以重视，并采取必要措施进行干预。具体而言，企业管理者可以构建不文明行为监督

机制,通过员工互评的考核方式了解员工日常工作中的行为,对工作中习惯性实施不文明行为的员工采取正向(如观看不文明行为短片,使其学会换位思考,意识到自己的行为对其他同事和组织造成的不良影响等)和反向(如授予每月实施不文明行为频率最高的员工“最不文明员工”奖等)相结合的方式及时予以批评教育,引导其改正工作中存在的不文明行为。此外,组织还可以定期对员工进行组织规范培训和道德品质培训,以增强员工的道德意识和对组织规范的了解程度,从而有意识的注意工作中的言行举止来避免不文明行为的发生。

(2) 营造相互尊重和积极互助的组织文化氛围。同事不文明行为会通过人际信任的中介路径对员工合作行为产生影响,组织可以通过营造相互尊重的组织氛围,打造以礼待人的工作环境,构建积极互助的企业文化,促进员工之间的良性人际互动,提高员工对同事言语的积极期待和双方交互中采取行动的意愿,增加员工日常工作的人际信任,从而促进员工间的合作行为。具体而言,企业可以定期组织类似拓展训练、旅游和团队游戏等多样化的团队建设活动,为同事之间的情感沟通和友谊建设提供机会。

(3) 提供疏解消极情绪的渠道,阻断自尊威胁的传导路径。同事不文明行为会增加员工感知到自尊威胁,进而其可能会采取情绪聚焦的应对策略,拒绝与不文明同事的沟通,最终减少员工间合作行为。组织要对遭受同事不文明对待的员工进行积极心理疏导和正确引导,为其提供发泄不满情绪的渠道。具体而言,组织可以定期举办诸如“工作中的那些事”等不同主题的吐槽大会,让员工以诙谐幽默的方式表达出自己与不文明同事互动中的消极情绪体验,阻断自尊威胁的产生,避免其对员工间合作行为的消极影响。

(4) 引导员工正视同事不文明行为,采取积极应对措施。同事不文明行为不利于组织的发展,组织要对员工进行正确引导,使其正视同事不文明行为,采取积极的措施来抵御不文明行为。具体而言,组织要鼓励遭受同级别同事不文明对待的员工勇于表达自己不愉快的人际互动体验,对不文明行为敢于说“NO”,主动与实施不文明行为的同事进行私下沟通,消除“无心之举”的不文明行为引致的误会与隔阂;也可向第三方寻求帮助和支持,抵御同事不文明行为对自我的自尊和人际交互方式的消极影响,确保与员工之间的合作行为不受不文明经历的影响。

(5) 严把人员招聘甄选质量关。不同敌意归因偏差的员工对不文明行为的认知和评价存在差异,相较于低敌意归因偏差的员工,高敌意归因偏差的员工对由同级别同事实施的不文明行为更为敏感,反应更为强烈,因此企业在招聘甄选环节要严把人员质量关,可以在招聘初始环节对应聘人员进行敌意归因偏差等人格测试,筛选掉高敌意归因偏差的人员,从而提高人员质量。此外,对于组织中那些具有高敌意归因偏差的员工,管理者可通过对其进行适时开导,使其认识到并非所有不文明行为都是同事有意而为之,要以包容的心态正确对待同事不文明行为。

5.3 研究局限与展望

本研究以同事不文明行为为自变量,人际信任和自尊威胁为中介变量,员工合作行为为因变量,敌意归因偏差为调节变量,探究了同事不文明行为对员工合作行为产生影响的路径及其边界条件,通过数据分析和假设检验证实了本研究所提出理论模型,但由于各种主客观原因,本研究仍存在以下局限,以期得到进一步的完善与改进。

(1) 本研究以企业员工为调研对象,采用线上问卷调查法来获取调研数据,调研样本主要来自于甘肃、山西、浙江、陕西、山东这几个省份,受制于调研方式和数据来源的局限性,会对研究结论有一定的影响。未来可以考虑采用多样化的调研方式,扩大调研区域和样本量来增加研究结论的真实性和可靠性。此外,不同行业在人际关系和沟通方式上存在差异,对员工间合作行为要求不同,未来可以通过聚焦于具体的行业来研究,提高研究结论的针对性和可行性。

(2) 本研究采用单时点横截面数据对各个变量进行测量,且调研数据来自员工的自我报告,不可避免地会受到同源方法偏差的影响。虽然证实本研究样本数据并不存在严重的共同方法偏差,但为了尽可能地降低同源方法偏差的影响,未来研究可以采用多时点纵向追踪法、实验法或访谈法来收集数据,进一步提高研究的说服力。

(3) 本研究从受害者的视角探究了同事不文明行为对员工合作行为的影响,但不文明行为事件中通常存在实施者、旁观者、受害者等不同的主体,不同主体对同一事件的态度和看法不同,其后续可能采取的行为也不同,因此未来研究中

可以考虑从旁观者的视角出发，探究同事不文明行为可能产生的影响，及其内在作用机制。

（4）本研究揭示了人际信任和自尊威胁在同事不文明行为和员工合作行为关系中具有中介作用，二者之间可能还存在其他潜在的中介传导机制，因此未来研究可以基于不同的理论视角，探究同事不文明行为和员工合作行为之间存在的其他中介变量，深化二者之间影响机制的研究。

（5）本研究证实了同事不文明行为会对员工合作行为产生不利影响，但对于引发同事不文明行为的潜在因素并未探究，对企业的现实指导意义有限，因此未来研究可以将同事不文明行为作为因变量，探究诱发同事不文明行为的前因变量，从而更好地指导企业管理实践活动。

参考文献

- [1]Cortina L M , Hershcovis M S , Clancy K B H .The Embodiment of Insult: A Theory of Biobehavioral Response to Workplace Incivility:[J].Journal of Management,2022,48(3): 738-763.
- [2] Schilpzand P,Pater D E I,Erez A.Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research[J].Journal of Organizational Behavior,2016,37(S1):S57-S88.
- [3]Loh J M I, Thorsteinsson E B, Loi N M. Workplace incivility and work outcomes: cross-cultural comparison between Australian and Singaporean employees[J].Asia Pacific Journal of Human Resources,2019,59(2):305-329.
- [4]Christine P,Christine P.The price of incivility.[J].Harvard business review, 2013,91(1-2): 114-21, 146.
- [5]毛畅果,孙健敏.工作场所的不文明行为[J].心理科学进展,2012,20(09):148-153.
- [6]Neubert J M ,Hunter M E,Tolentino C R .Modeling Character: Servant Leaders, Incivility and Patient Outcomes[J].Journal of Business Ethics,2021,178(1):1-18.
- [7]詹思群,严瑜.工作场所不文明行为与职场排斥间的螺旋效应[J].心理科学进展,2021,29(03):560-570.
- [8]Rahim A ,Cosby M D .A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance[J].Journal of management development,2016,35(10):1255-1265.
- [9]Akella D,Lewis J V.The Modern Face of Workplace Incivility[J].Organization Management Journal,2019,16(2):55-60.
- [10]Kabat-Farr ,Dana ,Cortina.The emotional aftermath of incivility:Anger, guilt, and the role of organizational commitment[J].International Journal of Stress Management,2018,25(2): 109-128.
- [11]王莹,邓慧,蓝媛媛.同事无礼行为对员工工作退缩行为的影响:基于归属需求理论视角 [J].中国人力资源开发,2020,37(12):45-57.
- [12]Reio G T,Sanders-Reio J.Thinking About Workplace Engagement[J].Advances in Developing Human Resources,2011,13(4):462-478.
- [13]占小军.同事不文明行为对员工离职意愿影响机制研究[J].江西社会科学,2015,35(01): 194-198.

- [14]赵李晶,张正堂,宋锬泰.同事不文明行为对员工时间侵占的影响——故意归因偏差和心理弹性的调节作用[J].商业研究,2018(07):80-86.
- [15]张兰霞,肇崧言,王乐乐等.主管、同事和顾客工作场所不文明行为对员工工作结果的影响[J].东北大学学报(自然科学版),2023,44(04):590-598.
- [16]Shailja A ,Ritesh P ,Satish K.Workplace incivility:A retrospective review and future research agenda [J]. Safety Science,2023,158 (2):124-136 .
- [17]周湾湾,古茜茜,李伟丽等.工作重塑何以成为员工应对辱虐管理的手段? 基于压力认知评估的理论视角[J].中国人力资源开发,2023,40(04):21-34.
- [18]侯昭华,宋合义.辱虐管理影响工作投入的双刃效应——不确定性容忍度与认知评估的作用[J].经济管理,2020,42(09):64-80.
- [19]杜恒波,朱千林,许衍凤.职场欺凌对研发人员知识分享意愿的影响机制研究[J].中国软科学,2017(02): 113-122.
- [20]Amy I ,Helen S ,Stephanie W .Consequences and coping: Investigating client, co-worker and senior colleague incivility within veterinary practice.[J].The Veterinary record, 2022, 191(7):107-125.
- [21]Chen W,Hu E .Coworker incivility and proactive behavior: Roles of emotional energy and mindfulness[J].Social Behavior and Personality,2023,51(4):1-11.
- [22]SeungYoon R,WonMoo H,Minsung K.The Relationship of Coworker Incivility to Job Performance and the Moderating Role of Self-Efficacy and Compassion at Work[J]. Journal of Business and Psychology,2017,32(6):711-726.
- [23]杜宇骁,胡斌,龙立荣.智能系统冲击下员工合作行为机制:从个体博弈到群体行为反转 [J].系统管理学报,2023,32(06):1222-1242.
- [24]Andersson L M, Pearson C M.Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace[J].The Academy of Management Review, 1999, 24(3):452-471.
- [25]Felblinger D M. Incivility and bullying in the workplace and nurses' shame responses[J].Journal of obstetric, gynecologic, and neonatal nursing:JOGNN, 2008, 37(2): 234-242.
- [26]Cortina L M,Magley V J,Williams J H. Incivility in the workplace: incidence and impact [J].Journal of occupational health psychology,2001,6(1):64-80.
- [27] Russell A M,Ritter Kelsey-Jo. A concise, content valid, gender invariant measure of

- workplace incivility [J].*Journal of occupational health psychology*,2016,21(3): 352-365.
- [28]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.
- [29]Stephanie T ,Sabine S .A sorrow halved? A daily diary study on talking about experienced workplace incivility and next-morning negative affect.[J].*Journal of occupational health psychology*,2018,23(4):568-583.
- [30]Tong J,Chong S,Johnson E R.The indirect relations of workplace incivility with emotional exhaustion and supportive behaviors via self-blame: The moderating roles of observed incivility and trait emotional control[J].*Journal of Organizational Behavior*, 2019,40(8):931-946.
- [31]Xiaofei T ,Jing Q ,Yi Q .My Fault? Coworker Incivility and Organizational Citizenship Behavior: The Moderating Role of Attribution Orientation on State Guilt[J].*Frontiers in Psychology*,2021,13(5)126-143.
- [32]Yu S ,Hui G ,Shue Z .Impact of workplace incivility against new nurses on job burn-out: a cross-sectional study in China.[J].*BMJ open*,2018,8(4):156-178.
- [33]Miner N K ,Settles H I ,Pratt-Hyatt S J.Experiencing Incivility in Organizations:The Buffering Effects of Emotional and Organizational Support[J].*Journal of Applied Social Psychology*,2012,42(2):340-372.
- [34]Xiaojun Zhan,Zhicheng Li,Wenhao Luo.An identification-based model of workplace incivility and employee creativity: evidence from China [J].*Asia Pacific Journal of Human Resources*,2019,57(4): 528-552.
- [35]覃柳双.工作场所不文明行为对工作退缩行为的影响[D].武汉大学,2021.
- [36]Vahle-Hinz ,Baethge ,Dick V . Beyond one work day? A daily diary study on causal and reverse effects between experienced workplace incivility and behaving rude towards others [J]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*,2019,28(2):272-285.
- [37]Bingnan X ,Xiaochen W ,Qing L , et al.How workplace incivility leads to work alienation: A moderated mediation model[J].*Frontiers in Psychology*,2022,13,(5):134-148.
- [38]Dirk C D,Ul I H,Umer M A. The Relationship between Workplace Incivility and Helping Behavior:Roles of Job Dissatisfaction and Political Skill [J].*The Journal of psychology*, 2019,153(5):507-527.

- [39]Sguera F ,Bagozzi P R ,Huy N Q. Curtailing the harmful effects of workplace incivility: The role of structural demands and organization-provided resources [J].Journal of Vocational Behavior, 2016,12(3): 115-127.
- [40]王晓辰,夏冰楠,李清,郝洁.受害者视角下职场不文明行为对组织公民行为影响的双路径机制[J].心理科学,2021,44(04):918-925.
- [41]夏宇寰,张明玉,李爽,蓝媛媛.工作场所无礼行为对员工建言行为的影响——一个有调节的中介模型[J].经济与管理研究,2019,40(08):115-128.
- [42]Arshad R,Ismail R I.Workplace incivility and knowledge hiding behavior:does personality matter?[J].Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance, 2018,5(3):278-288.
- [43]Iitzkovich,Heilbrunn. The Role of Co-Workers' Solidarity as an Antecedent of Incivility and Deviant Behavior in Organizations [J]. Deviant Behavior,2016,37(8):861-876.
- [44]程娟.上司辱虐管理与同事不文明行为对员工反生产力行为的影响:资源保存理论视角[D].南京财经大学,2018.
- [45]Haq Inam Ul,Dirk C D ,Umer M A. The danger of feeling sorry for oneself:How coworker incivility diminishes job performance through perceived organizational isolation among self-pitying employees[J].Australian Journal of Management, 2023,48(1):130-146.
- [46]李晶,朱莉琪.高功能孤独症儿童的合作行为[J].心理学报,2014,46(09):131-145.
- [47]金盛华.社会心理学[M].北京.高等教育出版社,2020:404
- [48]姚翔,王垒,王燕.员工合作意识结构探析[J].中国人力资源开发,2005(03):18-21.
- [49]潘泽庭.职场排斥对员工合作行为的影响[D].南京理工大学,2020.
- [50]Simmons H C ,Wehner A E ,Tucker S S.The Cooperative/Competitive Strategy Scale: A Measure of Motivation to Use Cooperative or Competitive Strategies for Success[J].The Journal of Social Psychology,2010,128(2):199-205.
- [51]Rahim M A. A measure of styles of handling interpersonal conflict[J].Academy of Management journal. Academy of Management,1983,26(2):368-376.
- [52]朱莺.领导行为、员工合作与集体创新——基于浙江省小企业的实证分析[J].华东理工大学学报(社会科学版),2012,27(05):62-70.
- [53]杜鹏飞.员工情绪智力与工作绩效的关系研究:员工合作行为的中介作用[D].吉林大

- 学,2018.
- [54]赵莉,许爽,刘平青等.职场精神力如何影响知识型员工合作行为——基于战略共识和目标互依性的视角[J].科技进步与对策,2023,40(22):152-160.
- [55]窦凯,聂衍刚,王玉洁.信任还是设防?互动博弈中社会善念对合作行为的促进效应[J].心理科学,2018,41(02):390-396.
- [56]刘耀中,窦凯.人际控制感对合作行为的影响:一项囚徒困境的 ERPs 研究[J].心理科学,2015,38(03):643-650.
- [57]Irwin K,Edwards K,Tamburello A.Gender,trust and cooperation in environmental social dilemmas [J]. Social Science Research,2015,50(03):328-342.
- [58]张元鹏.群体活动中合作行为的性别差异研究——来自公共品自愿捐献博弈实验的证据[J].经济科学,2016,215(05):111-124.
- [59]宋有明,丁凤琴,石文典,陈晓惠.文化差异视角下个体合作行为的产生、影响机制建构及认知神经基础[J].心理科学,2018,41(05):127-132.
- [60]蔡地,马金鹏,孙艳,蔡亚华.领导越谦卑,团队越有效?——地位冲突的中介作用[J].外国经济与管理,2018,40(07):129-141.
- [61]王明辉,张梦园,赵国祥.员工组织社会化对其合作行为的作用机制——组织支持感和内部人身份感知的中介作用[J].河南师范大学学报(哲学社会科学版),2021,48(06):93-99.
- [62]李爱梅,肖晨洁.化干戈为玉帛:真诚型领导促进冲突情境下的员工合作行为[J].暨南学报(哲学社会科学版),2018,40(08):1-12.
- [63]Kim H ,Park D ,Lee J . The effects of store managers'empowering leadership on contact employees'cooperative behavior[J].Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology,2015,28(1):23-60.
- [64]Morton Deutsch.Trust and suspicion[J].Journal of Conflict Resolution,1958,2(4):256-279.
- [65]Rotter J B.A new scale for the measurement of interpersonal trust [J].Journal of personality, 1967, 35(4):651-665.
- [66]Rousseau D M, Sitkin S B , Burt R S.Not So Different After All: A Cross-Discipline View Of Trust[J].Academy of Management Review, 1998, 23(3):393-404.
- [67]Schoorman D F ,Mayer C R ,Davis H J .An Integrative Model of Organizational Trust:

- Past, Present, and Future[J].*The Academy of Management Review*,2007,32(2):344-354.
- [68]McAllister D J.Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations [J]. *Academy of Management Journal*, 1995(38):24-59.
- [69]Lewicki R , Mcallister D , Bies R .Trust And Distrust: New Relationships and Realities[J]. 1998,23(3): 438-458.
- [70]王鹏,朱方伟,宋昊阳.人际信任与知识隐藏行为:个人声誉关注与不确定性感知的联合调节[J].*管理评论*,2019,31(01):155-170.
- [71]徐芬,李欢,马凤玲.大学生信任倾向与人格特质的关系[J].*应用心理学*,2011,17(03): 202-211.
- [72]杨勇勇,蔡杨,宋有明.黑暗人格特质对知识共享敌意的影响:员工关系和人际信任的链式中介作用[J].*心理科学*,2021,44(03):626-632.
- [73]孙冬青,傅鑫媛,辛自强.信任者权力对其人际信任的影响[J].*心理与行为研究*,2018, 16(01): 139-144.
- [74]高婧,龙丹兰,绳鸿燕.组织氛围对于职场友谊的影响研究:人际信任的中介作用[J].*云南财经大学学报*,2018,34(11):80-89.
- [75]张广琦,陈忠卫,李宏贵.什么样的创业团队才有助于降低离职倾向?——基于人际信任的视角[J].*管理评论*,2016,28(12):127-144.
- [76]王宁,周密,赵西萍.组织沟通、人际信任对工作投入影响的机理研究[J].*统计与信息论坛*,2014,29(05):85-90.
- [77]Guinot J ,Chiva R ,Roca-Puig V .Interpersonal trust, stress and satisfaction at work: an empirical study[J].*Personnel Review*,2014,43(1):96-115.
- [78]万广圣,崔丽娟.结盟氛围感知、组织内信任对职场孤独感的影响:人格特质的调节[J].*中国人力资源开发*,2019,36(04):30-44+60.
- [79]赵君哲,乔诗绮,王明辉.工作场所社交媒体使用对员工工作绩效的影响:基于人际关系视角[J].*心理与行为研究*,2020,18(06):819-825.
- [80]魏峰,马玉洁.领导领地行为与下属知识隐藏的影响机制研究[J].*工业工程与管理*,2018,23(04):179-193.
- [81]苏琪.地位竞争动机对知识隐藏的影响研究[D].江西财经大学,2022.
- [82]黄嘉欣,汪林,储小平.人际信任、心理契约违背与组织导向偏差行为——来自家族企业样本的实证证据[J].*南方经济*,2015(05):67-81.

- [83]胡煜.人际信任对隐性知识共享意愿的影响[D].西北大学,2021.
- [84]王生银.组织内人际信任和知识共享关系的理论研究[J].领导科学,2016(26):47-49.
- [85]Kim J E ,Park S.The role of transformational leadership in citizenship behavior: Organizational learning and interpersonal trust as mediators[J].International Journal of Manpower,2019,40(7):147-160.
- [86]李洪,项典典,杨增雄.中小企业中组织人际信任、知识分享与员工创新的关系与路径研究[J].领导科学,2016(14):49-52.
- [87]Amarnani R K, Restubog S L D , Bordia P ,et al.Age as double-edged sword among victims of customer mistreatment: A self-esteem threat perspective[J].Human Resource Management, 2019, 58(3):285-299.
- [88]Dupasquier R J ,Kelly C A ,Moscovitch A D.Cultivating Self-Compassion Promotes Disclosure of Experiences that Threaten Self-Esteem[J].Cognitive Therapy and Research, 2020,44(2):108-119.
- [89]Baumeister R F, Smart L, Boden J M. Relation of threatened egotism to violence and aggression: the dark side of high self-esteem [J].Psychological review, 1996, 103(1):5-33.
- [90]Kathleen D. Vohs. The Effects of Self-Esteem and Ego Threat on Interpersonal Appraisals of Men and Women: A Naturalistic Study [J]. Personality and Social Psychology Bulletin, 2003,29(11):107-120.
- [91]Astrid Schütz. Coping with threats to self-esteem: the differing patterns of subjects with high versus low trait self-esteem in first-person accounts [J].European Journal of Personality, 1998,12(3):169-186.
- [92]Lingtao Y ,Duffy M K ,Tepper B J.Consequences of Downward Envy: A Model of Self-esteem Threat, Abusive Supervision, and Supervisory Leader Self-improvement[J]. Academy of Management Journal,2018,61(6):296-318.
- [93]Cunjun Y ,Bin H ,Xu S .Subordinates'negative workplace gossip leads to supervisor abuse: based on the conservation of resources theory[J].Chinese Management Studies, 2022,16(2):315-333.
- [94]Amarnani K R ,Bordia P ,Restubog D L S.Beyond Tit-for-Tat: Theorizing Divergent Employee Reactions to Customer Mistreatment[J].Group Organization Management,2019, 44(4):687-717.

- [95]Josée L. Jarry, Kossert A L .Self-esteem threat combined with exposure to thin media images leads to body image compensatory self-enhancement[J].Body Image, 2007, 4(1):39-50.
- [96]Shane R W,Murray M,Mandy W.Effects of Self-Esteem Threat on Physical Attractiveness Stereotypes.[J].Psychological reports,2019,123(6):251-261
- [97]Kosic A ,Mannetti L ,Livi S .Forming impressions of in-group and out-group members under self-esteem threat: The moderating role of the need for cognitive closure and prejudice[J].International Journal of Intercultural Relations,2014,40(6):1-10.
- [98]Mikulincer M,Shaver R P ,Bar-On N.Security enhancement, self-esteem threat, and mental depletion affect provision of a safe haven and secure base to a romantic partner[J]. Journal of Social and Personal Relationships,2014,31(5):630-650.
- [99]任静.领导不文明行为对职场欺骗行为的影响[D].厦门大学,2020.
- [100]Cordes F R ,Eilert M ,Büttgen M .Eye for an eye? Frontline service employee reactions to customer incivility[J].Journal of Services Marketing, 2020, 35(6):939-953.
- [101]Ferris L D ,Spence R J ,Brown J D .Interpersonal Injustice and Workplace Deviance: The Role of Esteem Threat[J].Journal of management,2012,38(6):178-181.
- [102]Nasby W, Hayden B, DePaulo B M. Attributional bias among aggressive boys to interpret unambiguous social stimuli as displays of hostility [J]. Journal of abnormal psychology, 1980, 89(3): 459-468.
- [103]Harvey P,Harris J K,Martinko J M. The Mediated Influence of Hostile Attributional Style on Turnover Intentions[J]. Journal of Business and Psychology,2008,22(4):333-343.
- [104]Adams S H,John O P. A hostility scale for the California Psychological Inventory: MMPI, observer Q-sort, and big-five correlates[J].Journal of personality assessment,1997,69(2): 408-424.
- [105]Coccaro F E ,Noblett L K ,McCloskey S M.Attributional and emotional responses to socially ambiguous cues: Validation of a new assessment of social/emotional information processing in healthy adults and impulsive aggressive patients[J].Journal of Psychiatric Research,2009,43(10):915-925.
- [106]Dillon K H,Allan N P, Cogle J R.Measuring Hostile Interpretation Bias:The WSAP-Hostility Scale [J]. Assessment,2016,23(6):707-719.

- [107]李芮,夏凌翔.攻击动机对特质愤怒与反应性攻击关系的中介作用:一项纵向研究[J].心理学报,2021,53(07):788-797.
- [108]Fangying Q ,Lu W ,Xinyu G. Hostile Attribution Bias and Anger Rumination Sequential-ly Mediate the Association Between Trait Anger and Reactive Aggression [J]. Frontiers in Psychology, 2022,12(07):253-265.
- [109]Kokkinos M C, Karagianni K ,Voulgaridou I. Relational aggression, big five and hostile attribution bias in adolescents[J].Journal of Applied Developmental Psychology,2017, 52(05):101-113.
- [110]胡伟,王琼,王楠.新冠疫情中公正世界信念和民众有意传谣行为的关系:序列中介效应分析[J].中国临床心理学杂志,2021,29(06):171-185.
- [111]刘楠,王佳宁,杨琳琳.社会排斥对反应性攻击的影响:敌意归因偏向和特质愤怒的链式中介[J].中国临床心理学杂志,2022,30(06):146-154.
- [112]Milner S J ,Wagner F M,Crouch L J.Reducing Child-Related Negative Attitudes, Attributions of Hostile Intent, Anger, Harsh Parenting Behaviors, and Punishment Through Evaluative Conditioning [J].Cognitive Therapy and Research,2017, 41(1):43-61.
- [113]权方英,夏凌翔.敌意归因偏向对反应性攻击的预测及报复动机的中介作用[J].心理科学,2019,42(06):134-140.
- [114]Jean G ,Mercédès A ,Carrier F E.An ERP study on hostile attribution bias in aggressive and nonaggressive individuals.[J].Aggressive behavior,2017,43(3):217-229.
- [115]Garam Y, Hee J P . Influence of Hostile Attribution Bias on Cyberbullying Perpetration in Middle School Students and the Multiple Additive Moderating Effect of Justice Sensitivity [J]. Korean Journal of Child Studies, 2019, 40(4):79-93.
- [116]李辉,徐志超,吴启涛.敌意归因风格在组织管理中的影响研究[J].华东经济管理,2017,31(02): 143-150.
- [117]于维娜,李冬冬,李敏.同伴揭发对职场不文明行为的双元影响机制[J].软科学, 2023, 37(02):112-121.
- [118]周星,程豹,郭功星.职场排斥对顾客服务主动性行为的影响——一个有调节的中介模型[J].经济管理,2018,40(06):38-52.
- [119]罗瑾琰,郭利敏,程昱.苛敛型导师对科研创造力的影响:情感事件理论视角[J].科技进步与对策,2021,38(12):137-143.

- [120]张生太,张梦桃,仇沪毅,何伟怡.内源性和外源性时间压力对员工创新行为的影响[J].管理工程学报,2023,37(03):42-50.
- [121]Folkman S,Lazarus R S,Dunkel-Schetter C,DeLongis A,Gruen R J. Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes [J]. Journal of personality and social psychology, 1986, 50 (5):992-1003.
- [122]Folkman S, Lazarus R S. An analysis of coping in a middle-aged community sample [J]. Journal of health and social behavior, 1980, 21(3):219-239.
- [123]George C. Homans. Social Behavior as Exchange [J].American Journal of Sociology, 1958, 63(6): 597-606.
- [124]Cropanzano R,Mitchell S M.Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review[J]. Journal of Management,2005,31(6):874-900.
- [125]Russell C ,L. E A ,R. S D .Social Exchange Theory: A Critical Review with Theoretical Remedies[J].Academy of Management Annals,2017,11(1):479-516.
- [126]蔡升桂,范秀成.信任研究理论基础比较[J].山东社会科学,2005(09):56-58.
- [127]Madeeha S ,Yan Z ,Faiz S R.Exploring the Relationship between Innovative Work Behavior, Job Anxiety, Workplace Ostracism, and Workplace Incivility: Empirical Evidence from Small and Medium Sized Enterprises (SMEs).[J].Healthcare (Basel, Switzerland),2020,8(4):508-520.
- [128]高雪冬,刘兵,徐千.主管信任、程序公平对员工合作倾向的影响[J].河北大学学报(哲学社会科学版),2014,39(06):126-129.

附录一 调查问卷

尊敬的女士/先生：

您好！非常感谢您抽出宝贵的时间完成本次问卷调查，该问卷仅用于学术研究，回答采用匿名的方式，不会对您的工作和生活造成任何影响。您的作答对我们的研究结果有着至关重要的影响，请您认真作答，非常感谢您的参与！

个人基本信息

Q1 您的性别（ ）

A. 男 B.女

Q2 您的年龄段（ ）

A.25岁以下 B.25~35岁 C.36~45岁 D.46~55岁 E.55岁以上

Q3 您的教育程度（ ）

A.高中及以下 B.专科 C.本科 D.硕士及以上

Q4 您在公司工作时间（ ）

A.2年以下 B.2-3年 C.3-5年 D.5年以上

同事不文明行为（1代表“完全不同意”，2代表“比较不同意”，3代表“不确定”，4代表“比较同意”，5代表“完全同意”）

Q1 同事对我的观点表示不屑或漠不关心。

1 2 3 4 5

Q2 同事会中途打断我或提高音量来掩盖我的声音

1 2 3 4 5

Q3 同事无视我的存在或不跟我说话。

1 2 3 4 5

Q4 同事拿我开粗鲁的玩笑。

1 2 3 4 5

员工合作行为（1代表“完全不同意”，2代表“比较不同意”，3代表“不确定”，4代表“比较同意”，5代表“完全同意”）

Q1 我会主动与同事讨论问题，以寻求双方都能接受的解决办法。

1 2 3 4 5

Q2 我会主动将自己的意见与同事的意见综合起来做决定。

1 2 3 4 5

Q3 我尽可能地与同事一起努力，以弄清问题的症结。

1 2 3 4 5

Q4 我所在的部门关系非常融洽。

1 2 3 4 5

Q5 在我的部门中存在良好的交流与沟通。

1 2 3 4 5

人际信任（1代表“完全不同意”，2代表“比较不同意”，3代表“不确定”，4代表“比较同意”，5代表“完全同意”）

Q1 我与同事可以自由地分享彼此的思想，感情和希望。

1 2 3 4 5

Q2 我可以和同事自由地讨论工作中遇到的困难，并且知道对方会真诚倾听。

1 2 3 4 5

Q3 我遇到问题时同事会给予关注和给出建设性的建议。

1 2 3 4 5

Q4 我与同事建立起高质量的超出工作关系的个人关系。

1 2 3 4 5

Q5 同事具有很强的知识理解能力和领悟能力。

1 2 3 4 5

Q6 依据同事的记录，没有理由怀疑他的能力和对工作所做的准备。

1 2 3 4 5

Q7 可以依靠同事克服工作中的困难和挑战。

1 2 3 4 5

Q8 我对同事具有广泛的信任和尊重。

1 2 3 4 5

自尊威胁（1代表“完全不同意”，2代表“比较不同意”，3代表“不确定”，4代表“比较同意”，5代表“完全同意”）

Q1 我感到自己不被重视。

1 2 3 4 5

Q2 我感到自己不被尊重。

1 2 3 4 5

Q3 我感到自己不那么重要。

1 2 3 4 5

敌意归因偏差（1 代表“完全不同意”，2 代表“比较不同意”，3 代表“不确定”，4 代表“比较同意”，5 代表“完全同意”）

Q1 我常常怀疑别人帮助我的背后可能有什么隐藏的原因。

1 2 3 4 5

Q2 大多数人的诚实主要是因为害怕被揭穿。

1 2 3 4 5

Q3 我认为大多数人会为了成功而撒谎。

1 2 3 4 5

Q4 我时常发现人们嫉妒我的好想法，只是因为他们没有先想到。

1 2 3 4 5

Q5 人们假装比实际上更关心彼此。

1 2 3 4 5

Q6 如果一个人不信任其他人会更好。

1 2 3 4 5

附录二 攻读硕士学位期间所发表的论文

[1] 问秀芬,荆炜.包容型领导对新生代员工组织公民行为的双刃剑效应研究[J].湖北文理学院学报,2023,44(11):79-88.

[2] Li Baohong,Meng Fansheng,Yin Shi ,Wen Xiufen.Effect of green value capture on the manufacturing firm performance considering green dynamic capabilities and profitability models. [J].PloS one,2023,18(11):e0291773-e0291773.

后记

行文至此，意味着我的研究生生涯即将落下帷幕。回望这三年，有过快乐、难过、欣喜、悲伤、迷茫和成长，正是这一段段不同的经历，塑造了现在的我，这一路走来，有太多的人需要感谢，就借此机会对各位曾经帮助过、温暖过我的人表示衷心的感谢。

感谢我的导师荆炜教授。本篇论文从选题到最终定稿荆老师给了我很多的指导和启发，让我受益颇多。荆老师知识渊博，治学态度严谨，教学经验丰富，理论与实践并重，教会我如何将理论知识和实践结合起来。在生活中，荆老师和蔼可亲、平易近人，经常组织师门聚餐，关照我们生活中的方方面面，潜移默化中教给我很多为人处世的道理，这将是人生中的一笔宝贵财富。有幸遇到荆老师，实属荣幸，感恩荆老师研究生三年对我的指导、关爱与包容。

感谢学院各位老师对我的教导。让我学到了不少理论知识，顺利完成课业。在此特别感谢马永刚老师、李季老师、刘志宏老师和周立老师，感谢你们对本篇论文的内在逻辑、结构布局、语言表达等多个方面提供宝贵的建议，促使我深入思考，顺利完成本篇论文的撰写。

感谢韩师姐和李师姐对我的包容、信任与帮助，让我在数据处理和分析方面，学到了很多。感谢同级师门三位小伙伴的帮助、鼓励与陪伴，带给我很多难忘的瞬间。感谢师妹师弟们带给我的暖心与欢乐。感谢我的好舍友陪我去探索新鲜事物，满足我的好奇心，给我的生活增添不少快乐。

感谢我的家人对我的支持和鼓励。每次难过时的暖心安慰，每次无助时的加油打气，每次钻牛角尖时的耐心开导，时刻告诉我身后有人做我的后盾，让我跌倒后仍有爬起来的勇气和力量，不断向前。

感谢参加我论文开题和答辩的各位老师、教授和专家，感谢你们指出我论文中存在的问题，并给予专业的指导和建议。

三年间发生的点点滴滴，此刻一帧帧的在脑海里闪过，一切好像昨日之事。感谢陪我走过一程的各位，临别之际，衷心的祝福各位，前路光灿烂，所愿皆成真。