

Workplace Ostracism and Deviant Behavior in China: Self-esteem as the Mediator and Moderator

This is a project report I completed in 2014 as an undergraduate student at Shanghai University of International Business and Economics (上海对外经贸大学).

Abstract: This paper discusses the mechanism of workplace ostracism and deviant behavior and focuses on the influence of based-organization self-esteem and social self-esteem on deviant behavior under workplace ostracism. Through analyzing 209 samples, the empirical study indicates that workplace ostracism has a significant and negative impact on deviant behavior, and the results also demonstrate that based-organization self-esteem takes the role as a mediator in the relationship between workplace ostracism and deviant behavior. Meanwhile, the moderating effect of social self-esteem has been substantiated.

职场排斥对反生产行为的影响机制研究：以自尊为中介和调节变量

摘要：本文主要讨论了职场排斥对反生产行为的影响及作用机制，关注组织自尊在两者之间的中介作用，及社交自尊在其中发挥的调节作用。通过对 209 份数据的实证分析表明，职场排斥对反生产行为有正向影响作用；组织自尊在职场排斥和反生产行为关系中起部分中介作用；社交自尊的调节作用得到验证，对于高社交自尊的个体，组织自尊对反生产行为的负向影响作用较弱。

关键词：职场排斥；组织自尊；反生产行为；社交自尊

一、引言

“职场排斥”是各组织情景下容易产生的一种非理性的组织氛围，它普遍存在于职场环境中。人们认为，在职场中经历排斥是一种常见现象，对这一现象往往不给予关注。但排斥会对被排斥对象造成精神上的伤害，进而使其消极对待工作任务，最终选择离职甚至以极端方法逃避这段经历；而对于一个团体，排斥现象的存在会妨碍人际和谐环境的建设，消磨个体积极的奉献精神，导致团队低效运作。

由于职场排斥有常见性和隐蔽性的特点，针对职场排斥的研究直到近年才得到学术界的重视。2008 年，Ferris 成功开发了职场排斥量表，极大地推动了职场排斥的实证研究。但目前，即便是在国外，对于职场排斥发挥作用的具体机制也缺乏相应研究。因此，进一步讨论研究职场排斥现象，可以丰富对职场排斥的认知。Ferris 等人在其研究展望中指出，对于职场排斥与员工行为后果之间中介机制的讨论应该成为下一阶段的研究重点。因为职场排斥的具体作用方向会因人而异，所以职场排斥的作用过程往往与具体的情境和个人要素有联系。因此在探讨职场排斥对员工的影响时，研究者应尽可能将员工个体特质纳入研究框架中。为响应前人的建议，本次研究将个体的组织自尊和社交自尊考虑在内，构建假设模型。

本研究以职场排斥为自变量，以反生产行为为因变量，组织自尊起中介效应，社交自尊起调节效应假设模型。通过实证研究，本文探寻各变量之间的关系，旨在揭开排斥和消极行为之间的作用机制。本次研究希望，一方面，帮助更多人面对职场排斥。通过对排斥的作用机制的理解，达到对自我进行科学的自我调节的目的。同时，呼吁人们关注“团体冷暴力”现象。另一方面，通过深入探讨职场排斥对反生产行为的影响，本文希望企业能从组织的角度有意识地提倡一种开放的人际氛围，减少职场排斥的发生，采取合理的预防措施降低反生产行为发生的可能性，这也有利于企业组织的高效和谐的运作。

二、理论回顾与研究假设

（一）职场排斥与反生产行为的关系

职场排斥属于冷暴力的一种。职场排斥特指在职场环境下，员工感受到的来自同事或者领导的漠视以及排挤。职场排斥的方式一般都比较委婉隐匿，常见的排斥形式有：排挤孤立，沉默对待，避免目光接触以及信息截留等。一些排斥的行为甚至无法用世俗的伦理去判断批判它是错的，所以人们会把职场排斥比喻成“职场隐痛”。对于职场排斥有以下几点需要说明：（1）被排斥的感受是一种主观感受。（2）对于被排斥对象，排斥是一种精神层面的伤害。

反生产行为是指在组织的角度来看，组织成员的任何有意威胁组织利益的行为^①。这一概念包含以下几层含义^②：

^① Sackett, P. R. & DeVore, C. J. Counterproductive Behaviors at Work [J]. *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology*, 2001, 1: 145-164.

^② 郭晓薇，严文化. 国外反生产行为研究述评 [J]. *心理科学*, 2008: 31(4):936-939.

第一，无论行为是否造成恶劣的后果，只要该行为是有意损害集体利益的，都属于“反生产行为”；第二，该行为可预见带来不良影响，但不一定会招致恶劣的结局。第三，此行为对组织的合法利益的潜在伤害要大于它可能给组织带来的潜在利益。

关于反生产行为产生的原因，目前学术界有多种解释。通过梳理文献，本文更认同 Spector 和 Fox，在整合攻击性行为和工作压力研究成果时，提出的压力源-情绪模型（stressor-emotional model）^①。并且在众多关于反生产行为的研究中，该理论影响巨大。该理论认为，反生产行为源于环境的压力源，即反生产行为是消极情绪所引起的环境反应。个体感知并解释压力源，产生消极情绪，最后产生反生产行为。其中人格特性和控制感会影响个体对压力的感知、消极情绪的产生和反生产行为的产生。

与此同时，考虑到排斥威胁个体的四项基本需求^②。第一，排斥威胁个体的自尊需求。排斥在某种程度上意味着“不被接纳”，这种消极的自我感知无疑会对个人自尊构成直接的伤害。第二，排斥威胁个体归属感的需求。马斯洛需求理论认为归属需求是人的基本需求之一，人是社会动物，其社会属性决定了人希望归属于一定的团体与组织，并保持社会联系。而排斥割断了个体与他人联系的纽带，伤害了个人的归属感。第三，排斥威胁个人控制环境的需求，排斥降低了被排斥的个体对人际的控制感，使其无法获得有效信息，也难以得到他人的反馈。封闭的人际空间给个体产生恐惧感。最后，排斥威胁个人的存在意义。排斥剥夺了被排斥个体在人际团体中存在的意义，被排斥的个体会产生“社会死亡”的体验。而这些需求感的缺失，会让个体感到有压力、紧张并产生消极情绪。此外，也有许多学者研究发现，排斥影响被排斥个体的认知和行为，例如排斥会降低个体的亲社会行为倾向；同时研究也发现社会排斥会增加被排斥个体的反社会行为的倾向和个体产生攻击行为的可能性，甚至使其做出不理智的行为。

因此，在职场排斥情境下，根据上文所述的压力源-情绪模型和排斥对个体心理认知和行为的影响，本文提出第一个假设：

假设 1：职场排斥对与反生产行为发挥正向影响作用。

（二）组织排斥和组织自尊的关系

Pierce 等人于 1989 年首次提出组织自尊的概念，他们把这一概念定义为：个体评价自己对于组织是否有价值、有能力以及重要程度的高低。因此，组织自尊反映了组织成员在组织环境中感知到的自我价值。

在一个稳定的组织环境中，组织自尊是稳定的。但是，当组织环境改变的时候，组织自尊也会受到影响。理论上组织自尊受到以下 4 个因素影响：

① 个体所处环境结构（environment structure）所传递的隐性信号。即一个组织如果是高度集权化，层级严明，工作内容严格标准化，则个体就会感受到自我能力不被认可，组织自尊低。相反，如果一个组织是有机结构，注重员工参与，工作内容是有复杂度并且没有过多标准化流程限制，则员工更能感受到被认可，因而组织自尊较高。② 个体所处社交环境中，重要人物所反馈的信息。即个体所在的工作人际环境中，上级和同事对于个体所反馈的关于能力、价值等评价信息。③ 个体的自我效能和胜任力，这来源于个体的个人经历。

职场排斥是一种在职场人际环境下，他人对个体的冷漠、忽视和排斥。毫无疑问，遭受职场排斥的个体，会受到来自职场人际环境的负面信息的消极影响，组织自尊受损。基于以上描述，我们提出以下假设：

假设 2：职场排斥对组织自尊有负向影响。

（三）组织自尊和反生产行为的关系

Pierce 等人总结前人研究，表明在工作组织情景内，组织自尊对个体的各项工作表现都有影响。首先，组织自尊会影响个体的内在激励。1989 年，Pierce 等人在构建组织自尊量表的时候，就观察到组织自尊和工作动机之间有正向影响关系。其次，有许多实证调查研究证明组织自尊和绩效表现有显著关系，Marion-Landais 在研究中观察到具有高组织自尊的员工会得到比较高的绩效评价^③。更多的研究发现组织自尊还会影响组织的人员流失率，个人的

^① Spector, P. E. & Fox, S. The Stressor-emotion Model of Counterproductive Work Behavior [J]. 2005.

^② Williams, K. D. *Ostracism: The Power of Silence* [M]. Guilford Press, 2002.

^③ Marion-Landais, C. A. Dyadic Agreement about Ideal Leadership Behaviors and Its Relationship to Job Satisfaction and Performance [J]. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 2000, 60(8-B): 4283.

事业成就等。在职场排斥情景下，基于假设 2 的预测关系，职场排斥导致个体组织自尊受到损害，则个体对于组织的态度以及在组织中的工作行为表现就会受到影响，表现出比较消极的工作状态，产生反生产行为。所以本文提出以下假设：

假设 3：组织自尊在职场排斥与反生产行为之间的关系中发挥中介作用；职场排斥会降低个体的组织自尊，继而增加个体反生产行为产生的可能性。

（四）社交自尊与组织自尊、反生产行为的关系

在过去几十年间，国内外学者已经对自尊影响个体的行为和认知有了诸多严谨的探讨与实证研究。迄今为止，已有大量数据和证据表明，自尊会影响个体的行为和认知倾向^①。

自尊可以分为整体自尊和具体自尊。社交自尊是具体自尊的一种，它是个体对自己社交能力以及交往状况的评价与体验，它对个体的社交行为有着较大的影响，也是自尊结构中重要的一部分。

整体自尊和具体自尊是两个不同的概念，二者不可以相互替代。整体自尊与个体心理健康的关系更为紧密。具体自尊则更侧重于个体心里对于自己某一方面的判断和认知，与个体行为的关系更为紧密。具体自尊会影响整体自尊，即某一特定的行为的具体自尊程度增加，则个体的整体自尊也会相应增加，而某一领域的具体自尊对整体自尊影响程度的大小，则由个体对于这一领域的重视程度来决定。并且具体自尊对整体自尊的影响会大于整体自尊对具体自尊的影响^②。社交自尊是具体自尊的一种，而组织自尊属于整体自尊在工作环境中的一种衍生物。我们不难推断出，有较高社交自尊的人更倾向于保持良好的整体自尊。同时，根据自尊威胁模型，比较好良好稳定的自尊状态能让个体减少产生消极的攻击他人行为的倾向，并且处于一个积极舒适的心理环境，对组织自尊也有积极影响。因此本文提出以下假设：

假设 4：社交自尊是组织自尊与反生产行为的调节变量。个体的社交自尊越高，组织自尊对反生产行为的负向影响就越弱。个体的社交自尊越低，组织自尊对反生产行为的消极影响就越强。

基于以上文献回顾及对研究假设的逻辑推理，提出本研究模型如图 1：

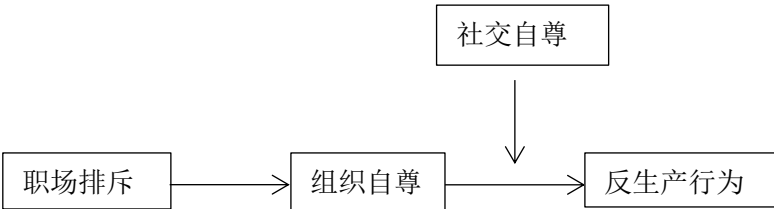


图 1：本文假设模型

三、 研究方法

（一）研究样本

本次研究主要采用问卷调查的方式收集数据。问卷采用单一自我报告法，对调查人的基本信息和四个变量进行自陈式调查。问卷主要通过网络发布，匿名填写，最大程度的降低了社会称许性对负面行为测量所带来的影响。通

^① Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I., et al. Does High Self-esteem Cause Better Performance, Interpersonal Success, Happiness, or Healthier Lifestyles? [J]. Psychological Science in the Public Interest, 2003, 4(1): 1-44.
^② Rosenberg, M., Schooler, C., Schoenbach, C., et al. Global Self-esteem and Specific Self-esteem: Different Concepts, Different Outcomes [J]. American Sociological Review, 1995: 141-156.

过网络收集数据,数据来源广泛,覆盖全国各省,具有普遍性。同时利用人工筛选数据质量和对答题时间进行评估,最大程度减少不可靠数据的存在。

本次研究于 2014 年 3 月开始在网络发放问卷 219 份,其中有效问卷为 209 份。数据填写人在学历、工作背景(职位、工作时间、单位性质)、年龄层、地域等方面具有多样性。

(二) 测量工具

本文所使用的问卷内容采用了国内外较成熟的量表,涉及对四个变量的测量,依次为社交自尊,组织自尊,职场排斥和反生产行为,均采用五点计分法。(1) 德克萨斯社会行为问卷:采用 Helmreich 等人于 1974 开发并且改良过的德克萨斯社会行为问卷,该问卷的设计目的是为了客观评定个体的自我价值感和社交能力,被认为是评定社交自尊的最好工具之一。该量表因子分析了一个大因子和四个理论上的相关因子^①。(2) 组织自尊量表:采用 Pierce 等人于 1989 年开发的组织自尊量表,这一工具被广泛认可。开发者认为该量表仅有一个维度。这一量表被报告的信度平均为 0.88。(3) 职场排斥:采用蒋奖等人针对中国文化特点,区分不同来源的排斥编制的排斥量表。该量表的内部一致性在 0.86 以上,重测信效度为 0.76 和 0.72。开发者认为该量表有两个维度,上司排斥维度和同事排斥维度^②。由于该量表具有良好的心理测量学指标,并且与中国情景贴合,所以被本研究采用。(4) 反生产行为量表:采用 Jixia Yang 等人根据中国香港情景所开发出来的反生产行为条目。他们从前人所研究的反生产行为条目中,选取了反组织行为(CWB-O)13 条,反人际行为(CWB-I)10 条,信效度分别为 0.91 和 0.93。该量表被许多国内学者采用^③。此外,本文将性别、年龄、学历、工作年限、职位、工作单位类型、是否经历过排斥、是否目睹过他人被排斥作为主要控制变量。

四、实证结果与分析

(一) 问卷的信效度检验

本次研究采用通用的 Cronbach Alpha 系数来检验量表的信度。四个量表信度检验结果表明(见表 5),各量表的内部一致性水平均大于 0.7,证明量表具有较好的信度,适合做进一步分析。

本研究采用探索性因子分析对量表的结构效度进行效度检验(见表 1-4)。各量表的 KMO 值均大于 0.8, Bartlett 球型检验值均显著,各量表适合做因子分析。在 KMO 样本测度和 Bartlett 球型检验通过的情况下,进行主成份分析和最大方差旋转,判定因子结构情况。通过分析结果表明,量表的解释因子与量表开发者的设定因子相吻合,且各量表的累计方差贡献率均大于 60%。因此,这份调查问卷的效度良好。需要说明的是,虽然组织自尊量表开发者认为该量表仅有一个维度,但在亚洲文化背景的实证研究中,学者发现该量表具有两个维度,这与不同文化环境下个体对“自我”的评价不同有关。因此本次研究对组织自尊划分两个维度。反生产行为量表的因子没有选择开发者简略的两维度分类,而是根据前人针对反生产行为更为细致五维度分类进行探索^④,分析数据表明研究结果与以往研究者的成果较为吻合,证明该量表在本次研究中体现出更为细致精确的研究价值。

^① 汪向东. 心理卫生评定量表手册[M]. 中国心理卫生杂志社, 1999. 324-326.

^② 蒋奖, 鲁峥嵘& 张雯. 工作场所排斥问卷的编制及信效度检验[J]. 中国临床心理学杂志, 2011, 19(6): 720-724.

^③ Jixia Yang, James M. Diefendorff. The Relations of Daily Counterproductive Workplace Behavior with Emotions, Situational Antecedents, and Personality Moderators: A Diary Study in Hong Kong [J]. *Personnel Psychology - PERS PSYCHOL*, 2009, 62(2): 259-295.

^④ Paul E. Spector, Suzy Fox, Lisa M. Penney, Kari Bruursema, Angeline Goh, Stacey Kessler. The Dimensionality of Counter Productivity: Are All Counterproductive Behaviors Created Equal? [J]. *Journal of Vocational Behavior - J VOCAT BEHAV*, 2006, 68(3): 446-460.

表 1：社交自尊量表探索性因子分析结果

KMO 值	.80				
Bartlett 球型检验	Approx.Chi-Square		888.71		
	Df		12		
	Sig.		.00		
条目	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5
12	.728				
5	-.724				
1	.601				
6	.567				
3		.797			
2		.717			
15		.513			
4			.655		
10			.596		
16			.577		
11			.541		
7				.729	
8				.707	
9				.567	
14					.762
13					-.703
方差贡献率	8.33%				
累计方差贡献率	60.47%				

表 2：组织自尊量表探索性因子分析结果

KMO 值	.85	
Bartlett 球型检验	Approx.Chi-Square	1122.38
	df	45
	Sig.	.00
条目	因子 1	因子 2
7	.862	
8	.829	
6	.802	
1	.701	
3	.640	
10		.765
4		.747
2		.715
5		.687
9	.421	.515
方差贡献率	28.14%	
累计方差贡献率	63.52%	

表 3：职场排斥量表探索性因子分析结果

KMO 值	.93	
Bartlett 球型检验	Approx.Chi-Square	2787.465
	df	190
	Sig.	.000
条目	因子 1	因子 2
14	.850	
13	.806	
18	.778	
15	.776	
19	.749	
12	.727	
16	.703	
11	.648	.426
20	.621	
2		.734
5		.724
4		.718
8		.718
3		.694
6		.657
9		.643
	.419	.632
10		.613
1		.538
方差贡献率	27.21%	
累计方差贡献率	58.51%	

表 4：反生产行为量表探索性因子分析结果

KMO 值	.89				
Bartlett 球型检验	Approx.Chi-Square		2455.82		
	df		253		
	Sig.		.00		
条目	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5
14	.795				
15	.747				
20	.605				
12	.598				
18	.568				
16	.512				
9		.824			
8		.800			
10		.783			
11		.748			
7		.633			
23			.773		
22			.725		
21			.710		
19	.477		.533		
3				.827	
2				.804	
1				.640	
17	.453			.472	
5					.784
4					.711
6					.675
13					.591
方差贡献率	10.69%				
累计方差贡献率	64.37%				

(二) 相关和回归结果与分析

1. 相关结果与分析

表 5: 变量信效度、相关分析、描述性统计结果

	N	M	SD	α	社交自尊	组织自尊	职场排斥	反生产行为
社交自尊	16	2.9743	.48262	0.722	-			
组织自尊	10	3.3933	.66921	0.875	.616**	-		
职场排斥	20	1.8349	.55146	0.944	-.136*	-.218**	-	
反生产行为	23	1.9097	.48333	0.913	-.079	-.239**	.395**	-

注: **表示 $p < 0.001$, *表示 $p < 0.01$ 。

由上表可知, 组织自尊和职场排斥显著负相关, 与反生产行为显著负相关; 职场排斥与反生产行为显著正相关, 与组织自尊显著负相关。相关分析结论与本研究假设基本一致, 可做进一步回归分析探讨变量之间的关系。

2. 多元回归结果与分析

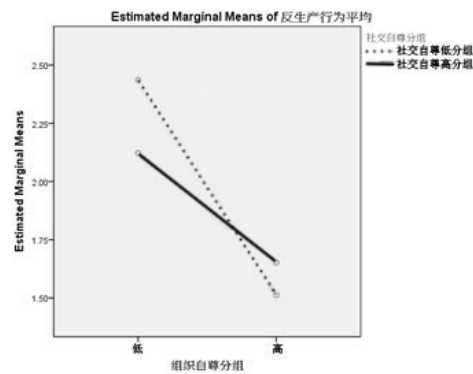
表 6 的多元回归结果检验了本文的 4 个假设。表 6 的模型 1 显示, 控制变量对个体的反生产行为方差的 7.7%。模型 2 表明, 职场排斥对个体的反生产行为有显著的正向影响 ($\beta = 0.356$, $p < 0.01$), 在排除控制变量影响后, 职场排斥对反生产行为方差的解释能力显著提高了 15.3% ($\Delta F = 39.42$, $p < 0.01$)。因此, 假设 1 成立。模型 3 显示, 控制变量对个体的组织自尊方差的 11.3%。模型 4 表明, 职场排斥对个体的组中自尊有显著负向影响 ($\beta = -0.281$, $p < 0.01$), 在排除控制变量影响后, 职场排斥对个体组织自尊方差的解释能力显著增加了 5% ($F = 11.774$, $p < 0.01$)。因此, 假设 2 成立。结合模型 1、模型 2、模型 5 和模型 6, 我们对组织自尊的中介效应进行讨论。模型 5 表明, 组织自尊对个体的反生产行为有显著的负向影响 ($\beta = -0.177$, $p < 0.05$), 在排除控制变量影响后, 对组织自尊方差的解释能力显著增加了 5.4% ($\Delta F = 12.256$, $p < 0.05$)。模型 6 表明, 职场排斥和组织自尊对反生产行为有显著影响 ($\beta_{\text{职场排斥}} = 0.324$, $p_{\text{职场排斥}} < 0.01$; $\beta_{\text{组织自尊}} = -0.113$, $p_{\text{组织自尊}} < 0.05$)。与模型 2 相比, 职场排斥的回归效应有所降低, 组织自尊有部分中介效应。因此, 假设 3 成立。对相关数据进行去中心化处理, 结合模型 1、模型 7 和模型 8, 本文对社交自尊的调节作用进行讨论。模型 7 的决定系数低于模型 8 的决定系数; 职场排斥与社交自尊的交互项进入方程后, 对反生产行为的变异解释率显著增加了 1.7%。这说明, 职场排斥与社交自尊的交互项对反生产行为有显著负向影响 ($\beta = -0.173$, $p < 0.05$), 说明个体社交自尊越高, 组织自尊与反生产行为的负向影响越弱。图 2 表明了这种交互作用的影响模式。

表 6: 回归分析结果

变量	中介变量: 组织自尊		因变量: 反生产行为					
	M3	M4	M1	M2	M5	M6	M7	M8
控制变量								
性别:	-.147	-.188	-.221	-.169	-.247	-.190	-.240	-.262
年龄段:	-.076	-.098	-.029	-.002	-.043	-.013	-.045	-.040
学历:	.250	.228	-.065	-.037	-.021	-.011	-.019	-.028
工作年限:	.031	.033	-.013	-.017	-.008	-.013	-.008	-.008
职位:	.055	.060	.054	.049	.064	.056	.059	.064
工作单位:	-.026	-.027	.006	.007	.001	.004	.002	.002
是否经历过排斥:	.068	-.003	-.022	.069	-.010	.068	-.009	-.008
是否目睹过他人被排斥:	.039	.052	-.067	-.084	-.060	-.078	-.052	-.052
自变量								
职场排斥		-.281*		0.356**		.324**		

中介变量								
组织自尊						-.177*	-.113*	
中介变量和调节变量（去中心化）								
组织自尊（去中心化）							.052	.052
社交自尊（去中心化）							-.199*	-.195*
交互变量								
社交自尊 x 组织自尊								-.173*
R ²	.113	.124	.077	.230	.131	.250	.132	.150
F	3.176*	4.283**	2.09*	6.59**	3.322*	6.606**	3.013*	3.149*
ΔR ²	.113	.050	.077	.153	.054	.020	.055	.017
ΔF	3.176*	11.774*	2.09*	39.42**	12.256*	5.409*	6.274*	4.045*

注：**表示 p<0.001,*表示 p<0.01。



注：虚线是社交自尊低分组，实线为社交自尊高分组

图 2：不同社交自尊在职场排斥下反生产行为差异

五、研究结果讨论和启示

职场排斥作为一种常见的现象，直到近年来才得到学术界的关注。然而，对于职场排斥作用机制的研究尚未丰富。本文旨在为填补这一空缺做些许贡献，为职场排斥的研究增加新的视角：组织自尊和社交自尊会影响个体遭受职场排斥时的反生产行为。此次研究的结果表明，在中国情景内，职场排斥会影响员工的行为，使被排斥的员工产生反生产行为的倾向。根据 K. D. Williams 的研究，我们可以知道排斥剥夺个体四项心理需求，其产生的挫败感会让个体产生报复的念头和行为^①。因为排斥是一种个体所处环境整体给个体所带来精神伤害，并且这种伤害对个体来说是缓慢且自内而外的，所以个体很难去针对某个个体实施直接激烈的报复，往往转而去报复所处的环境整体，其反生产行为作为组织报复行为相关概念且具有多样性、反复性、普遍性、隐蔽性等特点^②。在中国儒家文化背景下，员工会有意减少直接地、激烈地对抗和不合作行为的倾向^③，所以在组织情境中被排斥个体会选择产生反生产行为去发泄自己不满的情绪。因此，职场排斥在中国企业背景是一个有着显著预测反生产行为的变量，这也与前人的研究结果一致。其次，我们发现，职场排斥对组织自尊有伤害作用。根据 K. D. Williams 的发现，排斥会影响个体的自尊需求。Ferris 等人研究表明，职场排斥和个体自尊有显著负相关关系（ $r < -0.41, p < 0.01$ ）。因此在组织情景内，个体遭到排斥，会对其组织自尊产生损害。同时，我们还发现，组织自尊在职场排斥和反生产行为中有中介效应。也就是，当职场排斥伤害个体的组织自尊时，个体便会有反生产行为的倾向。这也与学者之前的发现——组织自尊和工作绩效、工作态度、内在激励呈正相关的关系一致。因此我们可以注意到，提高组织自尊对促进员工工作表现有积极作用。最后我们发现，社交自尊在组织自尊影响反生产行为这个关系中起到调节变量的作用。与此同时，我们注意到，职场排斥会切断与他人的联系，剥夺个体的人际控制感，在人际交往方面给个体带来阻碍。在面对人际挫败，不同高低水平的社交自尊个体会做出不同的行为反应，例如，改善当前处境、逃避当前环境或者反击等。根据自我确认理论，在自我确认一致性需求的驱动下，无论个人的自我概念是积极还是消极，个体都会力图

① 林崇德，杨志良，黄希庭. 心理学大辞典[M]. 上海教育出版社, 2003.31.
② 张健卫. 反生产行为理论评述[J]. 学术研究, 2008: 12:80-160.
③ 郭晓薇. 儒家价值观与生产偏差: 工作满意度的中介效应[J]. 经济管理, 2011: 5:103-109.

追寻与其自我自尊一致的反馈信息^①，因此高社交自尊个体在过往的经历中能体验到更为愉快和良好的社交经历，有更大的可能性拥有更多的人际支援。同时，高社交自尊有利于维持一个稳定整体自尊。在个体面对排斥情景下，高社交自尊的个体往往可以更容易得到外界帮助和支援，更好地应对排斥情景，调整自己的心理状态，避免做出比较消极的行为。因此高社交自尊的个体能够减弱组织自尊对反生产行为的负向影响。

从实践应用的角度，本文为企业以及个人在如何处理职场排斥方面供了启示。首先，对个人来说，在了解到排斥是一种普遍存在的现象后，要以健康和平和的心态去面对排斥现象。职场排斥的产生原因多种多样，不需要因为被他人排挤而产生严重的自我怀疑、自卑或者自我否定情绪。与此同时，个人要积极寻求援助，无论是心理援助还是人际援助，并想办法走出这种压抑的人际环境。在平时，个人要注重培养自己的社交能力，提高对自身社交能力的认可，培养良好的人际关系。因为高的社交自尊不仅可以提高整体自尊，还可以使个体在面对排斥时更有信心去处理这种尴尬的人际局面。

其次，在企业中，管理者要在员工中提倡一种开放的企业文化，注重团队建设，杜绝小圈子现象、党派斗争现象等。建立健全相关员工行为规范，约束职场排斥行为。同时将解决“被排斥”问题作为员工援助服务中的一个项目。并且把提高员工组织自尊纳入关怀员工的工作范围中。规章制度要体现出员工作为企业贡献者应得的尊重，让员工感受到自己对于企业的价值和存在意义。

六、局限与展望

本研究遵从科学研究的严谨态度和规范要求，但是由于受到资源与实践的制约，本文存在一些难以克服的缺陷。首先，研究样本存在局限性。本研究由于没有任何资金与部门支持，样本收集过程面对诸多阻碍。希望未来有资金实力的研究学者可在样本的质和量方面做进一步的完善。其次，在排斥情境下，除了组织自尊还可能还有其他影响因素在中间发挥作用。不同社会阅历的人在面对精神伤害时，其自尊的受影响程度也不同，本文也尚未对自尊的稳定性进行探讨。因此在未来的研究中，研究者可以将上述提及内容考虑在内。

因为本文所讨论的问题的一个重要前提是员工已经处于被排斥的情景中。然而目前关于职场排斥的影响因素的探讨仍处于空白^②。什么样的个体特质或者什么样的情景因素更容易导致个体被排斥，是未来研究中值得探讨的地方。

参考文献：

- [1] 吴隆增. 职场排斥与员工组织公民行为_组织认同与集体主义倾向的作用[J]. 南开管理评论, 2010: 3:36-44.
- [2] Ferris, D. L., Berry, J., Brown, D. J., et al. When Silence Isn't Golden: Measuring Ostracism in the Workplace [C]. *Academy of Management Proceedings. Academy of Management*, 2008(1): 1-6.
- [3] Pierce, J. L. & Gardner, D. G.. Self-esteem Within the Work and Organizational Context: A Review of the Organization-based Self-esteem Literature [J]. *Journal of Management*, 2004, 30(5): 591-622.

Author: Jujun Huang

The Study of the Mechanism of Workplace Ostracism and Deviant Behavior: Self-esteem as the Mediator and Moderator.

Abstract: This paper discusses the mechanism of workplace ostracism and deviant behavior, and focuses on the influence of based-organization self-esteem and social self-esteem on deviant behavior under workplace ostracism. Through analyzing 209 samples, the empirical study indicates that workplace ostracism has a significant and negative impact on deviant behavior, and the results also demonstrate that based-organization self-esteem takes the role as mediator in the relationship of workplace ostracism and deviant behavior. Meanwhile, the moderating effect of social self-esteem has been substantiated.

Key words: workplace ostracism; based-organization self-esteem; deviant behavior; social self-esteem.

^① 何亚云. “自尊与人际互动:理论、研究与问题” [J]. 应用心理学, 2005: 11(4): 368-374.

^② Robinson, S. L., O'Reilly, J., Wang, W. Invisible at Work: An Integrated Model of Workplace Ostracism [J]. *Journal of Management*, 2012: 0149206312466141.