

工作场所不文明行为的成因

——实施者和受害者两个角度的解读

覃柳双, 严 瑜

武汉大学哲学学院, 湖北 武汉

Email: qinliushuang@163.com, yanyu@whu.edu.cn

收稿日期: 2020年12月9日; 录用日期: 2021年1月14日; 发布日期: 2021年1月21日

摘 要

工作场所不文明行为会给员工及组织带来广泛且长时间的影响, 探寻工作场所不文明行为的成因很重要。实施者方面, 个体的某些人格特质、所处组织氛围及其领导行为都被证明能影响做出的工作场所不文明行为。受害者方面, 少数群体身份和不合作的人格特质是员工受到工作场所不文明行为的主要原因。基于现有研究和理论, 认为未来的研究可以更多地从行为实施者出发, 考虑情绪因素对做出工作场所不文明行为的影响。

关键词

工作场所不文明行为, 受害者, 实施者

The Causes of Workplace Incivility

—Interpretation from Perspectives of both Perpetrators and Victims

Liushuang Qin, Yu Yan

School of Philosophy, Wuhan University, Wuhan Hubei

Email: qinliushuang@163.com, yanyu@whu.edu.cn

Received: Dec. 9th, 2020; accepted: Jan. 14th, 2021; published: Jan. 21st, 2021

Abstract

Workplace incivility brings employees and organizations harm in an extensive and long-term way. Previous studies have provided explanations for the causes of incivility from the perspectives of the perpetrator and the victim. In terms of perpetrators, certain personality traits, organizational atmosphere and leadership behaviors may push people to act incivility. On the victim side, employees with minority identity and uncooperative personality traits may be vulnerable to incivility. Future research could focus on the incivility perpetrator and take affective factors into consideration.

Keywords

Workplace Incivility, Victim, Perpetrator

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

现代高效率、高竞争性的环境是工作场所不良行为发生的温床,其中工作场所不文明行为因其普遍性及影响广泛性受到了研究者的关注。随着高学历个体数量的增多,个体在工作场所中的不可替代性可能会降低,另外,全球化趋势及现代信息技术的发展给社会中的个体呈现了更多的工作机会,离职再就业的风险降低,为工作场所中发生不良行为提供了良好的条件。而由于工作场所和社会规范影响,工作场所中一些具有明显攻击意图、破坏性强的人际互动行为,如人际反生产工作行为(Counterproductive Work Behavior, CWB)、越轨行为(Deviant Behavior)、侵犯行为(Aggression)和暴力(Violence)等,可以得到约定约束。这种情况下,工作场所不文明行为(Workplace Incivility)作为“一种对他人或目标造成伤害的低强度越轨行为,该行为的意图通常模棱两可,而且与相互尊重的职场规范相违背”[1]值得关注。虽然最初在西方的工作场所中得到发现,但在中国工作场所收集的数据同样表明了工作场所不文明行为在中国社会中的普遍性[2]。受到工作场所不文明行为对员工的影响广泛,且影响的持续时间长,受到工作场所不文明行为的员工会遭受身体健康、幸福感、工作态度、绩效等个人健康和工作方面的伤害[3]。

现有研究已经证明,不文明行为体验不仅可以致使旷工行为、工作退缩行为、工作参与度下降、离职行为等[4],还可以通过公正感的减少[5],而使员工做出一系列报复性行为,如对实施者的反生产工作行为、工作场所不文明行为[6][7]。另外,比起没有受到工作场所不文明行为的员工,受到工作场所不文明行为的员工对同事、上级、工作及生活的满意度都更低[8][9],组织承诺下降[10]。除了工作方面的后果,工作场所不文明行为体验还会激起受害者的消极情绪,如愤怒、害怕和悲伤,情绪耗竭,减少乐观性及幸福感[4],并通过压力传递及对生活满意度的损害完成跨领域的消极影响,如员工及其家人的家庭幸福感和生活满意度[11]。

鉴于工作场所不文明行为给组织及个人带来的损害,寻找工作场所不文明行为的成因十分重要。基于现有研究(见表1)和理论,本文将从工作场所不文明行为的实施者和受害者两个角度出发,讨论工作场所不文明行为的成因。

Table 1. Empirical studies on antecedents of workplace incivility

表 1. 工作场所不文明行为前因变量实证研究

层次	研究	前因变量	相关理论
受害者	Cotina <i>et al.</i> , 2013	性别、种族	社会互动理论
	Welbourne <i>et al.</i> , 2015	性别、种族	选择性工作场所不文明行为理论
	Di Marco <i>et al.</i> , 2018	同性恋者身份	
	Miner <i>et al.</i> , 2014	有无子女	
	Milam <i>et al.</i> , 2009	宜人性、神经质	情绪事件理论

Continued

受害者	Trudel & Reio, 2011	强制的冲突管理风格、合作的冲突管理风格	
	Taylor <i>et al.</i> , 2012	感受到的角色压力	D-M 攻击理论
	Walker <i>et al.</i> , 2014; Meier & Gross, 2015; Harold & Holtz, 2015; Holm <i>et al.</i> , 2015; Rosen <i>et al.</i> , 2016	工作场所不文明行为经历	公平理论、自我损耗理论、资源保存理论、螺旋框架理论
	Holm <i>et al.</i> , 2015	目睹同事的不文明行为	
实施者	Hashemi <i>et al.</i> , 2018	工作压力	去个性化理论、资源保护理论
	Meier & Semmer, 2013	人际互惠的缺乏	社会交换理论、公平理论
	Birkeland & Nerstad, 2016	强制性工作热情	成就目标理论、自我决定理论
	Liu <i>et al.</i> , 2009	个人成就导向	挫折估计理论
领导	Trudel & Reio, 2011	强制的冲突管理风格、合作的冲突管理风格	
	Kirk, Schutte, & Hine, 2011	表达 - 写作干预(负相关)	自我效能理论
	Laschinger <i>et al.</i> , 2014	共鸣领导力(负相关)	
	Harold & Holtz, 2015	消极领导行为	社会互动理论
	Walsh <i>et al.</i> , 2018	魅力型领导(负相关)	
	Qureshi & Hassan, 2019	真诚领导力(负相关)	社会学习理论、领导 - 成员交换理论

注：根据相关文献整理而成。

2. 工作场所不文明行为的概念和测量

2.1. 概念

Anderson 和 Pearson (1999)将工作场所不文明行为定义为“一种低强度的、伤害意图模糊的和违背组织相互尊重规范的越轨行为。不文明行为的特征是粗鲁和不礼貌，表现出对他人的漠视” [1]。一般从两个方面将工作场所不文明行为与其他工作场所不当行为区分开：1) 工作场所不文明行为是轻微的，在连续性和强度比其他工作场所不当行为低；2) 工作场所不文明行为的伤害意图模糊，这是从实施者和受害者两个角度意义上的一一实施者无意或有意地做出工作场所不文明行为，受害者不能确定体验到的工作场所不文明行为是否意图在伤害自己[12]。

2.2. 测量

做出工作场所不文明行为(Instigated Incivility)量表(Uncivil Workplace Behavior Questionnaire, UWBQ-I)由 Blau 和 Andersson (2005)根据 Cortina 等(2001)的 WIS 改编，量表包括 7 个项目，采用 Likert4 点计分量表，用于测量受访者做出的工作场所不文明行为，研究中建议删除两个项目变成 5 个项目的量表，并使用 7 点计分方式[13]。有研究者采取了 Blau 和 Andersson (2005)的建议，在其研究中使用了 5 个项目的 UWBQ-I，并使用 Likert7 点计分量表[14]，也有研究直接采用了 Blau & Andersson (2005)的 7 个项目的量表，并采用 Likert4 点计分量表[6] [15]。

体验到的工作场所不文明行为(Experienced Workplace Incivility)量表，Cortina 等 2001 年开发的工作场所不文明行为量表(Workplace Incivility Scale, WIS)得到了广泛的运用。该量表以 7 个项目来意图测量受害者过去 5 年中体验到的工作场所不文明行为[16]，研究者根据具体的研究需要，改变指示语或项目的

主语。中国的研究者基于文献和访谈研究编制的 17 个项目的工作场所不文明行为量表包含“孤立疏远、背后造谣、侵犯隐私、敌意对待、滥用权力”五个维度,体现了中国人的文化特点[17]。

护士不文明行为量表(Nursing Incivility Scale, NIS)由 Guidroz 等(2010)开发,用于测量护士体验到的总体不文明行为(9 个项目)、领导不文明行为(7 个项目)、医生不文明行为(7 个项目)、病患及其家属或探望者不文明行为(9 个项目),采用 Likert 5 点量表,从 1 代表“完全不同意”到 5 代表“完全同意”,得分越高说明护士体验到的不文明行为越严重[18]。量表在对不同护士群体的研究中应用良好[19][20][21]。

3. 实施者角度——做出不文明行为的原因

首先,个体的某些人格特质使其容易做出工作场所不文明行为。高水平强制性工作热情和个人成就导向的员工进攻性和竞争性更高,在工作失意的时候,可能会采取工作场所不文明行为的方式来重新获取自信[22][23]。另外,自恋特质也可能影响工作场所不文明行为的实施。研究表明,员工感受到的人际互惠的缺乏会激发愤怒情绪,在自恋特质的影响下做出工作场所不文明行为[24]。

组织氛围也可能影响员工的工作场所不文明行为。如果个体处于一个不文明行为发生率高的环境中,那么他/她更可能做出这种行为。根据公平理论(equity theory),人们期待得到与自己努力对应的应得的报酬,如果没有,则会感到不公平感[24]。研究指出,受到不文明行为之后,员工会体验到愤怒和厌恶等消极情绪,公平感的缺失,自我控制能力下降,这种状态下,员工容易做出工作场所不文明行为[6][7]。如果平常和客户的相处很文明,当客户对员工做出不文明行为的时候,员工会感到意外和震惊,反应比与客户有日常不文明互动的员工更强烈,在敌意的促使下,会对客户做出不文明行为,这种效应在消极情绪的条件下更强烈[25]。另外,组织的压力也可能促使员工做出不文明行为。根据压力-情绪-反生产行为模型(Stress-Emotion-Counterproductive behaviors Model),工作压力使得员工情绪耗竭,感到焦虑、沮丧等消极情绪,为改善这种消极的心理状态,员工会做出偏离行为来作为一种对能量和情绪耗竭的代偿反应,这个模型在实施工作场所不文明行为上也得到了实证研究认证[26]。

最后,员工做出的工作场所不文明行为也有领导方面的影响。积极的领导行为是塑造员工行为的重要因素,缺乏积极领导力的工作场所,组织规范很可能成为一纸空文以至不能帮助员工表现良好的行为规范,催生滋生工作场所不文明行为的良好条件[27]。而鼓励员工参与的领导风格(Resonant Leadership)、挑战员工超越自身需求,为团队谋福利的领导行为(Charismatic Leadership)和真诚型领导力是减少员工做出工作场所不文明行为的有效方式[28][29][30]。

4. 受害者角度——容易遭受工作场所不文明行为的特征

4.1. 社会身份方面的原因

Cortina 等人(2013)提出,因为工作场所中对少数群体的歧视,社会少数群体成员比社会多数群体成员会更容易受到工作场所不文明行为,并形成“选择性工作场所不文明行为理论”[31],对性少数群体的访谈研究支持了这一观点,发现同性恋者在工作中受到了语言方面的工作场所不文明行为,但这些行为没有涉及到性或性向方面,所以未被认为是性骚扰[32]。Welbourne 等人(2015)的研究结果与选择性工作场所不文明行为理论相悖,在美国南方地区进行的研究,发现西班牙裔女性比白人男性受到更少的工作场所不文明行为,他们通过西班牙文化中对关怀和同情的重视来解释这个研究结果[33]。值得注意的是,不论是男性还是女性,有子女的工会比无子女的员工受到更多的工作场所不文明行为,而在有子女的员工中,女性比男性受到更多的工作场所不文明行为[34]。Ridgeway 和 Correll (2004)提出,由于性别歧视和刻板印象的存在,而母亲这一身份可能被视为女性刻板印象的极致以至于在工作中不被视为是工作者,所以工作中的母亲会经受现为受到消极的区别对待的“母亲身份劣势或罚款”(motherhood penalty) [35]。

这也可以由社会角色理论来解释, 受人类长期繁衍过程中女性作为孕育工具的影响, 在许多文化中, 母亲这一社会角色可能被期望在家孕育幼儿而不是出现在工作场所中, 出现在工作场所中的母亲不符合人们对母亲这一社会角色的预期, 使人们感到冲突, 为缓解冲突而对对方做出惩罚性行为。

4.2. 人格特质方面的原因

研究表明, 宜人性低而神经质水平高的员工容易受到工作场所不文明行为[36]。研究者认为, 对于神经质高的员工来说, 在人际互动中表现出合适的情绪很困难, 容易造成人际冲突, 而宜人性低的员工表现出的固执、不合作等特质也会使其更容易受到作为一种报复形式的工作场所不文明行为[36]。值得注意的是, 具有某些特质的员工可能对组织中的消极行为更敏感, 会报告更多的不文明行为。例如, 宜人性低的员工更具有怀疑性, 更有可能感知到工作场所不文明行为[36]。另外, 感受到更多角色压力的员工也对工作场所不文明行为更敏感, 导致研究中报告了更多的不文明行为经历[37]。最后, 研究指出, 比起强制的冲突管理风格(关注个人目标, 无视他人需求), 在冲突管理中更多考虑整体目标倾向合作的冲突管理风格的员工在工作场所中受到更少的不文明行为[38]。

5. 总结和展望

从行为实施者角度, 个人成就导向和自恋等人格特质、工作压力大等组织特征给员工做出工作场所不文明行为提供了良好条件, 而一些积极的领导行为可以有效减少工作场所不文明行为的发生。从行为受害者角度, 社会身份是使员工容易受到工作场所不文明行为的一个重要因素, 自身人格特质和管理风格也会影响受到的不文明行为。

一味地从受害者身上找原因不是解决问题的关键, 未来的研究可以更多地从行为实施者出发, 寻找员工做出工作场所不文明行为的原因。情绪可能是影响做出工作场所不文明行为的一个因素。根据 Cortina 等人(2013)的选择性工作场所不文明行为理论[31], 工作场所不文明行为发生的一个重要原因是少数群体引起的多数群体的威胁感, 即群际威胁。群际威胁包括现实、文化和认同的威胁, 来源于对现实利益、价值观和文化的竞争以及群体间比较, 使得群体成员产生一系列消极的情绪体验, 从而导致如设法脱离现属群体或者对外群体产生偏见等的群际行为和外群体态度[39]。目前对群际威胁感的研究通常通过对情绪的研究实现, 研究者们使用“生气”、“担心”、“害怕”、“恼怒”、“焦虑”这些体现威胁感的典型情绪的测量来间接地实现对群际威胁感测量[40][41]。在这个意义上, 这种由群际威胁感体验到的消极情绪理论上对做出工作场所不文明行为有预测作用。

愤怒和焦虑可能是员工做出工作场所不文明行为的原因。一般攻击模型(The General Aggression Model, GAM)从社会认知的角度来理解攻击行为, 认为一般攻击行为的发生有三个关键因素: 人和情境的输入、当前内在状态(即认知、情绪和唤起)、评估和决定[42], 说明情绪等当前内在状态以及认知评估对人做出攻击行为的重要作用。愤怒情绪的原始作用就是为了给打击来犯者做好准备, 研究也已经证明愤怒情绪和攻击行为倾向的相关性[43], 说明愤怒情绪可能通过攻击行为倾向对个体做出工作场所不文明行为产生影响。而焦虑情绪中的个体由于紧张, 注意吸引到环境的威胁性信息上[44], 这可能导致两种结果, 一方面, 为避免受到伤害, 个体会做出回避反应, 如此, 焦虑情绪可能使员工对工作场所中的威胁性和令其反感的刺激做出回避性的工作场所不文明行为, 如忽视他人的观点, 或将某人排斥在自己的社交圈之外等。

基金项目

本研究受国家社科基金一般项目: 基于情绪反应模型的组织中不文明行为的螺旋效应研究(基金号: 18BGL119)。

参考文献

- [1] Andersson, L.M. and Pearson, C.M. (1999) Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *Academy of Management Review*, **24**, 452-471. <https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202131>
- [2] Mao, C., Chang, C., Johnson, R.E. and Sun, J. (2017) Incivility and Employee Performance, Citizenship, and Counterproductive Behaviors: Implications of the Social Context. *Journal of Occupational Health Psychology*, **24**, 213-227. <https://doi.org/10.1037/ocp0000108>
- [3] 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(9): 1487-1494.
- [4] Schilpzand, P., de Pater, I.E. and Erez, A. (2016) Workplace Incivility: A Review of the Literature and Agenda for Future Research. *Journal of Organizational Behavior*, **37**, S57-S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- [5] Barker Caza, B. and Cortina, L.M. (2007) From Insult to Injury: Explaining the Impact of Incivility. *Basic and Applied Social Psychology*, **29**, 335-350. <https://doi.org/10.1080/01973530701665108>
- [6] Meier, L.L. and Gross, S. (2015) Episodes of Incivility between Subordinates and Supervisors: Examining the Role of Self-Control and Time with an Interaction-Record Diary Study. *Journal of Organizational Behavior*, **36**, 1096-1113. <https://doi.org/10.1002/job.2013>
- [7] Rosen, C.C., Koopman, J., Gabriel, A.S. and Johnson, R.E. (2016) Who Strikes Back? A Daily Investigation of When and Why Incivility Begets Incivility. *Journal of Applied Psychology*, **101**, 1620-1634. <https://doi.org/10.1037/apl0000140>
- [8] Bunk, J.A. and Magley, V.J. (2013) The Role of Appraisals and Emotions in Understanding Experiences of Workplace Incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, **18**, 87-105. <https://doi.org/10.1037/a0030987>
- [9] Lim, S. and Cortina, L.M. (2005) Interpersonal Mistreatment in the Workplace: The Interface and Impact of General Incivility and Sexual Harassment. *Journal of Applied Psychology*, **90**, 483-496. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.3.483>
- [10] Lim, V.K. and Teo, T.S. (2009) Mind Your e-Manners: Impact of Cyber Incivility on Employees' Work Attitude and Behavior. *Information & Management*, **46**, 419-425. <https://doi.org/10.1016/j.im.2009.06.006>
- [11] 严瑜, 王轶鸣. 工作场所无礼行为的溢出和交叉效应: 超越职场范围的负性作用机制[J]. 心理科学进展, 2016, 24(12): 1934-1945.
- [12] Herscovis, M.S. (2011) Incivility, Social Undermining, Bullying. Oh My!: A Call to Reconcile Constructs within Workplace Aggression Research. *Journal of Organizational Behavior*, **32**, 499-519. <https://doi.org/10.1002/job.689>
- [13] Blau, G. and Andersson, L. (2005) Testing a Measure of Instigated Workplace Incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, **78**, 595-614. <https://doi.org/10.1348/096317905X26822>
- [14] Jiménez, P., Bregenzler, A., Leiter, M. and Magley, V. (2018) Psychometric Properties of the German Version of the Workplace Incivility Scale and the Instigated Workplace Incivility Scale. *Swiss Journal of Psychology*, **77**, 159-172. <https://doi.org/10.1024/1421-0185/a000213>
- [15] Gray, C.J., Carter, N.T. and Sears, K.L. (2017) The UWBIQ-I: An Adaption and Validation of a Measure of Instigated Incivility. *Journal of Business and Psychology*, **32**, 21-39. <https://doi.org/10.1007/s10869-015-9433-6>
- [16] Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H. and Langhout, R.D. (2001) Incivility in the Workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, **6**, 64-80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- [17] 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, 8(12): 1818-1822.
- [18] Guidroz, A.M., Burnfield-Geimer, J.L., Clark, O., Schwetschenau, H.M. and Jex, S.M. (2010) The Nursing Incivility Scale: Development and Validation of an Occupation-Specific Measure. *Journal of Nursing Measurement*, **18**, 176-200. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.18.3.176>
- [19] Alshehry, A.S., Alquwez, N., Almazan, J., Namis, I.M. and Cruz, J.P. (2019) Influence of Workplace Incivility on the Quality of Nursing Care. *Journal of Clinical Nursing*, **28**, 4582-4594. <https://doi.org/10.1111/jocn.15051>
- [20] Razzi, C.C. and Bianchi, A.L. (2019) Incivility in Nursing: Implementing a Quality Improvement Program Utilizing Cognitive Rehearsal Training. *Nursing Forum*, **54**, 526-536. <https://doi.org/10.1111/nuf.12366>
- [21] Layne, D.M., Anderson, E. and Henderson, S. (2019) Examining the Presence and Sources of Incivility within Nursing. *Journal of Nursing Management*, **52**, 295-300.
- [22] Birkeland, I.K. and Nerstad, C. (2016) Incivility Is (Not) the Very Essence of Love: Passion for Work and Incivility Instigation. *Journal of Occupational Health Psychology*, **21**, 77-90. <https://doi.org/10.1037/a0039389>
- [23] Liu, W., Steve Chi, S., Friedman, R. and Tsai, M. (2009) Explaining Incivility in the Workplace: The Effects of Personality and Culture. *Negotiation and Conflict Management Research*, **2**, 264-184. <https://doi.org/10.1111/j.1750-4716.2009.00035.x>

- [24] Meier, L.L. and Semmer, N.K. (2013) Lack of Reciprocity, Narcissism, Anger, and Instigated Workplace Incivility: A Moderated Mediation Model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **22**, 461-475. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.654605>
- [25] Walker, D.D., van Jaarsveld, D.D. and Skarlicki, D.P. (2014) Exploring the Effects of Individual Customer Incivility Encounters on Employee Incivility: The Moderating Roles of Entity (In)civility and Negative Affectivity. *Journal of Applied Psychology*, **99**, 151-161. <https://doi.org/10.1037/a0034350>
- [26] Hashemi, S.E., Savadkouhi, A. and Beshlideh, K. (2018) Relationship between Job Stress and Workplace Incivility Regarding to the Moderating Role of Psychological Capital. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, **20**, 103-112.
- [27] Harold, C.M. and Holtz, B.C. (2015) The Effects of Passive Leadership on Workplace Incivility. *Journal of Organizational Behavior*, **36**, 16-38. <https://doi.org/10.1002/job.1926>
- [28] Laschinger, H.K.S., Wong, C.A., Cummings, G.G. and Grau, A.L. (2014) Resonant Leadership and Workplace Empowerment: The Value of Positive Organizational Cultures in Reducing Workplace Incivility. *Nursing Economic*, **32**, 5-44.
- [29] Walsh, B.M., Lee, J., Jensen, J.M., McGonagle, A.K. and Samnani, A.-K. (2018) Positive Leader Behaviors and Workplace Incivility: The Mediating Role of Perceived Norms for Respect. *Journal of Business and Psychology*, **33**, 495-508. <https://doi.org/10.1007/s10869-017-9505-x>
- [30] Qureshi, M.A. and Hassan, M. (2019) Authentic Leadership, Ethical Climate & Workplace Incivility: How Authentic. *Abasyn Journal of Social Sciences*, **12**, 144-163. <https://doi.org/10.34091/AJSS.12.1.13>
- [31] Cortina, L.M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E., Huerta, M. and Magley, V. (2013) Selective Incivility as Modern Discrimination in Organizations. *Journal of Management*, **39**, 1579-1605. <https://doi.org/10.1177/0149206311418835>
- [32] Di, M.D., Hoel, H. and Arenas, A. (2018) Workplace Incivility as Modern Sexual Prejudice. *Journal of Interpersonal Violence*, **33**, 1978-2004. <https://doi.org/10.1177/0886260515621083>
- [33] Welbourne, J.L., Gangadharan, A. and Sariol, A.M. (2015) Ethnicity and Cultural Values as Predictors of the Occurrence and Impact of Experienced Workplace Incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, **20**, 205-217. <https://doi.org/10.1037/a0038277>
- [34] Miner, K.N., Pesonen, A.D. and Smittick, A.L. (2014) Does Being a Mom Help or Hurt? Workplace Incivility as a Function of Motherhood Status. *Journal of Occupational Health Psychology*, **19**, 60-73. <https://doi.org/10.1037/a0034936>
- [35] Ridgeway, C.L. and Correll, S.J. (2010) Motherhood as a Status Characteristic. *Journal of Social Issues*, **60**, 683-700. <https://doi.org/10.1111/j.0022-4537.2004.00380.x>
- [36] Milam, A.C., Spitzmueller, C. and Penney, L.M. (2009) Investigating Individual Differences among Targets of Workplace Incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, **14**, 58-69. <https://doi.org/10.1037/a0012683>
- [37] Taylor, S.G. and Kluemper, D.H. (2012) Linking Perceptions of Role Stress and Incivility to Workplace Aggression: The Moderating Role of Personality. *Journal of Occupational Health Psychology*, **17**, 316-329. <https://doi.org/10.1037/a0028211>
- [38] Trudel, J. and Reio, T.G. (2011) Managing Workplace Incivility: The Role of Conflict Management Styles—Antecedent or Antidote? *Human Resource Development Quarterly*, **22**, 395-423. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20081>
- [39] 张婧, 冯江平, 王二平. 群际威胁的分类及其对群体偏见的影响[J]. 心理科学进展, 2009, 17(2): 473-480.
- [40] 黄群英. 想象接触降低群际威胁感: 感知相似性的作用[D]: [博士学位论文]. 重庆: 西南大学, 2014.
- [41] 郑鸽, 赵玉芳. 社会认知基本维度对现实威胁感知的作用研究[J]. 心理科学, 2016, 39(6): 1434-1440.
- [42] Anderson, C.A. and Bushman, B.J. (2002) Human Aggression Bushman. *Annual Review of Psychology*, **53**, 27-50. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135231>
- [43] Pond, R.S., Kashdan, T.B., DeWall, C.N., Savostyanova, A., Lambert, N.M. and Fincham, F.D. (2012) Emotion Differentiation Moderates Aggressive Tendencies in Angry People: A Daily Diary Analysis. *Emotion*, **12**, 326-337. <https://doi.org/10.1037/a0025762>
- [44] 孟绍兰. 情绪心理学[M]. 北京: 北京大学出版社, 2005.