

职场排斥对组织公民行为的影响： 一个有调节的中介模型

于鲁宁，彭正龙

(同济大学 经济与管理学院,上海 200092)

摘 要: 作为一种负向人际对待方式,以职场排斥为代表的职场冷暴力普遍存在于各类组织中。本文基于社会认同理论、社会交换理论和一致性理论,通过引入组织认同作为中介变量,构建了以心理安全感作为调节变量的被调节的中介效应模型,探讨职场排斥对组织公民行为各维度的影响。基于本土企业 703 份调查问卷的实证分析发现:职场排斥与组织公民行为各维度显著负相关;组织认同在职场排斥与组织公民行为各维度间起到中介作用;心理安全感显著调节职场排斥通过组织认同影响组织公民行为各维度的中介作用。

关键词: 职场排斥;组织公民行为;组织认同;心理安全感

中图分类号: F272.92 文献标识码: A 文章编号: 1003-5192(2018)01-0022-07 doi: 10.11847/fj.37.1.22

The Effect of Workplace Ostracism on Organizational Citizenship Behavior: A Model with Moderated Mediator

YU Lu-ning , PENG Zheng-long

(School of Economics and Management , Tongji University , Shanghai 200092 , China)

Abstract: As a negative interpersonal treatment , silent violence represented by workplace ostracism has been prevalent in all kinds of organizations. Based on social identity theory , social exchange theory and consistency theory , this research constructs a moderated mediation model that introduces the mediation with organizational identification and uses psychology safety as the moderator to explore the impact of workplace ostracism on each dimension of organizational citizenship behavior. Empirical analysis of 703 employees within local enterprises indicates that workplace ostracism is negatively correlated with each dimension of OCB , organizational identification mediates the impact of workplace ostracism on each dimension of OCB and psychology safety has a moderating effect on the mediating effect that workplace ostracism impacts each dimension of OCB through organizational identification.

Key words: workplace ostracism; organizational citizenship behavior(OCB) ; organizational identification; psychology safety

1 引言

团队协作在现代职场中发挥着越来越重要的作用,人际互动则是影响团队协作成效的关键因素。组织公民行为对组织运作及组织内人际互动关系有重要的影响。作为有利于组织的角色外行为,组织公民行为既非正式角色所强调的,也不是雇佣关系所引出的,而是由一系列非正式的合作行为构成的。它是组织成员与工作有关的自主行为,与正式奖励制度无关,又非角色内所要求的行为,但能从整体上有效提高组织效能^[1]。从社会交换的角度看,员工的组织公民行为是一种基于社会交换的意愿性回报行为^[2]。根据社会交换理论,人

们所知觉到一段关系的正性或负性程度取决于自己在关系中所获得的收益、自己在关系中所花费的成本、对自己应得到什么样的关系和能够与他人建立一个更好关系的可能程度^[3]。在社会心理学中,一致性理论指出个体努力与自我评价、生活环境以及人际关系保持一致,如果个体的态度与其行为相矛盾,就会导致心理不舒服,这种不适会促使个体在态度和行为之间重新构建起某种方式的平衡或一致^[4]。

排斥是显著影响人们对待他人和被他人对待方式的一个重要社会现象。当遭受到排斥时,人们往往会身感压力,并在极端情况下带来个体认知和功能方面的损害。作为一种负向人际对待方式,职

收稿日期: 2017-03-20

基金项目: 教育部博士点专项科研基金资助项目(20100072110010)

场排斥普遍存在于各类组织中^[5]。以 Ferris 等为代表的西方学者对职场排斥进行了开拓性研究,证实了职场排斥会对员工心理、工作态度和工作行为产生消极的影响^[6]。吴隆增等中国学者进一步研究了组织认同在链接职场排斥与组织公民行为之间的关系中所起的中介作用,诠释了在中国组织情景下职场排斥的作用过程^[7]。然而,以往研究较少关注职场排斥对组织公民行为各维度的影响,组织认同的中介作用机制也主要侧重从组织公民行为整体进行研究,心理安全感在作用过程中的调节作用研究较少。基于此,本文研究的主要创新点聚焦于以下三个方面:(1)以组织公民行为各构成维度作为切入点,进一步分析职场排斥分别对组织公民行为五个维度的影响作用。(2)加入组织认同,研究分析其在职场排斥与组织公民行为各维度之间关系中所起的中介作用。(3)从职场安全氛围角度引入心理安全感作为调节变量分析其对以上各种关系的权变影响。

2 理论背景与研究假设

职场排斥行为会对员工的心理造成严重创伤,并产生所谓的“社会伤痛”^[5]。组织公民行为是员工的一种自发性行为,也是员工良好公民意识的体现,分为公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产五个维度^[8]。组织认同表示成员对组织是否关心、支持和尊重自己的综合知觉和具体感知^[9]。当员工感知到组织认同自己的价值、关心自己的福利时,会尽力帮助组织达成目标,并进一步产生义务感,通过提升角色内和角色外绩效作为回报^[10]。心理安全感指员工感知到自己在工作中可以自由地表达、展现和释放自我,不需要任何顾虑和担心,是构建工作场所中员工如何表现的心理条件之一^[11]。职场排斥会导致员工失去组织认同感和工作内在动机,降低心理安全感,从而减少组织公民行为的频率,甚至诱发反生产行为和职场偷懒行为^[7,10,12]。

职场排斥破坏了组织与员工之间良好的互惠关系。被排斥员工在组织中得不到上司和同事工作上的支持和价值上的认同,甚至其正当利益都可能得不到保证,这会使员工感受不到来自组织的支持、关心和认同,组织疏离感增强,不再关心组织目标能否实现,在失去其组织公民身份的同时,也失去了为组织发展做贡献的动力^[13,14]。心理安全感能够提高员工的工作卷入度^[15]、工作的努力程度和任务绩效^[16],建立高质量人际关系^[17]。当员工

相信工作参与行为的结果不会受到负面评价时,他们才会向工作中投入更多的时间和精力,更愿意参与工作的各种事务^[18]。

2.1 职场排斥与组织公民行为

职场排斥会使被排斥员工产生自我否定,造成负面情绪与自我认知失调^[6]。员工的自我否定会使个人丧失专注工作、成就事业的积极性,并由于员工处于被排斥的境地,在组织中找不到归属感和安全感,其不能对组织产生认同感,也失去了为组织做贡献的能动性。

从社会交换理论出发,组织公民行为其实是一种员工与组织之间的情感交换。在交换过程中,员工根据社会交换中的互惠原则来保持交换关系的平衡。当组织满足了员工的物质和心理需要时,根据互惠原则,员工会做出组织公民行为来回报组织^[19]。但是,职场排斥破坏了员工与组织之间的交换关系,员工受到排斥的过程就是成员与组织之间交换关系破裂的过程。当遭受职场排斥时,员工与组织之间的情感纽带被切断,组织公民身份得不到承认,在公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产五个维度上所表现出的角色外行为会受到抑制,失去了为组织稳定发展和有效运行做出贡献的动力^[20]。基于上述分析,提出以下研究假设:

H1 职场排斥对组织公民行为各维度(公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产)具有负向影响。

2.2 组织认同的中介作用

Mael 和 Ashforth 将组织认同定义为个体根据某一特定的组织成员身份对自我进行定义的一种状态,或是一种归属于组织的知觉^[21]。遭遇职场排斥这种负面的对待方式则会直接阻碍个体基本心理动机的满足,导致个体产生对自身组织成员身份的质疑以及对组织的疏离感,使其无法产生情感上的归属和价值观上的一致,降低对组织的认同度^[10]。人际沟通是组织认同形成的重要因素,而职场排斥对人际互动产生负向影响,从组织人际关系角度可以推测职场排斥对组织认同的负面作用。基于上述分析,提出以下研究假设:

H2 职场排斥对组织认同具有负向影响。

员工所遭受的职场排斥会破坏组织认同这一维系个体与组织关系的心理纽带,并降低员工对工作的认同感和投入程度,进而阻碍员工的组织公民行为^[20]。员工在组织情境中所受到的来自其他成员的排斥会导致员工产生负向的情绪体验,从而使员工对自己与组织的关系产生负面的、消极的评

价,并进而降低他们对组织的归属感和情感依附。这些体验使员工很难将自己与组织的关系纳入到自我认定中来^[22]。抑制人际促进行为能够帮助个体实现对排斥者的低强度报复,它会破坏组织成员之间良性的社会交换关系^[20]。基于上述分析,提出以下研究假设:

H3 组织认同在职场排斥对组织公民行为各维度(公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产)的影响关系之间起中介作用,职场排斥会破坏员工对组织的认同,继而降低组织公民行为。

2.3 心理安全感的调节作用

心理安全感描述了个体可以自由表现真实的自我,而不用担心这种行为会影响个人的地位、自我形象或者职业生涯的一种主观心理状态^[23]。个体对工作环境中的人的信任对个体心理安全感有重要影响^[24]。同时,当员工感觉在组织中安全时,一方面说明组织层面上,组织内的竞争不激烈,至少是与自身相关的内部恶性竞争不激烈,组织内部层面是相对公平的,这有利于提升员工的组织认同;另一方面说明个人层面上,员工会较少知觉到组织中的敌意和不公平,以及组织内对自己不利的因素,这有利于提高员工的工作满意度,形成组织认同,进而提升员工组织公民行为^[25]。

低心理安全感的员工对周围环境的警惕性和防范性要比高心理安全感的员工更强一些;高心理安全感的团队成员会互相鼓励,激发学习行为和挖掘团队潜力,愿意为团队成功付出更多努力,表现出较高的敬业度^[23]。心理安全感有利于人们降低刻意的自我保护,产生改变个人习惯的意愿,在组织中积极学习和尝试错误,从而更努力地开展自己的工作。基于上述分析,提出以下研究假设:

H4 心理安全感显著调节职场排斥通过组织认同影响组织公民行为各维度(公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产)的中介作用,即对低心理安全感的员工而言,他们之间的中介作用显著;而对高心理安全感的员工而言,他们之间的中介作用不显著。

基于上述分析,本文的研究框架如图 1 所示。

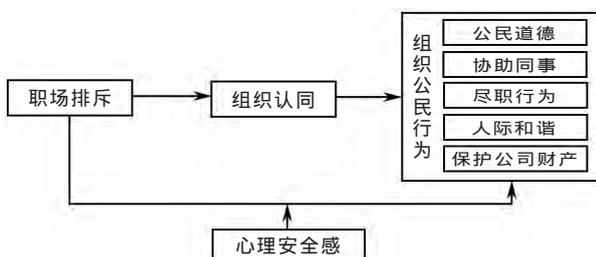


图 1 研究框架

3 研究设计

3.1 样本选择与数据来源

为保证信息和数据的丰富有效,本文研究在 2015 年 9 月至 2016 年 1 月通过上海烟草、上海电气、腾讯、罗氏制药等 4 家企业分别选取了一定数量的员工进行深度访谈和资料收集。他们具有一定的工作经验,对工作场所中各种遭遇体验深刻,对职场排斥行为的感受及行为反应比较敏感,具有较强的代表性。本文研究实际回收问卷 790 份,其中有效问卷 703 份,有效回收率为 82.13%。从性别来看,男性 344 人,占 48.9%,女性 359 人,占 51.1%,男女分布比较均衡。从年龄分布来看,大部分被试者年龄集中于 21~30 岁和 31~40 岁,共 560 人,分别占样本总数的 44.1% 和 35.6%。20 岁及以下 32 人,占 4.6%。41~50 岁 93 人,占 13.2%。51 岁以上 18 人,占 2.5%。样本总体以中青年人群为主。从学历层次来看,高中/中专及以下 82 人,占 11.7%,大专 204 人,占 29.0%,本科 307 人,占 43.7%,硕士研究生及以上 110 人,占 15.6%。从工作年限来看,1 年以下 119 人,占 16.9%,1~3 年 201 人,占 28.6%,3~5 年 171 人,占 24.3%,5~7 年 130 人,占 18.5%,7 年以上 82 人,占 11.7%。

3.2 变量测量

职场排斥采用蒋奖等的量表,包括上司排斥和同事排斥两个维度,每个维度各 10 个题项^[26]。组织认同采用 Mael 和 Ashforth 的量表,包括 6 个题项^[21]。心理安全感采用 Edmondson 的量表,包括 7 个题项^[27]。组织公民行为,主要参考 Organ 的研究,同时适度参考樊景立等的研究,并根据研究实际和专家意见对维度和题项做了适当修改,分为公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产五个维度,共 23 个题项^[1,28]。控制变量,选择员工的性别、年龄、教育程度、工作年限等人口统计学变量。性别分为男性和女性,年龄按实际岁数分为 5 个等级,教育程度分为高中/中专及以下、大专、本科、硕士及以上 4 个等级,工作年限按年份分为 5 个等级。

4 研究结果

4.1 验证性因子分析

本文研究变量包含 8 个,职场排斥、组织认同、心理安全感、公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产。为了进一步检验变量之间的区分效度以及相应的测量参数,本文研究对这 8 个

变量所构成的因子模型进行了验证性因子分析。通过对 χ^2/df 、CFI、NFI、IFI、RMSEA 等指标的比较来检验各量表的区分效度。结果显示,八因子模型比其它嵌套模型的拟合效果都要好($\chi^2/df=2.77$, $RMSEA=0.073$, $CFI=0.923$, $NFI=0.912$, $IFI=0.965$)。这表明本文研究中的 8 个变量之间具备良好的区分效度,所有 8 个变量都可以被包含在后续的实证研究之中。

4.2 相关性分析

通过对 8 个变量的均值、标准差和相关系数计算分析,在 0.01 水平上,职场排斥与组织认同、组织公民行为各维度(公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产)负相关($r = -0.57$; $r = -0.49$, $r = -0.35$, $r = -0.32$, $r = -0.31$, $r = -0.29$)。组织认同与组织公民行为各维度(公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产)正相关($r = 0.42$, $r = 0.57$, $r = 0.55$, $r = 0.23$, $r = 0.26$)。心理安全感与组织公民行为各维度(公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产)正相关($r = 0.46$, $r = 0.52$, $r = 0.59$, $r = 0.26$, $r = 0.31$)。所有变量之间的相关系数均小于 0.70,说明各变量间没有高度相关,多重共线性问题不显著。

4.3 组织认同中介作用的检验

本文研究运用层次回归统计技术分析组织认同的中介作用,结果见表 1。由表 1 可知,在控制

人口统计学变量后:(1) 职场排斥(自变量)对组织认同(中介变量)具有显著负向影响($\beta = -0.35$, $p < 0.01$),假设 2 得到支持。(2) 职场排斥(自变量)对公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产(因变量)具有显著负向影响($\beta = -0.26$, $p < 0.01$; $\beta = -0.21$, $p < 0.001$; $\beta = -0.34$, $p < 0.001$; $\beta = -0.32$, $p < 0.001$; $\beta = -0.27$, $p < 0.01$) (见 M1、M3、M5、M7、M9),假设 1 得到支持。(3) 同时放入职场排斥和组织认同预测公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产。对于公民道德而言,组织认同的预测效果显著($\beta = 0.29$, $p < 0.05$),职场排斥的影响效果下降,但仍有一定的显著性($\beta = -0.22$, $p < 0.05$) (见 M2),满足部分中介要求。对于协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产而言,组织认同的预测效果显著($\beta = 0.41$, $p < 0.01$; $\beta = 0.38$, $p < 0.001$; $\beta = 0.25$, $p < 0.001$; $\beta = 0.19$, $p < 0.01$),而职场排斥的影响效果变得不显著($\beta = -0.36$, $p > 0.05$; $\beta = -0.18$, $p > 0.05$; $\beta = -0.24$, $p > 0.05$; $\beta = -0.31$, $p > 0.05$) (见 M4、M6、M8、M10),满足完全中介要求。因此,可以判定组织认同在职场排斥与组织公民行为之间起到中介作用,其中组织认同部分中介职场排斥对公民道德的作用,组织认同完全中介职场排斥对协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产的作用,假设 3 得到支持。

表 1 组织认同的中介作用

变量	组织认同	公民道德		协助同事		尽职行为		人际和谐		保护公司财产	
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10
控制变量											
性别	-0.11	0.13*	0.13*	-0.08	-0.08	-0.17	-0.12	-0.08	-0.08	-0.21	-0.22
年龄	-0.04	-0.10*	-0.11*	-0.19**	-0.19**	0.06	0.07	0.11	0.07	0.16	0.18
教育程度	-0.05	-0.07	-0.08	0.05	0.09	-0.01	-0.03	0.14	0.19	0.04	0.05
工作年限	-0.12*	-0.12	-0.12	0.17	0.12	0.14**	0.15**	0.21	0.25	0.17	0.17
自变量											
职场排斥	-0.35**	-0.26**	-0.22*	-0.21***	-0.36	-0.34***	-0.18	-0.32***	-0.24	-0.27**	-0.31
中介变量											
组织认同			0.29*		0.41**		0.38***		0.25***		0.19**
ΔR^2	0.19**	0.24*	0.32*	0.27*	0.28***	0.34***	0.27*	0.15**	0.29**	0.36*	0.38***
R^2	0.22	0.26	0.33	0.31	0.29	0.37	0.29	0.18	0.34	0.39	0.40
调整 R^2	0.18	0.23	0.27	0.29	0.21	0.34	0.22	0.17	0.27	0.37	0.35
ΔF	5.34**	2.12**	10.33*	10.02	3.78**	9.22*	8.17**	9.02*	4.68**	9.85**	5.17**
F	5.12**	2.37*	7.17*	4.58**	3.12*	3.31*	2.19***	3.58*	8.12**	5.37*	6.17**

注: *** 代表 $p < 0.001$, ** 代表 $p < 0.01$, * 代表 $p < 0.05$ 。下同。

4.4 心理安全感调节作用的检验

假设 4 要检验心理安全感对于职场排斥通过组织认同影响组织公民行为这一中介路径的调节效应。按照 Preacher 等建议的方法,“被调节的中介效应”须满足 4 个条件^[29]: (1) 自变量(职场排

斥)与因变量(组织公民行为各维度)必须显著相关;(2) 调节变量(心理安全感)对自变量(职场排斥)与中介变量(组织认同)之间关系的调节作用显著;(3) 中介变量(组织认同)与因变量(组织公民行为各维度)必须显著相关;(4) 在不同的心理

安全感水平之下,职场排斥通过组织认同影响组织公民行为各维度的“条件性间接效应”显著不同。

根据上文的检验结果,职场排斥与组织公民行为各维度显著负相关,条件(1)得到满足;组织认同与组织公民行为为显著正相关,条件(3)也得到满足。

对于条件(2),本研究根据 Aiken 和 West 所建议的方法,采用层级线性回归分析方法检验心理安全感对自变量(职场排斥)与中介变量(组织认同)之间关系的调节作用^[30],得到了心理安全感在组织排斥与组织认同、组织公民行为关系中所起到的调节效应分析结果,如表 2 所示。

表 2 心理安全感对职场排斥与组织认同、组织公民行为各维度之间调节作用的回归分析结果

变量	OI 为因变量		CV 为因变量		HC 为因变量		DA 为因变量		PH 为因变量		PP 为因变量				
	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24	M25
控制变量															
性别	0.03	-0.01	0.11	0.02	-0.02	0.12	-0.08	0.09	0.09	0.02*	0.03	0.08	0.11	-0.10	0.21
年龄	-0.05*	0.02	0.13	0.04*	0.03	0.14	0.15	0.04**	0.16	-0.03	-0.04	0.19*	-0.10	0.08	0.19
教育程度	0.07	0.03	0.09*	0.08	0.04*	0.07	0.01	0.11	0.13	0.04	0.10	0.14	0.07	0.04	0.13
工作年限	0.02	0.06	0.07	0.01	0.04	0.09	0.07**	0.13	0.19	0.05	0.09	0.15	0.02	0.07	0.09
自变量															
WO	-0.17**	-0.14**		-0.18**	-0.21**		-0.21**	-0.18**		-0.20**	-0.21**		-0.17**	-0.14**	
调节变量															
PS	0.07	0.05	0.21**	0.12	0.09	0.19*	0.07	0.05	0.23**	0.11	0.12	0.17*	0.07	0.10	0.18**
交互项															
WO × PS		-0.19*			-0.18**			-0.17**			-0.21*			-0.22**	
R ²	0.35	0.52	0.38	0.33	0.48	0.33	0.23	0.36	0.27	0.28	0.38	0.13	0.15	0.28	0.29
ΔR ²	0.37	0.24*	0.15	0.32	0.39**	0.17	0.29*	0.35*	0.15	0.10	0.15*	0.16	0.17	0.18**	0.19
F	11.02**	12.01**	5.34**	10.02**	11.23**	6.18**	8.02**	9.01**	4.14**	7.32**	9.31**	3.23**	5.22**	6.09**	3.24**
ΔF	11.11*	10.45**	5.36**	10.13**	11.45**	6.29**	8.11*	9.42*	4.33**	7.41*	9.23**	3.37**	5.71*	6.32**	3.31**

注:WO 表示职场排斥;OI 表示组织认同;PS 表示心理安全感;CV 表示公民道德;HC 表示协助同事;DA 表示尽职行为;PH 表示人际和谐;PP 表示保护公司财产。下同。

表 3 “条件性间接效应”的检验结果

因变量	水平	条件性间接效应值	SE	Z	p	效应值	拔靴标准误差	拔靴置信区间下限值	拔靴置信区间上限值
CV	低 PS	0.45	0.07	2.10	0.036	0.45	0.09	0.269	0.639
	中 PS	0.42	0.06	2.06	0.028	0.43	0.08	0.229	0.587
	高 PS	0.34	0.08	1.68	0.089	0.33	0.05	-0.014	0.323
HC	低 PS	0.35	0.09	2.86	0.001	0.33	0.08	0.227	0.459
	中 PS	0.33	0.07	2.54	0.044	0.32	0.07	0.119	0.327
	高 PS	0.30	0.08	1.37	1.037	0.28	0.05	-0.010	0.115
DA	低 PS	0.27	0.09	2.11	0.017	0.24	0.08	0.092	0.236
	中 PS	0.16	0.04	2.32	0.028	0.14	0.06	0.083	0.277
	高 PS	0.11	0.05	1.88	0.079	0.11	0.03	-0.128	0.174
PH	低 PS	0.18	0.06	3.38	0.002	0.19	0.05	0.087	0.245
	中 PS	0.15	0.03	1.69	0.069	0.16	0.06	-0.003	0.187
	高 PS	0.13	0.04	1.21	1.129	0.12	0.07	-0.049	0.183
PP	低 PS	0.21	0.05	3.34	0.005	0.24	0.05	0.073	0.261
	中 PS	0.17	0.06	3.31	0.001	0.18	0.06	0.095	0.311
	高 PS	0.19	0.07	1.58	0.088	0.16	0.05	-0.036	0.187

由表 2 中 M12、M15、M18、M21、M24 可知,对于职场排斥与组织认同之间的显著负相关关系,心理安全感起到了显著的正向调节作用($\beta = -0.19, p < 0.05; \beta = -0.18, p < 0.01; \beta = -0.17, p < 0.01; \beta = -0.21, p < 0.05; \beta = -0.22, p < 0.01$),当交互项进入回归方程后 R² 分别由 0.35 上升为 0.52、0.33 上升为 0.48、

0.23 上升为 0.36、0.28 上升为 0.38、0.15 上升为 0.28,可解释的比例分别增加了 17%、15%、13%、10%、13%,且 ΔR² 显著(ΔR² = 0.24, p < 0.05; ΔR² = 0.39, p < 0.01; ΔR² = 0.35, p < 0.05; ΔR² = 0.15, p < 0.05; ΔR² = 0.18, p < 0.01) 这说明交互项的进入增强了对组织认同的解释。因此,本文研究

中以组织认同为中介变量所构建的“被调节的中介效应”的检验条件(2)得到满足。

为进一步验证本文研究的“被调节的中介效应”模型,采用Preacher等对于“条件性间接效应”的检验方法,通过计算 Z 统计值来检验条件(4)^[29]。本文研究根据心理安全感的均值以及均值加减一个标准差将样本分为高中低3组,描绘不同心理安全感水平的员工在职场排斥下对组织公民行为各维度的“条件性间接效应”的差别(结果见表3)。

从表3可知,对于心理安全感水平低的员工来说,职场排斥对组织公民行为五个维度的“条件性间接效应”是显著的(公民道德:条件性间接效应值=0.45,SE=0.07,Z=2.10, $p<0.05$;协助同事:条件性间接效应值=0.35,SE=0.09,Z=2.86, $p<0.01$;尽职行为:条件性间接效应值=0.27,SE=0.09,Z=2.11, $p<0.05$;人际和谐:条件性间接效应值=0.18,SE=0.06,Z=3.38, $p<0.01$;保护公司财产:条件性间接效应值=0.21,SE=0.05,Z=3.34, $p<0.01$),“拔靴法估计”的结果也支持了这一结论(公民道德:效应值=0.45,在95%置信水平下的置信区间为[0.269,0.639]不包含0;协助同事:效应值=0.33,在95%置信水平下的置信区间为[0.227,0.459]不包含0;尽职行为:效应值=0.24,在95%置信水平下的置信区间为[0.092,0.236]不包含0;人际和谐:效应值=0.19,在95%置信水平下的置信区间为[0.087,0.245]不包含0;保护公司财产:效应值=0.24,在95%置信水平下的置信区间为[0.073,0.261]不包含0)。

而对于心理安全感水平高的员工来说,职场排斥对组织公民行为五个维度的“条件性间接效应”是不显著的(公民道德:条件性间接效应值=0.34,SE=0.08,Z=1.68, $n.s.$;协助同事:条件性间接效应值=0.30,SE=0.08,Z=1.37, $n.s.$;尽职行为:条件性间接效应值=0.11,SE=0.05,Z=1.88, $n.s.$;人际和谐:条件性间接效应值=0.13,SE=0.04,Z=1.21, $n.s.$;保护公司财产:条件性间接效应值=0.19,SE=0.07,Z=1.58, $n.s.$),“拔靴法估计”的结果也支持了这一结论(公民道德:效应值=0.33,在95%置信水平下的置信区间为[-0.014,0.323]包含0;协助同事:效应值=0.28,在95%置信水平下的置信区间为[-0.010,0.115]包含0;尽职行为:效应值=0.11,在95%置信水平下的置信区间为

[-0.128,0.174]包含0;人际和谐:效应值=0.12,在95%置信水平下的置信区间为[-0.049,0.183]包含0;保护公司财产:效应值=0.16,在95%置信水平下的置信区间为[-0.036,0.187]包含0)。综上所述,假设4得到数据支持。

5 结论与讨论

5.1 研究结论

本文对职场排斥与组织公民行为各维度的关系以及组织认同的中介作用,心理安全感的调节作用进行了实证研究,得出以下主要结论:(1)职场排斥对员工组织公民行为各维度(公民道德、协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产)具有显著的负向影响,职场排斥会明显抑制员工的组织公民行为意愿。虽然没有研究表明强调竞争的组织氛围会加大职场排斥发生的频率,然而组织成员之间的过度竞争会加剧人际关系紧张却是不争的事实,而紧张的人际关系会导致排斥行为的发生。组织不应该过分强调组织成员之间的竞争性,而应该鼓励公平竞争,提倡团队合作,反对圈子文化和小团体主义,营造和谐的组织氛围。这样既可以提高组织凝聚力,又可以培养员工的归属感和忠诚度,有效防止职场排斥的发生。

(2)职场排斥与组织认同之间显著负相关,组织认同在职场排斥对组织公民行为各维度的影响关系之间起中介作用。其中组织认同在职场排斥对公民道德维度的影响关系之间起部分中介作用;组织认同在职场排斥对协助同事、尽职行为、人际和谐、保护公司财产维度的影响关系之间起完全中介作用。各级管理者要与团队成员进行有效的沟通,建立畅通的信息沟通渠道,及时有效地向员工传递组织的文化、价值观、决策意见等。企业应该致力于提升组织的整体声誉,通过满足员工的高层次心理需要,增进员工对组织的认同感。传统文化强调经济利益的道德价值,对于组织行为的评价以“义”为主,长期受此文化熏陶的员工更容易接受承担更多社会责任的组织,这就要求组织对本身的使命进行合理定位,在经营理念上体现更多的社会责任心,使员工更易于融入组织的文化,接受组织的价值观,实现对组织的认同。

(3)职场排斥与组织认同之间的显著负相关关系,心理安全感起到了显著的正向调节作用。具有高心理安全感的组织成员会互相鼓励,激发角色

外行为和挖掘个人潜力,愿意为组织成功付出更多努力,表现出更多的组织公民行为。企业应努力从制度、文化等各方面着手来建立有效干预机制,如建立以员工为导向的组织文化、建立员工意见反馈机制及加强上下级间的沟通等。同时,企业及管理人员应创造条件使员工感受到来自组织的认可、人文关怀与尊重,也应该创造条件为员工提供必要的支持感和足够的公平感。一方面,组织在日常管理实践中应注重对员工的关爱,照顾其心理需要,让员工有体面地劳动,并分享组织发展的成果;另一方面,组织关爱的本质是将公司价值观和员工价值观相联系,从而提高员工内化工作价值观的程度。

5.2 研究意义

本文对中国情境下职场排斥对组织公民行为各维度的影响和动因机制进行了比较系统的实证研究,具有以下意义:

(1) 基于社会认同理论构建了组织公民行为各维度的影响机制模型,涵盖了包括职场排斥、组织认同、心理安全感在内的影响因素,较为系统地阐述了影响组织公民行为各维度的作用机制,一定程度上丰富了学界对组织公民行为形成机制的认知。

(2) 一般实证研究在分析变量中介效应时,只考虑变量的直接中介效应,但实际中有时中介作用是受到某些变量的调节作用后产生的。本文研究在探讨组织公民行为中介效应时加入了调节变量,从而检验了组织公民行为各维度影响机制模型中的有调节的中介效应,为组织行为相关理论做了有益补充。

(3) 本文以职场排斥对组织公民行为各维度的影响机制为研究主体,有助于管理者对排斥行为的产生及其作用路径进行有效预测,同时也为组织从影响因素出发有效地控制职场排斥,从而消除其带来的负面影响,促进角色外行为提供思路。

5.3 局限性及未来研究方向

本文研究采用的是横截面研究设计,相对于纵向研究,横截面研究设计在揭示变量因果关系和作用机制上略显不足。由于本文研究所涉及内容比较私密和敏感,被试者对此往往表现出较为反感的情绪,数据是否具有代表性还有待更多的实证研究来检验。后续研究中将探讨特定人群中的职场排斥行为,并根据不同人群的特征分析对应人群范围内职场排斥对组织公民行为的影响情况。同时,加强跨文化比较研究的力度,探讨在西方企业情境中

职场排斥对员工组织公民行为的影响机制问题,以便与本文的研究结论进行比较,分析文化差异性对职场环境和组织公民行为的影响。

参 考 文 献:

- [1] Organ D W. Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome [M]. Lexington, MA: Lexington Books, 1988.
- [2] Tekleab A G, Takeuchi R, Taylor M S. Extending the chain of relationship among organizational justice, social exchange and employee reaction: the role of contract violations [J]. Academy of Management Journal, 2005, 48(1): 146-157.
- [3] Blau P M. Exchange and power in social life [M]. New York: John Wiley, Sons, 1964.
- [4] 阿什福德 洛蒂. 人类行为与社会环境: 生物学、心理学与社会学视角(第2版) [M]. 王宏亮等译. 北京: 中国人民大学出版社, 2005.
- [5] Naomi E, Matthew L, Kipling W. Does rejection hurt? An fMRI study of social exclusion [J]. Science, 2003, 302(5643): 290-292.
- [6] Ferris D L, Brown D J, Berry J, et al.. The development and validation of the workplace ostracism scale [J]. Journal of Applied Psychology, 2008, 93(6): 1348-1366.
- [7] 吴隆增, 刘军, 许浚. 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, 13(3): 36-44.
- [8] Farh J L, Chen B, Dennis W O. Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China [J]. Organization Science, 2004, 15(2): 241-253.
- [9] Albert S, Whetten D. Organizational identity [J]. Administration and Society, 1985, 42(20): 166-190.
- [10] Hitlan R T. Perceived exclusion in the workplace: the moderating effects of gender on work-related attitudes and psychological health [J]. North American Journal of Psychology, 2006, 8(2): 217-236.
- [11] Kahn W A. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work [J]. Academy of Management Journal, 1990, 33(4): 692-724.
- [12] Lustenberger D E, Jagacinski C M. Exploring the effects of ostracism on performance and intrinsic motivation [J]. Human Performance, 2010, 23(4): 283-304.
- [13] Bergami M, Bagozzi R P. Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization [J]. British Journal of Social Psychology, 2000, 39(4): 555-577.
- [14] Dukerich J M, Golden B R, Shortell S M. Beauty is in the eye of the beholder: the impact of organizational identification, identity and image on the cooperative behaviors of physician [J]. Administrative Science Quarterly, 2002, 47(3): 507-533.
- [15] May D R, Gilson R L, Harter L. The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work [J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2004, 77(1): 11-37.

(下转第35页)

- [10] 张兆国,刘亚伟,元小林. 管理者背景特征、晋升激励与过度投资研究[J]. 南开管理评论, 2013, 16(4): 32-42.
- [11] Bebchuck L A, Stole L A. Do short-term objectives lead to under- or overinvestment in long-term projects [J]. Journal of Finance, 1993, 48(2): 719-729.
- [12] 王珺. 双重博弈中的激励与行为——对转轨时期国有企业经理激励不足的一种新解释[J]. 经济研究, 2001(8): 71-78, 95.
- [13] 周黎安. 中国地方官员的晋升锦标赛模式研究[J]. 经济研究, 2007(7): 36-50.
- [14] 钟海燕, 冉茂盛, 文守逊. 政府干预、内部人控制与公司投资[J]. 管理世界, 2010(7): 98-108.
- [15] 杜兴强, 曾泉, 杜颖洁. 政治联系、过度投资与公司价值[J]. 金融研究, 2011, 54(8): 93-110.
- [16] 郝颖, 刘星. 资本投向、利益攫取与挤占效应[J]. 管理世界, 2009(5): 128-144.
- [17] 代彬. 高管控制权与自利行为研究——来自国有上市公司的经验证据[D]. 重庆: 重庆大学, 2011.
- [18] 杨其静, 聂辉华. 保护市场的联邦主义及其批判[J]. 经济研究, 2008(3): 99-114.
- [19] 朱力, 王旭波, 徐展. 就业机会中的性别不平等——市场转型与不平等关系的另一面[J]. 南京社会科学, 2003, 14(11): 69-75.
- [20] 颜士梅, 颜士之, 张曼. 企业人力资源开发中性别歧视的表现形式——基于内容分析的访谈研究[J]. 管理世界, 2008(11): 110-118.
- [21] Landry F. The political management of mayors in post-deng China [J]. The Copenhagen Journal of Asian Studies, 2003, 17: 31-58.
- [22] Bantel K A, Jackson S E. Top management and innovations in banking: does the composition of the top team make a difference [J]. Strategic Management Journal, 1989, 10(1): 107-124.
- [23] Wiersema M F, Bantel K A. Top management team demography and corporate strategic change [J]. Academy of Management Journal, 1992, 35(1): 91-121.
- [24] 何霞, 苏晓华. 高管团队背景特征、高管激励与企业R&D投入——来自A股上市高新技术企业的数据分析[J]. 科技管理研究, 2012, 32(6): 100-108.
- [25] Forbes D. Are some entrepreneurs more overconfident than others [J]. Journal of Business Venturing, 2005, 20(5): 623-640.
- [26] Fraser S, Greene F. The effect of experience on entrepreneurial optimism and uncertainty [J]. Economica, 2006, 73: 169-192.

(上接第28页)

- [16] Greenberg J. Organizational justice: yesterday, today and tomorrow [J]. Journal of Management, 1990, 16(2): 399-432.
- [17] Carmeli A, Brueller D, Dutton J E. Learning behaviours in the workplace: the role of high-quality interpersonal relationships and psychological safety [J]. Systems Research and Behavioral Science, 2009, 26(1): 81-98.
- [18] Nembhard I, Edmondson A. Making it safe: the effects of leader inclusiveness and professional status on psychological safety and improvement efforts in health care teams [J]. Journal of Organizational Behavior, 2006, 27(7): 941-966.
- [19] Barksdale K, Werner J M. Managerial ratings of in-role behaviors, organizational citizenship behaviors and overall performance: testing different models of their relationship [J]. Journal of Business Research, 2001, 51(2): 145-155.
- [20] Dorothea W A. The relationship between employee engagement, organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior [J]. International Journal of Business Administration, 2013, 4(2): 46-56.
- [21] Mael F, Ashforth B E. Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification [J]. Journal of Organizational Behavior, 1992, 13(2): 103-123.
- [22] Hogg M A, Terry D J. Social identity and self categorization process organizational contexts [J]. The Academy of Management Review, 2000, 25(1): 121-140.
- [23] Baer M, Frese M. Innovation is not enough: climates for initiative and psychological safety, process innovations and firm performance [J]. Journal of Organizational Behavior, 2003, 24(1): 45-68.
- [24] Brown S P, Leigh T W. A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort and performance [J]. Journal of Applied Psychology, 1996, 81(4): 358-368.
- [25] Baron R M, Kenny D A. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic and statistical considerations [J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1986, 51(6): 1173-1182.
- [26] 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.
- [27] Edmondson A. Psychological safety and learning behavior in work teams [J]. Administrative Science Quarterly, 1999, 44(2): 350-383.
- [28] 樊景立, 徐淑英, 陈晓萍. 组织与管理研究的实证方法 [M]. 北京: 北京大学出版社, 2008. 312-329.
- [29] Preacher K J, Rucker D D, Hayes A F. Assessing moderated mediation hypotheses: theory, methods and prescriptions [J]. Multivariate Behavioral Research, 2007, 42(1): 185-227.
- [30] Aiken L S, West S G. Multiple regression: testing and interactions [M]. Thousand Oaks, CA: Sage, 1991. 10-18.