

工作场所中越轨行为的定义、特性与分类体系解析

杨 杰¹ 凌文铨¹ 方俐洛²

(¹广州暨南大学管理学院, 广东 510632;)(²中国科学院心理研究所, 北京 100101)

摘 要 在文献回顾的基础上, 系统整理、分析了越轨行为的定义、工作场所中越轨行为的特性和分类体系 3 个问题, 并提出如下建议: (1) 应当高度重视工作场所中越轨行为的研究; (2) 工作场所中的越轨行为可以定义为“组织成员有意采取的针对其他组织成员或组织财物、且违反组织重要的主流规范的行为, 其结果在客观上会出现共赢、损人利己、损己利人和损人损己 4 种情形”; (3) 应当建立和完善符合中国国情的工作场所越轨行为分类体系。

关键词 工作场所越轨行为, 特性, 分类体系。

分类号 B849 : C93

据统计, 员工的越轨行为与错失每年将会给各级各类组织造成约 60 亿至 2000 亿美元的损失^[1]。Harper(1990)发现, 在全体员工中, 约 35%~55%的人都会从事诸如偷窃、计算机诈骗、盗用公款、蓄意破坏、怠工以及缺席等行为^[2]。Warchol(1998)报告, 每年有 150 万的美国家工人会成为工作场所暴力行为的牺牲品, 近 50 万人会成为打劫的对象^[3]。Bennett 和 Robinson(2000)则发现, 79%的员工会在工作中发脾气, 42%的员工会发表淫秽的评论^[4]。由此可见, 越轨行为的频频发生是组织的常态。然而, 在组织行为学研究中, 人们却把关注的焦点锁定在员工的积极态度与行为上, 例如组织公民行为 (organizational citizenship behavior)、组织承诺(commitment)与适应(adaptation)上, 有关工作场所中发生的越轨行为研究则长期处于相对被忽视的地位。已进行的研究大多锁定单一的行为, 如偷窃、性骚扰^[5], 而且非常零散、时断时续, 以至有学者发出“越轨行为正在消亡吗?”的呼吁^[6]。此外, 尽管心理学、社会学、组织行为学、犯罪学、政治学等学科都发展了多种关于越轨行为的解释, 但由于缺乏有效的整合及对工作场所中越轨行为特性的深入分析, 因此, 能够指导实践且行之有效的相应理论架构尚不完备。本文旨在通过对越轨行为的定义、工作场所中越轨行为的特性及分类体系的系统梳理来达到整合相关研究, 启迪思维的目的。

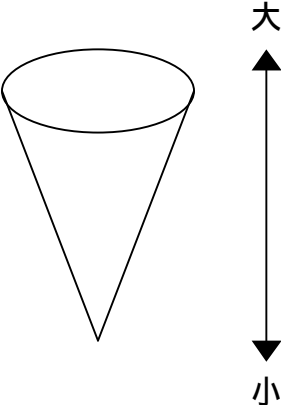
1 越轨行为的定义

在美国学者杰克·D·道格拉斯和弗兰西斯·C·瓦克斯勒著的《越轨社会学概论》一书中, 他们设想了一只形象的“漏斗”, 上大下小, 其中盛满了各种可能的定义, 从上至下, 定义的范畴疆域顺序缩小^[7]。这些呈漏斗形排列的定义如表 1 所示。

杰克·D·道格拉斯和弗兰西斯·C·瓦克斯勒选择漏斗形的第 5 层次——越轨是被社

会集团成员们判断为违反他们的价值观念或社会准则的任何思想、感情或行为,作为界定“越轨”的范畴。因为之前的层次过于宽泛,使得研究的内容过于庞杂和浩瀚,且缺乏标志性特征,“以至根本不可能辨认出共同的社会因素或分离出基本的社会变量,而这些恰是科学研究所要使用的”;而之后的层次又过于严格,使得研究的内容受到桎梏而变得过于狭窄。例如第 9、第 10 层次相当于犯罪学中所言的“真正的犯罪”,即意大利犯罪学家加罗法洛所定义的“自然犯罪”^[8]。

表 1 越轨行为的定义一览

序号	定义	范畴疆域
1	某种事物不对劲、陌生、奇特的感觉	
2	厌恶、反感的感受	
3	某种事物违反准则或价值观念的感觉	
4	某种事物违反道德准则或道德价值的感觉	
5	某种事物违反准则或价值观念的判断	
6	某种事物违反道德准则或道德价值的判断	
7	某种事物违反正统道德轻罪法的判断	
8	某种事物违反正统道德重罪法的判断	
9	某种事物违反人类本性的判断	
10	某种事物绝对邪恶的判断	

由此,我们可以看出:(1)越轨行为的内涵是因“轨”而变的。由于对“轨”的理解是因人、因时、因地而千变万化的,因此必须从具体的研究需要出发加以清晰界定,否则不仅某项具体研究会有失偏颇,而且不同研究之间也会丧失可以比较的平台。(2)越轨与非越轨之间并不存在一道不可逾越的鸿沟,也就是说,一个行为并非固有某种意义,它的意义是由社会建构的。例如,利用办公时间在网冲浪会被管理当局认为是一种越轨行为,但在办公一族中它却是可接受的、可理解的和正常的。(3)对于越轨行为的价值判断不宜采用简单的“善恶正邪”,并且这种价值判断是与时俱进的。也就是说,在某个时间某个地点被某人判断为“非”的东西,随着时易情移,亦有可能会判为“是”。例如,在合资企业管理中,当出现管理者越权分配任务的行为时,西方管理者往往倾向于部属采取直接沟通的方式向其反映有关情况,而中方管理者却倾向于利用职权阻碍工作的完成等消极对抗的方式让上司意识到自己行为出现问题。在这种情境下,某种行为究竟是越轨行为还是规范行为,就与价值观念以及在此基础上建立的规范的变化有密切的关系。以上所述也恰好印证了 Becker 的观点“越轨并非由行为本身决定的一种性质,而是由行为的从事者和行为的反应者双方相互作用产生的一种性质”^[9]。(4)越轨并不是“邪恶”的代名词,从某种意义上讲,它亦有其积极的功能。因此,研究者一方面不应将关注的焦点仅仅集中在消极事件上,另一方面,还应透过现象看本质,更重要的是要关注那些可能存在积极意义的行为。否则,将使大量的有价值信息游离于视野之外。

2 工作场所中发生的越轨行为的特性

要想对某一现象,例如工作场所中的越轨行为进行系统的探索,首先需要发展关于此现象的操作性定义。建立这样一个操作性定义的价值在于:(1)通过说明概念的具体内涵与外延,可有助于简化研究的范围,将大量似是而非的行为或同形异构行为排除在研究视野之外。(2)可使研究者在相同或相近的平台上展开研究,从而提升研究的可比性,并有助于相互补充。(3)可为将来的理论发展,概念定义与实证研究提供指引。而在给工作场所中的越轨行为下操作性定义时,必须考虑行为主体、行为客体、行为性质、行为结果4个要素(见图1)。

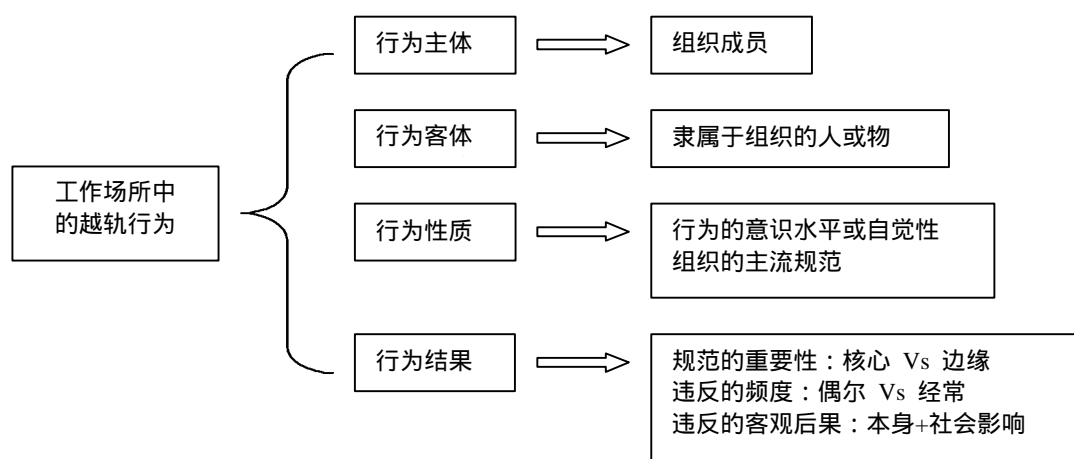


图1 工作场所中的越轨行为操作性定义图示

2.1 行为主体

组织是一个开放的系统,构成这个系统的要素包括:组织成员、股东、客户、供应商、经销商/代理商等。很显然,如果不对行为的主体加以限定,则研究必然失去准心。考虑到工作场所规定的特定时空关系,我们认为,应将工作场所中越轨行为的主体确定为组织成员,因为它是组织最为关注的,也是组织最有可能影响和控制的。

2.2 行为客体

行为客体是行为主体所采取行为的作用对象,它可以是人,亦可以是物,但必须隶属于组织。

2.3 行为性质

对行为性质的确定,首先需要考虑行为的意识水平或自觉性,即越轨行为必须是组织成员有意识采取的,即故意的、自主决定的和自主的行为。这样就可以将偶发的事故或不可抗力所导致的行为排除在外,例如,由于技能不足而导致的机器损毁或突发的疾病而导致的长期缺勤。

其次,需要考虑“轨”的性质。假定越轨意味着偏离某些标准,则我们必须确定一个适宜的标准以确定组织成员某项有意识的行动是否是越轨的。由于我们的兴趣集中在工作场

所，因此宜将注意力集中在组织规范上。

遗憾的是，组织规范这一术语本身也是模糊的，因为它随部门、亚文化和群体之不同而各异。为了创造一个共同的参考系，因此，将规范定义限制在那些组织内居于主导地位的管理联盟所信奉的规范上，而不是那些为组织内其它群体或亚文化所信奉的规范。这样做的好处在于：(1) 违反组织内的主流规范通常会被视为是对组织有害的，也是组织最有兴趣去控制的，即便这种违反在客观上有益于组织。(2) 主流规范是为组织内大多数成员所共同信奉的，而不是为一些少数族群的人所独享的。尽管组织内的所有成员不可能在所有其所信奉的规范上都完全达成一致，但却都可意识到他们的存在，因而可以辨别得出行为是否偏离，行为是否会被影响。因此，一个员工可能处在一个“拿公司财物回家是很正常的事”的这样一个小群体里，但他却能意识到这在本质上是一种偷窃行为，是违反公司的主流管理规范的，而这种意识将可能影响到该名员工是否采取这种行为。

值得指出的是，即使确定了这种标准，研究者仍然需要清醒意识到的是，不同组织所信奉的主流规范并不是千篇一律的。因而，在进行跨组织的研究、比较时，一定要考虑先验的价值取舍标准具有相当的普适性。

2.4 行为结果

行为的结果则取决于三方面因素的复合作用：(1) 规范的重要性。违反重要的组织规范会被视为是对组织或其成员健康、安全的严重威胁，因而有可能遭致信奉这些规范的主流群体成员的严厉惩罚。对于那些不太重要或处于相对边缘地位规范的违反，则不太会遭致来自组织的强烈反对。(2) 违反的频度。如果是偶尔违反，组织往往会采取宽忍的态度；如果是经常违反，则会被视为是对组织权威的公然挑衅。(3) 违反的客观后果。有些越轨行为，如某员工偶尔散布某竞争对手的流言，本身也许并不算非常严重的越轨行为，但如果客观上造成了该竞争对手的人身伤亡，则此行为的性质就会升级、放大。

根据行为结果对他人、物或组织以及对自己的有利情况，可将工作场所越轨行为的结果划分成 4 种类型，见表 2。

表 2 越轨行为的结果

对自己	对他人、物或组织	
	有利	不利
有利	共赢	损人利己
不利	损己利人	损己损人

综上所述，我们认为可以将工作场所中的越轨行为定义为：“组织成员有意采取的针对其他组织成员或组织财物、且违反组织重要的主流规范的行为，其结果在客观上会出现共赢、损人利己、损己利人和损己损人 4 种情形。”

3 工作场所中越轨行为的分类

由于工作场所中发生的越轨行为的形式是极度多样化的，因此，仅建立一个操作性定义

尚不足以说明各种行为之间的联结关系。工作场所中越轨行为分类体系的构建则有助于达成此目标。在此领域,国际上目前比较有影响的研究成果是 Robinson 与 Bennett 的分类体系^[10]和 Mars 提出的分类体系^[11]。

3.1 Robinson 与 Bennett 的分类体系

Robinson 与 Bennett 于 1995 年通过运用多维量表法(multidimensional scaling method, MDS),发展了一个二维的工作场所越轨行为分类体系,具体见图 2。

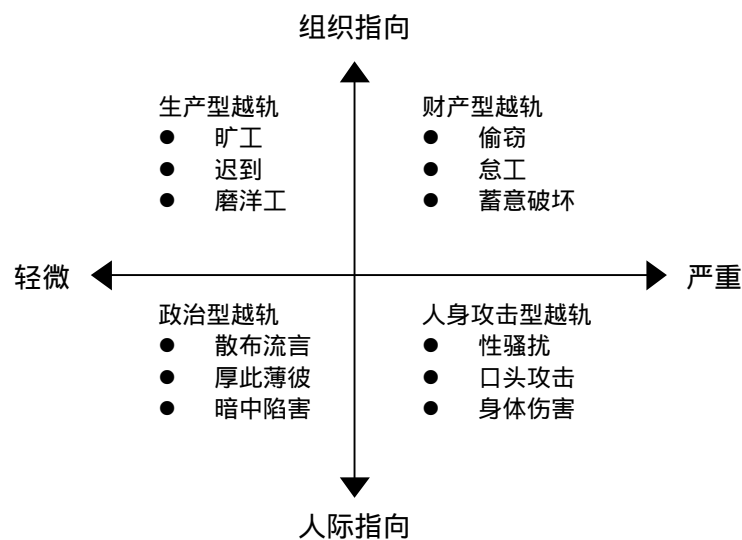


图 2 Robinson 与 Bennett 的分类体系示意图

据图 2 所示,Robinson 与 Bennett 的越轨行为分类是基于越轨行为的严重性和越轨行为的指向而定的。所谓越轨行为的严重性是指,越轨行为违反的规范是重要的组织规范,还是不太重要的组织规范;而越轨行为的指向则是指越轨行为是针对组织,还是针对组织中的其他个体。

在针对组织的两类越轨行为中,Robinson 与 Bennett 认为,生产型越轨是较轻微的,典型例子包括员工反复迟到或故意装病不出工以及经理或主管将其自己份内的事推由其同事完成等。而财产型越轨则是比较严重的。这类行为的典型例子则包括接受回扣、泄露公司机密给竞争对手、挪用公司钱财以及故意损坏生产流水线上的设备等。

在针对组织其他成员的两类越轨行为中,Robinson 与 Bennett 认为,政治型越轨是较轻微的,典型例子包括散布同事的流言,经理为自己的过错找替罪羊以及高级主管在雇用时厚此薄彼、任人唯亲等。而人身攻击型越轨则是较严重的,典型例子包括性骚扰、公开诬蔑或羞辱下属以及威胁伤害他人身体等。

很显然,Robinson 与 Bennett 的这套分类体系是建基于对越轨行为的广义理解基础之上的。从实际应用的角度出发,这样一套体系可使研究者的注意力由单一的具体行为转向更为抽象的越轨倾向,从而达到以下 5 种功效:(1)有助于拓展研究的视野;(2)有助于提高人

们测量工作场所越轨行为的准确性;(3)有助于提高人们预测工作场所越轨行为的准确性;(4)有助于增进人们对各种越轨行为间联系的认识与理解;(5)有助于研究结论概化效力的提升。

但是,值得指出的是,Robinson 与 Bennett 尽管在分类方法上另辟了蹊径,但从其研究设计来看却并不是尽善尽美的,其有待完善之处有三:(1)在越轨行为的征集上,Robinson 与 Bennett 采取的是让被试描述两个关于“某人在工作中从事那些被认为是偏离其工作场所规范的行为,如那些被认为是错误的行为”事例。尽管这种方式避免了研究者下操作定义所产生的偏差,但是不同组织对于“什么是正确的和错误的行为”判断是千差万别的。例如,“向河流倾倒未经处理的有毒工厂废弃物”就会被有的组织认为是正确的(打着“出于关心工厂数百号人生存考虑”的幌子),在有的组织就会被认为是错误的(损害了不特定多数人的公共利益)。因此,我们认为一个折衷的办法是,研究者可适当地举出一些确定无疑的越轨行为例子,如偷窃、性骚扰等,由被试据此进行发散性联想。由此征集到的越轨行为在内容域的代表性上将会更加全面。(2)在收集多维量表法所需要的差异矩阵数据时,Robinson 与 Bennett 为了降低被试填答的难度与工作量,采取的是将各越轨行为与靶目标行为进行比较的办法。很显然,对靶目标行为的描述准确度将直接影响到回答的质量。因此,我们认为既然在越轨行为征集时采取了避免研究者主观臆断误导被试的策略,在此一阶段仍有必要继续贯彻下去。为达此目的,一个比较理想的替代方式是让被试根据自己的知识经验对征集到的工作场所越轨行为进行主观分类。(3)在用多维量表法获得二维坐标及命名时,Robinson 与 Bennett 采取的是由专家判断每一越轨行为在“无意识——有意识”、“不严重——严重”、“对公司无害——对公司有害”、“对个人无害——对个人有害”、“比较不道德——道德”及“隐蔽的——公开的”等 6 个最常用的标尺上的位置,然后,再采取多元回归分析方法评估确定上述六特征与二维架构的关系并从中选出最具影响力的二个特征做为坐标的名称。这样一种方式表面上似乎是客观公正了,但实际上却隐含了两个假设:一是专家的判断可以代替被试本人的判断;二是 6 个特征确实确实是个体在对工作场所越轨行为进行分类时最常用的标尺。由于 Robinson 与 Bennett 在研究之初即极力避免研究者过多的干预介入,因此,我们认为假设一是不能成立的。至于假设二,由于 Robinson 与 Bennett 并未提供相应的数据资料,因此,无从加以鉴别。由此,我们认为,如果采取由被试对工作场所越轨行为进行主观分类,再让其报告分类依据的方式,可以减少相应的误差。

从实证研究的数据来看,Bennett and Robinson (2000)根据对从托莱多、俄亥俄地区随机抽取的 352 名全职雇员数据进行验证性因素分析(CFA)发现,在删去 5 道条目后,人际越轨行为和组织越轨行为两维度的内部一致性信度分别达到了 0.81 和 0.78,两个子量表间的相关为 0.46,并且量表具有较好的会聚效度和区辨效度^[12]。然而, Lee 与 Allen(2002)的一项研究却发现,探索性因素分析与验证性因素分析的结果均不支持 Robinson 与 Bennett 所提出的双因素结构,而且两个子量表间的相关高达 0.95^[13]。结论的大相径庭,说明 Robinson 与 Bennett 的双因素结构效度尚需大量实证数据的进一步验证。尤其在中国施测时,由于“面

子”因素的作用和越轨行为本身描述的敏感性,将使研究问题更趋复杂化。

3.2 Mars 的分类体系

Mars 提出根据群体参与程度的高低以及规则/分工的强弱,可以将越轨行为者可划分为“鹰”、“驴”、“秃鹫”和“狼”4 种类型,具体如表 3 所示。

表 3 Mars 的分类体系

规则/分工程度	群体参与程度	
	低	高
弱	鹰	秃鹫
强	驴	狼群

Mars 的这套分类体系,实际反映的是组织结构与组织文化对个体行为的影响。根据 Mars 的解释,“鹰”,是喜好竞争的个人主义者,他们地位较高,不喜欢适应规则,反倒是希望使规则适应他们。为了“把事办成”,他们可以不择手段。“驴”,代表地位较低者,他们缺少自主性和团结性,经常通过违反规则,暗中破坏和欺诈等方式来发泄不满,满足一己之需。“秃鹫”,代表的是群体劳动者,但群体内没有严格的等级分工,没有明确的领导,且不需要相互合作和支持。“狼”,则代表有着严密分工、结构清晰的集团盗窃者。

目前,国内学者关于工作场所越轨行为的分类体系的探讨尚不多见,实证研究更是匮乏。在主观理性思辨中,有一定借鉴意义的是刘晓远的主观分类体系^[14]。

3.3 刘晓远的分类体系

刘晓远在从狭义角度剖析职业经理的越轨行为时,提出这些行为可分为三大类:一类是职业经理利用职务便利而针对资本进行的不正当竞争行为;一类是职业经理的渎职行为,第三类则是对公司财产权的侵犯行为^[14]。

第一类行为主要表现为职业经理利用自己的职务便利,如操纵着公司的经营管理活动、熟悉业务、掌握着公司的商业秘密等,自营或者为他人经营与其所任职公司同类的营业,与其任职公司展开法律所不容许的不正当的竞争。

职业经理的渎职行为,则可大致细分为以下 3 种类型:(1)滥用职权。包括故意不按有关规范行使职权或超越职权范围行使职权的作为,也包括应当行使职权时故意不行使职权的不作为。(2)玩忽职守。指职业经理不负责任,不履行或不认真履行职责,致使公司遭受损失的行为。(3)其他渎职而妨害公司经营的行为。包括故意或过失泄露公司商业秘密、接受贿赂、徇私舞弊等。

至于职业经理针对公司财产权的侵犯行为,则主要表现为贪污公司财物和挪用公司财物两种方式。其中贪污是指职业经理利用职务便利,侵吞、窃取或有其他手段非法占有公司财物。挪用是指利用职务便利,挪用公司财务归个人使用。二者的区别在于挪用只是以暂时占有为目的,有归还之意;贪污以永久占有为目的,无归还之意。

综上所述,关于工作场所越轨行为的分类体系尚有待大量实证研究的进一步完善,尤其是在中国,在“讲人情、重关系、爱面子”这样一个大的文化背景下,员工的越轨行为及其相互间的关联关系与演变更应引起管理者和研究者的高度重视。唯其如此,组织的适时干预

与控制才有径可循。

参考文献

- [1] Murphy K R. Honesty in the workplace. Belmont, CA: Brooks/Cole, 1993
- [2] Harper V L. Intuitive psychologist or intuitive lawyer? Alternative models of the attribution process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1990, 39: 767~772
- [3] Warchol G. Workplace Violence, 1992-1996, Bureau of Justice Statistics Special Report. US Department of Justice, 1998
- [4] Bennett R J, Robinson S L. The development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 2000, 85: 349~360
- [5] Robinson S L, Bennett R J. Workplace Deviance: Its Definition, Its Manifestations, And Its Causes. *Research on Negotiation in Organizations*, 1997, 6: 3~27
- [6] J. Mitchell Miller, Richard A. Wright, & David Dannels. Is Deviance "Dead"? The Decline of a Sociological Research Specialization. *The American Sociologist*, 2001, Fall: 43~59
- [7] 杰克·D·道格拉斯, 弗兰西斯·C·瓦克斯勒. 越轨社会学概论. 石家庄: 河北人民出版社, 1987. 445
- [8] 加罗法洛. 犯罪学. 北京: 中国大百科全书出版社, 1996. 44
- [9] Becker H S. *Outsiders*. New York: Free Press, 1963
- [10] Robinson S L, Bennett R J. A typology of deviant workplace behaviors: A multi-dimensional scaling study[J]. *Academy of Management Journal*, 1995, 38: 555~572
- [11] Mars G. *Deviance and social control*. London: Tavistock, 1974
- [12] Bennett R J, Robinson S L. Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 2000, 85: 349~360
- [13] Lee K, Allen NJ. Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 2002, 87: 131~142.
- [14] 刘晓远. 公司如何防范使用职业经理人带来的法律风险[DB/OL]. <http://www.chinamanagers.com/thenews/5-2002712104927.shtml>

Parsing the Definition, Peculiarities and Typology of Workplace Deviance

Yang Jie¹, Lin Wenquan¹, Fang Liluo²

(¹ Institute of human resource management, Jinan University, Guangzhou 510632)

(² Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100101)

Abstract: Based on reviewing a wide variety of literatures within psychology, sociology, criminology, and organizational behavior, three questions were systematically analyzed, including the definition of deviant behavior, the peculiarities and typology of workplace deviance. Then, three suggestions were put forward: (1) Great attention should be paid to workplace deviance research since it can produce significant negative repercussions. (2) The working definition of workplace deviance is as follows: Voluntary behavior of organizational members that violates significant organizational norms and, in so doing, may produce four possible outcomes for the two sides of relationship, that is win-win, win-lose, lose-win and lose-lose. (3) A typology of workplace deviance with Chinese characteristics should be established and developed.

Key words: workplace deviance, definition, peculiarities, typology.