

工作场所中欺负问题的研究现状*

秦 弋¹ 时 勘^{1,2}

(¹中国科学院研究生院管理学院, 北京 100080) (²中国科学院心理研究所, 北京 100101)

摘 要 工作场所中欺负问题的研究有助于促进组织健康发展, 逐渐成为工作和健康心理学研究的热点。近5年来, 关于欺负负性行为不良后果的研究不断深入; 同时, 探讨欺负和组织情景关系的新研究动向开始出现。围绕着这两个方面, 文章首先介绍了“工作场所中欺负”的概念; 接着回顾了工作中欺负的研究方法、发生率、发生过程、应对方式, 以及与身心健康关系、与组织情景关系等方面最新研究进展。最后, 对已有研究进行了总结, 展望了未来可能开展的研究。

关键词 暴力, 工作场所, 欺负。

分类号 B849:C93

1 工作场所中欺负的概念

20世纪90年代, 工作场所中欺负问题的研究兴趣主要存于斯堪的纳维亚半岛的学者中。近年来, 工作场所中欺负问题受到了欧洲其他地区乃至世界上越来越多研究者的关注, 成为工作和健康心理学研究中的热点。欧洲议会2003年关于工作和健康心理学的会议上, 工作场所中欺负问题的论文数量仅次于压力(stress)。《欧洲工作和职业心理学杂志》(European Journal of Work and Organizational Psychology)等4本杂志出版了“工作场所中欺负研究”的专辑^[1]。法国还通过了涉及“工作场所中欺负”的法律^[2]。国际劳工组织2006年最新报告《工作场所暴力》, 特别强调工作场所中欺负是一种重要的、日益严重的工作场所的暴力^[3]。

当前, 中国经济处于高速增长时期, 领导和员工、员工之间的摩擦日益增加。在一定的条件下, 这些小摩擦常常会激化成欺负, 严重影响员工身心健康和企业绩效。借鉴西方在工作中欺负这一领域长期积累的理论、经验和方法, 开展中国工作中欺负的研究对建立中国企业和谐的人际关系有重要意义。这是本综述的主要目的。同时, 我们也注意到, 欺负的研究是在有着天赋人权理念传统的欧洲开展的, 而中国人传统的价值观是权威服从。这些可能

使得中国文化背景下工作中的欺负独具特色。

“工作场所中欺负(Bullying at work)”是指“一种个体长期接受难于反抗的、负性的行为的情境, 这些行为来源于一个人或者几个人。”这些负性行为包括: 隔离和排除、贬低某人工作价值、戏弄某人、给某人起诬蔑性的外号等等^[4]。Heol的研究发现, 欺负是长期的行为, 66.8%的欺负行为持续了一年, 40%的持续了两年。欺负中常见的行为是“封锁信息, 从而影响工作表现”和“给予不可能完成的目标, 或在规定时间内不可能完成的任务等等”^[5]。Duncan列举了欺负包括的具体行为, 例如“让那些有潜力把工作做得好的人生活变得糟糕”、“如果有人挑战欺负者的权威, 就要求他在很短的时间内完成大量的工作, 等着看到他出丑”等^[3]。欺负通常是一对一的行为; 有时也会有一群人聚集起来, 对某个员工进行心理上的侮辱, 这种现象也被称作“集体欺负(mobbing)”^[6]。

许多研究者定义“工作场所中欺负”时, 只强调负性行为。“负性行为”包含了一个似乎理所应当的逻辑: 负性行为必然导致负性结果, 负性结果必然要干预。这种逻辑贯穿在当前“工作中欺负”的研究中。关于负性行为的研究可以细分为两个方向。

(1) 流行病学调查: 把欺负看作一种“病态的”、“不健康的”现象, 进行欺负“发生率”的流行病学调查。(2) 研究欺负带来的不良后果: 压力、创伤后应激障碍、自我贬低、职业倦怠等等。这部分研究近年来不断深入。

收稿日期: 2007-05-10

* 国家自然科学基金(70573108)、国家高技术研究发展计划(863计划)(2006AA02Z431)。

通讯作者: 时勘, E-mail: shik@psych.ac.cn

近来, 工作场所中欺负问题的研究出现了新的动向。首先是对其概念本质的深入挖掘, 其次是一些研究者开始了对欺负和组织情景关系的研究。Einarsen指出, 欺负是一种情境, 它的核心定义主要体现在两个地方: 暴露在重复持续的负性行为中, 以及双方在组织中权力的不均衡^[4]。基于Einarsen的定义并进一步扩展, 我们认为, 欺负的本质特征在于, 它不但包括负性的、持续性的行为, 还包括这些行为背后隐蔽的组织情景。行为和组织情景是不能分离的。这些组织情景可能包括权力, 也可能包括非正式群体 (informal group) 结构。负性行为和情景的互动关系, 对组织健康运转造成了威胁。因此, 如何识别和应对工作场所的欺负是建构健康组织的现实需要。近年来, 出现了一些工作场所的欺负和组织情景的研究, 虽然为数不多, 但代表了一种对欺负新的阐释。我们将在后面加以介绍。

基于前面的分析, 我们很容易发现“工作场所的欺负”和另一个重要概念“校园中的欺负”的不同之处。两个概念所指的欺负含义相似, 校园中的欺负也具有力量上的不对等、重复发生等特点^[7]。但是两者发生的组织情景不同。前者发生在人际关系松散的校园里; 后者发生在人际关系紧密的企业, 通常是领导对下级, 也有发生在同级之间的。因此, 工作场所中的欺负所关联的组织变量是校园中的欺负不具有的。

2 工作场所中欺负问题的研究方法

工作场所中欺负问题的研究方法有4种: 自我标签法、行为量表法、质性研究法、多角度测量法。前两种是传统方法。后两种是新兴起的方法。

自我标签法和行为量表法是工作场所欺负问题研究的基础方法。在同等条件下, 前者测得的值一般较后者低。Notelaers发现, 前者一般在2%~10%, 后者一般在8%~15%^[8]。

自我标签法的测量过程是: 首先, 主试给被试欺负的定义; 然后, 被试根据主试所给的定义, 回忆在过去的一段时间内自己遭受欺负的次数。因为需要被试主观判断, 所以这种方法也被称作“主观测量”。该方法最早由Einarsen在儿童间欺负行为的研究中使用。QPSN Nordic (General Nordic Questionnaire for Psychological and Social factors at Work)^[9]等测量工具中也使用这一方法。

行为量表法的测量过程是: 首先, 主试将被试一系列工作场所中欺负典型的负性事件制作成行为

事件量表; 其次, 被试评定这些事件是否出现, 以及出现的频率。常用的量表有两种: Leymann心理恐惧量表 (Leymann Inventory of Psychological Terror, LIPT) 和Einarsen开发的负性行为事件问卷 (Negative Acts Questionnaire, NAQ)。

自我标签法和行为量表法在工作场所欺负发生率的普查, 以及工作场所欺负和其他变量关系等研究中有广泛的应用。然而, 这两种方法的局限性也是明显的。

首先, 欺负是一个长期的、持续的过程, 要了解它是怎样发生的, 仅仅凭借问卷量表这样简单的工具是远远不够的。因此, 有的研究者引入了质性研究法, 用深度访谈的方法探寻欺负发生的过程。如后面将要详述的Lewis的研究^[10]。和量化研究相比, 质性研究能够增加研究深度, 丰富工作场所欺负领域的研究成果。除了已经使用的个体访谈外, 本领域研究中还可以尝试使用团体焦点访谈、档案研究等方法。

其次, 受害人和组织其他成员对欺负发生的知觉可能不同。一方面, 欺负是秘密发生的, 受害人估计的欺负发生概率可能要比其他成员估计的高; 另一方面, 受害人可能出于恐惧等心理原因不敢报告, 那么受害人估计的就要比组织其他成员估计的要低。因此, 研究者扩展了传统方法, 发展出多角度测量法, 通过测量一个群体内的不同人对欺负的评价来推测欺负发生的实际情况。Coyne采用自我评定和他人评定相结合的方法, 发现对于同一个人是否遭受欺负, 自己和别人的评价存在很大差异。自我报告时, 有36.9%的人报告自己是受害者, 19.3%的人报告自己是施行暴力者。然而他人报告 (两人以上指认) 时, 这两项的数据分别是11.3%和7.9%^[11]。这说明, 一多半的欺负事件对于非当事人的其他组织成员来说, 具有相当的隐蔽性。多角度评定法还可以进一步发展为欺负的360度评定, 测量自己、上级、下级、同级对欺负发生的回忆, 更加准确地测量欺负发生的实际情况。

3 工作场所中欺负问题的主要研究

3.1 关于工作场所欺负发生率的研究

研究者测量了不同国家、地区、职业发生欺负的概率, 在3%~20%之间不等。Duncan列举了36篇关于欺负的研究, 发现不同报告之间差异很大^[3]。丹麦一项1875个随机样本的调查显示, 2%的人遭受过欺负。芬兰一项2956个随机样本的调查显示,

3%的人遭受过欺负。挪威一项在14个部门中随机抽取7787个样本的调查显示,9%的人遭受过欺负。英国一项在5288个随机样本中进行的全国性调查显示,有11%的人遭受过欺负^[3]。研究者还将欺负视为“心理暴力”,比较其与“身体暴力”发生率的不同。欧盟的一份报告显示,1996和2000年相比,欧洲工人遭受的身体暴力下降了两个百分点,但欺负却上升了一个百分点^[3]。发生率的研究在工作场所中欺负问题研究的早期比较盛行,其成果受到重视,许多大规模的报告被政府和国际组织引用,但研究深度明显不足。近年来,此类研究明显减少。

3.2 关于工作场所中欺负过程的研究

欺负是一个逐渐加剧的过程。Leymann认为,欺负通常是由偶然的工作冲突引起的,受害人渐渐被污点化和罪犯化,以至于无法应对这种情境^[8]。Einarsen认为,欺负是一种具有渐进性、羞辱性和惩罚性的行为过程,并逐渐为老板和其他员工共同接受^[11]。Einarsen把欺负描述为一个逐渐加剧的过程:早期,受害者遭到的负性行为是不直接的;以后他们遭受到越来越直接和强烈的负性行为,包括身体暴力和心理暴力,频次也不断增加;到后期甚至可能每周或每天一次^[4]。有研究者根据精神分析理论,将欺负分为3个阶段。(1)酝酿阶段:欺负还没有发生。(2)激发阶段:在偶然因素的刺激下发生欺负。(3)服从阶段:受害者在反抗,挣扎了一段时间后放弃反抗,服从于遭受欺负的命运^[13]。然而这些过程都是根据理论或者个人经验提出的,缺乏系统研究的证据。

一项对英国受到欺负的女性进行的质性研究详细描述了欺负过程中受害者的人际关系变化过程^[10]。这也是目前有关欺负过程唯一的实证研究。复杂的过程被概括为以下几个效应。(1)“被听到”效应:受害人向外界倾诉,以获得社会支持。(2)涟漪效应:欺负影响到受害人工作以外的社会关系,从而削弱了他能够获得的社会支持。(3)撤回效应:受害人的同事觉察到和这个人接触会给自己带来危险,于是开始远离他。(4)否认:组织中的人否认受害人被欺负,尤其是经理和高层管理者。(5)个人化问题:受害人完全把受到欺负归为自己的问题,对外界绝望。(6)维持自我:受害人感到焦虑、恐惧,自我角色和信仰遭到破坏,尤其是觉得不会有人能够再帮助自己^[10]。

对工作中欺负过程的研究,是工作中欺负不良

后果研究不断深化的表现。以往对欺负不良后果的认识仅仅是身心健康受损,但是通过这项质性研究,我们发现,欺负不是直接导致身心健康受损的发生,而是首先导致一系列不良后果,最后导致身心健康的损害。社会支持的丧失是其中的关键环节。

3.3 关于工作场所中欺负的应对方式的研究

Raymond的研究采用结构方程模型的方法,证实遭受欺负的人可能反过来以欺负为手段进行还击^[14]。他采用因子分析将欺负行为分为3类:词语辱骂(verbally abuse)、阻碍工作(work being undermined)和使渺小化(belittlement),将欺负的应对方式分为4类:自我怀疑、消极应对、忽略欺负和问题解决4种。其中,前两种都会引起遭受欺负的人还以相同类型的欺负。不同类型的欺负应对方法与不同类型的欺负、欺负的后果相关。词语滥用类的欺负与问题解决的应对方式有关。使渺小化类的欺负与自我怀疑、消极应对、忽略欺负等应对方式有关。自我怀疑又与枯竭(burnout)、不健康的身体症状(symptoms)有关。

欺负应对方式的研究发现了欺负对身心健康损害过程中的另一个关键环节:消极的应对方式。进一步深化了我们对欺负损害身心健康过程的认识。

3.4 关于工作场所中欺负和PTSD的关系

多项研究发现,欺负对身心健康有负面作用^[17-21]。Hoel等进行的一项包含5388个样本的全国性调查发现,自认为受到欺负的个体,身心健康状况要差于自认为没有受到欺负的个体。对于许多人来说,欺负的后果会在欺负经历结束后持续一段时间。目击欺负也会对健康有所损害^[17]。

欺负和创伤后应激障碍(PTSD, Post Traumatic Stress Disorder)的关系是研究的热点^[18,21]。有研究发现^[18],遭受欺负的个体有44%经历PTSD。但是与其他PTSD症状表现不同的是,因素分析的结果发现,唤起和再经历构成了一个子群(cluster),而逃避构成了另一个子群(cluster)。

这些研究让我们对工作中欺负负性行为后果的认识更加全面。

3.5 关于工作场所中欺负和组织情景的研究

Einarsen认为^[4],遭受欺负的人在组织中的地位一般偏低,而施加欺负的人一般是他/她的上级。Hoel的研究发现,被报告的欺负事件中,74.7%是由上级实施的,36.7%是同级,而由下级和顾客实施的分别只占到6.7%和7.8%^[5]。

Hoel的研究发现, 负性领导风格(权威型, autocratic; 分裂型, decisive; 放任型Laissez-Faire)和不一致的惩罚措施容易形成欺负^[5]。一项探索领导风格影响欺负的途径^[16]的研究指出, 放任型领导风格(Laissez-Faire leadership), 会导致角色冲突、角色混淆、员工冲突。这些导致压力的变量对欺负的产生起到了调节作用。此外, 欺负中遭暴者在组织氛围和人际关系上更容易感到较大的压力^[5]。

心理健康受到损害必然和心理环境存在联系。有研究比较了遭受欺负和没有遭受欺负组的社会心理环境, 发现二者在工作控制(job control)、管理风格(management style)、角色明确(role clarity)、社会环境(social climate)、社会接触(social contact)和工作集中(work centrality)等方面存在显著差异^[20]。

上述研究反映了本文前面提出的“负性行为和组织情景相结合”的研究取向。欺负本身不是孤立的, 领导风格及其他和组织情景相关的变量影响着欺负的发生。

4 本文的小结与展望

4.1 工作中欺负对身心健康具有负性影响

近年来, 西方对欺负对身心健康负性影响的认知不断深化。一方面, 研究者对负性后果的认识更加全面, 创伤后应激障碍(PTSD), 职业枯竭(burnout)等被发现和欺负存在关联。另一方面, 研究者对欺负影响身心健康的过程认识得更加清楚, 消极的应对方式、人际支持的丧失是欺负影响身心健康的关键环节。这些对我们在中国开展工作中欺负研究具有借鉴意义。

然而, 正如文章最开始所指出的。基于权威取向的中国文化和基于天赋人权理念的西方文化中, 某些欺负行对身心健康的影响可能有所不同。杨国枢指出^[23], 和西方工商业社会不同, 中国的传统文化较多体现为社会取向, 具体内涵包括4个互相关联的特征: 家庭取向、关系取向、权威取向和他人取向。在权威和个体间存在所谓“面子关系”^[23], 包括服从权威、服从上司、逆来顺受、谨慎小心等。因此, 和个体取向的西方人相比, 具有传统价值观中国人对待欺负行为, 态度上更容易接受。应对方式更加灵活, 情绪反应更加平淡。欺负对其身心健康造成的负性影响可能要比西方人要小。

4.2 工作中欺负和组织情境是否存在关系

欺负和组织情景关系的研究刚刚起步。目前的

主要的发现是欺负和负性领导风格存在关联, 这对于探寻欺负发生的原因有重要意义。我们认为, 欺负和组织情景可以从两个方面深入研究。一方面, 继续研究欺负和领导相关变量的关系, 包括领导风格, 管理风格等。另一方面, 研究欺负和员工相关变量的关系。部分欺负是发生在工人和工人之间的, 著名的霍桑实验发现, 工人间可能存在正式组织结构之外的非正式群体, 对工人的行为有着一定的约束作用。那么这些欺负是否和违反非正式团体的内部纪律有关? 这些问题值得后期研究者的进一步探索。

参考文献

- 1 Andreas P D. Bullying at work: an introduction to the symposium. *British Journal of Guidance & Counselling*, 2004, 32(3): 265-267
- 2 Bukspan E. Bullying at work in France. *British Journal of Guidance & Counselling*, 2004, 32(3): 397-406
- 3 Chappell D, Martino V. *Violence at work*. 3rd Edition. Geneva: ILO (International Labor Organization), 2006
- 4 Einarsen S. The nature, causes and consequences of bullying at work: the Norwegian experience. *Pistes*, 2005, 7(3): 1-14
- 5 Hoel H, Cooper C. Destructive conflict and bullying at work. <http://www.csren.gov.uk/UMISTreportHelgeHoel1.PDF>. 2001
- 6 Girardi P, Monaco E, Prestigiacomo C, et al. Personality and Psychopathological Profiles in Individuals Exposed to Mobbing. *Violence and Victims*, 2007, 22: 172-188
- 7 纪林芹, 张文新, Jones K, 等. 中国与英国青少年对待欺负问题的态度比较研究. *心理与行为研究*, 2003, 3(2): 122-127
- 8 Notelaers G, Einarsen S, Witte I H, et al. Measuring exposure to bullying at work: the validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work and Stress*, 2006, 20(4): 289-302
- 9 Eriksen W, Einarsen S. Gender minority as a risk factor of exposure to bullying at work: the case of male assistant nurses. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2004, 13(4): 473-492
- 10 Lewis E, Orford B. Women's experiences of workplace bullying: changes in social relationships. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 2005, 15: 29-47
- 11 Coyne I, Chong S, Eand S, et al. Self and peer nominations of bullying: an analysis of incident rates, individual differences, and perceptions of the working environment. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2003, 12(3): 209-228
- 12 Jennifer D, Cowie H, Ananiadou K. Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior*, 2003, 29: 489-496
- 13 White S. A psychodynamic perspective of workplace bullying: containment, boundaries and a futile search for recognition.

- British Journal of Guidance & Counselling, 2004, 32(3): 269~280
- 14 Lee T, Brotheridge M. When prey turns predatory: workplace bullying as a predictor of counteraggression/bullying, coping, and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2006, 15(3): 352~377
- 15 Ferrisa P. A preliminary typology of organizational response to allegations of workplace bullying: see no evil, hear no evil, speak no evil. *British Journal of Guidance & Counselling*, 2004, 32(3): 389~395
- 16 Skogstad A, Einarsen S, Torsheim T, et al. The Destructiveness of Laissez-Faire leadership behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2007, 12(1): 80~92
- 17 Hoel H, Faragher B, Cooper C. Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviors are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance & Counselling*, 2004, 32(3): 367~387
- 18 Tehrani N. Bullying: a source of chronic post traumatic stress? *British Journal of Guidance & Counselling*, 2004, 32(3): 357~366
- 19 Bilgel N, Aytac S, Bayram N. Bullying in Turkish white-collar workers. *Occupational Medicine*, 2006, 56: 226~231
- 20 Agervold M, Mikkelsen E. Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 2004, 18(4): 336~351
- 21 Matthiesen S, Einarsen S. Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance & Counselling*, 2004, 32(3): 335~356
- 22 Conlin M, Roberts D. 心力交瘁的中国白领. <http://www.yanjiao.com/bbs/viewthread.php?tid=77321>, 2007
- 23 杨国枢. 中国人的心理与行为: 本土化研究. 北京: 中国人民大学出版社, 2001. 93~114, 474~477

Current Studies on Bullying at Work

QIN Yi¹ SHI Kan^{1,2}

(¹School of Management, Graduate University, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100080, China)

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

Abstract: Studying “Bullying at work” helps the development of healthy organization. Recently, it has become the focus of studies of work and health psychology. The studies on the result of bullying’s negative behavior go deeper and deeper. And, what’s more, the exploring of bullying and organization situation emerges as a new direction. The paper first introduces the meaning of bullying, then describes the newest methods and current studies on bullying at work, including incidence, process, coping ways of bullying and the relation between bullying and leadership. At last, the paper makes the conclusion and prospects of the two direction.

Key words: violence, work, bullying.