

# 职场欺凌的中国文化背景分析： 基于深度访谈的探索性研究

郭靖<sup>1</sup>, 张碧红<sup>2</sup>, 黄绿香<sup>1</sup>, 郑宇翔<sup>1</sup>, 吴清花<sup>1</sup>

(1.广东财经大学工商管理学院, 广州 510320; 2.广东金融学院财经传媒系, 广州 510521)

**【摘要】** 目的:探索在中国情境下,职场欺凌行为的特点及其文化根源。方法:采用深度访谈的方法,招募28名被访者,组成三组研究对象,分别为:欺凌受害者、旁观者和组织中的人力资源管理者,对访谈获得的数据进行分析。结果:在访谈材料中提炼了三个主题,分别为:家族主义与关系决定论,权威主义与等级观念,中庸之道和社会取向。结论:中国传统文化下的家族主义和权威主义,影响个体和组织对欺凌行为的认知和应对。

**【关键词】** 职场欺凌; 中国文化; 家族主义; 权威主义

中图分类号: R395.6

DOI: 10.16128/j.cnki.1005-3611.2015.02.026

## Bullying in Workplace in China: An Explorative Study

GUO Jing<sup>1</sup>, ZHANG Bi-hong<sup>2</sup>, HUANG Lv-xiang<sup>1</sup>, ZHENG Yu-xiang<sup>1</sup>, WU Qing-hua<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Guangdong University of Finance & Economic, Business Administration Faculty, Guangzhou 510320, China;

<sup>2</sup>Guangdong University of Finance, Department of Financial Media, Guangzhou 510521, China

**【Abstract】** Objective: To explore the characteristics and culture root of bullying in workplace in China. Methods: 28 informants were recruited and divided into 3 group, including targets of bullying, by-standers of bullying and Human Resource professionals, the current study adopted deep-interview to collect data. Results: The study extracted 3 themes from the data as follows: familism and the decisive effect of social network; authoritarianism and hierarchical notion; the doctrine of the mean Confucian and society orientation. Conclusion: The familism and authoritarianism influence how the individual and organization cognize and cope the bullying in workplace.

**【Key words】** Bullying in workplace; Chinese culture; Familism; Authoritarianism

20世纪90年代,Scandinavia半岛的学者率先对工作场所中的欺凌(bullying)行为产生了浓厚的兴趣,后来该议题受到了欧洲、美国乃至世界上越来越多学者的关注,成为工业与组织心理学和健康心理学研究的一个热点。然而,在中国却鲜有人对此现象加以足够关注。现实生活中,每当有人抱怨在组织中遭受了不公平的对待,总有人回应说:到处都是这样,天下乌鸦一般黑。既然欺凌在中国的组织中同样多见,为何社会、组织和很多个体对此均淡然处之?在中国的职场,欺凌具有什么特点?其后果如何?人们对此现象如何应对和认知,背后隐藏着什么传统文化因素?这是本文的探究兴趣所在。

由于文化背景的差异,中国职场的欺凌行为很有可能与西方国家有着明显的差异,西方的研究成果不能直接应用于中国情境;对中国工作场所中欺凌行为的研究,一个有建设性的做法,就是以传统文化及价值观作为起点,深入探寻这一现象的独特之处及根源所在。而过往有关中国的研究成果的缺乏,导致相关研究需要从最基本、最直接的原始资料收集开始。以上原因,决定了质性方法比定量方法更适合于现阶段对这个问题研究。本文拟采用深

度访谈的方法,通过对三组不同研究对象的访谈和分析,对中国职场中欺凌行为及其文化根源进行初步探索。

关于职场欺凌,学者们曾经使用过多个有关的术语,包括:围攻<sup>[1]</sup>、情感虐待<sup>[2,3]</sup>、职场骚扰<sup>[4,5]</sup>、职场虐待<sup>[6]</sup>等。其中,既有当众羞辱、恶意嘲弄、孤立排挤、身体上的侵犯和威胁、过度的批评等比较明显的方式;也包括相对比较微妙的方式,如:忽略、冷落、背后造谣诬蔑等<sup>[7-9]</sup>。根据 Keashly 和 Jagatic,职场欺凌可以定义为:工作场所中一系列不同表现形式的、通过反复的负性的言语和非言语沟通行为进行的情感虐待<sup>[10]</sup>。学者们普遍同意,表现各异的欺凌行为有几个共同特点,即它们都是反复和持续发生、渐进的侵略性行为,是欺凌者的有为之,在这个过程中欺凌者在权力上拥有对欺凌对象的绝对优势,并造成了负面的后果<sup>[11-14]</sup>。也就是说,欺凌是经常和持续发生的,与一两次偶然的不文明行为有本质区别,没有及时处理的欺凌行为会愈演愈烈;欺凌者往往在组织中拥有比受害者更为丰富的资源,例如更高的职位或更广泛的关系,使受害者无法抗衡或保护自己。至于欺凌的负面后果,前人分别从组织和个

体两个角度进行了研究。他们发现:欺凌会降低组织的生产率,增加运营成本;同时,对受害者的心理健康造成负面影响,甚至导致长期的心理创伤<sup>[15-17]</sup>。具体地说,前者包括工作质量的下降,离职率和缺勤率的升高,员工医疗费用支出的增加等<sup>[10,18,19]</sup>;欺凌对个体造成的影响与伤害包括:无助感、愤怒、绝望、焦虑、抑郁、肌肉骨骼疼痛、睡眠障碍、创伤后应激障碍、慢性疲劳乃至严重的健康问题等<sup>[20-22]</sup>。

尽管学者们从个体和组织的角度分别对造成欺凌的因素进行了细致的分析<sup>[23-27]</sup>,但仅仅局限于此显然是不足的,应该把视线投放到更广泛和深远的脉络中去。因为无论是个人还是组织,都是嵌套在国家或民族的文化大背景之下;而国家的文化通过行为的期望和指引、奖赏等影响组织文化,是组织文化的重要来源。风俗、文化等会引导社会群体效法或容忍组织中的欺凌行为;文化作为一系列规范,鼓励或限制侵犯行为的表达<sup>[28,29]</sup>。因此,为了更好地理解组织中的欺凌行为,对文化的影响进行分析是很有必要的。Power等人对六大洲的数个代表性国家进行了研究,发现在不同的国家,身体的威胁都是比较不能接受的。绩效导向的文化对欺凌行为更为容忍,人文导向文化则相对不能接受;与盎格鲁、拉丁美洲和撒哈拉以南的国家比起来,亚洲儒家文化对工作欺凌行为更为接受。这个研究初步揭示了文化对职场欺凌行为的影响,但是没有对文化因素如何影响欺凌的认知和相关行为进行深入的分析。

根据 Hofstede 的国家文化维度 (Dimensions of National Culture) 理论<sup>[30]</sup>,中国文化具有高权力距离、高不确定性避免、集体主义、男性主义和长期倾向的特征。也即是说,和西方对比,中国人具有尊重权威、规避风险、重视群体或团队的和谐、追逐成就、长远规划的倾向。长期的封建专制主义、儒家文化和小农经济导致中国人崇尚权力和遵从权威的观念、明哲保身的生存哲学、家族主义的价值取向<sup>[31]</sup>。这种与西方迥然不同的历史、文化背景会对职场欺凌现象产生怎样的影响,很值得关注。

Sims 和 Sun 报告了在中国制造业中,旁观欺凌行为与态度(工作满意度、组织承诺)之间的负性关系<sup>[32]</sup>。在我国学术界,关于职场欺凌的研究还是相对比较少见,这也许从一定程度上支持了 Power 等人的研究结论,即儒家文化圈比较接受欺凌行为。其中,李永鑫,张璐的研究指出,护士工作场所中所存在的欺凌行为,会导致工作倦怠感上升,降低其工作满意度,进而影响身心健康<sup>[33]</sup>;傅静等人和王玲欢

的研究则分别报告了中国低年资护士在工作中所遭受的欺凌,以及欺凌对自信心、自尊心和身心健康所造成的不利影响<sup>[34,35]</sup>。此外就是一些介绍国外现有理论和研究的综述性文章<sup>[36,37]</sup>。可见,国内现有关于职场欺凌的研究是非常有限且局限的。

## 1 对象与方法

### 1.1 对象

在制造、零售、民航运输、营销、食品加工、公务员等行业招募访谈对象,年龄介于23岁到58岁之间,教育程度介于初中到硕士研究生学历。当访谈的资料不再产生新的信息,则停止继续招募和访谈,本研究总共有28名被访者,男女人数大致持平。

为了达到三角交互验证的目的以提高研究的效度或精确性,招募了不同视角的三类人作为访谈对象。第一类人以受害者的身份主要报告自身遭受欺凌的经历;第二类人为旁观者,主要报告发生在身边的职场欺凌;第三类为组织中的人力资源管理人员(以下简称为HR),站在管理者的角度进行阐述。

### 1.2 数据收集

访谈全部以一对一的形式进行,在被访者觉得合适的时间和场合面对面完成。访谈时间大致在30-45分钟之间。主要包含以下几类问题:①自身或他人所遭遇的职场欺凌经历;②欺凌造成了什么影响;③受害人如何对欺凌做出反应;④有些什么因素和传统观念影响了欺凌行为。访谈者在访谈的过程中会就某些细节进行更深入的追问。在征得被访者同意后进行录音或做笔记,访谈完成后尽快进行转录或对笔记进行整理。

### 1.3 数据分析与效度检查

阅读访谈材料,并提炼访谈内容所体现的主题;考虑主题之间的关系,及主题之间是否可以合并;比较三类被访者之间的观点是否反映同样或相关的主题,将分析结果反馈给部分被访者,询问是否与他们想表达的意见一致。

## 2 结 果

从访谈所得的材料,可以看到中国人传统心理或文化特征对职场欺凌行为的影响。可以归纳为以下几个方面。

### 2.1 家族主义与关系决定论

杨国枢认为,中国式的集体主义实际上是家族主义,这是由长期的农业经济形态所决定的。在农业生产中,光靠个人绵薄的力量难以为生,必须依靠

整个家族的团结一致,而个体对家族以及家族的成员负有强烈的归属感和责任感,为了亲人可以极尽全力、不计回报<sup>[31]</sup>。Markus和Kitayama认为,西方人的自我是独立我(independent self),而非西方人(如日本人)的自我则是互依我(dependent self)<sup>[38]</sup>。家族成员之间的互相依赖和帮助在传统中国社会也是非常常见的,这可能是整个儒家文化圈的共同特点。同时中国人在处理人际关系时,常常遵循“亲疏有别、内外有别”的原则。即家人之间讲感情和责任,熟人之间讲人情与交换,生人之间则常常依照当时的利益和利害关系行事<sup>[31]</sup>。因此在中国社会中,关系非常重要,对于很多传统中国人来说,每个人并不是平等的,而是根据关系的远近有所差别。在亲朋之间,往往利用自己的权限互开方便和利益之门,互相照顾。因此,一个组织中利益和有限的资源、机会就很可能向有关系、有背景的人倾斜,无形中对他其他人构成欺凌,这在纯中国背景的组织中尤为常见。

旁观者(某国企会计):“每个单位都有派系,例如亲戚、同学、同乡、原先的上下级等,无形中形成小集团和裙带关系。利益共享、排外,欺凌行为主要是这些人做的。第一把手是三分公司升上来的,三分公司就特别受重视,那里调上来的人也就成了嫡系部队。再就是领导的老婆,即使没有什么能力和本事,都能当科长,还年年拿先进……中国人的陋习就是一人得道鸡犬升天,重人情不重法律,只注重小集团利益,排外思想。”

旁观者(某国企员工):“和领导关系好的,中途走开和领导打个招呼就行,去银行、甚至买菜走开两三个小时都可以,如果和领导关系不好的,就公事公办,干什么都要请假。”

受害者(原某职业高中教师):“我们学校会定期派少量老师到国外进修,可是被选上的要么是有背景有关系的人,要么是经常拍领导马屁的人。有能力、工作出色但是和领导关系一般的老师反而没有机会,我一怒之下就辞职了。”

受害者(某国企员工):“去年竞聘的时候,本来按照过去的工作成绩和自身的能力,我是很有竞争力的,我的直接上级和同事本来也很看好我。结果居然是X最后竞聘成功了,大家都知道她平时不太干活的,整天不务正业。但是她丈夫是纪委的,据说和所有领导都打了招呼,施加了压力。”

民企HR:“有些有背景的员工,会仗着自己和某个人有关系,在部门里耍横,连上级也忌他几分。”

## 2.2 权威主义与等级观念

由于传统的中国家庭实行父权家长制,尊卑等级非常分明。在整个社会,为了有利于维持社会秩序和统治的稳定,统治者宣扬皇帝的至高无上。父权与君权相辅相成,形成了中国传统社会中不可动摇的等级制度,长期影响下,造成中国人下意识中重视、崇拜、敬畏权力的倾向<sup>[31]</sup>。一方面表现为对权力的顺从和敬畏,听任有权势的人摆布和侵犯;另一方面表现为,拥有权力的人觉得自己高人一等,把权力视为利益获取或交易的途径。因此在职场中,权力和资源弱小、匮乏的一方,往往认为自己是无力反抗欺凌的,只能默默忍受。对于拥有人脉资源或权力的一方,则认为权力或人脉是自己的保护伞,可以肆意妄为,或者帮助自己获取更多利益。更有权力、地位或资历的一方对相对弱势一方发出的欺凌,最为常见的有以下几种表现。

2.2.1 推诿责任,侵占利益、机会及功劳 旁观者(某民企员工):“一个任务布置下来,主管早上一套晚上一套,昨天说应该怎样怎样,到了第二天,发现这个方法不可行了,遇到挫折了就马上改,然后就指责下属把他的意思理解错了,把责任推给下属……职位高的欺负职位低的,地位高的欺负地位低的,老人欺负新人。”

旁观者(某国企员工):“工作上的业绩,都是将领导的名字放在前面,真正的骨干名字反而排在很后。出了事故,现场人员负主要责任,领导不用负责,或者象征性地付一些经济责任。”

旁观者(某公务员):“在权力更大的上级面前贬低对方,打小报告;将任务较重、无实际利益的工作推卸给同事;上级利用权力减少或不给有潜力的下属出亮点出成绩的机会等。”

2.2.2 不顾自尊心的当众训斥 受害者(某超市员工):“有一次部门SOP检查,相比其他部门,我们部门已经算是分数不错的了,可是经理还是不满意,更气人的是那么多人里面,他不骂其他同事,就骂我,说我身材矮小,拖了部门的后退。然后有一次顾客服务检查里面,因为另外一位新同事在服务方面没有做好,经理又骂我说我没有带好新人,没有教好他,话中带刺的又把我骂了一顿,我就觉得很委屈。”

2.2.3 对编外人员的歧视与不公 在国家的企事业单位中,有一类特殊的人员。他们不占用单位的人员编制,但是往往在单位里承担比较繁重的工作,属于阶层最低、权益最容易受到侵害的一群人。

受害者(某国企劳务工):“我们劳务工,单位里面最苦最累的活都是我们干,但是我们的收入非常

少。国家规定劳务工做满8年要签正式合同,但是单位不遵从这个规定,无论工作做得多好做满8年就无条件被炒鱿鱼。我们平时聊天也有说到单位这样做激发矛盾,公司缺乏人性化,员工没有归属感。这么仓促地通知我们明天不用上班了,我们根本没有时间去找工作,我们都要吃饭养家的。”

受害者(某大学行政部门编制外人员):“我一个月的收入总共只有1千多块钱,但我干得一点不比别人少……而且我们还没有医保,按照国家政策学校应该给我们买的。”

2.2.4 对新人孤立排斥,加大工作负荷 中国人讲究论资排辈,因此即使是在普通员工内部也有等级,往往是资历高的比新人更权威。

受害者(某民企员工):“刚刚入职可以算是我在部门里面比较难过的一段日子,什么都是新的,部门的气氛又是像是我刚刚和你所说的那种状况,自己又什么人情世故都不懂,有一些老前辈就会比较喜欢欺负新人,什么累的活就让你去干,那些人都类似于有一些小团体一样。”

那么,为什么组织中拥有权威的人可以很方便地实施欺凌呢?一方面是因为他们握有实权:

旁观者(某国企员工):“职位低的人要无条件服从职位高的。职位高的一般都掌握着生死大权。好像我们的绩效考核都是主管评的。经济方面不多,但是主管可以利用绩效考核来整人。我们分ABCD四级,一般的正常完成工作的是拿C级,连续拿两次D可以通报。主管把小事说成大事的。好像迟到,如果和主管关系好的,迟到一个月也没所谓,和主管关系不好的,迟到一次也被记录了。”

另一方面,也和相关人员的思维方式有关,而这种认知同样与权威主义有密切关联。

某合资企业HR:“上级对下级施加脱离工作范围的压力,中国人会接受。中国社会中,对方的地位比我高,我可以接受他的一些行为,如:辱骂等伤自尊的行为,会以沉默、赔笑等应对。”

某外企HR:“忍耐,尊重服从权威;当权威的要求没触及底线,忍忍就算了,多一事不如少一事,很多权益都不去争取。”

某民企HR:“在很多企业,老板的话就是法律。老板认为,你的饭碗是我给的,我当然有权力训斥你,随意处置你……上级受封建思想影响,对下属就像父母对子女可以随意责骂;穿小鞋、竞争、拆台以达到不可告人的目的。”

旁观者(某合资企业员工):“作为新人选择忍耐

很正常。整个社会都是这样认为,作为下属不隐忍,怎么做得下去,甚至朋友家人都会这样劝,这种观念根深蒂固,使得欺凌变得正常。”

### 2.3 强调中庸之道和社会取向,注重和谐局面的维持,压制个人诉求和冲突

中庸之道是很多中国人所推崇的为人处世之道,其含义为:不偏倚,用其中,而调和、折衷、妥协则是中庸之人应对冲突的秘诀所在<sup>[31]</sup>。农业生产和封建统治都需要长期的稳定与秩序,服从群体,反对激进行为和个人意志的直接表达。直接的情绪表达,对群体稳定和个人处境都具有破坏性和危险性,个体可能会受到周围人的排斥,甚至非常严厉的惩罚。不炫耀自己、不与人抗争、不标新立异、不出头露面,才能明哲保身。孙隆基认为,中国人的人格是自我压缩的,中国人缺乏内省、注重外控和他律<sup>[39]</sup>。在组织中,直接对上级表达见解可能是危险的,直言则很有可能带来麻烦;附和、保持沉默或以间接的方式进行沟通会安全、可行得多。在人际交流中,注重维护关系和情感,回避争论性话题,而是非曲直就退而其次了。

2.3.1 中庸之道对旁观者的影响 旁观者对欺凌一般是采取不闻不问、明哲保身、各人自扫门前雪的态度,以防得罪人,即使面对的是很不合理的事情。这使得欺凌的受害者陷入孤立无援的境地。

旁观者(某合资企业员工):“欺凌的事比较普遍,别人能接受我也能接受;跟自己没关系的事,即使不合理,也不去管。”

旁观者(某民企员工):“存在一种文化,新人进来总是要先受到欺负的,而且不同的小团体之间也是比较少沟通的,而我自己现在也习惯了这样的一种工作环境,以前的时候还会想:新人挺可怜的,应该多帮帮他,不能老欺负她,现在的话就已经习惯了这种文化,觉得自己应该合群,很多事情还是不要去管那么多,做好自己的本分就好了,因为我觉得我得要合群,我才不要被孤立呢”。

旁观者(某国企员工):“一般都不说话,因为和自己无关,都怕惹火上身。现在很多人连别人的电话都不接,就怕惹事情。”

2.3.2 维持表面的和谐使受害者求告无门 当欺凌的受害者向工会等部门投诉时,也经常被要太极、和稀泥,以全局为重、工作为重等理由不了了之。所谓和稀泥,目的是为了减少冲突,恢复和谐;强调识大体、顾大局,至于是否公正、合理就难以追究下去了。传统中国人盲目追求人际的表面和谐,已经到

了为和谐而和谐的程度。不管有理没理,破坏和谐、挑起冲突的行为都是不对的<sup>[9]</sup>。成功地为自己伸张了权利的,往往还是那些有一定关系的人。

受害者(某国企劳务工):“只有一个人打官司打赢了,她姐夫是社保局的处长。”

由于文化因素的影响,以及缺乏相应的有效处理机制,受欺凌者是否抗争,往往取决于自身的价值与资源,即自己有没有能力与组织谈判、交涉。

旁观者(某国企员工):“我们单位有工会,但是极少人投诉。因为大部分都是不了了之,所以一般没什么人说……但是,好像飞行员家属,因为身份特殊,单位顾虑影响飞行,影响公司利益,就有机会翻盘。普通人没有说理的地方。”

某国企HR:“有能力抗争的,职位比较高的或者比较重要的那些会给领导提意见和建议,领导会做出一些让步。没有能力抗争的就忍气吞声。也有的就看到领导出洋相的时候袖手旁观,幸灾乐祸。”

某民企HR:“企业缺乏相关意识,对不良的行为没有上升到认定是欺凌的程度,应该加以普及。中国文化中的忍耐、中庸,导致欺凌行为没有被凸显、引起重视,受影响的员工觉得不值得说,或即使说了企业也只是做一下思想工作,不会从管理的高度来处理。”

2.3.3 对欺凌的纵容与麻木最终伤害了组织 当受欺凌的员工感到气愤难消,但是又觉得抗争是没有用的时候,由于缺乏情绪的宣泄口,他们可能会采用一种表面顺从、阳奉阴违的消极抵抗方式,甚至暗地里破坏<sup>[9]</sup>。这种方式只是获得了某种心理平衡,但对组织的影响却是负面和深远的,也不能减少欺凌行为再次发生的几率,亦无助于相关员工工作满意度或幸福感的改善。

旁观者(某港企员工):“我们企业是做食品的……副总经理有一次在员工大会上说,干得不高兴可以走人,企业不会留你,外面想进来的人都不知道有多少呢!……有些员工受了委屈,就把一叠新的碗或碟子打碎,或者用刀划开装面粉的布袋,让面粉流了一地。”

受害者(某国企员工):“以前我工作很积极,我还拿了全国先进个人,但这是外面给我的肯定。在单位里,领导从来不认可我,甚至有意排斥我。后来我只是应付必须要做的工作,可做可不做的我就不理了。自己工作做了却得不到应有的待遇,但是没有能力抗争,然后自己就消极怠工了,觉得看好了自己的一亩三分地就好了。有些部门更过分,有人窜

通起来,明明可以做的事情,大家都说不能做,集体消极怠工。任务分配下来,大家都不工作,都找借口不执行任务。”

### 3 结论与启示

将访谈所得资料进行分析,提炼主题后,研究者将结果反馈给28名受访者当中随机抽取的7位,他们均反映相关主题与他们在访谈中欲表达的意思相符。另外,比较了受害者、旁观者和HR三个不同角度的谈话内容,基本上他们所反映的主题是可以相互印证的。因此,本研究的效度是可以接受的。

通过深度访谈,本文初步对中国的职场欺凌形成以下观点:①职场欺凌在中国是普遍存在的,但同时也被组织和个人普遍地漠视。欺凌的具体表现形式与国内外文献的报道基本相似,在中国比较突出地表现在:欺凌者推卸责任和抢占别人的工作成果,以大欺小,用各种方法照顾自己圈子里的人。②欺凌给受害者带来了愤怒和无助感,对社会的公平与正义丧失信心,工作满意度和组织承诺明显下降,甚至产生了破坏性行为。因此,欺凌给组织带来的负面影响往往是隐性的,犹如一座大坝,表面完好但基础被破坏了。③职场欺凌与中国历史上经历长期的专制统治和小农经济形态所形成的文化特征有关。最为突出的两个方面,就是家族主义导致的潜规则盛行,权威主义导致的以强凌弱、明哲保身和麻木不仁。④由于上述的文化特征,绝大多数欺凌的受害者和旁观者,对此行为抱持隐忍和沉默的态度,使得欺凌者的行为得寸进尺。更为重要的是,组织和整个社会也在默许这种现象的频繁发生,没有为受害者提供有效的支持,无论是社会上还是组织当中,都缺乏比较有效的处理职场欺凌的部门和程序。这客观上纵容了欺凌现象的持续发生。

#### 参 考 文 献

- 1 Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 1990, 5: 119-126
- 2 Lutgen-Sandvik P. Water smoothing stones: Subordinate resistance to workplace bullying(Doctoral dissertation, Arizona State University), 2005
- 3 Duffy MK, Ganster DC, Pagon M. Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 2002, 45: 331-351
- 4 Björkqvist K, Osterman K, Hjelt-Back M. Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 1994, 20: 173-184
- 5 Meares MM, Oetzel JG, Derkacs D, Ginossar T. Employee mistreatment and muted voices in the culturally diverse

- workforce. *Journal of Applied Communication Research*, 2004, 32: 4-27
- 6 Einarsen S, Raknes BI. Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 1997, 12: 247-263
- 7 Zapf D. Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 1999, 20: 70-85
- 8 Tracy S, Lutgen-Sandvik P, Alberts J. Escalated incivility: Analyzing workplace bullying as a communication phenomenon. *Conference Papers-International Communication Association, 2005 Annual Meeting*, New York, NY, 1-28
- 9 Fox S, Stallworth L. Racial/ethnic bullying: exploring links between bullying and racism in the US workplace. *Journal of Vocational Behaviour*, 2005, 66(3): 438-456
- 10 Keashly L, Jagatic K. By any other name: American perspectives on workplace bullying. In Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper CL. *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*: 31-61. London: Taylor and Francis, 2003
- 11 Porhola M, Karhunen S, Rainivaara S. Bullying at school and in the workplace: A challenge for communication research. In Beck CS. *Mahway, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Communication Yearbook*, 2006, 30: 249-301
- 12 Tracy S, Lutgen-Sandvik P, Alberts J. Nightmares, demons, and slaves: Exploring the painful metaphors of workplace bullying. *Management Communication Quarterly*, 2006, 20: 148-185
- 13 Lutgen-Sandvik P, Tracy S, Alberts J. Burned by bullying in the American workplace. *Journal of Management Studies*, 2007, 44(6): 837-862
- 14 Bulutlar F, Oz EU. The effects of ethical climates on bullying behaviour in the Workplace. *Journal of Business Ethics*, 2009, 86(3): 273-295
- 15 Glendinning PM. Workplace bullying: Curing the cancer of the American workplace. *Public Personnel Management*, 2001, 30: 269-286
- 16 Salin D. Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating, and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 2003, 56: 1213-1232
- 17 Sheehan M. Workplace bullying: Responding with emotional intelligence. *International Journal of Manpower*, 1999, 20: 57-69
- 18 Keashly L, Neuman JH. Bullying in the workplace: Its impact and management. *Employee Rights and Employment Policy Journal*, 2005, 8: 335-373
- 19 Bassman ES. *Abuse in the workplace: Management remedies and bottom line impact*. Westport, CT: Quorum Books, 1992
- 20 Einarsen S, Raknes BI, Mattheisen SB. Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 1994, 4: 381-401
- 21 Janus-Bulman R. *Shattered assumptions: Toward a new psychology of trauma*. New York: Free Press, 1992
- 22 Leymann H, Gustafsson A. Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, 5: 251-275
- 23 Ashforth BE. Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 1994, 47: 755-778
- 24 Mattheisen SB, Einarsen S. Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and Victims*, 2007, 22: 735-753
- 25 Logsdon JM, Hood JN, Detry M. Bullying in the workplace: Challenges to preserving an ethical organization. In Wempe B, Logsdon J. *Proceedings of the eighteenth annual meeting of the international association for business and society*. Florence, Italy, May 31-June 3, 2007
- 26 Lewis SE. Recognition of workplace bullying: a qualitative study of women targets in the public sector. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 2006, 16: 119-135
- 27 Peyton PR. *Dignity at work eliminate bullying and create a positive work environment*. New York, NY: Hove, 2003
- 28 Harvey MG, Treadway D, Heames JT. Bullying in global organizations: a reference point perspective. *Journal of World Business*, 2006, 41: 190-202
- 29 Bond MH. Culture and aggression: from context to coercion. *Personality and Social Psychology Review*, 2004, 8: 62-78
- 30 Hofstede G. *Culture's Consequences: International Differences in Work-related Value*, Sage, Beverly Hills, CA, 1980
- 31 杨国枢, 余安邦, 编著. *中国人心理和行为: 理论及方法篇*. 台北: 桂冠图书公司, 1993
- 32 Sims RL, Sun P. Witnessing workplace bullying and the Chinese Manufacturing employee. *Journal of Managerial Psychology*, 2012, 27(1): 9-26
- 33 李永鑫, 张璐. 护士工作场所中的欺负行为及与工作倦怠、工作满意度、健康的关系. *中国心理卫生杂志*, 2010, 24(8): 625-632
- 34 傅静, 赖红梅, 曾白兰, 张彧. 年资护士经历横向暴力行为的调查. *中国护理管理*, 2008, 8(3): 35-37
- 35 王玲欢. 低年资护士中水平暴力行为研究. *护理管理*, 2013, 30(2): 41-43
- 36 秦弋, 时勘. 工作场所中欺负问题的研究现状. *心理科学进展*, 2008, 16(2): 335-339
- 37 付美云, 马华维, 乐国安. 职场欺负的旁观者: 角色、行为与影响机制. *心理科学进展*, 2014, 22(6): 987-994
- 38 Markus H, Kitayama S. Culture and self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 1991, 98(2): 224-253
- 39 孙隆基. *中国文化的深层结构*. 桂林: 广西师范大学出版社, 2004