

工作压力下员工偏离行为问卷的初步编制

姚艳虹, 李源

(湖南大学工商管理学院, 湖南 长沙 410082)

【摘要】 目的:探索工作压力下中国企业员工偏离行为结构,并编制工作压力下员工偏离行为问卷。方法:采用方便抽样方法,选取湖南、广东等地20多家企业共650名不同层次的员工,经探索性因素分析和验证性因素分析之后形成最终问卷。结果:探索性因素分析结果显示,工作压力下员工偏离行为包括工作疏离、消极怠工、虚报工作、人际退缩、政治性打击、冲突攻击、对抗阻挠、敌对破坏八个维度共26个项目,问卷具有良好的信度。验证性因素分析的结果显示,八维模型结构具有良好的会聚效度和区分效度,该模型较之其他模型拟合优度最佳。结论:工作压力下员工偏离行为问卷的信度和效度均达到了心理测量学的要求,可以在相关研究和实践领域使用。

【关键词】 工作压力; 偏离行为; 探索性因素分析; 验证性因素分析

中图分类号: R395.1

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2011)06-0725-05

Primary Development of a Questionnaire About Employee's Deviance Behavior Under Work Stress

YAO Yan-hong, LI Yuan

School of Business Administration, Hunan University, Changsha 410082, China

【Abstract】 Objective: To explore the structure of Chinese enterprise employee's deviance behavior under work stress, and develop a questionnaire of employee's deviance behavior. **Methods:** Convenient sampling method was used to select 650 staff of different levels in more than 20 companies from Hunan and Guangdong provinces. After exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis, the final questionnaire was formed. **Results:** Exploratory factor analysis results showed that the employee's deviance behavior under work stress included eight dimensions of escape working, slackness, exaggerating, indifference, insult, conflict, confrontation, sabotage. The questionnaire contained 26 items and it had good reliability. Confirmatory factor analysis results indicated that the eight dimensional model structure had good convergent validity and divisional validity, and its goodness-of-fit was much better than other models. **Conclusion:** The reliability and validity of the questionnaire about employee's deviance behavior under work stress are both reaching the psychometric requirement, which can be used in related research and practice fields.

【Key words】 Work stress; Deviance behavior; Exploratory factor analysis; Confirmatory factor analysis

我国目前正处于社会转型时期,正经历着结构、技术和人员等多方面的深层次变革,企业内外的竞争加剧,就业环境的压力加大,使得越来越多的企业员工承受和体验着长期性或繁重性的工作压力^[1]。员工因为工作压力在工作场所中表现出的人际冲突,缺勤,离职,甚至极端的过激或是报复行为也逐渐开始得到企业内部管理者的关注和重视。

一直以来,员工负面行为的研究(如员工偏离行为)一直是组织行为学研究中较被忽视的领域。直到近年来西方学者才开始重视此领域的研究。国外研究者就这一题目提出了不同专有名词来描述这种行为的概念,如组织的道德行为^[2]、职场攻击行为、组织报复行为^[3]、反生产力工作行为^[4]等。研究者根据这些不同的定义对偏离行为进行了分类、维度界定形式多样^[5,6]。见表1。

Robinson 和 Greenberg 在对这些概念的比较和

归纳的基础上,给出了工作场所偏离行为(workplace deviance behavior, WDB)的一个全面的定义,即组织成员自发性的行为,而此行为违反了组织的规范、政策或制度,并且威胁到组织或组织内部成员的福利^[13]。工作场所偏离行为既包括小到从雇主、顾客手中获取私利的撒谎、请病假、早退、揩油等轻微行为,也包括大到偷避税、破坏、偷窃、欺诈等严重行为。Robinson 和 Bennett 采用多维尺度分析(multidimensional-scaling)方法,依据两个维度:严重/轻微、组织指向/人际指向,将员工偏离行为分为四类,包括生产性偏离行为,如矿工、迟到、磨洋工等;政治性偏离行为,如散布流言、厚此薄彼、暗中陷害等;人身攻击性偏离行为,如性骚扰、口头攻击、身体伤害等;财产性偏离行为,如偷窃、怠工、蓄意破坏等。生产性偏离行为和财产性偏离行为后来被合并为组织指向偏离行为,政治性偏离行为和人身攻击性偏离行为合并为人际指向的偏离行为^[14],这种两因子的工作场所

偏离行为分类理论得到了大量后来学者的认同^[15-17]。

总得来说,偏离行为研究主要集中在社会学、心理学、犯罪学等领域,在管理学领域则较为少见^[18]。由于工作场所偏离行为的理论还不够成熟,关于员工偏离行为研究的焦点都在个体差异及员工的内部心理^[19],主要研究员工的某些性格特征与员工偏离行为之间的关系,如责任意识、冲动性、负面情绪、社会化、诚信等^[20-23]。少数研究证明感知的不公平性、领导者权利的滥用、组织变革等会引发员工偏离行为^[24-26]。而国内此问题的研究才刚刚起步,主要是对偏离行为的概念、特征、分类等进行理论性研究评述^[27,28]。也有一些国内心理学学者对有关内容进行了实证研究,证明工作场所欺负行为与工作倦怠、工作满意度、健康存在关系^[29];且情境或组织方面的原

因,如组织不公平^[30],组织文化、领导风格、工作环境都会影响工作场所欺负行为^[31];还有学者编制了我国工作场所欺负内容问卷^[32]。但无论是国外还是国内从组织情景角度对员工偏离行为的研究仍相当缺乏。然而,为数不多研究表明工作压力作为造成员工工作场所偏离行为的重要原因之一,对员工工作场所偏离行为有重要影响。但是,真正深入探讨工作压力下员工偏离行为的具体结构维度的研究很少。考虑到中西方企业的环境差异和中西方员工的个体差异,本研究试图借鉴国外已有研究成果,结合中国文化背景,在工作压力影响员工偏离行为理论分析的基础上,对工作压力引起的员工偏离行为进行实证研究,开发出适合中国文化背景的工作压力下员工偏离行为量表。

表 1 偏离行为分类整理表

研究者	结构或维度界定
Spector ^[7-9]	5个维度:侵犯、不友善、怠工、盗窃和退缩
Neumanbaron ^[10]	3个维度:不友善、阻碍和攻击
Hollinger ^[11]	2个维度:指向生产力的偏离行为、指向公司财产的偏离行为
Fox, Spector & Miles	5个维度:辱骂他人、恐吓或欺负他人、逃避责任、毁坏公司财产和盗窃
Bies & Tripp ^[12]	7种类型:报复幻想、不作为、暗中对抗、身份修正、社会性退缩、长期争斗和宽恕
Folger & Baron	3个角度:身体上和口头上、主动和被动以及直接和间接

1 问卷的编制

工作压力下员工偏离行为问卷的编制经过以下几个步骤。

步骤一,文献研究、访谈和开放式问卷调查。对有关员工偏离行为的研究文献进行分析,给出员工偏离行为的定义和内涵,该定义包括四个方面的内容:①员工偏离行为主要探讨的是企业内部成员的行为,不包括已离职的员工和其他利益相关者;②员工偏离行为是员工有意识采取的,即故意的、自主决定的行为;③员工偏离行为的判定标准是以规则的违反为依据,这个规则主要指组织正式的规范、制度、政策或程序;④员工偏离行为主要指员工对组织及其成员有害的行为。据此制定访谈提纲和计划,对87名被试进行访谈,要求被访谈者根据他们的经验和观察对企业员工因为工作压力所表现出来的、符合员工偏离行为定义的表现或特征进行描述。同时为了保证取样的代表性,本研究根据偏离行为的内涵编制开放式问卷,总共调查了119名不同行业,不同性质单位的员工,要求被试列出5~6条因为工作压力在企业内部所表现出来的偏离行为或特征。

步骤二,项目归类 and 汇总。把访谈和开放式问卷得到的所有条目输入计算机,经过归类、汇总,筛选

出77个条目。

步骤三,初编问卷的项目。根据步骤二所汇总的员工偏离行为条目,请2位组织行为学和人力资源管理专家参照国内外员工偏离行为的描述,编制员工偏离行为问卷的项目,经过分析讨论确定了问卷的54个项目。

步骤四,评定、修改初始问卷。请7名人员(包括1名研究生导师,1名博士,5名硕士研究生)对步骤三编制的员工偏离行为问卷的54个项目逐一讨论。综合考虑项目的文字表述清晰性、简洁性、被试对项目的敏感程度等几个方面的因素,最终形成了包含50个项目的员工偏离行为预试问卷。

2 问卷的预试

2.1 方法与过程

预试被试小部分来自研究者所在学院在职MBA班的学生,大部分来源于企业。总共发放261份问卷,实际回收232份问卷。得到有效问卷203份。然后采用SPSS13.0对工作压力下员工偏离行为问卷的结构进行探索性因素分析,形成正式量表。

2.2 探索性因素分析结果

首先采用离散型趋势法对50个项目求均值和方差,删除平均值小于1.5(说明压力下员工做出该

行为的可能性很小)且标准差小于0.7(选择“从未如此”项的人比较集中,数据不服从正态分布)的7个项目。然后,对剩下的43个项目采用主成分分析法,以正交极大旋转抽取特征根大于1抽取因素的有效数目。将因素负荷小于0.4,交叉负荷大于0.35,只含有一个题目的因子等15个项目予以删除。最后对剩下的28个项目进行二次探索性因素分析,提取八个因素,其特征根都大于1,累积解释变异量为62.314%,每个项目在对应因子上的负荷接近在0.50~0.92之间,无显著交叉负荷。见表2。剔除因素1与因素4中各1项完全与该因素解释共同性无关

的项目,一共还有26项。因素一包括请病假、迟到、早退、拒绝加班,命名为:工作疏离。因素二包括工作上的择易避难、拖延工作等,命名为:消极怠工。因素三包括夸大工作难度和工作量,命名为:虚报工作。因素四包括在单位保持沉默和不理会他人,命名为:人际退缩。因素五包括说同事不好和闲话,命名为:政治性打击。因素六包括指责同事错误,发脾气等,命名为:冲突攻击。因素七包括拒绝提供同事帮助,在工作中较劲等,命名为:对抗阻挠。因素八包括与同事恶性竞争,破坏工作氛围,对客户粗鲁等,命名为:敌对破坏。

表2 工作压力下员工偏离行为问卷因素分析结果表

问卷题项	因素1	因素2	因素3	因素4	因素5	因素6	因素7	因素8
Y11 当我感到工作压力很大时,会想办法请病假	0.770							
Y12 当感觉压力很大时,我会上班迟到或早退	0.747							
Y13 当感到工作负担很重,身体吃不消时,我会拒绝加班	0.606							
Y21 太困难的工作会给我压力,我更喜欢做一些容易完成的工作		0.751						
Y22 考虑到责任越大压力越大,我不愿意承担更多的职责		0.676						
Y23 因考核带来的压力,我有时会根据指标的模糊性降低绩效标准		0.679						
Y24 工作太复杂难以完成时,我需要他人催促才能按时完成工作		0.487						
Y25 工作负担太重时,我只能保证工作数量,不能确保工作质量		0.559						
Y31 我担心做不好会让领导失望,所以有时会夸大工作难度和强度			0.755					
Y32 为了获得更高的薪酬,我有时会向上级夸大自己实际的工作量			0.823					
Y41 当我感到有压力时,我会在单位保持沉默				0.761				
Y42 当我感到很有压力时,我常常不愿意会主动跟我说话的同事				0.499				
Y51 当某些同事的做法我无法忍受时,我可能会在他人面前说其不好					0.796			
Y52 对上司/同事有意见时,我不会正面与其冲突,但会向他人说他们的闲话					0.717			
Y61 当我感到有压力时,我会指责同事在工作中所犯的错误						0.754		
Y62 当我感到有压力时,我会忍不住跟同事发脾气						0.635		
Y63 我认为上司毫无道理时,我会不遵守上司的指示						0.613		
Y71 当我自己感觉压力时,会拒绝给同事提供所需要的信息和帮助							0.561	
Y72 当感到有压力心里不顺畅时,我会在工作中和同事较劲							0.627	
Y73 当我有压力时,我会忍不住跟同事或领导发生冲突							0.715	
Y74 当我有压力时,会不太理睬同事给自己提出的合理化建议							0.704	
Y81 在不得已时,我会为某些工作上的利益和同事进行恶性竞争								0.549
Y82 由于压力无处释放时,我会找理由辱骂公司内的其他人								0.711
Y83 因为对单位不满,我会制造不和谐的工作氛围								0.631
Y84 当工作压力太大时,我会对客户态度不好								0.659
Y85 当我面临压力需要宣泄时,我会在工作中有浪费行为								0.518

注:Y11表示因素一工作疏离的第1道题,Y23表示因素二消极怠工的第3道题,依此类推。

3 问卷的验证

3.1 方法与过程

采用预试后的员工偏离行为问卷(26个项目)。总共调查了20多家企业,发放约420份问卷,实际回收365份问卷,得到有效问卷347份。

3.2 研究结果

3.2.1 项目分析与信度分析 问卷的总 α 系数为0.929,工作疏离、消极怠工、虚报工作、人际退缩、政治性打击、冲突攻击、对抗阻挠、敌对破坏的 α 系数分别为0.76、0.71、0.79、0.67、0.81、0.76、0.83、0.87。从项目与总分的相关来看,除个别题目外,所有题目与总分相关均比较高,且删除任何一道题目之后都

不会引起信度的提高。

3.2.2 验证性因素分析结果 从表3可见,除个别项目外,各项目在相应潜变量上的负荷都高于0.5,而误差普遍较小。从表4可见,各因素之间的相关系数均小于0.8。国外很多研究都按照偏离行为指向的对象进行分类,本研究如果按偏离行为指向的对象,可以分为对工作、人际、组织这样一个三因素的结构,理论上来说这种结构可能比八因素模型更为合理。因此,本研究决定对单因素模型、三因素模型和八因素模型进行拟合优度比较,并确定最佳模型。从表5可以看出,偏差行为八因素模型比一因素模型和三因素模型的整体拟合优度好,且各项拟合指数均达到或接近先定的标准。

表3 八因素模型的观察变量负荷和误差负荷

项目	工作疏离		消极怠工		虚报工作		人际退缩		政治打击		冲突攻击		对抗阻挠		敌对破坏	
	负荷	误差	负荷	误差	负荷	误差	负荷	误差	负荷	误差	负荷	误差	负荷	误差	负荷	误差
Y-1	0.75	0.28	0.52	0.60	0.76	0.29	0.44	0.78	0.90	0.14	0.75	0.31	0.76	0.30	0.77	0.19
Y-2	0.74	0.24	0.38	1.67	0.88	0.12	0.91	0.16	0.76	0.26	0.76	0.28	0.76	0.39	0.81	0.14
Y-3	0.69	0.47	0.75	0.29							0.64	0.46	0.77	0.25	0.82	0.16
Y-4			0.69	0.40									0.73	0.30	0.74	0.28
Y-5			0.68	0.34											0.72	0.35

注:Y-1,Y-2,Y-3,Y-4,Y-5 分别为这些维度的第1项,第2项,依次类推。

表4 八因素模型中各因素之间的相关系数(n=347)

因素名称	工作疏离	消极怠工	虚报工作	人际退缩	政治打击	冲突攻击	对抗阻挠	敌对破坏
工作疏离	1.00							
消极怠工	0.709***	1.00						
虚报工作	0.636***	0.745***	1.00					
人际退缩	0.497***	0.519***	0.386***	1.00				
政治性打击	0.352***	0.510***	0.522***	0.459***	1.00			
冲突攻击	0.462***	0.558***	0.567***	0.523***	0.733***	1.00		
对抗阻挠	0.548***	0.609***	0.627***	0.521***	0.572***	0.788***	1.00	
敌对破坏	0.576***	0.580***	0.750***	0.434***	0.533***	0.639***	0.775***	1.00

注:***P<0.001

表5 不同因素模型拟合优度指标(n=347)

模型	χ^2	df	χ^2 / df	GFI	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
一因素模型	1568.130	299	5.245	0.704	0.662	0.707	0.680	0.706	0.111
三因素模型	1152.765	296	3.894	0.782	0.751	0.803	0.782	0.801	0.091
八因素模型	697.882	271	2.575	0.869	0.849	0.902	0.881	0.901	0.067

4 讨 论

本研究结果表明,中国背景下,工作压力导致的员工偏离行为呈现八维度结构模型。虽然 Robinson 和 Bennett 的工作场所偏离行为量表已在多个国家得到有效验证,然而实证研究发现,在中国背景下,虽然工作压力下员工偏离行为从对象来看,与国外研究结论上具有较高的一致性,但在具体行为的程度上存在一定的差异性,这反映了中西方文化之间的差异。Robinson 和 Bennett 的工作场所偏离行为量表测量的是员工因多种不同原因可能产生的所有偏离行为,研究的不是某一个因素作为预测因子而导致的偏离行为。这在西方文化背景的研究中,无疑具有很重要的意义。而在东方文化背景下,员工可能会因为不同的原因(如:组织不公正、领导行为等)产生不同程度的偏离行为,但事实上这些偏离行为在很大程度上会存在高度的一致性,但不否认也会存在稍许的差异。所以,将工作压力作为一项具体的预测因子,能更好的概括员工偏离行为的特点。

通过对比 Robinson 和 Bennett 的工作场所偏离行为量表与本研究得到的工作压力下员工偏离行为的结构发现,员工因为工作压力做出的生产性偏离行为(请假、早退等)和政治性偏离行为(打小报告,散布谣言等)较为常见,财产性偏离行为(偷窃、蓄意

破坏)和人身攻击性行为(性骚扰、身体伤害等)较少见。即,工作压力下中国员工做出的偏离行为多数为 Robinson 和 Bennett 研究中程度较轻微的行为,这些行为表现出的共同性在于都不能明显让人察觉,属于较为隐性的行为。工作压力下员工偏离行为存在这种特点的主要原因可能在于:第一,工作压力作为预测因子,其产生的影响后果一般不足以使企业员工产生较为严重的偏离行为;第二,员工因为心理上的因素,担心在企业内部表现出容易造成显著影响的行为会受到惩罚,因而倾向于采用较隐性行为表达方式来获得安全感;第三,受中国文化的影响,中国员工更崇尚隐忍、以礼待人,凡事以和为贵,为了保持和谐的氛围,宁可选择比较隐蔽迂回的行为方式发泄不满,也不愿与他人针锋相对。这一研究结果证实了员工工作场所偏离行为的表现方式有可能会因企业内部某一影响因素或是因文化的不同而不同。在我国背景下,员工因为工作压力产生的偏离行为与西方的工作场所偏离行为在结构上有着显著的区别,这一点值得我们注意。

参 考 文 献

- 1 张建卫. 论工作压力与自我调控. 北京理工大学学报(社会科学版), 2002, 4(4): 60-65
- 2 Moberg D. On employee vice. Business Ethics Quarterly,

- 1997, 7: 41-60
- 3 Skarlicki DP, Folger IL, Tesluk E. Personality as a moderator in the relationship between fairness and retaliation. *Academy of Management Journal*, 1999,42: 100-108
- 4 Fox S, Spector PE, Miles D. Counter productive work behavior in response to job stressors and organizational justice: The moderator effect of autonomy and emotion traits. Paper presented at the annual meeting of the society for industrial and organizational psychology. Atlanta, 1999
- 5 Gruys ML, Sackett PR. Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 2003, 11(1): 30-42
- 6 Sackett PR. The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 2002, 10(2): 5-12
- 7 Chen PY, Spector PE. Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1992, 65: 177-184
- 8 Spector PE. Relationships of organizational frustration with reported behavioral reactions of employees. *Journal of Applied Psychology*, 1975, 60: 635-637
- 9 Storms PL, Spector PE. Relationships of organizational frustration with reported behavioral reactions: the moderating effect of perceived control. *Journal of Occupational Psychology*, 1987, 60: 227-234
- 10 Neuman JH, Baron RA. Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 1998, 24: 391-419
- 11 Hollinger RC. Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance. *Deviant Behavior*, 1986, 5: 53-75
- 12 Bies RJ, Tripp TM, Kramer RM. At the breaking point: Cognitive and social dynamics of revenge in organizations. In Giacalone RA, Greenberg J. *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks CA: Sage, 1997. 18-36
- 13 Robinson SL, Greenberg J. Employees behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. *Trends in Organization Behavior*, 1998, 5: 1-30
- 14 Bennett RJ, Robinson SL. Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 2000. 349-360
- 15 Diefendorff JM, Mehta K. The relations of motivational traits with workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 2007, 92(2): 967-977
- 16 Verano-Tacoronte P Z-M d L a D. Investigating the effects of procedural justice on workplace deviance. *International Journal of Manpower*, 2007, 28(8): 719-733
- 17 Berry CM, Ones DS, Sackett PR. Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 2007, 92(2): 409-421
- 18 张燕,陈维政. 员工工作场所偏离行为的形成原因和控制策略. *经济管理*, 2008, 6(11):71-73
- 19 张燕,陈维政. 工作压力与员工工作场所偏离行为的关系探讨. *华东经济管理*, 2008, 10:90-94
- 20 Martinko MJ, Gundlach M, Douglas SC. An attributional explication of counterproductive behavior. *International Journal of Selection and Analysis*, 2002, 10(1/2): 36-50
- 21 Henle CA. Predicting workplace deviance from the interaction between organizational justice and personality. *Journal of Managerial Issues*, 2005, 17(2): 247-263
- 22 Skarlicki DP, Folger R, Tesluk P. Personality as a moderator in the relationship between fairness and retaliation. *Academy of Management Journal*, 1999, 42(1): 100-109
- 23 Douglas SC, Martinko MJ. Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology*, 2001, 86(4): 547-561
- 24 Aquino K, Tripp TM, Bies RJ. How employees respond to personal offense: The effects of blame attribution, victim, status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 2001, 86(1): 52-78
- 25 Tepper BJ. Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 2000, 43(2): 178-191
- 26 Baron RA, Neuman JH, Geddes D. Social and personal determinants of workplace aggression: Evidence for the impact of perceived injustice and the Type A behavior pattern. *Aggressive Behavior*, 1999, 25: 281-296
- 27 陈春花,刘祯. 反生产力工作行为研究述评. *管理学报*, 2010, 7(6):825-833
- 28 彭贺. 反生产行为理论研究综述. *管理学报*, 2010, 7(6): 834-873
- 29 聂光辉. 工作场所欺负内容结构及其相关研究. 河南大学, 2009
- 30 靳宇倡,秦启文. 工作场所攻击行为的研究(述评). *心理学探新*, 2010, 2:66-70
- 31 李永鑫,聂光辉. 工作场所欺负的风险因素及消极影响(综述). *中国心理卫生杂志*, 2009, 3(23):209-212
- 32 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, 8(24):625-632
- 33 时雨,刘聪,刘晓倩,等. 工作压力的研究概况. *经济与管理研究*, 2009, 4: 101-107
- 34 肖央. 偏差工作行为及其相关变量. 广州:华南师范大学, 2008. 11-12
- 35 张俊涛,陈毅文,田树军,杨东岳. 青少年品行问题行为倾向问卷的初步编制. *中国临床心理学杂志*, 2009, 3(17): 321-326