



基于认知和情绪的个体内 OCB 和 CWB 的动态转化机制探究

严 瑜 邹 瑾

摘 要:近年来,组织公民行为(OCB)和反生产工作行为(CWB)的研究受到组织科学的关注。最新的研究已经逐渐将 OCB 和 CWB 概念化为情节性的行为,它们是随着时间而发生动态改变的行为序列。基于 Lazarus 的认知动机关系理论(CMR)和 Weiss 的情感事件理论(AET),采用个体内的方法,提出的以认知和情绪为中介,伴随着时间变化,OCB 和 CWB 在个体内实现动态转化的理论框架模型,可以揭示 OCB 和 CWB 之间动态转化的本质,同时也可组织干预——增加建设性行为(OCB)和减少破坏性行为(CWB)提供理论和方法的指导。

关键词:组织公民行为(OCB);反生产工作行为(CWB);被试内方法;认知;情绪

工作绩效对于工业和组织心理学是如此重要,以至于学者们常常将它作为衡量雇员行为的“效标”^①。传统的观点仅仅把工作绩效局限于任务绩效^②,但现代的一些学者^③提出,广义的绩效至少包含了三个领域的内容:任务绩效、组织公民行为(OCB)、反生产工作行为(CWB)。而且最近几年,组织行为研究的学者发生了明显的范式转换,开始进一步探索并试图理解雇员作出绩效行为的深层的原因。这样,两个相对独立的组织行为研究领域应运而生^④:一个是有益于组织或同事的利他和帮助行为,我们称其为组织公民行为(OCB)^⑤,另一个则是危害组织或同事的破坏性行为,我们称其为反生产工作行为(CWB)^⑥。

OCB 和 CWB 的本质究竟是什么?为什么在不同的情境下人们会从事这两种似乎相悖行为中的一种?在何种条件下,OCB 和 CWB 在个体身上会相互转化?最近的研究表明,OCB 和 CWB 的大部分变异都来源于个体内部,为了更好地增强人们基于组织背景下的行为知识,帮助我们揭示 OCB 和 CWB 的动态本质,以及实现增加建设性行为(OCB)

① R. S. Dalal. “A Meta-analysis of the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior”, *Journal of Applied Psychology*, 2005(90), pp. 1241~1255.

② W. C. Borman & S. J. Motowidlo. “Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research”, *Human Performance*, 1997(10), pp. 99~109.

③ P. R. Sackett. “The Structure of Counterproductive Work Behaviors: Dimensionality and Relationships with Facets of Job Performance”, *International Journal of Selection and Assessment*, 2002(10), pp. 5~11.

④ R. S. Dalal, et al. “A Within-person Approach to Work Behavior and Performance: Concurrent and Lagged Citizenship Counterproductivity Associations, and Dynamic Relationships with Affect and Overall Job Performance”, *Academy of Management Journal*, 2009(52), pp. 1051~1066.

⑤ D. W. Organ. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, M. A. : Lexington Books, 1988.

⑥ P. E. Spector & S. Fox. “The Stressor-emotion Model of Counterproductive Work Behavior”, in P. E. Spector & S. Fox (eds.). *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets*. Washington, D. C. : American Psychological Association, 2005, pp. 151~174.

和减少破坏性行为(CWB)的未来组织行为干预,我们采用个体内的方法,在文献研究的基础上,提出了本文的论证框架。

一、OCB 和 CWB 的本质

Sackett^①将 OCB 和 CWB 与任务绩效进行了明确的区分,他认为 OCB 和 CWB 反映了主体的自愿行为,而任务绩效是组织的客观要求。

(一) OCB 的概念和相关结构

组织公民行为(OCB)是个体自主自愿实施的、没有明确纳入到组织报酬体系的行为,并且这种行为从总体上提升了组织的效能^②。Banki^③甚至更直接地指出,OCB 是组织不公开给定的一种行为目标,它改变着组织群体中人与人之间关系的反应和结果。而且,现在学者们对 OCB 的定义与很多相关的专业术语存在着大量的重叠,这些术语包括亲组织行为、组织自发性、角色外行为、关系绩效等。

然而,无论如何定义 OCB,学者们总是设想 OCB 由一些不同的行为维度所构成。Organ^④首先提出了关于 OCB 拓展的分类体系,具体包括:利他、尽责、运动员精神、礼貌、公民道德。Williams 和 Anderson^⑤则建议可以把 OCB 划分为个人定向(OCB-I)和组织定向(OCB-O)这两类。采用类似的方式,有关 OCB 的一些其他分类方式也陆续被提出。

另外,绝大多数已有的 OCB 研究都聚焦于 OCB 的亲社会性或者利他性的本质。但是,另外一些学者却指出,一些雇员之所以从事 OCB 只是因为他们是“好演员”^⑥,这些人从事利他行为本质上是为我利益服务^⑦。实际上,最新的实证研究已经显示了人们在从事 OCB 时以上两种动机的存在^⑧。

(二) CWB 的概念和相关结构

现代的学者已经从两种不同的视角对反生产工作行为(CWB)展开了相应的界定。Sackett 和 DeVore 从组织的视角对 CWB 进行阐释:“CWB 是违背组织的合法利益、挑战了组织的明文规范、并且威胁到组织及其成员福祉的行为。”^⑨Spector 和 Fox 则从雇员的视角对 CWB 进行阐释:认为 CWB 是雇员所实施的危害组织及其利益相关者的一种自愿行为。并且,Spector 等进一步研究指出,CWB 包含了五个维度:虐待他人、破坏、偷窃、生产偏离和退缩。CWB 被看作是一系列偏离行为的总称,它既包含了指向组织(CWB-O)又包含了指向个人(CWB-I)的各种偏离行为。

CWB 的定义同样也与相关的一些专业术语所重叠,例如,攻击、偏离、报仇、报复、情绪虐待、欺侮、欺凌等。虽然这些领域的研究聚焦于零散、孤立的特定主题,但是这些研究文献的存在,极大地丰富和繁荣了 CWB 研究理论体系的完善和内容的整合。

(三) OCB 和 CWB 的关系

最近几年,关于 CWB 主题的元分析文献大量涌现,通过这些元分析研究,提出了多项目、多水平的 CWB 测量手段,去解决环绕在 CWB 主题下的一些重要的理论和方法问题。这些与 CWB 相关的元分析研究极大地推进了人们对 CWB 本质的认识和研究方法的改善。

① P. R. Sackett, "The Structure of Counterproductive Work Behaviors: Dimensionality and Relationships with Facets of Job Performance", pp. 5~11.

② D. W. Organ, et al. *Organizational Citizenship Behavior*. Thousand Oaks, C. A. : Sage Publications, 2006.

③ S. Banki. "Is a Good Deed Constructive Regardless of Intent? Organization Citizenship Behavior, Motive, and Group Outcomes", *Small Group Research*, 2010(41), pp. 354~375.

④ D. W. Organ. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, M. A. : Lexington Books, 1988.

⑤ L. J. Williams & S. E. Anderson. "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-role Behaviors", *Journal of Management*, 1991(17), pp. 601~617.

⑥ A. M. Grant & D. M. Mayer. "Good Soldiers and Good Actors: Prosocial and Impression Management Motives as Interactive Predictors of Affiliative Citizenship Behaviors", *Journal of Applied Psychology*, 2009(94), pp. 900~912.

⑦ M. C. Bolino, et al. "The Impact of Impression-management Tactics on Supervisor Ratings of Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Organizational Behavior*, 2006(27), pp. 281~297.

⑧ A. M. Grant, "Does Intrinsic Motivation Fuel the Prosocial Fire? Motivational Synergy in Predicting Persistence, Performance, and Productivity", *Journal of Applied Psychology*, 2008(93), pp. 48~58.

⑨ P. R. Sackett & C. J. DeVore. *Counterproductive Behaviors at Work*. Thousand Oaks, C. A. : Sage Publications Ltd., 2002.

从直觉上判断,OCB 和 CWB 似乎相互之间是负相关,而且确实有一些研究支持了这种设想^①。然而,一些日益增加的研究却提供证据表明 OCB 和 CWB 相互之间是一种正相关的关系:那些有更强烈从事 OCB 意愿和行为的员工也有更大的可能性去从事 CWB。与此同时,还有一些其他的研究发现 OCB 和 CWB 相互之间只有很弱的相关甚至没有相关。已有的研究结论看起来相互矛盾,通过深入的文献分析发现这些差异主要源于不同的研究切入点:支持 OCB 和 CWB 负相关的研究更可能是基于特质论的视角,认为大多数 OCB 和 CWB 的变异源于个体差异,即“好人做好事,坏人做坏事”。支持 OCB 和 CWB 正相关的研究更可能是基于情境论的视角,认为大多数 OCB 和 CWB 的变异源于个体内,即人的行为将根据情境的不同而发生相应的改变^②。

最新的一些研究已经逐渐将 OCB 和 CWB 概念化为情节性的行为,并且伴随着研究的深入,我们发现目前几乎没有研究能够完整地捕捉到 OCB 和 CWB 的情节性本质,更少有研究去探索个体内 OCB 和 CWB 这两种行为在时间纵向轴上的动态交互作用。

(四) 个体内的研究方法

由于最近的研究都表明 OCB 和 CWB 的大部分变异皆来源于个体内部,这些自愿行为是离散的和情节性的,因此它们具有时间的动态性。这就意味着一个人可能会根据情境和场合的不同,从事完全不同的行为(OCB 或者 CWB 或者同时做这两种行为)。

即使是一个具有高 CWB 特质的人,也不可能在任何场合都会作出伤害组织或者同事的事情^③。就目前而言,对 OCB 和 CWB 这些自愿行为个体内的研究依然还很匮乏,几乎还没有研究深入探索个体内 OCB 和 CWB 动态的逻辑关系^④。

在这篇文章中,我们将基于 OCB 和 CWB 的大部分变异都来源于个体内部的基本构想,运用一些理论模型(如情感事件理论、认知动机关系理论、归因理论等)来详细探索个体内的自愿行为如何通过认知和情绪的中介作用,实现动态的交互转化。传统的 OCB 和 CWB 研究更可能是基于特质论的视角,关注的是这些自愿行为的稳定个体间差异(如尽责性)和相对稳定的工作或组织评估(如工作满意、组织公正),而本文关于 OCB 和 CWB 的研究将实现从个体间的研究框架向个体内框架的转换。

二、认知和情绪的作用机制研究

每个人天生就是一个“朴素的心理学家”,他们基于外部信息、内部信念和动机的综合评估,为自己或者他人的行为找到合理的认知解释。通过一些理论(如评价理论、理性情绪理论)我们不难理解,认知是情境事件与个体情绪之间重要的中介变量,并且 Lazarus 和 Smith 进一步提出了两种不同的认知类型——归因和评价。

(一) 认知的作用机制

归因理论是基于 Heider 的前提:人具有一种与生俱来的了解和控制环境的需要。这种需要驱动个体为自己或者他人的行为找到合理的认知解释,这些认知解释又会影响他们的预期、情绪和行为^⑤。

人们为了评估情境事件对一个人未来幸福的意义,必须发展出一套完好的情境表征系统。虽然大量的认知策略都与情境构念(situational construals)相联系,但是一种特殊类型的知识——归因,已被广泛研究证明与情感密切相关。通过归因,为人们评估情境的适应性意义提供信息和相应的数据资料。

① R. S. Dalal, et al. "A Within-person Approach to Work Behavior and Performance: Concurrent and Lagged Citizenship-counterproductivity Associations, and Dynamic Relationships with Affect and Overall Job Performance". *Academy of Management Journal*, 2009(52), pp. 1051~1066.

② P. E. Spector & S. Fox. *A model of Counterproductive Work Behavior*. Washington, D. C. : American Psychological Association, 2005, pp. 151~174.

③ R. Ilies, et al. "The Interactive Effects of Personal Traits and Experienced States on Intraindividual Patterns of Citizenship Behavior". *Academy of Management Journal*, 2006(49), pp. 561~575.

④ R. S. Dalal, et al. "A Within-person Approach to Work Behavior and Performance: Concurrent and Lagged Citizenship Counterproductivity Associations, and Dynamic Relationships with Affect and Overall Job Performance", pp. 1051~1066.

⑤ P. E. Spector & S. Fox. "Theorizing About the Deviant Citizen: An Attributional Explanation of the Interplay of Organizational Citizenship and Counterproductive Work Behavior", *Human Resource Management Review*, 2010(20), pp. 132~143.

但是,由于归因保持了非评估和事实导向的特性,因而还不足以产生情绪,评价在情境事件与情绪之间扮演了更为直接和重要的角色。

评价的内容和结果在评价理论中得到了充分的阐释,评价理论的基本前提是情绪的产生取决于人们如何评估他们的生活事件^①。评价理论有两个基本假设:(1)情境或者事件的意义影响人们的情绪;(2)个体对情境或者事件进行归因所获得的意义可以看作个体评价成分的复合物^②。

Lazarus 的认知动机关系理论(CMR)假定存在两个层级的评价:首要评价和次要评价。首要评价主要评估情境的两个方面:动机的关联性和动机的一致性。次级评价包含了四个成分:首要成分评估个体拥有的资源和应对的选项;第二个成分评估谁应该被追究责任;第三个成分评估个体的应对潜能,应对潜能是指个体采用何种方法去应对他们所面临的问题,个体的应对潜能主要包含了两种策略——问题关注策略和情感关注策略;第四个成分是个体对未来的预期,未来预期指个体期望结果朝着与个体动机一致的方向发生改变,当然,这种改变可能是有利的,也可能是不利的。

(二) 情绪的作用机制

情感事件理论(AET)关注情绪的中介角色研究,显示情绪会影响员工在组织中的行为。Weiss 和 Beal^③认为,情绪在工作场所的事件(或者个体对事件的认知)与随后的行为之间扮演着中介角色。

情绪对个体的生存具有重要的意义,它为个体应对环境提供了一个自适应的功能。情绪的角色是激发个体生理上的能量并导致相应的行为^④。

情感事件理论(AET)的核心是雇员在工作过程中的情绪体验,而且情绪是一个人在一段时间内高度可变的概念。当诱发情绪的事件一旦出现,它们便构成了对现有的、内生的情感周期的冲击。相应地,被这些事件所诱发的情绪又会导致帮助行为、对抗行为或者回避行为。帮助行为是 OCB 的子集,而对抗和回避行为则是 CWB 的子集。因此,情感事件理论(AET)表明,至少一些形式的 OCB 和 CWB 是情绪作用的结果^⑤,而且,随着时间的推移,这些行为在个体内表现出高可变性。

另外一种情绪—行为关系的理论是 Spector 和 Fox^⑥ 的自愿工作行为模型。该理论认为,工作场所的情景会导致情绪,情绪会产生员工的行为趋势,这些行为趋势将达成自愿工作行为(OCB 和 CWB)。因此,在这个模型中 OCB 和 CWB 也是情绪作用的结果。

三、OCB 和 CWB 的动态转化作用模型

基于归因理论、评价理论和情感事件理论^⑦,我们在文献分析的基础上提出了以认知和情绪为中介,探索在个体内 OCB 和 CWB 如何实现交互作用的框架模型,具体内容如图 1 所示。这个模型以情境诱因为起点,情感驱动的行为为终点。当然,这个模型中还可以引入一些其他的相关变量,但我们仅限于探讨本模型中涉及到的变量是基于已有实证研究的理论支持。情境诱因并不是指工作场所所有的环境变量,而是一些学者通过实证研究^⑧被证明直接诱发自愿工作行为的特定情境变量,主要包括域下刺激的工作、低绩效的合作工人、组织束缚、对回报的期待以及知觉到的不公平感。自愿工作行为包含

① M. A. Uphill & K. Dray. "Giving Yourself a Good Beating: Appraisal, Attribution, Rumination, and Counterfactual Thinking", *Journal of Sports Science and Medicine*, 2009(8), pp. 5~12.

② R. J. Bennett, et al. "Identification and Characterization of a Candida Aalbicans Mating Pheromone", *Mol Cell Biol*, 2003(23), pp. 8189~8201.

③ N. M. Ashkanasy, et al. *Reflections on Affective Events Theory*. Oxford: Elsevier, 2005, pp. 1~22.

④ P. E. Spector & S. Fox. "An Emotion-centered Model of Voluntary Work Behavior: Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior", *Human Resource Management Review*, 2002(12), pp. 269~292.

⑤ R. S. Dalal, et al. "A Within-person Approach to Work Behavior and Performance: Concurrent and Lagged Citizenship Counterproductivity Associations, and Dynamic Relationships with Affect and Overall Job Performance", pp. 1051~1066.

⑥ P. E. Spector & S. Fox. "An Emotion-centered Model of Voluntary Work Behavior: Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior", *Human Resource Management Review*, 2009(12), pp. 269~292.

⑦ H. M. Weiss & R. Cropanzano. "Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes, and Consequences of Affective Experiences at Work", *Research in Organizational Behavior*, 1996(18), pp. 1~74.

⑧ P. E. Spector & S. Fox. "Theorizing About the Deviant Citizen: An Attributional Explanation of the Interplay of Organizational Citizenship and Counterproductive Work Behavior", *Human Resource Management Review*, 2010(20), pp. 132~143.

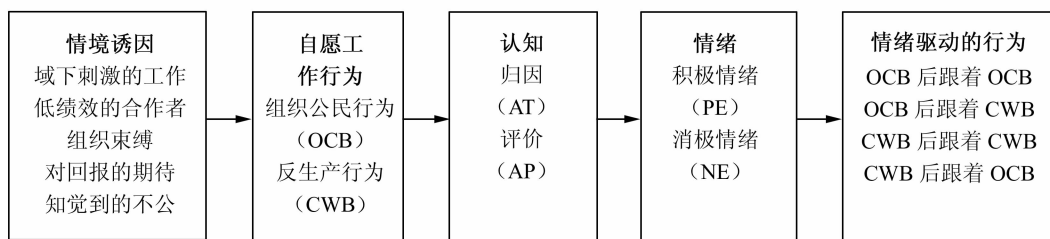


图 1 基于认知和情绪中介的个体内 OCB 和 CWB 动态交互作用的模型

了有益于组织或同事的利他和帮助行为——组织公民行为(OCB),以及危害组织或同事的破坏性行为——反生产工作行为(CWB)。认知变量主要探讨的是 Lazarus 和 Smith 提出的两种不同的认知类型——归因和评价。情绪变量包含了 Weiss 和 Cropanzano 在他们的情感事件理论(AET)中提出的两种不同的情绪类型——积极情绪(PE)和消极情绪(NE)。模型最终的落脚点是情感驱动下的行为:自愿工作行为中的任意一种行为(例如,CWB),基于与认知和情绪复杂的交互作用,可能会产生截然相反的两种不同后续行为(OCB 或者 CWB)。关于这个框架模型如何实现个体内 OCB 和 CWB 的交互转化,本文后续的内容将会展开详细的分析。

(一) 引发自愿工作行为(OCB 或者 CWB)的情境诱因

OCB 和 CWB 是频繁出现在组织行为学者研究视野中的雇员角色外的自愿行为^①。大多数已有的研究文献基于特质论的研究方法已经区分了与 OCB 和 CWB 反向关联的一些个人和组织因素。但是这种方法的局限在于它忽略了情境因素对个体的影响,在不同的时间同一种情境或者相同的时间不同的情境下,同一个个体会同时导致建设性和破坏性的行为^②,换句话说,对于引发自愿行为的相同的情境条件,认为只会引发其中的一种行为而抑制另外一种行为是过于简化的思想。

Spector 等^③在区分了 OCB 和 CWB 概念和文献研究的基础上,提出了有可能会同时引发 OCB 和 CWB 两种自愿行为的情境诱因。这些情境条件分别是域下刺激的工作、低绩效的合作工人、组织束缚、对回报的期待以及知觉到的不公平感。

(二) 行为—认知关系的解释机制

人们会持续不断地去知觉和评估他们所处的环境和实施的行为。当人们在某种情境诱因下实施了某种自愿行为(OCB 或者 CWB),就会倾向于为这种行为建构意义^④,试图去理解引发这种行为的原因并作出认知解释。我们模型中的认知变量主要是基于 Lazarus 和 Smith 提出的两种不同的认知类型——归因和评价。通过归因,为人们评估行为提供信息和相应的数据资料;通过评价,关注行为对个体福祉的意义,评价也为情绪的产生扮演了一个非直接的角色。

Jones 和 Nisbett 基于 Daryl 的自我知觉理论,采用归因理论去解释演员的行为。他们研究指出,演员看待和解释自己的行为与他们理解别人的行为完全使用相同的方式。Jones 和 Nisbett 进一步强调,人们有强烈的自我辩解的需要,他们总是倾向于将负性行为归咎于特定的环境要求,并且这个结论得到了大量实证研究的支持^⑤。

(三) 认知—情绪关系的解释机制

情绪的产生是基于个体如何去解释和建构他们所知觉到的“事实”。大量的实证研究毫无疑问地论

① P. E. Spector & S. Fox. "Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior?", *Applied Psychology: An International Review*, 2010(59), pp. 21~39.

② C. M. Berry, et al. "Do Other-Reports of Counterproductive Work Behavior Provide an Incremental Contribution Over Self-Reports? A Meta-analytic Comparison", *The Journal of Applied Psychology*, 2012(97), pp. 613~636.

③ P. E. Spector & S. Fox. "Theorizing About the Deviant Citizen: An Attributional Explanation of the Interplay of Organizational Citizenship and Counterproductive Work Behavior", pp. 132~143.

④ J. B. Olson-Buchanan & W. R. Boswell. "An Integrative Model of Experiencing and Responding to Mistreatment at Work", *Academy of Management Review*, 2008(33), pp. 76~96.

⑤ P. E. Spector & S. Fox. "An Emotion-centered Model of Voluntary Work Behavior: Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior", pp. 269~292.

证了在特定的认知和特定的情绪之间存在着高的关联性,这种关系也有相应的理论基础。评价理论认为,认知是情绪重要的前因变量,多样化的情绪源于独特的评估结果。个体通过认知评估“事实”对他们个人福祉的意义,从而产生相应的积极、中性或者消极情绪。

情感事件理论(AET)仅仅对情绪作出了一个笼统的划分——积极情绪和消极情绪,并没有给出更多的关于特定情绪反应的实质性的指导,并认为积极情绪主要由与积极目标相关联的事件所引发,而消极情绪则由与负性目标相关联的事件所引发。对于具体情绪的阐释,Smith 和 Lazarus 基于情绪与特定目标的关联,对情绪进行了进一步细分:如与乐观主义关联的积极情绪——希望挑战,与成功关联的积极情绪——幸福;与他人责备关联的消极情绪——生气,与自我责备关联的消极情绪——罪咎感,与危险关联的消极情绪——害怕,与威胁关联的消极情绪——焦虑,与损失和伤害关联的消极情绪——伤心等。

当前,许多认知—情绪关系模型^①将因果归因和评价看作是通用的。然而除非将因果归因和评价进行明确的区分,认识到归因是评价的前提,否则我们会低估评价对情绪的动力作用。Smith 和 Lazarus 首先从理论上对归因和评价进行了区分,并且 Smith et al. 设计了两个实验(研究一和研究二)来检验评价、归因和情绪之间的关系。结果研究一显示,归因和评价都与情绪有高相关,并且验证评价相对于归因而言——更直接地与情绪相关。通过研究二证明,评价在归因和情绪之间扮演着中介角色。这些发现支持了评价是更接近或更直接导致情绪的前因变量,并且进一步证明归因和情绪之间的关联相对于评价和情绪之间的关联,在很大程度上都是冗余的,而评价和情绪之间的关联大部分却都是唯一的。Lazarus 的认知动机关系理论(CMR)进一步模型化了评价和情绪之间的关系。Rudolph 等人^②的动机理论也表明归因导致情绪,情绪导致行为。

(四) 情绪—行为关系的解释机制

心理学家 Isen 等人^③通过情绪和行为关系研究指出,OCB 易于被积极情绪所激发。与此同时,负性情绪会导致人们的回避行为(例如 CWB),以逃离与这种情绪关联的情境。积极情绪会导致人们的接近行为(例如 OCB),维持与这种情绪关联的情境。另外,处于良好心境的个体将倾向于去从事利他行为,以便于维持这种美妙的心境,获得良好的感受。

情感事件理论(AET)和自愿工作行为模型(VWBM)都得出了一个基本结论:情绪在情绪—行为的关系中扮演着预测者的角色,它们都把 OCB 和 CWB 定位于情绪的功能。专注的情绪不仅有助于维持正在进行的行为活动,波动的情绪还能够中断正在进行的行为^④。相应地,两种解释机制被用于阐释情绪—行为的关系。

第一种解释机制认为,情绪引发随后行为的根源在于“情绪管理”。这种观点表明:人具有享乐主义倾向,乐于体验积极情绪。当人们体验到积极情绪时,他们渴望这种情绪得以维持,当人们体验到消极情绪时,他们希望这种情绪得以修正。这样,由于 OCB 被认为是一种既在道义上可取,又能够带来社会效益的行为,因此其有助于维持积极情绪。由于 CWB 被认为是一种“战斗”或“逃跑”的行为表现,因此其有助于修正消极情绪。

第二种解释机制认为,情绪为“行为决策”提供了信息。人们所获得的信息与情绪是一致的,而信息又进一步导致人们作出何种行为的判断和决策。这样,在积极情绪时,人们更容易接受积极信息,积极信息又会导致人们作出积极行为的决策。因此,积极情绪与积极的人性观、受人欢迎程度以及对他人善意的评价都是直接相关联的,而 OCB 是基于这些判断后的行为表现。同样的原理,CWB 是基于消极情

① P. E. Spector & S. Fox. "Theorizing About the Deviant Citizen: An Attributional Explanation of the Interplay of Organizational Citizenship and Counterproductive Work Behavior", pp. 132~143.

② U. Rudolph, et al. "A Meta-analytic Review of Help Giving and Aggression from an Attributional Perspective: Contributions to a General Theory of Motivation". *Cognition & Emotion*, 2004(18), pp. 815~848.

③ A. D. Ong, et al. *Oxford Handbook of Methods in Positive Psychology*. London: Oxford University Press, 2006, pp. 250~265.

④ R. S. Dalal, et al. "A Within-person Approach to Work Behavior and Performance: Concurrent and Lagged Citizenship Counterproductivity Associations, and Dynamic Relationships with Affect and Overall Job Performance", pp. 1051~1066.

绪的行为表现。

值得特别指出的是,情绪不会自动地或者必定地唤醒行为,行为也不一定在情绪之后立即产生。而是情绪是在某种特定条件下增加了产生某种特定行为的可能性。换句话说,当机会出现时,情绪导致了行为的趋势和意图。在一些场合,情绪会导致行为反应的立即发生,例如,雇员会立即报复在众人面前挑衅自己的同事。但 Fox, Spector 和 Miles 研究发现,直接而立即地攻击只是少数,绝大多数的 CWB 都会表现出非直接的形式。

(五) OCB 和 CWB 的动态转化

当员工在组织中受到情境诱因的影响从事了某种自愿行为(例如 OCB),他将会为自己所实施的行为寻求合理的认知解释(归因和评价),不同的认知解释会在雇员身上产生截然不同的情绪后果(积极情绪或者消极情绪),而情绪具有相当大的能量,这种能量的释放会驱动员工的后续行为(OCB 或者 CWB)^①。

Perrewé 和 Zellars 采用归因理论阐释雇员对非常规行为的解释如何导致情绪反应以及随后的行为。他们注意到,如果当事人将自己所从事的自愿行为(如 CWB)归因于内部的和可控的原因,并且 CWB 所造成的毁坏程度和范围远超出自己的预期,这会导致他们的内疚感,这种内疚感可能会诱发他们产生修正过失的动机性情绪,随之而来的可能是从事积极的行为(OCB 的各种形式,如帮助行为)去恢复他们心态的平衡(即 CWB 后跟着 OCB)。运用相同的逻辑,如果当事人将自己所从事的自愿行为(如 CWB)归因于外部的和不可控的原因,会带来他们的挫折沮丧感,这种挫折感可能导致他们的习得性无助,随之而来的可能出现退缩或者逃避行为(即 CWB 后跟着 CWB)。

而 Smith 和 Kirby^② 则运用评价理论分析雇员对自愿行为的解释如何导致情绪反应以及随后的行为。具体而言,如果当事人从事了某种自愿行为(例如 OCB),他们随后会对这种行为是否与自己的目标一致以及这种行为能否增强自己的幸福感进行评估,如果答案是肯定的,就会引发他们的愉悦感,这种正强化会增加他们随后继续从事类似行为(OCB)的概率(即 OCB 后跟着 OCB)。相同的逻辑,如果答案是否定的,就会引发他们的生气或者愤怒,依据强化理论,这种负性情绪会减少他们随后从事类似行为(OCB)的概率,甚至为了寻求负性情绪的宣泄渠道,会采取报复性的消极行为(CWB)去恢复他们心态的失衡(即 OCB 后跟着 CWB)。

这样,基于模型,我们能够详细探讨当事人产生自愿行为的特定情境诱因,员工的自愿行为(OCB 或 CWB)一旦产生,由于人们天生具有对行为意义进行建构的倾向^③,他们会对行为产生的原因进行归因解释,也会对已经发生的自愿行为与当事人未来的幸福和目标之间的关系进行评估。基于归因解释和认知评估的不同,会引发不同种类和强度的情绪状态(PE 或者 NE),情绪能量的释放会产生随后的行为趋势,进而实现 OCB 和 CWB 在个体内的动态转化。

四、研究结论和未来展望

(一) 研究结论

首先,本研究捕捉到了 OCB 和 CWB 的情节性、离散性和时间的动态性本质。我们提出了一套 OCB 和 CWB 动态交互作用的模型,预测在自愿工作行为出现(OCB 或 CWB)之后,通过认知和情绪的中介机制,紧随其后的情感驱动行为(CWB 和 OCB)在个体内进行波动的特征和规律。

其次,已有的研究评估工作绩效采用的是个体间的模式而非个体内的模式。我们的研究聚焦于工

① P. E. Spector & S. Fox. "Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior?", pp. 21~39.

② C. A. Smith & L. D. Kirby. "Putting Appraisal in Context: Toward a Relational Model of Appraisal and Emotion", *Cognition and Emotion*, 2009(23), pp. 1352~1372.

③ J. B. Olson-Buchanan & W. R. Boswell. "An Integrative Model of Experiencing and Responding to Mistreatment at Work", pp. 76~96.

作绩效的个体内的结构^①,换句话说,我们关注的是,在不同的时间点,个体内的而不是个体间的绩效关联行为(OCB 和 CWB)。个体间的评估关注的是一个人相对于其他人做得好还是不好,而个体内的评估关注的是在不同的时间点和不同的场合,一个人相对于他自己而言是做得更好还是更差^②。我们的研究模型化了自愿工作行为(OCB 或 CWB)在个体内的波动规律,是对现存的个体间的研究的一种补充和完善。

第三,当前的研究,要么侧重于认知对个体内自愿工作行为的动力作用^③,要么侧重于情绪对个体内自愿工作行为的动力作用^④,而本研究整合了相关研究成果,厘清了认知和情绪内在的逻辑关系,深入探索了认知和情绪因素相结合对个体内自愿工作行为的动力机制,是对已有研究的深化和整合。

第四,传统的 OCB 和 CWB 研究基于特质论的视角,采用的是个体间的统计方法,认为大多数 OCB 和 CWB 的变异源于个体差异,而且这种差异是特质性的、稳定的,从而简单地把人划分为“好人”和“坏人”,忽略了人的可塑性。而我们的研究采用的是个体内的统计方法,认为大多数 OCB 和 CWB 的变异源于个体内,人的行为将随着时间的变化,根据情境的不同而发生相应的改变^⑤,这就为人的行为的可塑性提供了理论依据,有助于企业基于行为目标开展有针对性的干预和培训。

第五,大多数已有的研究,要么只侧重于某一个领域的自愿工作行为的研究(仅研究 OCB 或仅研究 CWB)^{⑥⑦},要么对二者的关系进行元分析研究^{⑧⑨},我们的研究则将两者进行整合,不仅探索 OCB 和 CWB 各自的行为本质,OCB 和 CWB 在个体内和个体间不同层面的相互关系,还深入探索了 OCB 和 CWB 如何通过中介机制实现动态的相互转化。

(二) 研究展望

首先,我们必须承认,我们的研究还没有完全捕捉到同时引发 OCB 和 CWB 的所有可能情境,也没有考虑人格变量对个体的认知和情绪所扮演的角色。未来的研究中,进一步丰富引发 OCB 和 CWB 的可能情境和探索人格变量的调节角色是有价值的研究主题。

其次,我们的研究框架强调认知引发了情绪,并导致随后的行为,但是否也有可能存在情绪反过来会影响认知的情况,如生气可能会影响一个人对特定情境的知觉、归因和评估。认知和情绪之间复杂的交互影响机制可能是未来值得深入研究的主题。

第三,组织背景下的行为是个体和工作环境之间复杂的互动,在特定的时间点上,某个个体可能既从事 OCB 又从事 CWB,而在另一个时间点上,个体仅从事一种行为(OCB 或 CWB)而回避另一种行为(CWB 或 OCB)。那么,哪些前因变量与 OCB 和 CWB 正相关,哪些前因变量与 OCB 和 CWB 负相关,哪些变量调节着 OCB 和 CWB 的关系,了解这些边界条件和变量也许是未来进一步研究本主题的方向。

① S. T. Fiske, et al. "Annual Review of Psychology", *Annual Reviews*, 2005(56), pp. 423~452.

② R. S. Dalal, et al. "A Within-person Approach to Work Behavior and Performance: Concurrent and Lagged Citizenship Counterproductivity Associations, and Dynamic Relationships with Affect and Overall Job Performance", pp. 1051~1066.

③ P. E. Spector & S. Fox. "Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior?", pp. 21~39.

④ P. E. Spector & S. Fox. "An Emotion-centered Model of Voluntary Work Behavior: Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior", pp. 269~292.

⑤ R. Ilies, et al. "The Interactive Effects of Personal Traits and Experienced States on Intraindividual Patterns of Citizenship Behavior", *Academy of Management Journal*, 2006(49), pp. 561~575.

⑥ C. M. Berry, et al. "Do Other-Reports of Counterproductive Work Behavior Provide an Incremental Contribution Over Self-Reports? A Meta-analytic Comparison", pp. 613~636.

⑦ N. P. Podsakoff. "Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis", *Journal of Applied Psychology*, 2009(94), pp. 122~141.

⑧ R. S. Dalal. "A Meta-analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior", pp. 1241~1255.

⑨ M. Rotundo & P. R. Sackett. "The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy Capturing Approach", *Journal of Applied Psychology*, 2002(87), pp. 66~80.

The Explanation of the Intraindividual Dynamic Interplay between CWB and OCB Based on Cognition and Emotion

Yan Yu (Associate Professor, Wuhan University)

Zou Jin (Lecturer, Central China Normal University)

Abstract: More generally, CWB and OCB have been conceptualized as episodic behavior. The study of interactive mechanisms will likely require more episodic approaches to studying behavior as opposed to the study of chronic conditions because it is the sequence of behavior over time. Following cognitive motivational relational theory (CMR) and affective events theoretical framework (AET), adopting within-individual approach, we propose a new theoretical framework in order to better upholding intraindividual dynamic interplay between OCB and CWB across time, which are mediated cognitive and emotion. The theoretical framework can inform future interventions to increase constructive and decrease destructive acts by organizations.

Key words: organizational citizenship behavior (OCB); counterproductive work behavior (CWB); within-individual approach; cognition; emotion

-
- **作者简介:** 严 瑜, 武汉大学哲学学院心理学系副教授, 心理学博士; 湖北 武汉 430072。Email: yanyu@whu.edu.cn。
邹 瑾, 通讯作者, 华中师范大学信息管理学院讲师, 管理学博士。Email: Zoujin@ccnu.edu.cn。
 - **基金项目:** 武汉大学自主科研项目(人文社会科学); 武汉大学 2012 高水平国家期刊论文培育项目(2012GSP059);
中央高校基本科研业务费专项资金
 - **责任编辑:** 涂文迁
- ◆