

# A Review on Workplace Cyber Incivility Researches

Jinghong Zhong

Wuhan University, Wuhan Hubei  
Email: betterzhong@163.com

Received: Jun. 27<sup>th</sup>, 2019; accepted: Jul. 9<sup>th</sup>, 2019; published: Jul. 16<sup>th</sup>, 2019

---

## Abstract

Workplace cyber incivility emerges as a new type of low-intensity negative behavior that has arisen along with the widespread use of cyber technologies in the modern workplace. This paper sorts out the concept of workplace cyber incivility, and summarizes the existing researches of the causes, consequences, mediation and moderation mechanism of the workplace cyber incivility. On the basis of reviewing the existing researches in this domain, the present paper points out the future research directions of workplace cyber incivility.

## Keywords

Workplace Cyber Incivility, Work Related Cyber Communication, Virtual Working Environment

---

# 职场网络不文明行为研究综述

袁敬红

武汉大学, 湖北 武汉  
Email: betterzhong@163.com

收稿日期: 2019年6月27日; 录用日期: 2019年7月9日; 发布日期: 2019年7月16日

---

## 摘要

职场网络不文明行为作为伴随网络技术在职场中的普遍使用而兴起的一种新的低强度消极行为, 已得到了广泛的研究关注。本文对职场网络不文明行为概念的提出进行了梳理, 综述了有关职场网络不文明行为的前因、后果及中介和调节机制的研究成果, 并在此基础上对已有研究进行了述评, 指出了这一主题的未来研究方向。

## 关键词

职场网络不文明行为, 工作网络沟通, 虚拟工作情境

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

文明是一个组织能够长久发展的必要条件, 一定程度的文明是任何公司、企业或组织良好运行的基础, 也是营造良好内部环境氛围的必需要素。当职场中缺乏文明时, 员工间的工作关系会变得紧张; 不文明的组织氛围会使员工感到痛苦, 产生心理困扰, 进而出现反生产工作行为, 使组织离职率增高, 个人和组织绩效降低, 丧失大量客户等[1]。因此, 职场不文明行为不仅会恶化职场关系与氛围, 而且可能对组织的运行产生消极影响。当代这种快节奏的、高科技的、全球性的人际互动复杂性滋生了更多的不文明行为, 人们可能觉得自己没有时间“礼貌待人”, 或认为网络沟通这种没有人情味的接触模式不需要彬彬有礼。科技进步下诞生的非正式职场(如网络职场)会增加职场不文明行为发生的可能性, 因为虚拟情境给适当的人际行为留下的暗示更少。随着持久的相互承诺和必要的尊重形式逐渐消失, 新形式的心理契约和“我第一”的自私态度可能会损害本就难得一见的职场文明行为。

有研究者通过网络和个人访谈等方式对职场人的网络职场生存状态进行了调查, 结果显示, IM 类软件已经成为了职场人使用频率最高的沟通工具, 其次是电话和电子邮件, 而面对面的沟通方式则早已“退居二线”[2]。在这个追求高效率的时代, 网络因其为工作带来的便捷、快速和省时省力, 从而成为了组织和职场人的不二选择。与面对面沟通和电话交流相比, 网络通信服务的优势相当明显: 员工们可以直奔主题、省掉看似无关紧要的客套话, 更快地完成工作; 网络沟通媒介能提供可保存的记录, 方便查阅, 提高工作效率; 更重要的是, 发送者和接收者不必同一时间都在网上, 只需在看到消息时完成相应的事情即可, 极大地增加了工作的自由度。但需要注意的是, 这同样也是网络职场的劣势所在: 网络沟通媒介大多具有非正式性质, 且缺乏标准的互动文明规范; 当代员工对网络沟通媒介的使用方式多种多样, 特别是在语言和格式风格的选择上, 非言语线索的缺失常常会导致网络沟通中的反语和幽默被误解, 甚至在长期合作的工作伙伴之间也会出现不必要的误会。

基于不文明行为的概念, Lim 和 Teo (2009)整合了通过电子媒体中介而表现出来的不文明行为, 即网络不文明行为(Cyber incivility), 指的是各种出现在以电脑为中介的互动交流过程中, 违反了相互尊重规范的网络言语或行为[3]。这一定义突出了网络不文明行为的三个关键性特征。首先, 网络不文明行为可能出现在所有网络电子媒介中, 包括文本消息(手机短信)、即时消息软件(微信、QQ、各种企业内部通讯软件, 如阿里巴巴-钉钉、大蚂蚁、电建通等等)和电子邮件。其次, 网络不文明行为的定义被限制在其对于所有不尊重行为的瞬间捕捉上, 因为它也与面对面不文明行为一样, 关注特定的模糊意图。最后, 网络不文明行为并不局限于组织内, 这就意味着它包括许多其他的网络不文明行为形式, 例如网络纷争(Cyber flaming)和网络闲逛(Cyber loafing) [3]。但本研究仅关注发生在组织内部员工交流之间的网络不文明行为, 即职场网络不文明行为(Workplace Cyber Incivility)。

相对于面对面职场不文明行为而言, 网络不文明行为更为隐蔽, 伤害性意图更低、更不易被察觉。当前职场中对电子通信工具的依赖可能会促进网络不文明行为的发生, 这既是由于网络沟通缺乏非言语

线索造成的误解，还出于身体缺席可以保护煽动者免遭负面行为反击的原因[4]。网络工作情境的三个特征使得员工经历网络不文明行为和困扰的可能性大大的增高了[5]。第一，面对面交流时的文明规则在网络交流中并没有得到很好的遵守，员工在网络职场中的交流更随性、也更无礼和粗鲁；第二，网络/邮件交流中要做到准确性更难，因为缺乏可以使发送者在必要时进行自我校正的关键性非言语信息和情境线索；第三，职场网络互动交流中有限的和延迟的反馈常常会使得沟通内容中潜在的模糊性更加难以理解，发生更多的主观网络不文明行为感知事件。

## 2. 职场网络不文明行为的现有研究现状

与面对面的不文明行为不同，目前有关职场网络不文明行为的国内外研究均还处于描述性阶段，主要关注这一消极行为的影响结果，仅有少数研究涉及了其发生作用的过程机制，现将有关研究总结如下。

### 2.1. 职场网络不文明行为的前因变量

网络不文明行为的发生至少存在互动双方(煽动者和目标对象)，因而寻找职场网络不文明行为的前因要素可以从煽动者和受害者两个角度出发，探讨影响双方成其角色的内因和外因。由于个体的行为在很大程度上由其人格特质所决定，那么，个体的某些人格特质是否会导致其比别人更倾向于实施网络不文明行为呢？对此，有研究者考察了个体的大五人格特质对其是否会发起网络不文明行为的影响，结果发现，大五人格中的外向性、情绪稳定性这两个特质可以显著的预测个体发起网络不文明行为的频率[6]。具体而言，外向性越高的个体越倾向于发起网络不文明行为，而情绪稳定性越高的个体则越不易发起网络不文明行为。此外，工作压力(Work stress)和工作负荷(Work load)是个体在工作中常常会面临的两个影响身心健康的问题，压力和负荷都会使个体产生无力应付感因而使其无法很好的控制自己行为。对此，Vranjes 等人(2017)在其近期研究中发现了工作压力与网络不文明行为的显著正相关关系[7]。Francis 及其同事(2015)也发现高工作负荷和接受的文明对待程度会对个体实施邮件不文明行为具有显著的影响作用[8]。而 Byron (2008)则在早前就已证明了工作负荷能正向预测个体实施网络不文明行为的频率[9]。

目前针对网络不文明行为前因变量的研究还相对较缺乏，但是不可否认的是，这些研究所提到的因素不可能单独起作用。因此，在各种因素的交互作用之下，职场网络不文明行为发生的可能性将大大的提高，而频发的消极行为必将引发一定的消极后果，这也就凸显了后果研究的必要性。

### 2.2. 职场网络不文明行为的结果变量研究

从组织和个人的角度出发，职场网络不文明行为之所以受到研究者们的重视是因为其不仅会对个人产生消极影响，而且对组织整体的利益和运作而言，都具有极大的破坏作用。但遗憾的是，目前专门针对组织影响的相关研究还寥寥无几，有待未来研究的补充与拓展。Lim 和 Chin (2006)最早对网络不文明行为进行考察，发现其对领导满意度和组织承诺存在显著的消极影响，会增加受害者员工的离职意图，且这种影响受到领导性别的调节作用[10]。即男性领导的网络不文明行为带来的伤害性不如女性领导的严重，因为女性领导者的网络不文明行为往往是隐蔽和间接的，会让受害者消耗更多的精力。随后，Giumetti 及其同事连续多年进行了一系列研究，发现网络不文明行为不仅会使员工的倦怠程度(Burnout)、旷工率(Absenteeism)和离职意图(Quit intention)升高之外，这一行为的受害者在情绪状态(心理)和精力水平(生理)等方面也会有消极反应，并会进一步体现在其工作投入度、工作绩效这两个与工作有关的重要方面[11][12][13]。同样，还有研究者发现网络不文明行为所导致的情绪和身体困扰(Affective distress and Physical distress)，以及生气、挫折感等消极情绪后果会破坏员工身心健康，带来不可磨灭的身心伤害[14]。另外，

网络不文明行为的消极后果已不再局限于朝九晚五的办公室了，而是会溢出到家庭领域，给受害者的家庭和伴侣带来痛苦。如 Park 等人(2018)基于溢出交叉模型和资源保存理论，通过实证研究发现，受害者遭遇职场网络不文明行为后，将表现出更多的工作退出行为，此效应会溢出到家庭领域中，通过压力传递机制，影响其配偶的工作表现[15]。

在组织影响层面，研究发现遭受网络不文明对待的员工在领导满意度、组织承诺上有明显的降低，并伴随绩效的降低[10]。说明了这种负性行为经历会使员工形成对领导和组织的消极印象，进而产生更严重的后果。比如对领导的满意度降低将会危及员工的工作努力度，使组织间接承受经济上的损失；而组织承诺的降低则将直接破坏整个组织的良好工作氛围，带来经济和形象上的双重损失。

### 2.3. 职场网络不文明行为的中介调节机制研究

在探讨了职场网络不文明行为的前因和后果之后，研究者们已经不再满足与仅仅描述这一现象了，而是开始考察从前因到后果之间的过程。即哪些因素是网络不文明行为发生作用的关键机制，而哪些因素又是网络不文明行为发生作用的边界条件？

首先在中介机制方面，已有研究探讨了个体的精力水平、离散情绪、互动不公正感知等几个连接网络不文明行为与其消极后果的重要因素[16]。这些因素或通过心理方面的作用，或通过个体对组织的感知而起作用，表明了职场网络不文明行为作为一种隐蔽的低强度伤害行为，其产生作用的过程是复杂而又多变的，也正因为如此，它也能通过这些机制得到一定的控制，为组织管理者发现有效的干预手段提供了一些启发。

其次则是调节机制的探讨。神经质体现了个体在情绪方面的独特表现，作为一种影响力较大的人格特质，它是影响网络不文明行为最终产生消极后果的关键因素。Giumetti 等人(2012)发现，高神经质的个体在遭受网络不文明行为后，更易产生消极情绪[11]。这可能是因为高神经质代表着个体的情绪稳定性程度更低，所以就算是微妙的网络不文明行为也能激起此类个体明显的消极情绪反应。另外，他们也发现个体的积极情绪状态能缓和网络不文明行为给员工所带来的消极影响[13]，这可能是因为积极情绪作为一种正向的心理能量，会将个体的注意力指向积极正面的事物，而忽视一些细微的消极事件。除了个体内部的心理资源，与个体有关的工作及家庭资源，如工作控制和与工作的心理分离也能减少网络不文明行为的负性作用[5]。具体而言，高工作控制感的个体更不易受网络不文明行为的影响，且个体在下班后与工作的心理分离程度越高，则越不会受到职场网络不文明行为的影响。

职场网络不文明行为本身的某些特点也是该行为最终是否发生的边界条件。例如，Byron (2008)发现，邮件内容中的情境性线索越多，个体越容易理解邮件所要表达的意思，网络不文明发生的可能性越低[9]。同时，员工在接收邮件的时候如果能纳入更多的社会背景因素(如自己与领导的关系质量，领导平时的为人等)，那他在接收到不文明邮件后，就能更好地理解发送者的意图，因而也更不易将其感知为不文明行为。

### 3. 职场网络不文明行为在组织偏离行为系统中的位置

网络不文明行为处于组织偏离行为(Deviant Behavior)系统内，与职场虐待行为(Mistreatment)、辱虐管理(Abusive Supervision)、社会阻抑(Social Undermining)以及欺凌行为(Bullying)均存在一定的交叉。图 1 显示了职场偏离行为领域内各概念的大致位置[1]。具体而言，它展示了包含反生产工作行为(Counter Productive Work Behavior)在内的所有职场不当对待行为，所有这些行为都被发现会对组织和个人产生消极影响。此图还说明了职场偏离行为领域内各行为概念之间相互联系的复杂性，以及使每一行为概念独立于其他概念的微妙差异。

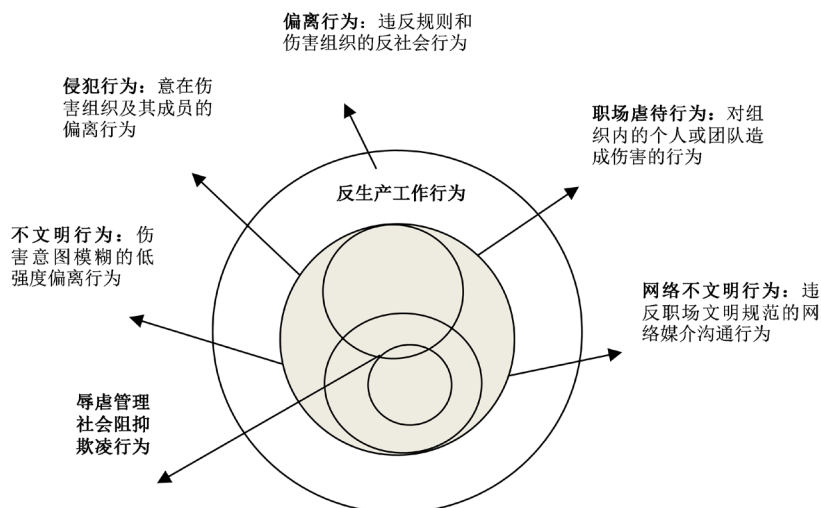


Figure 1. Location of workplace cyber incivility in workplace deviant behavior systems  
图 1. 职场网络不文明行为在职场偏离行为系统中的位置

#### 4. 职场网络不文明行为的研究总结述评

在网络工作情境中，由于文本的快速交流、社会反馈以及社会互动约束规范的缺乏，员工们的注意力从其他方面转向信息本身，因此社会准则不再那么重要，交流互动也变得更加非人性化、更散漫。网络不文明行为与面对面不文明行为相比更加微妙且更为隐蔽，其形式包括网络沟通用语不文明(比如讽刺性的评论)或网络非言语行为不文明(比如忽视某人的邮件)，故意伤害的意图可能并不清晰抑或甚至根本不存在。因此，职场网络不文明行为经历可能是煽动者疏忽大意或漠不关心的结果，也可能是受害者的过分敏感或误解所致。

##### 4.1. 网络职场的兴起与网络对个体心理与行为的影响

长久以来，学者们都将员工构成的多样性、组织的重组解构、大面积裁员、预算的削减、不断增加的生产和工作压力、专制的工作环境和领导等组织层面的因素解释为职场偏离行为(尤其是职场不文明行为和反生产工作行为)发生的主要原因[17]。却忽视了组织内员工间互动媒介和沟通情境的影响作用。在工作场所中，技术使用的增加越来越要求组织行为研究者认识到其在塑造和调节员工社会行为中的作用。在许多情况下，媒介的特定因素既可能对员工行为产生直接影响，也可能以心理状态为中介对行为产生间接影响。例如，纯文本的交流要求人们通过调整他们的语言(例如通过副语言和表情符号)来传达人际态度，这可能对其行为产生直接影响。然而，书写的行为也会对网络工作情境中员工的心理状态产生诸多影响，包括自我关注的变化，甚至是通过相同的过程产生良性作用(如自我暴露的增加有助于职场人际关系的改善)[18]。这些心理状态的改变可能会体现在人们的行为上，同时又反作用于网络工作情境中的员工。

研究证明，网络对个体心理和行为的影响存在三个不同的层次水平[19]，详见表 1。

另外，网络情境中的不文明言论也会影响个体的认知，诱发更多的网络言行冲突。例如，有研究者在对社会学习和社会影响的研究基础上，进行了一项在线实验，考察不文明评论对个体的认知，情感和行为反应的影响[20]。该实验建立在一个单因素被试间设计上，包括四个实验条件和一个对照组：参与者接触到一篇新闻文章和六个用户评论，其中零，一，三或六是不文明的。结果表明，接触不文明的评论会导致个体的敌意认知增加，但这种影响不会随着网络评论不文明比例的增加而增加。

**Table 1.** Three levels of psychological and behavioral effects of cyber space

**表 1.** 网络对个体心理和行为影响的三个水平

水平	描述
一	在线时，心理状态或行为的暂时改变
二	基于第一水平所发生的变化的高级层次的心理状态或行为的改变对“现实生活”的影响/渗透
三	第二水平的效应迁移到“现实生活”的行为、身份、健康或心理状态中

## 4.2. 网络职场的特殊性诱发职场网络不文明行为的发生

与现实情境相比，伤害意图在电子邮件的纯文本交流中可能更难以解释。例如，在面对面沟通互动情境中，个人可以使用面部表情，肢体语言和语调等来评价一个不文明行为煽动者的意图，而这些因素正是网络沟通中所缺少的关键性线索[21]。此外，网络不文明行为对于目标对象来说，要做出较为准确的伤害性判断也更加困难，因为伤害意图的模糊性可能会使目标对象为煽动者的不文明行为寻求其他解释(例如，对方可能只是太忙了)。与此同时，与网络不文明行为相关的模糊性更易被判定为故意伤害，原因在于目标对象缺乏有效的情境线索，这些线索可以帮助他们正确判断煽动者的意图。

事实上，网络职场的非面对面互动性质，对于职场网络不文明行为的发生有关键影响。因为文字所能传的情、达的意是不完全的，其原因在于“间接接触”。每个人所要传达的情意均是和当时当地的情境相配合的，文字是间接的说话，始终缺乏互动背景信息。因此，表情和动作等非言语信息在面对面的情境中，有时比声音更容易传情达意。譬如，可以和一位熟人说：“真是那个！”同时眉毛一皱，嘴角向下一斜，面上的皮肤一紧，用手指在头发里一插，头一沉，对方也就明白“那个”是“没有办法”、“失望”的意思了；如果同样的两个字用在另一表情的配合里，意义又可以完全不同。网络工作情境中的文字沟通亦是如此，单靠文字来上传下达和互动沟通，极易出现各种词不达意和词误传意的情况，而网络不文明行为也正是在这样的情况下发生的。

## 4.3. 已有研究不足与未来研究展望

到目前为止，不文明行为研究主要集中在面对面不文明。但在互联网时代，移动设备办公使员工的工作不再受时间和空间的限制，在带来便利的同时，也无形增大了员工遭受网络消极行为影响的可能性。随着远程办公和网络职场的兴起，网络工作情境中的不文明行为可能比职场面对面不文明行为的发生率更高。尽管职场网络不文明行为被证明有更高的发生率和更严重的危害性，但令人惊讶的是，大量研究只关注行为发生后的结果而不是其发生的前因。不过，这确实很容易理解，在一个新行为出现的时候，研究者们更想知道它会给组织和个人带来何种影响，而不是急于明白它何发生。所以，扩大对前因机制的研究，有助于积累网络不文明行为知识，制定减少此类负面行为的政策和干预措施，降低职场网络不文明行为的发生率。而且，此类研究还需侧重于试图阻止煽动者的网络不文明行为，关注可能防止员工成为潜在受害者的因素，或考察更广泛的背景因素对此行为发生的影响作用，如网络互动规范和氛围变量。

另外，也很少有研究解释为什么某些前因变量会导致网络不文明行为。只有 Krishnan (2016)的研究考察了部分人格特征导致个体经历更多网络不文明行为的中介机制，最终发现，拥有宜人性低和神经质高的同事会使员工更易成为职场网络不文明行为的受害者[6]。然而，人的行为一般受到内在心理因素和外在环境因素的共同影响，内因是行为的根据，外在环境只是条件，且外因是通过内因起作用的。但仅考察个体内在性情因素是远远不够的，在网络职场越来越普遍的时代背景下，外在情境因素对职场网络不文明行为的发生有何影响作用也值得研究关注。新近的几篇综述评论性文章为职场网络不文明行为的

前因要素研究提供了有益的启示，也指出对该行为研究的必要性和紧迫性，有助于引起组织行为研究者对职场网络不文明行为的关注[22] [23] [24] [25]。

## 5. 结论

总体而言，对网络不文明行为的前因要素研究仍处于起步阶段，数量亟待增加，研究深度和议题多元化程度也有待加强。综合考虑到网络不文明行为的泛滥程度及其潜在的破坏性后果，考察职场网络不文明行为的前因要素及其过程机制，并据此制定相应的遏制政策和措施，及时为组织止损，是目前网络不文明行为研究的当务之急。

## 参考文献

- [1] Anderson, L.M. and Pearson, C.M. (1999) Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *Academy of Management Review*, **24**, 452-471. <https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202131>
- [2] Kushlev, K. and Dunn, E.W. (2015) Checking Email Less Frequently Reduces Stress. *Computers in Human Behavior*, **43**, 220-228. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.005>
- [3] Lim, V.K.G. and Teo, T.S.H. (2009) Mind Your E-Manners: Impact of Cyber Incivility on Employees' Work Attitude and Behavior. *Information and Management*, **46**, 419-425. <https://doi.org/10.1016/j.im.2009.06.006>
- [4] Pearson, C.M. and Porath, C.L. (2005) On the Nature, Consequences and Remedies of Workplace Incivility: No Time for "Nice"? Think Again. *The Academy of Management Executive*, **19**, 7-18. <https://doi.org/10.5465/ame.2005.15841946>
- [5] Park, Y., Fritz, C. and Jex, S.M. (2015) Daily Cyber Incivility and Distress: The Moderating Roles of Resources at Work and Home. *Journal of Management*, **5**, 2-46.
- [6] Krishnan, S. (2016) Electronic Warfare: A Personality Model of Cyber Incivility. *Computers in Human Behavior*, **64**, 537-546. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.07.031>
- [7] Vranjes, I., Baillien, E., Vandebosch, H., Erreygers, S. and Witte, H.D. (2017) The Dark Side of Working Online: Towards a Definition and an Emotion Reaction Model of Workplace Cyberbullying. *Computers in Human Behavior*, **69**, 324-334. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.055>
- [8] Francis, L., Holmvall, C.M. and O'Brien, L.E. (2015) The Influence of Workload and Civility of Treatment on the Perpetration of Email Incivility. *Computers in Human Behavior*, **46**, 191-201. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.12.044>
- [9] Byron, K. (2008) Carrying Too Heavy a Load? The Communication and Miscommunication of Emotion by Email. *The Academy of Management Review*, **33**, 309-327. <https://doi.org/10.5465/amr.2008.31193163>
- [10] Lim, V.K.G. and Chin, J.Y. (2006) Cyber Incivility at the Workplace: What Has Supervisor's Sex Got to Do with It? *PACIS 2006 10th Pacific Asia Conference on Information Systems: ICT and Innovation Economy*, Kuala Lumpur, 6-9 July 2006, 1247-1258.
- [11] Giumetti, G.W., Mckibben, E.S., Hatfield, A.L., Schroeder, A.N. and Kowalski, R.M. (2012) Cyber Incivility @ Work: The New Age of Interpersonal Deviance. *Cyberpsychology Behavior & Social Networking*, **15**, 148-154. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0336>
- [12] Giumetti, G.W., Hatfield, A.L., Scisco, J.L., Schroeder, A.N., Muth, E.R. and Kowalski, R.M. (2013) What a Rude e-Mail! Examining the Differential Effects of Incivility versus Support on Mood, Energy, Engagement, and Performance in an Online Context. *Journal of Occupational Health Psychology*, **18**, 297-309. <https://doi.org/10.1037/a0032851>
- [13] Giumetti, G.W., Saunders, L.A., Brunette, J.P., Difrancesco, F.M. and Graham, P.G. (2016) Linking Cyber Incivility with Job Performance through Job Satisfaction: The Buffering Role of Positive Affect. *Journal of Psychological Research*, **21**, 230-240. <https://doi.org/10.24839/2164-8204.JN21.4.230>
- [14] Kowalski, R.M., Toth, A. and Morgan, M. (2017) Bullying and Cyberbullying in Adulthood and the Workplace. *Journal of Social Psychology*, **158**, 64-81. <https://doi.org/10.1080/00224545.2017.1302402>
- [15] Park, Y.A. and Haun, V.C. (2018) The Long Arm of Email Incivility: Transmitted Stress to the Partner and Partner Work Withdrawal. *Journal of Organizational Behavior*, **39**, 1268-1282. <https://doi.org/10.1002/job.2289>
- [16] Yuin, C.J. (2006) Mind Your e-Manners: Impact of Cyber Incivility on Justice, Emotions and Individual Responses. Unpublished Master's Thesis, National University of Singapore, Singapore.

- [17] Cortina, L.M., Kabat-Farr, D., Magley, V.J. and Nelson, K. (2017) Researching Rudeness: The Past, Present, and Future of the Science of Incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, **22**, 299-313. <https://doi.org/10.1037/ocp0000089>
- [18] Schilpzand, P., De Pater, I.E. and Erez, A. (2016) Workplace Incivility: A Review of the Literature and Agenda for Future Research. *Journal of Organizational Behavior*, **37**, S57-S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- [19] Sipior, J.C. and Ward, B.T. (1999) The Dark Side of Employee Email. *Communications of the ACM*, **42**, 88-95. <https://doi.org/10.1145/306549.306591>
- [20] Suler, J. (2004) The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*, **7**, 321-326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- [21] Ophoff, J., Machaka, T. and Stander, A. (2015) Exploring the Impact of Cyber Incivility in the Workplace. *Proceedings of Informing Science & IT Education Conference*, Tampa Florida, 493-504. <https://doi.org/10.28945/2248>
- [22] Einarsen, S. (2000) Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, **5**, 371-401. [https://doi.org/10.1016/S1359-1789\(98\)00043-3](https://doi.org/10.1016/S1359-1789(98)00043-3)
- [23] McCarthy, K.A. (2016) Is Rudeness Really That Common? An Exploratory Study of Incivility at Work. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, **26**, 364-374. <https://doi.org/10.1080/10919392.2016.1228362>
- [24] Hershcovis, M.S. (2011) "Incivility, Social Undermining, Bullying...Oh My!": A Call to Reconcile Constructs within Workplace Aggression Research. *Journal of Organizational Behavior*, **32**, 499-519. <https://doi.org/10.1002/job.689>
- [25] Miner, K.N., Diaz, I., Wooderson, R.L., McDonald, J.N., Smittick, A.L. and Lomeli, L.C. (2018) A Workplace Incivility Roadmap: Identifying Theoretical Speed Bumps and Alternative Routes for Future Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, **23**, 320-337. <https://doi.org/10.1037/ocp0000093>

**知网检索的两种方式:**

1. 打开知网首页: <http://cnki.net/>, 点击页面中“外文资源总库 CNKI SCHOLAR”, 跳转至: <http://scholar.cnki.net/new>, 搜索框内直接输入文章标题, 即可查询; 或点击“高级检索”, 下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2169-2556, 即可查询。
2. 通过知网首页 <http://cnki.net/>顶部“旧版入口”进入知网旧版: <http://www.cnki.net/old/>, 左侧选择“国际文献总库”进入, 搜索框直接输入文章标题, 即可查询。

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: [ass@hanspub.org](mailto:ass@hanspub.org)