



身份失灵对积极工作行为的影响： 基于D校的案例研究

徐钊¹, 胥思齐¹, 席酉民^{1,2}

1 西安交通大学 管理学院, 西安 710049

2 西交利物浦大学, 江苏 苏州 215000

摘要: 社会认同理论认为组织认同对个体积极工作行为起关键作用, 获取或持续稳定扮演的组织身份失败(身份失灵)时难以产生积极行为, 身份失灵能否以及如何影响个体积极工作行为的作用机制仍未厘清。此外, 已有关于工作相关身份的研究认为, 组织身份与职业身份往往相互独立甚至冲突, 鲜有非冲突和身份失灵情景下多重工作身份关系的研究。

基于扎根理论进行单案例研究, 选取新创组织D高校为研究对象, 获取书籍和网页信息作为文档二手资料, 进行非正式和正式访谈获取一手资料。采取经典扎根理论方法对数据进行开放性编码、主轴编码和选择性编码, 获得17个主题、8个类属、4个伞概念, 并梳理概念间关系。

通过构建身份失灵影响积极工作行为的过程模型, 厘清身份失灵和积极工作行为的内涵, 身份失灵包括组织身份威胁(组织身份无法持续稳定扮演)和职业身份异化(职业身份获取时未获得社会确认), 并提出组织和工作特征-身份失灵-自我价值评估-积极工作行为的链条。研究结果表明, 身份失灵通过引发个体对自我价值现状和需求的评估, 在自我价值维持和提升动机下, 促使个体采取积极工作行为修复失灵。

研究关注了身份认同的反面, 即身份失灵的类型和作用机制, 完善了社会认同理论, 顺应了管理研究近年来兼顾正反影响的趋势; 打破了从组织认同视角解释积极影响的框架, 从身份失灵视角解释积极行为; 挑战当前研究组织和职业身份孤立甚至冲突的观点, 提出二者在身份失灵时彼此强化、共同作用于积极工作行为, 顺应了身份研究探索多重积极互动的发展方向。实践中, 领导不必强求个体的组织认同, 而是激发其提升自我的意识, 在提升自己的同时增益组织。

关键词: 组织身份; 职业身份; 身份失灵; 自我价值; 积极工作行为

中图分类号: F272.92 **文献标识码:** A **doi:** 10.3969/j.issn.1672-0334.2020.06.007

文章编号: 1672-0334(2020)06-0085-15

引言

将社会认同理论引入组织管理领域以来, 组织身份认同的作用机制被广泛探讨。个体识别组织核

心价值观、目标和信念等来塑造个体层的组织成员资格——组织身份, 通过社会互动获取这一身份, 且在后续组织身份扮演时体现出不同程度的对组织的

收稿日期: 2018-01-11 **修返日期:** 2018-06-17

基金项目: 国家自然科学基金(71772152)

作者简介: 徐钊, 西安交通大学管理学院博士研究生, 研究方向为组织身份和认同等, E-mail: xuzhao2015@stu.xjtu.edu.cn
胥思齐, 西安交通大学管理学院博士研究生, 研究方向为制度逻辑和社会企业等, E-mail: cyan5727@126.com
席酉民, 管理学博士, 西安交通大学管理学院和西交利物浦大学教授, 研究方向为社会经济系统发展机制和战略分析、战略管理及政策分析、决策与支持系统、管理行为与企业理论、组织行为与领导和教育管理, 代表性学术成果为“面向复杂性: 和谐管理理论的概念、原则及框架”, 发表在2003年第4期《管理科学学报》, E-mail: Youmin.Xi@xjtlu.edu.cn

依恋和感知同一性,即组织认同^[1],整个过程就是组织认同的过程,为了与组织认同有所区分,本研究使用组织身份认同,以强调其过程性。组织认同理论表明,较高水平的组织认同有利于产生有益于组织的结果^[2],如内部创业^[3]等更加积极的工作行为;获取或持续组织身份扮演(即组织身份认同)失败时,个体不会有高水平的组织认同,且身份模糊影响心理资源,从而难以产生积极工作行为^[4]。因而组织认同理论框架下,只有个体完成认同过程且产生较高水平的组织认同才会有积极工作行为。

然而,实践中普遍存在个体未能完成组织身份认同,高水平组织认同更无从谈起,但仍存在积极影响的情况,如新创组织。新创组织本身特征的模糊和存续的风险致使个体可能难以完成认同或难以持续认同,个体难以获取高水平的组织认同,但积极工作行为并不少见,甚至是组织得以发展的必要条件。因而,该现象对现有理论解释的逻辑,即身份认同已经完成且认同水平较高才会产生积极影响造成冲击。

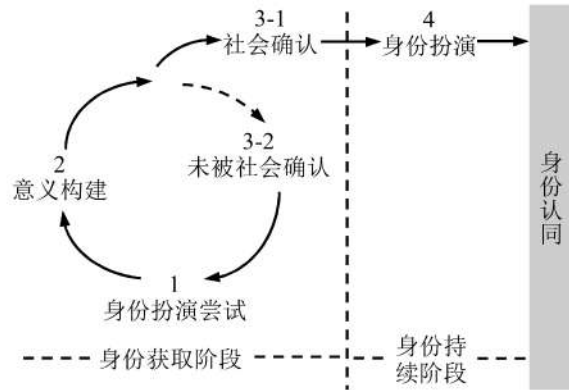
因此,本研究整合已有研究的观点,将个体无法完成身份获取过程或无法持续稳定扮演特定身份的多种具体情况归纳为身份失灵,回应 ROBERTS et al.^[5]提出的如何从身份冲突、紧张和威胁中获得积极的结果这一问题,关注作为强度描述^[6]的身份认同过程未完成时带来积极影响的机制。已有研究表明组织身份与职业身份的关系可以是非冲突的,甚至提出冲突可在认同过程中解决^[7],但仍鲜有非冲突作用关系的机制研究,更缺少在身份失灵情景下对身份间非冲突关系的讨论^[8]。因此,本研究探讨多重的工作相关身份失灵共同作用对组织产生积极影响的机制,以寻求在问题导向下完善当前的组织认同理论体系。

1 相关研究评述

身份认同不仅是一种有强弱之分的状态^[6,9],更是一种动态性的过程^[10-11]。作为过程的身份认同在个体层是身份的获取和扮演,整理 ASHFORTH et al.^[2,12]、MACLEAN et al.^[13]和王晶晶等^[14]的观点,得到组织中身份认同的过程和结果见图1。个体首先尝试身份扮演,明确这一身份的特征和要求,再寻求积极的意义,进行意义构建,之后与外界进行互动以得到相关群体的理解和承认,从而获取这一身份,最后进行持续且稳定的扮演,即以该身份定义自己并根据身份要求行事,形成较为稳定的身份认同。

除了成功达成稳定身份认同的情况,还存在未能成功获取身份或者无法持续稳定扮演身份的情况,本研究将其概括为身份失灵。比如,尝试身份扮演时无法明确该身份的特征和要求,在构建意义的环节难以寻求到积极意义,与外界互动时未获得确认,甚至在扮演中出于身份特征再次模糊、积极意义不复存在等因素而无法持续稳定扮演。

因此,身份失灵对积极工作行为的影响研究可



注:灰色部分代表已有身份认同的研究将其视为一种认同过程的结果

图1 认同过程和结果

Figure 1 Process and Result of Identification

以从两方面开展:静态视角下的身份认同与个体积极工作行为的研究启发本研究找到关键的失身的身份类型,动态视角下身份失灵与积极工作行为的研究启发本研究找到身份的失灵形式和可能的影响机制。

1.1 身份类型与积极工作行为

工作对大多数个体来说是一个普遍的生活领域,也是自我定义的重要来源^[12,15]。对个体积极工作行为影响较大的与工作相关的身份主要有组织身份和职业身份。通过组织身份认同的过程,个体内化组织身份,产生不同程度的组织认同,从而影响其积极工作行为;同样地,通过身份认同的过程内化职业身份,产生的职业认同也能影响其积极工作行为。但二者共同作用于积极工作行为的机制仍未厘清。

组织身份指个体的组织成员身份,包含一系列共享的价值观、信念、目标、规范,等等^[1]。组织身份认同指个体通过身份扮演、意义构建、社会确认等实践内化核心、独特、相对稳定的组织特征,从而获得组织成员感、归属感的认知过程^[1]。组织认同指个体对与组织一致或从属于组织的感知,即在多大程度上个体用组织来定义自己,是组织身份认同的结果^[12]。对于个体来说,组织身份通过组织身份认同体现^[16],这一过程的结果是不同程度的组织认同,因此一般认为身份与认同是同义词^[17]。组织认同作为工作动机能解释工作行为^[18],能通过引起个体认知的改变影响组织行为,如强组织认同引发个体的集体焦虑,从而产生建设性越轨行为^[19]和促进组织公民行为^[6]等。

与组织身份类似,职业身份指个体对“我是谁、我在做什么”的回答^[20-21],是个体对其工作角色中一系列特征、信念、价值、动机和经验的自我定义^[22]。职业身份认同指个体通过职业生涯实践内化该职业的核心、独特、相对稳定特征的过程。职业身份通过职业身份认同体现,这一过程的结果是不同

程度的职业认同。职业身份受到威胁时个体遭受负面影响^[23],形成职业认同时产生积极结果,如职业幸福感^[24]。此外,职业身份对个体工作行为的影响研究主要集中在多重身份的研究范畴^[25],已有研究大多关注职业身份与组织身份之间的关系,虽然已从最初的冲突观逐渐演变成非冲突观,但仍未给出二者共同带来积极作用的可能性和过程。GOULDNER^[26]提出职业身份认同与组织身份认同之间的关系冲突;GUNZ et al.^[27]发现强组织认同降低律师的职业身份显著性,从而引发非伦理行为;MITCHELL et al.^[28]认为团队认同对多样性与团队有效性之间的关系起积极作用,而职业认同起消极作用。已有研究发现职业身份与组织身份之间的关系也存在非冲突的可能,有学者认为可以从身份认同形成的视角解决两种身份的冲突^[7],但仍未解答二者共同作用有益于组织的机制^[29]。

综上所述,与积极工作行为相关的身份主要有组织身份和职业身份,产生有益的组织影响时,组织身份排他性地起到关键作用,本研究还需确定在身份失灵情景下两种身份具体的关系形式和促进个体积极工作行为的机制。

1.2 身份失灵与积极工作行为

鲜有对身份失灵与积极工作行为关系的直接研究,已有研究表明身份失灵可以通过影响个体认知和情绪进而影响积极工作行为。为了便于分析,本研究将身份失灵按发生的阶段分为两类,见表1。

表1 身份失灵的类型和举例

Table 1 Categories and Examples of Identity Failure

定义	身份失灵:身份认同过程中未能获取或持续稳定扮演目标身份的状态	
类型	身份获取失败:未能获取社会认可身份的状态	难以持续稳定扮演:身份获取后无法持续扮演身份或身份内容不稳定
形式举例	身份确认失败 ^[30] 身份异化	身份威胁 身份丢失 ^[31]

第一类,未能成功获取身份的失灵,如身份确认失败^[31-32],即个体看待自己的方式与他人看待自己的方式不一致,从而导致个体的身份未被外界接受。对内在认知的研究表明,感知的他人认同与自我认同之间的不对称性会带来消极结果^[33]。身份控制理论表明,身份确认失败引起的消极情绪^[34-35]不一定带来消极的影响^[36],还认为当身份确认失败后个体会调整自己的行为或认知,以获取下一循环中的一致性^[31]。因此,身份确认失败能够通过影响个体的认知和情绪,从而间接影响组织行为。第二类,身份

获取后难以持续稳定扮演的身份失灵,如身份威胁,指主观认为对身份的价值观、意义和扮演带来潜在伤害的经验^[37],因而潜在的伤害至少在身份内容稳定性上影响了身份扮演。当个体的自我认知受到情景威胁时,个体在情绪和行为上有所回应^[38],在身份重要性和威胁强度等因素的影响下终结或持续身份威胁^[37]。因此,身份威胁能够通过激发个体回应,从而间接影响积极工作行为。

然而,目前两种类型的身份失灵及其影响还局限于身份确认失败、身份威胁和身份紧张等形式上,未考虑到其他失灵情况如何影响积极工作行为。此外,虽然理论研究提出身份失灵可能产生积极影响,但仍缺乏经验研究对此进行探讨,可见身份失灵的形式和积极作用机制还需进一步探索。

参照身份威胁理论,个体回应身份威胁的方式受到失灵身份重要性的影响。此时,身份背后的自我价值^[39]起重要作用,自我提升是身份认同的基本动机^[40],如为了获取名誉和支持等利益而去身份认同^[7]。不同的身份背后代表着不同水平的价值,个体追求明确且较高的自我价值。ROGERS et al.^[41]的案例研究表明,个体为了获得更高自我价值而由旧身份转向新身份。因此,身份失灵后个体如何应对取决于身份失灵后的具体情景,如自我价值现状和需求等。当身份失灵附带的自我价值较高且没有可供转变的身份,个体会采取修复身份失灵的策略。

因而,除了作为结果的身份认同能够影响组织行为,当身份获取失败或难以持续稳定扮演时,在认知和情绪的影响下,身份修复或身份转变也会触发个体特定的积极工作行为^[42-43]。因此,本研究探究身份失灵的具体形式激发个体积极工作行为的机制和自我价值在其中的作用。

2 研究设计

2.1 研究方法

本研究采用案例研究方法并遵循扎根理论的分析步骤,探索个体的身份失灵对积极工作行为的影响。主要基于以下两点:①研究问题属于“how”的类型,期待得到过程模型的结果,适合采用案例研究方法^[44],基于经验资料自下而上进行探索性研究^[45];②身份属于主观描述的自我概念,身份失灵及其激发个体积极工作行为的过程是根据个体的自我叙事识别,力求深入描述互动过程中个体各方面的感受和认知等,并在建立初步框架后根据产生的研究需求补充资料,不断往返于理论与数据之间进行迭代分析^[46]。

2.2 案例背景

高校D(以下简称D校)成立于2006年,由国内高校X和国外高校L合作办学,近十年来发展迅猛,且在教育模式、组织治理和微观的组织行为上均有其独特之处。一方面,与传统高校科研高于教学相比,D校关注学生成长的教育模式,是一次教育改革的实验,追求独立地按照未来趋势和需求建立新的教育

模式。因此,不管是在高等教育领域还是在整个社会上,这一组织实践都是比较新颖、独特,甚至不被人理解的。表现在微观层面,就是个体的工作内容与众不同,并且外界的理解可能有偏差,如学生事务中心的TW07在接受访谈时用“我们负责……,相当于传统组织中的团委,但也不是完全重合”这样的描述让我们了解他所在部门的工作内容。表现在宏观层面,就是D校本身在发展的过程中出现很多意想不到的问题,个体也能体会到组织未来的发展可能遭遇危机。另一方面,D校行政员工工作积极,表现为工作效率高,即比同等规模高校的行政员工数量少,D校行政员工表示“我们人少,习惯了集中力量办大事”;主动性高,即便是流程性的活动也会不断加入新的想法;合作顺畅,跨部门合作的效率不会被部门边界影响等。

EISENHARDT et al.^[47]认为,要在罕见或者极端的情况下探索重要的现象。D校作为一个新创组织,组织的不稳定和工作内容的差异可能使个体难以稳定认同与工作相关的身份,而高速发展的现实又从侧面证明个体始终有积极工作行为。因此,这一独特的现象具备理论典型性。

2.3 数据收集和数据分析

2.3.1 数据收集

本研究团队于2017年5月至2018年3月完成数据收集工作。2017年5月开始,团队阅读了相关书籍,收集网页信息,对4位D校毕业生和1位D校在读硕士研究生进行非正式访谈,了解个体的积极工作行为并猜测可能的原因;2017年7月,团队进行第一轮正式访谈,共有7位被访者,有6位被访者分别来自行政事务中心、学术事务中心、学生事务中心和I研究院,有1位被访者是D校执行校长,本轮访谈结束时将研究问题聚焦在身份失灵对积极工作行为的影响上;2017年11月,团队根据滚雪球的方法进行第二轮正式访谈,从D校中最活跃的I研究院开始,对来自D校各行政部门、各层级的12位行政员工进行访谈,还对2位教学人员进行访谈作为补充验证,本轮将研究问题聚焦在身份失灵对自我价值的影响上;2018年3月,为了补充有关自我价值、身份失灵和积极工作行为互动的资料,再次对5位行政员工进行访谈,其中有3位被访者是第一轮访谈的被访者。最终,共对21

位行政员工进行访谈,其中3人有在传统高校工作的经历,4人有在企业工作的经历。几轮访谈和资料收集中,团队特别关注对不清晰的地方进行信息补充,直到信息达到理论饱和,停止收集数据^[44]。为了表述清晰,引用的案例资料用资料来源和收集时间的形式编号注明,如YZS11表示在11月份被访谈的YZS表述的信息。

综上,本研究收集了3本关于D校的书籍,1份员工手册,6篇媒体访谈;进行30次半结构化访谈,共收集30个录音,每次访谈的时间在60分钟~180分钟之间,形成了约34万字的转录资料。具体内容示例见表2。

2.3.2 数据分析

本研究采取MILES et al.^[48]的数据分析方法,在数据分析时力求使数据信息自然浮现。根据研究框架,研究团队进行3轮数据编码,详见表3。3轮数据编码的具体步骤为:①开放性编码^[49],该阶段由两位研究者分别对收集的数据进行编码,使用的文字既有直接从数据中提炼的,也有结合理论概念总结的,考虑所有潜在的理论可能,围绕身份失灵和积极工作行为的理论内容筛选一级编码;然后与第3位研究者进行讨论并确定一级编码,得到“具备积极特异性”“积极意义减弱的可能”“偏离主流职业身份”等17个主题。②主轴编码,两位研究者将一级编码按照一般的特性进行归类,将实践化的语言转化成理论化的语言,提供构建模型的模块,如一级编码中的“偏离主流职业身份”和“不被理解的职业身份”共同说明了“职业身份异化”,最后归纳出8个类属。③团队成员共同进行选择性的编码,梳理产生的概念之间的关系。图2直观体现了概念间的关系。由图2可知,从下往上遵循从具体到抽象的原则,将开放性编码所得主题归纳为主轴编码的类属,再概括为伞概念;从左往右遵循过程先后的原则,通过4个伞概念串联该案例的故事,即D校员工的组织特征和工作特征,使其并不像一般组织中的个体一样能够迅速建立明确的身份认知,而是出现身份失灵的现象,而身份失灵难以满足个体自我提升的基本需求,引发自我价值的改变,因此个体重新进行自我价值评估,在特定情景下以积极工作行为作为工作反馈,修复身份失灵。

表2 案例资料示例

Table 2 Examples of Case Data

收集	3本书籍	网页	30次半结构化访谈
	《我的大学我做主》	知乎:“如何看待D校”专题	
		知乎:“在D校工作是什么体验”专题	
选用	《理性狂言》	D校官网、新闻媒体报道	34万字转录资料
	《探路新大学》	微博、百度贴吧的D校话题	

表3 编码过程示例
Table 3 Examples of Coding Process

数据	主题	类属
<p>“D校不仅想成为一所中国的好大学,而且希望能够对中国高等教育改革产生一些影响。”“所以,还有很多我们的教育探索改革影响了母校L的发展,有些专业L没有,有些做法在我们的逼迫下L行动更快了”(XZ07)</p> <p>“这两年参加一些活动,其他学校的人问你是哪里的,你说是D校的,那别人就会说‘欸!你是D校的!’别人就会让你分享你的工作,让你感受很好,积极的”(WK11)</p>	积极特异性	
<p>“居安思危嘛,就像校长说的,第2个10年怎么做,虽然我们现在是领头羊,但是你一定要有危机意识,一定要有领先的地方,别人没法超越你,但如果你停滞不前,你很快会被其他人超越,后面的几个兄弟院校虎视眈眈的”(GS11)</p> <p>“你在一个社会都不认可的环境下推一个你认为有未来前景的事情,这是很难的一件事情”(XZ07)</p>	发展滞缓风险	组织特征
<p>“感觉身体被掏空……我是想为学生做一点事情的,但是说实话组织对我们个人的关怀远远不够,总想马儿跑不让马吃草,可能有一天我也没法再继续吧”(SOS11)</p> <p>“如果有一天我离开D校了,不是因为我不爱它,而是我真的养不起家了”(WK11)</p>	组织支持不足	
<p>“我主要负责的工作模块相当于传统高校团委这一块……这里面还包括另外两块,就是我们传统的团委不包含的地方……在这里你心有多大舞台就有多大”(TW07)</p> <p>“前端对接的就是我们的学生,他们所有的问题我们必须解决,有点像公司的前台……对后端就是任务在各个部门的流动,这个跟传统高校应该一样的”(YZS11)</p> <p>“压力还是挺大的,真的是创业,在外部完全市场化,就是我们要去找单子,我们要去寻找客户,(在内部)我们要去发展业务,同时还要做研究,这两件事情还要结合在一起”(YZ07)</p>	工作内容混合	工作特征
<p>“我们中外合作大学与传统大学不一样,很多做法也不一样,所以我们没有现成的经验可以学习”(YNY07)</p> <p>“传统高校也有这些事务,也要部门之间的合作,但是我们的工作方式不同……”(ES11)</p> <p>“作为行政员工,这种服务和引导的意识是非常强的……我们很多都是从企业过来的……比较精简,沟通成本不高,效率很高”(GS11)</p>	工作方式混合	

续表 3

数据	主题	类属
“但如果你停滞不前,你很快被其他人超越,后面的几个兄弟院校虎视眈眈的,包括港中文,他们发展很快的,但是我们怎么样保证我们的特色,怎么样不掉队……作为个人来说也是有感情在吧,希望 D 校能够一直这样(做领头羊),感觉老员工都是这种心态”(GS11)	积极意义 减弱的可能	组织身份威胁
“现在很多单身的,没结婚的可能还会努力去做更多工作,(把工作做得)更好,但是一旦有家庭之后,生活流与工作流有冲突,很多有能力的同事就会离开了,男同事压力更大,女同事留下来的比较多一些,但是这真的是一种……”(WK11)	组织身份 舍弃的可能	
“跟其他高校的行政老师肯定不一样,虽然我们也做一些行政事务,但我们强调角色,也就是你对学校的贡献在哪里,比如说你要做一件事,这个事在过去是没有的,你的上级也没安排这件事,但是你觉得这件事好,那就可以一边着手搭建队伍,一边向上级申报……也跟企业的不太一样”(WYN07)	偏离主流 职业身份	职业身份异化
“会有问说你在哪工作,但具体到做老师还是行政,我只能说我做行政”“因为没有这样一个市场,不像在企业你做什么大家都知道,在这儿好像很难”“我只能说我做行政,再往下说他们就不懂了”(GJZ07) “我一般不会跟他们讲太多,或者就用类似于传统高校的辅导员这样来说……很尴尬,比如他们都以为我工资很高,其实……”(SOS11)	不被外界理 解的职业身份	
“我就觉得(以前)没有得到应有的尊重,应该是平等的,但是在这边,因为校长这种扁平式管理的文化,觉得在这儿更适宜沟通就是平等的,大家都会尊重你,就相互的一个尊重,相互的一个支持,这个以前在 Q 校是没有的”(WL07) “他们也知道,比如说我在这边的附加值可能并不是说体现我个人价值的就是工资,我还有很多其他的东西,比如说这边的社会附加值,是 D 校的老师”(TW07)	已有的 自我价值	自我价值现状
“未来的风险肯定是有影响的,毕竟我们也属于新学校,很多问题还需要在以后的过程中慢慢解决,……,对于个人的话也是这样”(ES11)		
“其实从个人发展角度讲,就是这边的平台是真的很不错……对你个人的成长,整个终身的职业发展应该说是不错的一个平台,如果毕业三到五年之内好好干,你的身价可能不是你这点工资就能体现的”(TW07) “我是希望别人能够更多的理解我的工作,所以才会接触各种项目,在宣传这一块也有自己的想法,因为有一天我成家了可能会(跳槽)”(SOS11)	可能增加的 自我价值	
“能留下来的人很多都是老员工,看到 D 校从过去走到今天这个样子,其实内心是挺有成就感的,跟 D 校有一份感情在吧,所以才会还在这里,也希望 D 校能一直作为标杆”(GS11)	自我价值维持	自我价值需求
“我们这个中外合作大学是一个很小的群体,学校间的流动是很大的,而且我们作为一个办得最成功、最有经验的学校,新的那个中外合作大学如果需要用人,首先想到从我们这挖人,这个时候它们的含金量就提高了”(YNY07)	自我价值提升	

续表 3

数据	主题	类属
<p>“D校比其他中外办学的学校多出很多办学经验,我们有更多的经验,同事们也很靠谱,这两年D校的影响力已经扩大了很多,感觉努力有了回报”(YZS11)</p> <p>“现在D校处于一个比较‘缺钱’的阶段,以后是不是可以多给行政员工投入,包括我们的职业发展多一些投入,我觉得这个是必要的”(GS11)</p>	组织身份 得到稳固	
<p>“我觉得自己做的事情是有意义的,对学生来说意义很大,其实其他的高校也有在我们这边学习之后搞一站式服务中心的,这个过程会让更多的人了解这份工作”(YZS11)</p> <p>“但凡想要有发展的企业,我觉得这种(网络化的组织模式)是一种很好的模式”(GJZ07)</p> <p>“一站式服务中心这种(以企业高效运作的前端后台的工作方式完成高校中学生非学术事务咨询处理的)模式,很多外面的学校很认可这一点,所以他们也在模仿在办这个”(YZ11)</p>	混合职业身份 得到社会确认	身份修复
<p>“每个人都有自己的工作职责,但是A不在的时候,B要非常清楚A的职责,B能随时覆盖A的工作”(YNY07)</p> <p>“作为活动支持的普通员工来说,我们能做的就是做好支持性的工作,在服务各学院、研究院的时候做得更专业、更高效吧”(ES11)</p> <p>“我觉得不能被动的等着这一天的到来,要主动地去做,怎么样把这种优势保持下去,那我们做IT的就是更好地配合教学的需求,跟学院那边的对接做得更好”(GS11)</p>	工作效率提升	
<p>“我也会让Z去给他们培训……I研究院早期的时候天天碰到扯皮的,天天要去跟这些系主任去争辩啊,去打仗啊。现在至少在全校范围内大家都会提网络组织,都会提 research led,都会提一个新概念。”(XZ07)</p> <p>“我们做的就是将新理念下的D校的教育教学模式推广到全国的各个高校中去,希望给他们做培训,一起讨论高校教育的事情”(YZ07)</p> <p>“比如我们在H市的研究院,联系到两所高校,师范学院和工学院,我们想联合I研究院给他们做一次高校行政和教学方面的培训,帮助两所高校提高效率,改善一些思路,但是他们没有什么意愿,我们最后就提出免费帮他们培训”(CZH11)</p>	创新项目的 开发和推广	积极工作行为

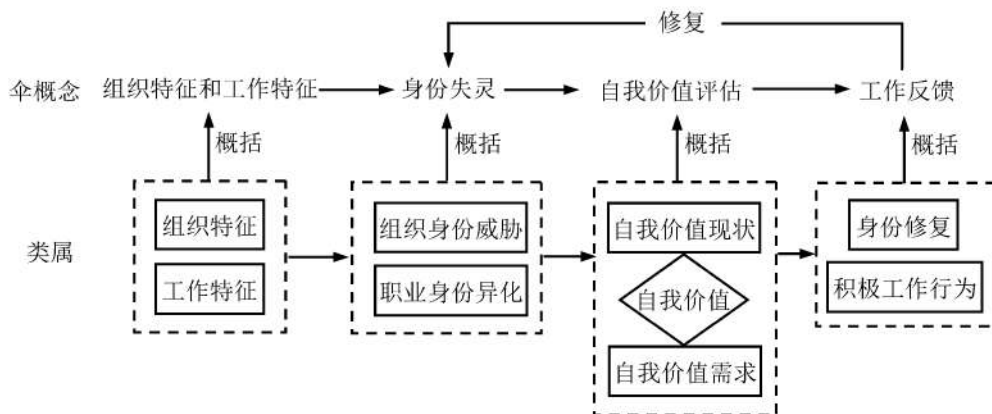


图2 概念间关系梳理

Figure 2 Sorting Out the Conceptual Relationship

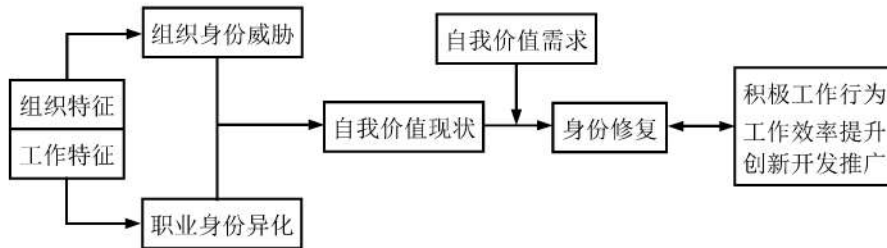


图3 身份失灵影响积极工作行为的过程概念模型

Figure 3 Conceptual Model for Process of Identity Failure Affecting Positive Work Behavior

3 研究发现

3.1 模型建构和发现概括

理论的构建过程建立在身份失灵的相关理论和数据浮现出的心理路径基础上,分为3个部分:①根据数据浮现出“身份失灵-积极工作行为”的链条,结合理论以确认该逻辑的成立;②根据数据中反映的自我价值现状和需求评估建立“身份失灵-自我价值-积极工作行为”的逻辑链,厘清自我价值的表现和互动形式;③根据数据和理论明确身份失灵的前因为组织特征和工作特征,从而逐步厘清作用机制,完善理论模型。

研究发现见图3,个体身份受到组织特征和工作特征的影响,出现组织身份威胁和职业身份异化,从而影响个体的自我价值现状,在维持和提升自我价值的需求下,个体采取积极工作行为以终止组织身份威胁、消减职业身份异化,达到身份修复,最终在个体采取积极工作行为获得更高自我价值的同时,组织也获得高效的运转和更高的影响力。

具体的,组织身份威胁指组织特征导致的个体组织身份积极意义减弱或需要舍弃组织身份的危机感,属于身份难以持续稳定扮演类型的身份失灵;职业身份异化指混合的工作内容和方式导致的个体职业身份偏离主流且不被外界理解,属于身份获取失败类型的身份失灵。自我价值现状包括两方面,一是已有的自我价值,如稳定性;二是可得的自我价值,如来源。两方面均受到组织身份威胁和职业身份异化的综合影响。自我价值需求也包括两方面,一是维持已有价值的需求,即保值,如希望组织身份稳定以提供稳定的高自我价值;二是提升自我价值的需求,即升值,如寻求职业身份的社会确认以获取新的自我价值。总的来看,积极工作行为是个体解决组织身份威胁和职业身份异化而修复身份失灵的一种手段,也是组织期待的积极结果。

下面将建立身份失灵与积极工作行为之间的关系,再挖掘自我价值在两者之间的作用,最后补充身份失灵的前因,从而建立完整的“前因-身份失灵-机制-积极工作行为”的理论链条。

3.2 身份失灵激发积极工作行为

数据分析为建构理论奠定了基础,首先从数据和理论中建立“身份失灵-积极工作行为”的逻辑

链条。

3.2.1 身份失灵

D校组织特征和行政员工工作特征带来个体的组织身份威胁和职业身份异化。

(1)组织身份威胁。身份威胁指个体的某一经历,在评估时发现这一经历对自己的某一身份有潜在伤害,如贬低身份价值、影响身份持续稳定扮演和身份背后原有含义可能改变^[37]。在D校,个体的组织身份威胁体现为组织发展的阶段性特征带来两方面的潜在伤害,一是未来的组织身份可能没有现在的有价值,二是未来的组织身份可能需要舍弃。

第一种,组织身份的价值降低威胁。现在D校组织身份的价值在于成员处于一个高速发展的、独特模式的组织中,群际比较时个体的价值因为组织的高价值而处于较高的水平上,但是由于办学模式的特殊性和初创性,发展历程艰辛,因而组织在未来可能发展滞缓,个体在进行群际比较时不能感受到现在所感受到的高价值。如GS11说:“但如果你停滞不前,你很快被其他人超越,后面的几个兄弟院校虎视眈眈的,包括港中文,他们发展很快的,但是我们怎么样保证我们的特色,怎么样不掉队……”。第二种,组织身份需要舍弃的威胁。访谈中发现D校对行政员工各方面的支持均较少,特别是薪酬方面,如SOS11说:“机构对人的关怀太少……可能未来会考虑(跳槽)”,此时个体体会到的是一种难以为继的无力感,想要认同这一组织身份、继续扮演典型的组织身份,但是组织支持的匮乏让个体无法延续下去,反而带来组织身份的威胁。

因此,不管是直接的组织身份积极意义减弱的威胁,还是间接的需要舍弃组织身份带来的威胁,都预示已有自我价值将减损,因而组织身份在未来能否提供较高的自我价值存疑。

(2)职业身份异化。借鉴生物学、社会学和组织行为学已有的异化的概念^[50-51],本研究提出身份异化这一概念。身份异化指原来的被社会确认的身份变异成另一种身份,并且变异后的身份还未得到社会确认。本案例中职业身份异化指个体的职业身份偏离主流职业身份且未被外界理解的情况。

D校员工的混合型工作特征使其职业身份既偏离传统高校行政员工身份,又偏离企业员工等主流

职业身份,且未被外界全面理解。一方面,D校行政员工的职业身份既不是传统意义上的大学行政老师,也不是一般意义上的企业员工,如“跟其他高校的行政老师肯定不一样,虽然我们也做一些行政的事务,但我们强调角色,也就是你对学校的贡献在哪里,比如说你要做一件事,这个事在过去是没有的,你的上级也没安排这件事,但是你觉得这件事好,那就可以一边着手搭建队伍一边向上级申报……也跟企业的不太一样”(WYN07),即职业身份偏离了主流的行政员工和企业员工身份;另一方面,D校员工的混合职业身份仍面临“再往下说他们就不懂”(GJZ07)以及“谈到这个很尴尬”(SOS11)的问题,表明真实的职业身份不被外界了解,甚至被访者在介绍自己的工作时都用“相当于传统高校的……”和“有点像企业的……”类似的表达,也从侧面说明其职业身份还未被外界理解,还处于与外界互动、增进了解的过程中,并未达到被社会确认的程度。因此,D校行政员工的职业身份因为混合了两种职业身份特征而偏离主流职业身份,且仍未被社会确认,而出现职业身份异化的情况。

社会认同理论表明身份认同的动机是自我价值的提升,群际比较中内群体的地位是个体的自我价值来源^[39]。社会确认使作为内群体的该职业身份在众多职业身份中有一定地位,个体才能从中获取自我价值。PRATT et al.^[52]认为职业之间的社会确认背书了该职业身份背后的价值。因此,当前未被社会确认的职业身份难以带来较高的自我价值。

综上,D校员工职业身份异化是由于混合身份引起的偏离和未被社会确认,在得到社会确认之前,职业身份仍不能给个体带来较高的自我价值。

组织身份威胁指组织身份积极意义减弱或是需要舍弃的危机,两方面都使组织身份带来的高自我价值能否延续成为问题;职业身份异化指个体混合的职业身份偏离主流职业身份且未被外界理解,在职业身份获取社会确认之前,个体难以从职业身份中获取较高的自我价值。二者分别对应持续扮演和获取阶段的身份失灵,可见个体仍难以完成完整的身份认同过程,因此案例中身份失灵的个体并不会具有高水平的组织或职业认同。

3.2.2 积极工作行为与身份失灵修复

已有身份威胁的研究表明,身份威胁等失灵状态影响个体的认知和情绪,从而触发其转变或修复身份失灵,具体可体现在组织行为上。案例中个体的积极工作行为正是修复身份失灵的手段。

(1)工作效率提升-组织身份可持续稳定扮演。终止组织身份威胁的具体手段是提高工作效率,不管是独立完成的还是团队合作的工作,具体的行动可以是积极建言献策、采取前摄行为和做好跨部门合作等。如“ABC政策”使所有的事情在任何工作时间都有人处理,领导层也鼓励员工多提出新的想法助力部门发展;活动支持部门的员工也说“做好支持性的工作”以“专业高效地服务学院研究院”;信息

技术管理部门的员工更是表明了他们要“更好地配合教学需求”以“保持(组织)优势”。组织效率的提高可以使组织保持领先优势,降低组织发展滞缓带来的威胁;也可能在优势较大、有更充足的资金时提高行政员工的薪资,使犹豫跳槽的员工留下来,降低舍弃组织身份的威胁。

通过提高工作效率,助力组织保持优势地位,期望组织给予更多支持,从而降低组织发展滞缓和自我离职的可能,维持已有的高自我价值,终止这一组织身份威胁。

(2)创新项目开发和推广-职业身份得到社会确认。消减职业身份异化的具体手段是创新项目的开发和推广。例如,网络型组织运营模式在校内外的推广使更多的人接触到D校的行政员工,认识到高校的行政员工也可以如此“企业化”,育人理念在全国范围的推广使新部门“学生一站式服务中心”被众多高校理解,这一服务导向的职业也同时被外界看见和理解,甚至还出现“免费帮他们培训”(CZH11)的现象。新项目的成功推广也伴随着职业身份由不被理解到被理解、从价值不被认可到价值被认可的过程,即异化的消减过程。例如,其他高校也开始成立一站式服务中心,网络模式的运转方式被越来越多的高校学习模仿,外界高校越来越能理解D校员工的混合职业身份,并且也更多地认可这种模式。

参与并推广D校新模式,个体使自身的混合且边缘化的职业身份逐渐被外人理解,价值得到承认,职业身份地位从边缘走向主流。

只有组织发展高效顺利,个体才能够持续稳定扮演组织身份,通过规范事务流程、积极建言献策、采取前摄行为和顺畅的跨部门合作等积极工作行为提升工作效率,从而终止组织身份威胁;只有组织的新模式不断被推广和被了解,个体的职业身份得到社会确认,通过创新项目的开发和推广扩大工作影响力,提升职业身份的社会地位,从而消减职业身份异化。

3.3 自我价值的作用

身份失灵表明身份认同的过程并未完成,除未形成较高的组织认同和职业认同,个体也未能满足作为认同基本动机的自我提升的需求,因而身份失灵会引起对自我价值现状和需求的评价,具体面向已有和可得自我价值的现状,以及自我价值维持和提升的需求。

(1)已有的自我价值。从来源上看,身份威胁的潜在伤害不影响组织身份是当下较高自我价值的来源,而身份异化导致职业身份尚未被社会确认,在目前无法带来较高的自我价值,因此已获得的工作相关自我价值仍主要体现在组织身份上,如认为“在这里工作其实社会地位都还可以的”的某员工感受到“跟别人说我干什么很难说清楚”。从稳定性上看,自我价值唯一来源的组织身份被威胁,因此已获得自我价值虽高却不稳定。

(2) 可得的自我价值。组织身份威胁导致组织身份在未来可能难以提供更高甚至同样的自我价值,而职业身份一旦被社会确认则可以带来相应的自我价值,如考虑跳槽的员工“希望别人能够理解自己的工作”,也通过“接触各种项目”来“提高自己的水平”,为未来可能的跳槽做准备,即尽管未来组织身份不被威胁,自我价值的稳定性增强,但价值提升空间较小,而职业身份异化一旦消减,自我价值则会获得较大提升。

在自我价值维持和提升的动机下,针对自我价值现状的具体行动则为不同类型的积极工作行为。一方面,个体的高自我价值维持需求。现有的组织身份给个体带来较高的自我价值,但组织身份威胁又使高自我价值缺乏稳定性,如“我们作为一个办得最成功、最有经验的学校,新的那个中外合作大学,他们如果需要用人,首先想到从我们这挖人,这个时候我们的含金量就提高了”(YNY07);“同行的竞争是很激烈的,特别是这几年”(GH03)且“也希望一直能作为标杆”(GS11)。因此,在组织身份已带来不稳定但较高的自我价值、职业身份还未能带来较高的自我价值时,出于自我价值维持的基本动机,个体需要也只能去修复失灵的自我价值,即终止组织身份威胁。另一方面,个体的自我价值提升需求。个体本身对职业发展的诉求较强,重视未来的自我价值,例如,“有不少人把这边当成一个职业跳板”,这些人也会“学习D校的新型组织模式”,以争取未来在人力资源市场上更高的价值;也有缺乏自我价值提升动机的个体,表现为“沉淀下去”的状态,即“没有什么创新、改变做事的方法”(GH03),显然不是消减身份异化的积极行为表现。因此,在职业身份获得社会确认能大幅提高自我价值、组织身份难以带来自我价值提升时,出于自我价值提升的基本动机,个体需要也只能去修复失灵的自我价值,即消减职业身份异化。

自我价值评估是连接身份失灵和积极工作行为的关键机制,包括价值现状和价值需求两方面。在身份失灵的情景下,现有的自我价值主要来源于组织身份,虽高却不稳定,未来可获取的自我价值主要来源于职业身份。因此,为了维持已有的高自我价值和提高可能的自我价值,个体选择修复失灵的自我价值,即积极工作行为,以终止组织身份威胁,消减职业身份异化。

3.4 身份失灵的前因:组织特征和工作特征

身份认同过程中,众多因素都可能导致身份失灵的出现,如身份本身特征和要求的模糊、积极意义的变化、外界的评估等。基于此,分析案例数据表明,D校本身的运营风险和管理特征不利于组织身份的积极意义和延续,带来组织身份威胁,工作内容和方式的混合不利于职业身份的社会确认,带来职业身份异化。

(1) 组织特征。二手资料和访谈结果表明D校具有三大组织特征:①具备积极特异性,即与其他高校

差异较大但已取得众多成就;②存续和发展有风险,即“与众不同”带来的困难重重,未来可能面临失败或者发展滞缓;③组织对员工支持不足,即对行政员工激励不足。具体如:D校与其他学校的不同是因为其从建校开始就探索高等教育的改革之路,“从建校开始,D校不仅想成为一所中国的好大学,而且希望能够对中国高等教育改革产生一些影响”(XZ07);D校影响力的不断扩大也表明D校已经取得较多的成就,D校员工也引以为荣,在描述其组织身份时说“我自己都没有想到D校会发展这么快,我们D校靠的是一种口碑营销,就是我们什么宣传都没做,但就是靠家长之间的推荐,……,整体下来感觉挺有成就感的,现在又是中外办学的领头羊一样”(GS11)。

同时,D校员工也能体会到组织存续和发展的危机,如“居安思危嘛……虽然我们现在是领头羊,但是一定要有危机意识,一定要有领先的地方,别人没法超越你,但如果你停滞不前,你很快会被其他人超越,后面的几个兄弟院校虎视眈眈的”(GS11),校长本人也表示“这是一件很难的事情”(XZ07)。

此外,组织对员工的支持也是有限的,因此个体会感受到一种“未来难以继续扮演或者不能够继续扮演这一组织身份”的感受,如WK提到有同事哭着跟她说:“如果我哪一天离开D校,一定不是我不爱它,而是我真的养不起家了”,甚至有员工直接用“感觉被掏空”来形容“机构对人的关怀远远不够”。

可见,尽管组织身份能够给个体带来积极的感受,但个体意识到组织未来的发展可能存在风险,组织对个体的支持不足,因此个体层次的组织身份会表现出对应的特征。

(2) 工作特征。二手资料和访谈结果表明D校行政员工的工作内容或方式混合了传统高校行政老师和企业员工的工作特征:①工作内容,既包括传统高校内按部就班的行政性事务,又包括一般存在于企业中的业务型事务;②工作方式,既包括传统高校面向行政命令的工作方式,又包含一般企业面向职业精神和意识的工作方式。

工作内容上的混合,如I研究院员工GJZ的工作内容主要是“教学案例推广和市场扩展”,同时她也负责I研究院的部分行政事务。再如员工YZS,一方面,像传统高校的信息咨询部门员工一样,“对后端就是任务在各个部门的流动,包括信息的收集、整理、呈现,等等”;另一方面,“像公司前台”一样全方位地给学生提供信息服务(YZS11)。负责学生工作的员工也表示工作内容“类似传统高校的团委”,同时员工在这里“心有多大,舞台就有多大”(TW07)。可见D校行政员工工作内容既有与传统高校相同的部分,也存在类似企业员工所做的新业务以及新业务开发的机会。

工作内容是类似于传统高校的,但是工作方式是企业式的,表现为较强的服务意识和职业精神。例如,信息技术管理部门的员工在讲开学典礼这件事的时候,主动对比了他的工作与传统高校行政人

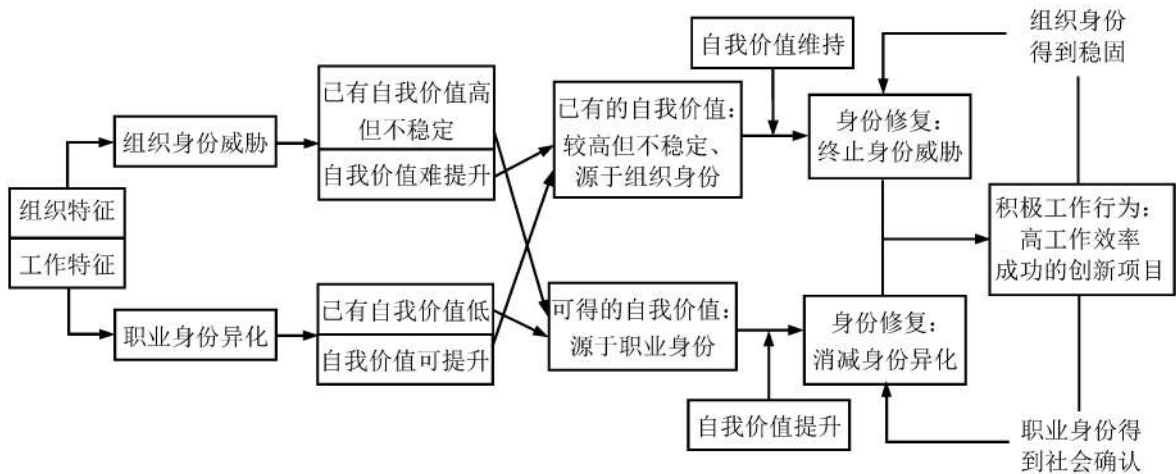


图4 双重身份失灵相互作用模型
Figure 4 Interaction Model of Dual Identity Failure

员的工作,说“其实这种服务和引导的意识是非常强的……我们很多都是从企业过来的,不像传统高校总是推来推去的,我们是想做事的”,此外“职业精神”这一特征也被其他被访者频繁地提到,例如,众多被访者都表示了“工作不受私人关系的影响”以及在合作中遇到模糊地带时的处理方式是“用专业态度争取把事情做好”。

可见,工作内容和工作方式都表现出混合的特点,一方面,D校行政员工在各自领域“拓展新业务”,如推广成功的教学案例、引入教育部基金项目、完善质量考核体系,等等。另一方面,与传统高校类似的事情,D校的行政员工用更专业、更有服务意识的方式和态度去完成。正是这种混合的工作让个体难以被外界理解,如被访者SOS11所说,混合了高校和企业特征的工作让她不知道如何回答别人关于“你在做什么”的问题,常常“谈到这个很尴尬”,即体会到难以被外界理解的异化感。

个体的组织身份和职业身份受组织特征和工作特征的影响,通过对二手资料和访谈结果的分析发现,组织特征主要表现为组织具备积极特异性、存在发展滞缓的风险和对个体支持不足;工作特征主要表现为工作内容和形式混合了传统高校的行政工作与一般企业的业务型工作。进而,个体自我概念受到上述特征的影响,其组织身份和职业身份也表现出相应的特征:组织身份的积极意义减弱,或需要被个体舍弃,即组织身份威胁;职业身份偏离主流且不被理解,即职业身份异化。

3.5 根据数据构建理论

针对个体身份失灵与积极工作行为共存的现象,本研究通过对新创高校的案例研究表明,身份失灵引发自我价值现状和需求评估,是个体积极工作行为的重要原因,据此构建身份失灵与积极工作行为的理论模型,见图4。与图3相比,图4细化了自我价值评估在身份失灵与积极工作行为之间的作用,

强调双重身份失灵的交互影响。首先,工作特征和组织特征使个体身份失灵,具体表现为组织身份威胁和职业身份异化。其次,在评估应对这两种身份失灵的方式时,两重身份失灵相互影响。组织身份威胁使其现在提供的高自我价值不稳定,并且在未来也难以带来自我价值的增值;职业身份异化使其难以提供较高的现有自我价值,但随着职业身份的社会确认能产生较高的未来自我价值。综合来看,个体的自我价值可能增值主要依赖职业身份的社会确认,个体现有自我价值的保值主要依赖组织身份的稳定扮演,从而分别在自我价值提升和维持的动机作用下,个体决定采取身份修复的策略。最后,个体通过不同形式的积极工作行为以修复失灵的身份。

本质上积极工作行为是个体解决身份失灵问题的一种手段,个体的目的是修复身份失灵、获取更高自我价值,但为了稳定的扮演组织身份需要组织持续稳定的发展,为了获取职业身份的社会确认需要其工作被外界理解和认可,因此在自我价值保值增值的动机下,做出有利于组织发展的积极工作行为。

4 结论

4.1 研究结果

本研究从对认同理论的思考和对新创组织现实的观察出发,建构扎根的分析框架,以新创组织中外合办高校D的行政员工为研究对象,兼顾一手和二手数据,使用单案例研究方法中的质性数据分析技术,探究身份失灵影响积极工作行为的作用机制。研究结果表明,①组织特征和工作特征使工作相关身份失灵,具体表现为组织身份威胁和职业身份异化,组织发展的风险或感知的激励不足使D校行政员工面临失去或主动舍弃组织身份的可能,D校行政员工的职业身份混合了高校行政员工和企业员工的工作特征,并未被外界全面理解和接受;②面对组织身份威

胁和职业身份异化, D校行政员工依据自我价值现状和需求决定回应身份失灵的策略, 在组织身份和职业身份失灵相互影响、共同作用下, 个体采取修复身份失灵的决策; ③个体通过积极的工作行为终止组织身份威胁、消减职业身份异化, 修复身份失灵。

值得注意的是, 一方面, 积极工作行为实际上是作为修复身份失灵的手段而产生的。当个体身份失灵时, 自我价值产生变动, 故在自我价值维持和提升的作用下, 个体通过积极工作行为这一手段修复身份失灵, 以达到自我提升的目的。如提高工作效率能够助力组织顺利发展, 在微观层面能缓解组织身份的威胁, 使自我价值一如既往的高下去; 再如创新项目的开发和推广能够助力组织扩大影响力, 在微观层面能够帮助个体更多的被外界理解和接受, 使职业身份也能带来较高的自我价值。另一方面, 个体的两重身份作用相互影响。组织身份和职业身份都对现有自我价值和未来自我价值判断产生影响, 对维持现有价值和提升未来价值的需求分别针对现有的价值和未来可能的价值, 继而作用于个体的积极行为, 因而组织身份和职业身份的作用机制相互促进, 共同作用于个体行为。

4.2 理论贡献和实践意义

本研究想要解决的问题是个体的身份失灵如何影响积极工作行为。在社会认同理论的基础上, 对组织认同、积极工作行为和身份关系等方面有相应的贡献, 对人力资源管理实践也具有一定意义。

首先, 从身份认同的反面即身份失灵的视角研究组织内身份认同的影响机制, 发现了新的身份失灵形式即身份异化, 探究身份失灵影响工作行为的过程, 丰富了组织认同理论。借鉴生物学和社会学领域对异化这一概念的解释, 本研究将身份异化定义为身份的一种变异, 变异之后的身份并不像现存的身份一样被理解和接受, 并且处于一种主流身份之外的边缘位置。

其次, 提出积极工作行为可以源于身份失灵, 而并非一定需要传统观点中的高水平的组织身份认同。过去从身份视角研究个体积极工作行为主要将视线放在组织身份认同上, 认为组织认同能够带来个体积极工作的态度和行为。然而这一思路预设身份认同过程已经完整地并且能够稳定扮演这一身份, 忽视了个体想要认同某一身份却不能认同以及无法持续稳定扮演的情况。正如 CONROY et al.^[30] 提出工作相关身份丢失之后的恢复一样, 本研究关注身份认同过程中出现失灵的情况, 从修复身份失灵的思路解释个体的积极工作行为, 并具体给出身份失灵的两种形式及其相互作用的结果, 表明积极工作行为可以作为修复身份失灵的手段而产生。

最后, 识别出一种新的组织身份和职业身份的作用关系。已有研究中, 组织身份和职业身份对个体行为的影响总是相互替代的, 甚至相互冲突的, 组织身份往往独立地对积极工作行为起作用。但是, 本研究发现, 组织身份和职业身份在失灵时交叉作

用于自我价值现状, 共同影响身份修复的决策, 表现出相互促进、共同作用于个体的积极工作行为的关系状态, 探索了身份失灵情景下多重身份之间的关系。

对于管理实践, 本研究提出在个体工作相关身份失灵, 如组织薪酬等物质激励较低或者组织变革等情景下, 管理者可以不必一味追求组织认同等正向的认知状态, 反而可以通过提供小众的职业选择和可行的职业发展通道, 或者适当地对集体荣誉感强的个体释放组织运营滞缓的信号, 激发个体修复自己身份的动机, 从而促使个体为了获得更高的自我价值而产生积极工作行为, 具体的组织行为可能是建言、前摄行为、合作顺畅以及创新项目的开发和推广等。

4.3 研究局限和未来展望

作为单案例研究, 本研究也存在不足。①D组织是高校, 与一般意义上的新创组织仍有差别, 特别是在新创企业中, 失灵类型、表现形式和应对可能都有不同, 未来研究可以继续探索; ②本研究没有仔细探讨异化和威胁的程度, 这与本研究的样本量不足有关, 未来研究可以在广泛访谈的基础上量化研究, 在不同程度的身份威胁和异化上检验并丰富这一模型; ③面对身份失灵, 组织结构中处于不同位置的个体或者不同组织结构中的个体的反应可能不一样, 本研究发现个体会消极感受并修复失灵, 但也可能存在积极感受并强化失灵的现象, 未来还需纳入组织设计的因素寻找理论模型的边界条件; ④本研究并未纳入其他层次的工作相关身份, 如部门身份、工作小组身份或者上下级关系身份, 未来研究可以全面考虑各层次身份失灵的情况。

参考文献:

- [1] 万红艳. 组织认同研究新进展: 基本概念及其形成、整合机制. *心理与行为研究*, 2013, 11(3): 425-432.
WAN Hongyan. The new progress: organization identification theory, formation and integration mechanism. *Studies of Psychology and Behavior*, 2013, 11(3): 425-432.
- [2] ASHFORTH B E, HARRISON S H, CORLEY K G. Identification in organizations: an examination of four fundamental questions. *Journal of Management*, 2008, 34(3): 325-374.
- [3] 吴建祖, 李英博. 感知的创业环境对中层管理者内部创业行为的影响研究. *管理学报*, 2015, 12(1): 111-117.
WU Jianzu, LI Yingbo. Perceived entrepreneurial environment and middle managers' entrepreneurial behavior: mediating role of entrepreneurial self-efficacy. *Chinese Journal of Management*, 2015, 12(1): 111-117.
- [4] 陈苗苗, 段锦云, 田晓明, 等. 角色压力对组织公民行为的影响研究: 基于资源保存理论的视角. *东南大学学报(哲学社会科学版)*, 2014, 16(S1): 42-46.
CHEN Miaomiao, DUAN Jinyun, TIAN Xiaoming, et al. The mechanism of how role stress impacts on employees' organizational citizenship behavior: based on conservation of resource theory. *Journal of Southeast University (Philosophy and*

- Social Science*), 2014, 16(S1):42-46.
- [5] ROBERTS L M, DUTTON J E. *Exploring positive identities and organizations: building a theoretical and research foundation*. London: Routledge, 2009:497-515.
- [6] SCHUH S C, VAN QUAQUEBEKE N, GÖRITZ A S, et al. Mixed feelings, mixed blessing? How ambivalence in organizational identification relates to employees' regulatory focus and citizenship behaviors. *Human Relations*, 2016, 69(12): 2224-2249.
- [7] VOUCH H C. Not all identifications are created equal: exploring employee accounts for workgroup, organizational, and professional identification. *Organization Science*, 2012, 23(3):778-800.
- [8] RAMARAJAN L. Past, present and future research on multiple identities: toward an intrapersonal network approach. *The Academy of Management Annals*, 2014, 8(1):589-659.
- [9] 金瑞静. 集体身份认同视域下中英足球球迷文化的比较研究. *体育与科学*, 2015, 36(2):68-74.
JIN Ruijing. A comparative study of Chinese and British soccer fan cultures from the perspective of collective identity. *Foreign Economics & Management*, 2015, 36(2):68-74.
- [10] BROWN A D. Identities and identity work in organizations. *International Journal of Management Reviews*, 2015, 17(1):20-40.
- [11] 蒋建武, 赵珊. 劳务派遣员工组织认同动态发展研究: 面子 and 身份的影响. *管理学报*, 2014, 11(4):541-547.
JIANG Jianwu, ZHAO Shan. A study on the dynamic development of temporary agency workers' organizational identification: the impact of Mianzi and social status. *Chinese Journal of Management*, 2014, 11(4):541-547.
- [12] ASHFORTH B E, SCHINOFF B S. Identity under construction: how individuals come to define themselves in organizations. *Organizational Psychology & Organizational Behavior*, 2016, 3(1):111-137.
- [13] MACLEAN M, HARVEY C, GORDON J, et al. Identity, storytelling and the philanthropic journey. *Human Relations*, 2015, 68(10):1623-1652.
- [14] 王晶晶, 韩远翔, 杜晶晶. 大学生创业者的身份建构模型. *管理案例研究与评论*, 2017, 10(4):381-390.
WANG Jingjing, HAN Yuanxiang, DU Jingjing. Identity construction model of undergraduate entrepreneur. *Journal of Management Case Studies*, 2017, 10(4):381-390.
- [15] ASHFORTH B E, MAEL F. Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 1989, 14(1): 20-39.
- [16] 孙敏. 西方组织认同互动视角研究前沿探析. *外国经济与管理*, 2011, 33(5):49-56.
SUN Min. An analysis of the frontiers of Western organization identity research from the perspective of interaction. *Foreign Economics & Management*, 2011, 33(5):49-56.
- [17] BREWER M B, GARDNER W L. Who is this "we"? Levels of collective identity and self-representations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1996, 71(1):83-93.
- [18] 于维娜, 樊耘, 张婕, 等. 需求-供给契合对组织认同影响的差异性研究. *管理科学*, 2015, 28(6):65-79.
YU Weina, FAN Yun, ZHANG Jie, et al. The study on the differentiated effects of needs-supplies fit on organizational identification. *Journal of Management Science*, 2015, 28(6):65-79.
- [19] DAHLING J J, GUTWORTH M B. Loyal rebels? A test of the normative conflict model of constructive deviance. *Journal of Organizational Behavior*, 2017, 38(8):1167-1182.
- [20] NELSON A J, IRWIN J. "Defining what we do; all over again": occupational identity, technological change, and the librarian/internet-search relationship. *Academy of Management Journal*, 2014, 57(3):892-928.
- [21] OBODARU O. Forgone, but not forgotten: toward a theory of forgone professional identities. *Academy of Management Journal*, 2017, 60(2):523-553.
- [22] 丁刚. 企业人力资源管理者职业认同的影响因素及作用机制研究. 天津:南开大学, 2014:16.
DING Gang. *The research on the antecedents and consequences for human resource manager's professional identification in enterprises*. Tianjin: Nankai University, 2014:16.
- [23] 杨娜. 职业身份威胁的情绪反应与信息寻求反应: 来自医生群体的实证分析. 兰州:兰州大学, 2017:51.
YANG Na. *Emotional and informational seeking reactions to occupational identity threat: evidence from medical physicians*. Lanzhou: Lanzhou University, 2017:51.
- [24] 王钢, 张大均, 刘先强. 幼儿教师职业压力、心理资本和职业认同对职业幸福感的影响机制. *心理发展与教育*, 2014, 30(4):442-448.
WANG Gang, ZHANG Dajun, LIU Xianqiang. The effect mechanism of kindergarten teachers' occupational stress, psychological capital and occupational identity on their occupational well-being. *Psychological Development and Education*, 2014, 30(4):442-448.
- [25] MISCENKO D, DAY D V. Identity and identification at work. *Organizational Psychology Review*, 2016, 6(3):215-247.
- [26] GOULDNER A W. Cosmopolitans and locals: toward an analysis of latent social roles. *Administrative Science Quarterly*, 1957, 2(3):281-306.
- [27] GUNZ H, GUNZ S. Hired professional to hired gun: an identity theory approach to understanding the ethical behavior of professionals in non-professional organizations. *Human Relations*, 2007, 60(6):851-887.
- [28] MITCHELL R J, PARKER V, GILES M. When do interprofessional teams succeed? Investigating the moderating roles of team and professional identity in interprofessional effectiveness. *Human Relations*, 2011, 64(10):1321-1343.
- [29] HEKMAN D R, KNIPPENBERG D V, PRATT M G. Channeling identification: how perceived regulatory focus moderates the influence of organizational and professional identification on professional employees' diagnosis and treatment behaviors. *Human Relations*, 2016, 69(3):753-780.
- [30] STETS J E, BURKE P J. The development of identity theory. *Advances in Group Processes*, 2014, 31:57-97.
- [31] CONROY S A, O'LEARY-KELLY A M. Letting go and moving on: work-related identity loss and recovery. *Academy of Management Review*, 2014, 39(1):67-87.
- [32] STETS J E, HARROD M M. Verification across multiple identities: the role of status. *Social Psychology Quarterly*,

- 2004, 67(2):155-171.
- [33] 常涛, 周苗. 领导-成员内在认同不对称模式研究: 调节聚焦视角. *科技进步与对策*, 2016, 33(24):141-146.
CHANG Tao, ZHOU Miao. Study on the modes of leader-member internal identity asymmetries: from the perspective of regulatory focus. *Science & Technology Progress and Policy*, 2016, 33(24):141-146.
- [34] CONGER M, MCMULLEN J S, BERGMAN B J, Jr, et al. Category membership, identity control, and the reevaluation of prosocial opportunities. *Journal of Business Venturing*, 2018, 33(2):179-206.
- [35] BURKE P J, STETS J E. Trust and commitment through self-verification. *Social Psychology Quarterly*, 1999, 62(4):347-366.
- [36] 孙来勤. 身份认同与身份挣扎: L镇中学六位农村教师日常叙事. 长春: 东北师范大学, 2012:134.
SUN Laiqin. *Identity identification and identity struggle: narrative inquiry on six rural teachers at L town middle school*. Changchun: Northeast Normal University, 2012:134.
- [37] PETRIGLIERI J L. Under threat: responses to and the consequences of threats to individuals' identities. *Academy of Management Review*, 2011, 36(4):641-662.
- [38] STETS J E. Understanding the moral person: identity, behavior, and emotion. *Topoi*, 2015, 34(2):441-452.
- [39] WRY T, YORY J G. An identity-based approach to social enterprise. *Academy of Management Review*, 2017, 42(3):437-460.
- [40] TAJFEL H, TURNER J C. The social identity theory of intergroup behavior. *Political Psychology*, 1986, 13(3):7-24.
- [41] ROGERS K M, CORLEY K G, ASHFORTH B E. Seeing more than orange: organizational respect and positive identity transformation in a prison context. *Administrative Science Quarterly*, 2017, 62(2):219-269.
- [42] ENGLE R L, PRINCE M. The impact of role strain on work and life: a cross-cultural comparison. *Insights to a Changing World*, 2005, 4:1-13.
- [43] PATVARDHAN S D, GIOIA D A, HAMILTON A L. Weathering a meta-level identity crisis: forging a coherent collective identity for an emerging field. *Academy of Management Journal*, 2015, 58(2):405-435.
- [44] 罗伯特·K·殷. 案例研究: 设计与方法. 重庆: 重庆大学出版社, 2010:3-14.
ROBERT K Y. *Case study research: design and method*. Chongqing: Chongqing University Press, 2010:3-14.
- [45] GLASER B G, STRAUSS A L. *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Publishing Co., 1967:239.
- [46] 王建明, 贺爱忠. 消费者低碳消费行为的心理归因和政策干预路径: 一个基于扎根理论的探索性研究. *南开管理评论*, 2011, 14(4):80-89, 99.
WANG Jianming, HE Aizhong. Psychological attribution and policy paths of consumer's low carbon consumption behavior: an exploratory research based on grounded theory. *Nankai Business Review*, 2011, 14(4):80-89, 99.
- [47] EISENHARDT K M, GRAEBNER M E. Theory building from cases: opportunities and challenges. *Academy of Management Journal*, 2007, 50(1):25-32.
- [48] MILES M B, HUBERMAN A M. *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. London: SAGE Publications, 1994:2.
- [49] 朱丽叶·M·科宾, 安塞尔姆·L·施特劳斯. 质性研究的基础: 形成扎根理论的程序与方法. 重庆: 重庆大学出版社, 2015:71-127.
CORBIN J M, STRAUSS A L. *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. Chongqing: Chongqing University Press, 2015:71-127.
- [50] 盛思鑫. 组织、工作与情感异化: 一项对厦门保险代理人的调查. *社会*, 2010, 30(2):74-100.
SHENG Sixin. Organization, work, and emotional alienation: a study of life insurance agents in Xiamen. *Chinese Journal of Sociology*, 2010, 30(2):74-100.
- [51] HIRSCHFELD R R, FEILD H S. Work centrality and work alienation: distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of Organizational Behavior*, 2000, 21(7):789-800.
- [52] PRATT M G, ROCKMANN K W, KAUFMANN J B. Constructing professional identity: the role of work and identity learning cycles in the customization of identity among medical residents. *Academy of Management Journal*, 2006, 49(2):235-262.

Impact of Identity Failure on Positive Work Behavior: A Case Study Based on D University

XU Zhao¹, XU Siqi¹, XI Youmin^{1,2}

1 School of Management, Xi'an Jiaotong University, Xi'an 710049, China

2 Xi'an Jiaotong-Liverpool University, Suzhou 215000, China

Abstract: Social identity theory proposes that organizational identification has a key influence on individuals' positive work behavior, and emphasizes that individuals couldn't work positively if they fail to get the identity or are unable to enact the identity stab-

ly. However, how identity failure affects organizational behavior is still not clear although it is a much common phenomenon in organizations. Thus, the exploration of whether and how identity failure promotes individuals' positive work behavior becomes an integral part of improving social identity theory. In addition, previous research of work-related identity indicates the relationship between organizational and professional identity is incompatible or even conflicting, and there is little research which investigates the relationship in the context of non-conflict and identity failure.

Based on the grounded theory, a single case study was conducted. This study selected the entrepreneurial organization D university as the research object. Books and web information were obtained as second-hand documents, and informal and formal interviews were conducted to obtain first-hand information. The classical grounded theory method is adopted to carry out open coding, spindle coding and selective coding of data. At last, 17 themes, 8 categories, 4 umbrella concepts and relations between concepts were obtained.

By constructing a process model of identity failure affecting positive work behavior, we clarify the connotation of identity failure, namely organizational identity threat (organizational identity cannot be enacted continuously and stably) and professional identity alienation (failure to obtain social confirmation when obtaining professional identity), and positive work behavior. Then we put forward the chain of organizational and work characteristics-identity failure-self-worth evaluation-positive work behavior. The research results show that identity failure triggers an individual's assessment of the status quo and needs of self-worth. Under the motivation of self-worth maintenance and improvement, it prompts individuals to take positive work behavior to repair the failure.

This study explores the "negative side" of identification, that is, the types and impact of identity failure, improves social identity theory, which echoes the recent call in management studies of a comprehensive understanding of organizational practice from both the positive and negative side. This study breaks past framework of describing positive work behavior from positive side of organizational identification perspective, and explains this phenomenon from identity failure perspective. This study challenges previous view of the isolating or even conflicting relationship between organizational and professional identity and proposes that they reinforce each other and act together on positive behavior under identity failure context, which responds to the latest research direction of identity literature to discuss the multiple positive interaction and effect of multiple identities. In practice, managers do not have to force individual's organizational identification, but can stimulate their awareness of self-enhancement so that the organization can benefit from it.

Keywords: organizational identity; professional identity; identity failure; self-worth; positive work behavior

Received Date: January 11th, 2018 **Accepted Date:** June 17th, 2018

Funded Project: Supported by the National Natural Science Foundation of China (71772152)

Biography: XU Zhao is a Ph. D candidate in the School of Management at Xi'an Jiaotong University. Her research interest focuses on organizational identity and identification, E-mail: xuzhao2015@stu.xjtu.edu.cn

XU Siqi is a Ph. D candidate in the School of Management at Xi'an Jiaotong University. Her research interests include institutional logic and social enterprises, E-mail: cyan5727@126.com

XI Youmin, doctor in management, is a professor in the School of Management at Xi'an Jiaotong University and the Xi'an Jiaotong-Liverpool University. His research interests cover development mechanism and strategic analysis of social and economic system, strategic management and policy analysis, decision-making and decision support systems, management behavior and firm theory, organizational behavior and leadership, and educational management. His representative paper titled "Facing complexity: conceptions, principles and framework of He-xie Management Theory" was published in the *Journal of Management Science in China* (Issue 4, 2003). E-mail: Youmin.Xi@xjtu.edu.cn □