

# Superficial Harmony and Conflict Avoidance Resulting from Negative Anticipation in the Workplace

Zhi-Xue Zhang and Xin Wei

表面和谐与负面预期导致的工作场所中的冲突回避

**摘要：**本研究关注人们在工作场合中如何对潜在的冲突进行感知和反应。如果人们非常重视自己与他人之间的关系，会在决定如何处理冲突时考虑该处理方式的关系成本。我们认为，人们之所以回避冲突，是因为他们想保护关系不被直面冲突所破坏。具体而言，个人的表面和谐价值观与其对关系成本的负面预期正相关，进而导致其回避冲突。不仅如此，表面和谐与负面预期之间的关系、表面和谐与冲突回避之间的间接关系，都受到冲突双方的关系亲密度的负向调节作用。我们在工作场景中开展了两个研究，结果支持了我们假设的受到调节作用的中介模型。本研究揭示了表面和谐的价值观念对于冲突回避的影响，对冲突管理的文献有所贡献，并对如何有效管理工作场合中的冲突提供了实践启示。

**关键词：**冲突回避，负面预期，关系亲密密度，表面和谐，工作场所