

# 职场网络欺凌研究综述

刘言

西北政法大学公安学院(公共安全法学院), 陕西 西安

收稿日期: 2023年11月23日; 录用日期: 2024年1月3日; 发布日期: 2024年1月10日

## 摘要

网络欺凌已经成为一个突出的问题, 以往的研究焦点是儿童和青少年, 对于成年人的研究相对较少, 特别是成年人职场网络欺凌的研究非常有限。本文主要探讨了职场网络欺凌的概念、发生率、相关因素以及测量方法, 以期在职场网络欺凌提供未来的研究方向, 并为组织和人力资源部门提供现实指导。

## 关键词

职场网络欺凌, 信息和通信技术, 发生率, 测量

# A Review of Cyberbullying in the Workplace

Yan Liu

School of Public Security, Northwest University of Political Science and Law, Xi'an Shaanxi

Received: Nov. 23<sup>rd</sup>, 2023; accepted: Jan. 3<sup>rd</sup>, 2024; published: Jan. 10<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

Cyberbullying has become a prominent concern. Previous research focused on children and adolescents, and the extant literature on workplace cyberbullying is limited. This paper mainly discusses the concept, prevalence, related factors and measurement of workplace cyberbullying. This paper provides future research directions for the workplace cyberbullying literature and practical guidance for organizations and human resources departments.

## Keywords

Cyberbullying in the Workplace, Information and Communications Technology, Prevalence, Measurement



## 1. 引言

近年来,随着信息和通信技术的飞速发展,网络欺凌已成为一个突出问题(Mishna et al., 2012)。儿童和青少年网络欺凌问题一直是研究的焦点。然而,尽管研究人员对传统职场欺凌的研究越来越多,但现有的关于职场网络欺凌的研究却非常有限。有证据表明,网络欺凌会发生在职场中(Baruch, 2005; Farley et al., 2015; Privitera & Campbell, 2009),并对员工产生负面影响(D’cruz & Noronha, 2013; Snyman & Loh, 2015)。一些研究者认为,网络欺凌可能比传统欺凌产生更严重的后果(Dooley, Pyzalski, & Cross, 2009),因为网络欺凌的某些特征(例如施暴者和受害者的物理分隔,施暴者的匿名性)增加了恐惧性和不确定性(Ford, 2013),并且网络欺凌不受时间、工具或地点的限制,“工作”不再是一个有明确界限的活动。工作、科技、社交媒体和移动平台的界限越来越模糊,工作场所的格局正在改变。因此,研究职场中的网络欺凌非常有必要。

## 2. 职场网络欺凌的概念

长期以来,网络欺凌的研究一直与儿童和青少年有关。然而,最近的研究发现,职场中的成年员工也不能幸免于网络欺凌(Coyne et al., 2017; Kowalski et al., 2018)。虽然职场网络欺凌的概念有待研究,但学术界已经提出了许多网络欺凌的概念。这些概念的共同点包括使用电子设备作为骚扰工具,具有重复伤害意图,以及施暴者和受害者之间的权力不平衡(Smith et al., 2008)。

有关职场网络欺凌的研究较少,但这些研究包含两个概念,可以帮助我们理解职场网络欺凌:网络不文明和网络攻击。网络不文明被定义为“以计算机作为媒介的互动中表现出的违反相互尊重的职场规范的交际行为”(Lim & Teo, 2009)。从概念上讲,网络不文明与网络欺凌的区别在于,网络不文明可以指单一行为,它所涉及的行为没有网络欺凌行为严重,并且网络不文明的发生并不要求施暴者和受害者之间存在权力差距。

网络攻击被定义为“两个或两个以上使用通信设备的人在通信中表达的攻击,其中至少有一个人为了造成伤害而攻击另一个人。”(Weatherbee & Kelloway, 2006)。有关传统形式的攻击和欺凌的研究阐明了它们之间的不同(Schat & Kelloway, 2005)。首先,欺凌涉及重复行为,而攻击可以指单一行为。其次,欺凌涉及施暴者和受害者之间的权力差距,这不是攻击的先决条件。最后,攻击是有意实施的,但这并不是定义欺凌的决定性条件(Einarsen, 2000; Matthiesen & Einarsen, 2007)。

与网络不文明和网络攻击类似,网络欺凌与其在线下的同类行为有着相同的定义标准,包括反复经历不恰当的、消极的和敌对的行为(D’Cruz & Noronha, 2013),以及施暴者和受害者之间的权力不平衡(Privitera & Campbell, 2009)。传统欺凌的受害者通常可以在家中逃避同事、主管、下属或与工作环境有关的第三方(如客户)的欺凌行为。网络欺凌是通过信息和通信技术实施的,这些技术可以跨越时间和空间界限,使施暴者更容易接近受害者(Smith, 2012)。正因为如此,网络欺凌的受害者可能更难以摆脱这种行为(Slonje & Smith, 2008)。此外,网络环境为违法者提供了访问私人信息的机会,这在传统的面对面互动中是无法实现的。受害者和施暴者之间的权力不平衡(社会的、心理的或身体的)被视为欺凌的一个决定性特征。但是,权力不平衡在网络上发生了改变。网络环境中的“权力”被认为源于技术(即在线内容的可用性或以计算机为媒介的通信的特征,如匿名性),允许在物理环境中权力低的个体成为网络环境中欺凌

的施暴者(Dooley, Pyzalski, & Cross, 2009)。欺凌和网络欺凌都可以直接(如侮辱)或间接(如八卦)针对受害者。然而,与传统欺凌行为相比,网络欺凌行为具有更大的影响力(Langos, 2012)。网络欺凌发生时,受众范围会大得多。在线交流可以跨越工作组障碍,使得所有组织成员甚至公众都可以观看到私人冲突。例如,某印度信息技术部门的员工使用社交网站对他们的经理表达不满,员工们就管理者的工作方式、个人特点和人际关系发表了评论。每条帖子都会引发旁观者的评论,而这些旁观者通常都不认识被讨论的人(D'Cruz & Noronha, 2013)。

尽管这些特征可能会导致职场网络欺凌与传统职场欺凌之间产生差异,但职场网络欺凌与传统职场欺凌在概念上是相似的。通过信息和通信技术行使权力和重复的方式可能与面对面的情况不同(例如,匿名可能代表权力差距),但网络欺凌仍然以重复和权力不平衡为特征。综合上述观点,职场网络欺凌应具备以下特点:(a)在一段时间内反复进行,或者(b)至少进行一次,但对个体的私人生活构成侵犯,(可能)将其暴露在广泛的网络受众中。因此,可将职场网络欺凌定义为:随着时间的推移,个体反复遭受与工作环境相关的数字媒介(如电话、电子邮件、网站、社交媒体)实施的负面行为。在这种情况下,职场网络欺凌的受害者很难保护自己免受这些行为的伤害。

### 3. 职场网络欺凌的发生率

随着数字技术的迅猛发展,美国、英国、瑞典、澳大利亚、新西兰等发达国家对职场网络欺凌的研究逐渐增多。最近,一项针对 10 个不同国家(美国、英国、加拿大、法国、德国、意大利、西班牙、捷克、澳大利亚和新西兰) 4000 名成年工作者的在线调查发现,90%的参与者认为通过数字媒体发表攻击性言论构成网络欺凌;53%的参与者认为社交媒体侵犯了他们工作场所的隐私,11%的参与者在社交媒体上发布过与工作相关的令人尴尬的照片或视频,9%的参与者经历过同事在网络上的攻击性或冒犯性行为(AVG Technologies, 2014)。

在美国, Kowalski 等人(2018)对 3699 名成年人进行的一项调查显示,20.1%的受访者表示他们的网络欺凌经历发生在成年期,其中 72.7%的受访者表示网络欺凌的施暴者是同事。此外,网络欺凌在那些认为互联网对他们的工作至关重要的员工中比那些认为互联网对他们的工作无关紧要的员工中更常见。

在英国,80%~88%的人在过去六个月内经历过网络欺凌,14%~20%的人被认定为网络欺凌受害者(六个月内至少每周经历一次网络欺凌)(Coyne et al., 2017)。最常见的网络欺凌经历是被忽视观点或意见(52%~58%),处理难以完成的工作(42%~58%),被赋予不合理或不可能完成的任务(40%~59%),以及被忽视或被排挤(40%~41%)。英国一家财富 500 强公司的 649 名办公室员工的样本显示,9.2%的受访者表示通过电子邮件遭受欺凌(Baruch, 2005)。158 名英国实习医生的样本中,46.2%的人报告至少经历过一次网络欺凌(Farley et al., 2015)。在瑞典,3371 名成年工作者的样本显示,9.7%的人被归为网络欺凌受害者(六个月内至少每周经历一次网络欺凌),男性和主管比女性和非主管遭受到更多的网络欺凌(Forsell, 2016)。另一份对瑞典成年工作者调查中同样发现,男性比女性更容易遭受网络欺凌(Jönsson et al., 2017)。

Privitera 和 Campbell (2009)调查了澳大利亚制造业工会 103 名男性员工发现,10.7%的人遭受通过电子邮件或电话的网络欺凌。在新西兰 2000 多名在职成年人的样本中,2.8%的人遭受过网络欺凌(使用了更严格的分类标准,即每周经历两次或两次以上的负面行为,持续至少六个月)(Gardner et al., 2016)。

### 4. 职场网络欺凌的相关因素

与职场网络欺凌相关的因素分为两类:一、与个体相关的因素,包括员工的健康、情绪和人格。Vranjes 等人(2018)研究欧洲成年员工样本发现,职场中的网络欺凌经历会导致员工六个月后心理健康水平小幅下降。职场网络欺凌也与职业倦怠、抑郁和焦虑呈正相关(Kowalski et al., 2012; Kowalski et al., 2018; Baruch,

2005)。Gardner 等人(2016)对新西兰的成年员工研究发现,经历更频繁的网络欺凌行为与较差的身体健康有关。Kowalski 等人(2012)在一项针对本科学历工作者的研究中发现,经历网络欺凌与感到害怕、羞耻、尴尬、无助和愤怒呈正相关。

二、与工作相关的因素,包括员工与工作或组织相关的态度和行为。遭受网络欺凌与工作满意度下降相关(Baruch, 2005; Kowalski et al., 2018)。遭受网络欺凌的员工更有可能辞职或寻找新工作(Baruch, 2005; Kowalski et al., 2012),反生产行为增加(Kowalski et al., 2018)和工作效率下降(Baruch, 2005)。

## 5. 职场网络欺凌的测量

最初测量职场网络欺凌常使用的问卷是修正版的消极行为问卷(Negative Acts Questionnaire Revised, NAQ-r; Einarsen, Hoel, & Notelaers, 2009)。也有研究者使用他们自己开发的职场网络欺凌问卷,例如, Gardner 等人(2016)开发了一种测量职场网络欺凌的问卷,该问卷使用了 20 种负面行为的列表。最近,已经有了专门测量职场网络欺凌的问卷(见表 1):网络负面行为问卷(Cyber Negative Acts Questionnaire, CNAQ; Farley et al., 2015)、职场网络欺凌问卷(Workplace Cyberbullying Measure, WCM; Farley et al., 2016)、职场网络欺凌行为清单(Inventory of Cyberbullying Acts at Work, ICA-W; Vranjes et al., 2018)和网络欺凌问卷(Cyberbullying Questionnaire, CBQ; Jönsson et al., 2017)。

**Table 1.** Measurement scale for workplace cyberbullying

**表 1.** 职场网络欺凌的测量量表

量表名称	条目数	子量表	内部信度
网络负面行为问卷(Cyber Negative Acts Questionnaire, CNAQ)	19 个	工作相关; 个人相关;	$\alpha = 0.85$
职场网络欺凌问卷(Workplace Cyberbullying Measure, WCM)	17 个	工作相关; 个人相关;	$\alpha = 0.93$
职场网络欺凌行为清单(Inventory of Cyberbullying Acts at Work, ICA-W)	10 个	工作相关; 个人相关; 侵入;	$\alpha = 0.81$
网络欺凌问卷(Cyberbullying Questionnaire, CBQ)	20 个	/	$\alpha = 0.96$

WCM、ICA-W 和 CBQ 具有较强的可靠性。在考察因素结构的相似性时, CNAQ、WCM 和 ICA-W 都有与工作相关和与个人相关的因素。WCM 和 ICA-W 都进行了探索性因素分析和验证性因子分析来建立其因子结构。ICA-W 与其他量表的不同之处在于,它增加了侵入因素,使其成为研究侵入相关研究的测量标准。WCM 可能成为测量职场网络欺凌的首选,因为它展示了超越传统欺凌和网络攻击的测量职场网络欺凌独特方面的能力。

## 6. 研究展望

首先,可以研究与职场网络欺凌相关的一系列变量。例如,目前职场网络欺凌的性别差异研究很少,男性是否比女性更容易经历职场网络欺凌(Forsell, 2016; Jönsson et al., 2017)值得进一步探索。职场网络欺凌与身体健康之间关系的研究也相当有限, Giumetti 等人(2013)建议引入压力反应的心理生理测量(例如血压、心率)来帮助解释身体健康的下降。未来的研究还可以探索与传统职场欺凌相关的变量,如组织承诺和病假等(Nielsen & Einarsen, 2012; Nielsen, Indregard, & Overland, 2016)。

其次,职场网络欺凌问卷都是从受害者的角度来研究职场网络欺凌。职场网络欺凌似乎由各种行为组成,这些行为源于比受害者拥有更多、平等或更少权力的个人,通过各种信息和通信技术发生。随着



职场网络欺凌成为一种普遍现象，未来的研究需要开发从施暴者角度研究职场网络欺凌的问卷。

再次，在职场网络欺凌研究中，目前缺乏采用实验设计的研究，因为让个体在真实的工作环境中遭受职场网络欺凌，可能会导致其出现负面的精神和身体压力，这是不道德的。与研究职场网络不文明类似，模拟工作情境的实验室研究可能是成功研究导致或可能导致职场网络欺凌的相关因素的一种方法(Giulletti et al., 2013)。虽然实验室研究将减少外部效度，但可以控制外部变量和提高内部效度。研究旁观者对网络欺凌施暴者及其受害者的感受时发现，在职成年人对欺凌小故事的反应是不同情欺凌受害者，反而更有可能支持与工作相关的网络欺凌行为，而不是线下的个人欺凌行为(Coyne et al., 2017)。

最后，由于职场网络欺凌对个体和组织产生了过多的负面影响，因此未来的研究需制定减少职场网络欺凌的干预措施。由于目前缺乏对职场网络欺凌干预的研究，研究传统欺凌干预在职场和其他环境(如学校)中的有效性可以用来指导未来的研究方向。例如，在对传统职场欺凌干预措施的回顾中，有研究者制定了有效减少职场欺凌或其相关因素的方法，包括对欺凌受害者的治疗、零容忍欺凌计划等，并提出未来的欺凌干预研究可以使用混合方法，测量两个以上的时间点，扩大研究范围，以及探索干预的最佳时间长度(Escartin, 2016)。对校园欺凌干预的回顾表明，持续时间越长、强度越大的干预越有效(Ttofi & Farrington, 2011)，这表明持续时间和强度是职场网络欺凌干预的重要考虑因素。此外，应该考虑实施和测试干预措施的文化、种族和民族背景。Evans 等人(2014)关于校园欺凌的研究发现，对同质样本的干预比对异质样本的干预更有效。

## 参考文献

- AVG Technologies (2014). *AVG Digital Diaries*. <http://www.avg.com/digitaldiaries/2010>
- Baruch, Y. (2005). Bullying on the Net: Adverse Behavior on e-Mail and Its Impact. *Information & Management*, 42, 361-371. <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.02.001>
- Coyne, I., Farley, S., Axtell, C., Sprigg, C., Best, L., & Kwok, O. (2017). Understanding the Relationship between Experiencing Workplace Cyberbullying, Employee Mental Strain and Job Satisfaction: A Disempowerment Approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 28, 945-972. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1116454>
- Coyne, I., Gopaul, A., Campbell, M., Pankasz, A., Garland, R., & Cousans, F. (2017). Bystander Responses to Bullying at Work: The Role of Mode, Type, and Relationship to Target. *Journal of Business Ethics*, 157, 813-827. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-017-3692-2>  
<https://doi.org/10.1007/s10551-017-3692-2>
- D'cruz, P., & Noronha, E. (2013). Navigating the Extended Reach: Target Experiences of Cyberbullying at Work. *Information and Organization*, 23, 324-343. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2013.09.001>
- Dooley, J. J., Pyzalski, J., & Cross, D. (2009). Cyberbullying versus Face-to-Face Bullying: A Theoretical and Conceptual Review. *Zeitschrift für Psychologie/Journal of Psychology*, 217, 182-188. <https://doi.org/10.1027/0044-3409.217.4.182>
- Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach. *Aggression and Violent Behaviour: 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)
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring Exposure to Bullying and Harassment at Work: Validity, Factor Structure and Psychometric Properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23, 24-44. <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>
- Escartin, J. (2016). Insights into Workplace Bullying: Psychosocial Drivers and Effective Interventions. *Psychology Research and Behavior Management*, 9, 157-169. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S91211>
- Evans, C. B. R., Fraser, M. W., & Cotter, K. L. (2014). The Effectiveness of School-Based Bullying Prevention Programs: A Systematic Review. *Aggression and Violent Behavior*, 19, 532-544. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2014.07.004>
- Farley, S., Coyne, I., Axtell, C., & Sprigg, C. (2016). Design, Development and Validation of a Workplace Cyberbullying Measure, the WCM. *Work & Stress*, 30, 293-317. <https://doi.org/10.1080/02678373.2016.1255998>
- Farley, S., Coyne, I., Sprigg, C., Axtell, C., & Subramanian, G. (2015). Exploring the Impact of Workplace Cyberbullying on Trainee Doctors. *Medical Education*, 49, 436-443. <https://doi.org/10.1111/medu.12666>
- Ford, D. P. (2013). Virtual Harassment: Media Characteristics' Role in Psychological Health. *Journal of Managerial Psychology*, 28, 408-428. <https://doi.org/10.1108/JMP-12-2012-0398>

- Forsell, R. (2016). Exploring Cyberbullying and Face-to-Face Bullying in Working Life—Prevalence, Targets and Expressions. *Computers in Human Behavior*, *58*, 454-460. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.01.003>
- Gardner, D., O'Driscoll, M., Cooper-Thomas, H. D., Roche, M., Bentley, T., Catley, B., & Trenberth, L. (2016). Predictors of Workplace Bullying and Cyber-Bullying in New Zealand. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *13*, 1-14. <https://doi.org/10.3390/ijerph13050448>
- Giumetti, G. W., Hatfield, A. L., Scisco, J. L., Schroeder, A. N., Muth, E. R., & 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>
- Jönsson, S., Muhonen, T., Forsell, R. C., & Bäckström, M. (2017). Assessing Exposure to Bullying through Digital Devices in Working Life: Two Versions of a Cyberbullying Questionnaire (CBQ). *Psychology*, *8*, 477-494. <https://doi.org/10.4236/psych.2017.83030>
- Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. N., & Reese, H. H. (2012). Cyberbullying among College Students: Evidence from Multiple Domains of College Life. In L. A. Wankel, & C. Wankel (Eds.), *Misbehavior Online in Higher Education* (pp. 293-321). Emerald Publishing Group Limited. [https://doi.org/10.1108/S2044-9968\(2012\)0000005016](https://doi.org/10.1108/S2044-9968(2012)0000005016)
- Kowalski, R. M., Toth, A., & Morgan, M. (2018). Bullying and Cyberbullying in Adulthood and the Workplace. *The Journal of Social Psychology*, *158*, 64-81. <https://doi.org/10.1080/00224545.2017.1302402>
- Langos, C. (2012). Cyberbullying: The Challenge to Define. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, *15*, 285-289. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0588>
- Lim, V. K., & Teo, T. S. (2009). Mind Your E-Manners: Impact of Cyber Incivility on Employees' Work Attitude and Behavior. *Information & Management*, *46*, 419-425. <https://doi.org/10.1016/j.im.2009.06.006>
- Matthiesen, S., & Einarsen, S. (2007). Perpetrators and Targets of Bullying at Work: Role Stress and Individual Differences. *Violence and Victims*, *22*, 735-753. <https://doi.org/10.1891/088667007782793174>
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J., & Khoury-Kassabri, M. (2012). It Just Crept in: The Digital Age and Implications for Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal*, *40*, 277-286. <https://doi.org/10.1007/s10615-012-0383-4>
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of Exposure to Workplace Bullying: A Metaanalytic Review. *Work & Stress*, *26*, 309-332. <https://doi.org/10.1080/02678373.2012.734709>
- Nielsen, M. B., Indregard, A. R., & Overland, S. (2016). Workplace Bullying and Sickness Absence: A Systematic Review and Meta-Analysis of the Research Literature. *Scandinavian Journal of Work and Environmental Health*, *42*, 359-370. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3579>
- Privitera, C., & Campbell, M. A. (2009). Cyberbullying: The New Face of Workplace Bullying? *CyberPsychology & Behavior*, *12*, 395-400. <https://doi.org/10.1089/cpb.2009.0025>
- Schat, A. C., & Kelloway, E. K. (2005). Workplace Aggression. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds.), *Handbook of Work Stress* (pp. 189-218). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781412975995.n8>
- Slonje, R., & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another Main Type of Bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, *49*, 147-154. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00611.x>
- Smith, P. K. (2012). Cyberbullying and Cyber Aggression. In S. R. Jimerson, A. B. Nickerson, M. J. Mayer, & M. J. Furlong (Eds.), *Handbook of School Violence and School Safety: International Research and Practice* (pp. 93-103). Routledge.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its Nature and Impact in Secondary School Pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, *49*, 376-385. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x>
- Snyman, R., & Loh, J. M. (2015). Cyberbullying at Work: The Mediating Role of Optimism between Cyberbullying and Job Outcomes. *Computers in Human Behavior*, *53*, 161-168. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.050>
- Ttofi, M. M., & Farrington, D. P. (2011). Effectiveness of School-Based Programs to Reduce Bullying: A Systematic and Meta-Analytic Review. *Journal of Experimental Criminology*, *7*, 27-56. <https://doi.org/10.1007/s11292-010-9109-1>
- Vranjes, I., Baillien, E., Vandebosch, H., Erreygers, S., & De Witte, H. (2018). When Workplace Bullying Goes Online: Construction and Validation of the Inventory of Cyberbullying Acts at Work (ICA-W). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *27*, 28-39. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1363185>
- Weatherbee, T. G., & Kelloway, E. K. (2006). A Case of Cyberdeviancy: CyberAggression in the Workplace. In E. K. Kelloway, J. Barling, & J. J. Hurrell (Eds.), *Handbook of Workplace Violence* (pp. 445-487). Sage Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781412976947.n19>