

人际关系与 职务晋升公正性

教育部“十五”规划博士点基金项目！
广东省自然科学基金项目！

张秀娟 汪纯孝 著
(中山大学管理学院)

管理学论丛
·
人力资源管理系列



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

人际关系与 职务晋升公正性

教育部“十五”规划博士点基金项目！
广东省自然科学基金项目

张秀娟 汪纯孝 著
(中山大学管理学院)

管理学论丛
·
人力资源管理系统列



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

人际关系与职务晋升公正性/张秀娟,汪纯孝著. —北京:北京大学出版社,2005.10

(管理学论丛)

ISBN 7-301-09275-X

I. 人… II. ①张… ②汪… III. 企业管理-人际关系学-研究生-教学参考资料 IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第065969号

书 名: 人际关系与职务晋升公正性

著作责任者: 张秀娟 汪纯孝 著

责任编辑: 张静波 赵 菁

标准书号: ISBN 7-301-09275-X/F·1142

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn> 电子信箱: em@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

排 版 者: 北京高新特打字服务社 82350640

印 刷 者: 三河新世纪印务有限公司

经 销 者: 新华书店

650毫米×980毫米 16开本 15.5印张 260千字

2005年10月第1版 2005年10月第1次印刷

定 价: 35.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,翻版必究

前 言

本书是在我的博士研究生张秀娟的博士论文基础上,经过我们的修改、补充和完善而成的,同时也是我和张秀娟副教授、孙海法教授主持的教育部人文社会科学研究“十五”规划博士点基金项目“公正性理论及其在服务性企业的应用”、香港铭源基金会项目“服务性企业管理实证研究”的子项目和张秀娟主持的广东省自然科学基金项目“公平的组织氛围对员工工作态度和行为的影响”(05300555)的部分研究成果。

组织公正性是心理学与组织行为学理论研究的一个重要课题。员工感知的组织公正性是影响他们的工作态度和工作行为的一个非常重要的因素。欧美企业管理学术界对组织公正性理论已进行了近半个世纪的研究,取得了相当丰硕的研究成果。但是,在现有文献中,欧美学者探讨企业晋升决策公平性如何影响员工工作态度和工作行为的实证研究成果却极为少见。我国企业管理学术界对组织公正性理论研究工作仍缺乏应有的重视。迄今为止,我国企业管理学术界尚未探讨过企业晋升决策工作中的人际关系对员工的公平感、满意感、信任感、归属感和离职意向的影响。在本书中,我们采用理论研究和实证检验相结合的方法,对企业内部人际关系、晋升决策公平性、员工的工作态度和工作行为意向之间的关系进行了比较全面、系统、深入的探讨。

在文献评述和定性研究的基础上,我们提出一个创新的概念模型,解释企业内部人际关系对员工感知的晋升决策公正性、对员工的工作满意感、对管理人员的信任度、对企业的归属感与离职意向的影响,并采用现场调研法,对广东省 60 多家国有企业、民营企业和外资企业的 3 000 名职务(职称)晋升申请者进行了问卷调查,并采用规范的、科学的实证研究方法,对这个概念模型进行了检验。我们根据数据分析结果,提出了一些创新的学术观点,并为企业管理工作如何做好员工职务晋升决策工作提出了一些应用性建议。本书丰富了组织公正性,企业内部人际关系,员工工作

满意感、信任感、归属感理论,填补了企业管理学术界在企业晋升决策公正性理论研究中的空白。

在本项研究过程中,中山大学王宁、徐栖玲、孙海法、岑成德教授提出了不少建设性意见,澳大利亚堪培拉大学陈镇雄博士对本项研究的思路和研究方法也提出了一些重要的建议。张秀娟的博士论文定稿之后,三位匿名评阅人认为她的论文“概念框架完整,立论依据充分”,“研究目的清晰,研究方法科学,研究结果可信,具有一定的理论创新价值和应用价值”,“研究成果有一定的指导意义”。有些评阅人认为她的论文是“一篇优秀的博士论文”。此外,他们还对论文的内容提出了一些宝贵的修改意见。张秀娟博士论文答辩委员会(中山大学社会学专业博士生导师王宁教授为主席)认为张秀娟的博士论文“选择职务晋升公正性这个前沿课题进行研究,具有较强的理论价值,并对我国企业制定公正的职务晋升制度具有比较重要的实践意义”,“作者进行了大量的调研,数据分析方法先进,研究结果可靠,有说服力,对实践有一定的指导意义”,“是一篇比较优秀的博士学位论文”,并对她的论文提出了一些改进意见。我们根据三位匿名评阅人与五位答辩委员的意见,对本书内容做了少量修改,交北京大学出版社正式出版。

在本项研究过程中,我们得到了广州红十字会医院李庆丰副院长、广州奥物智能科技有限公司姜梅副总经理、联亚集团广州联亚深圳服装有限公司人事部张吉经理、中国工商银行东莞市分行侯景春副行长、广州金发科技发展有限公司袁志敏董事长和人力资源部殷亚妮部长、新太科技股份有限公司梁平执行总裁、广州星都大酒店黄明非总经理、广州南方联创科技发展有限公司赵冬宇副总经理、广东海景集团有限公司杨镜光常务副总裁、美林基业集团有限公司杨升伟先生、鹰泰数码动力科技有限公司黎建华先生、南方气体产品(广州)有限公司霍楚红女士、光通通讯发展有限公司李洪西先生、默沙东(中国)有限公司何雪女士、广东华夏电力发展有限公司江克锋先生、广州市中绿环保有限公司唐进记董事长等企业界人士的大力支持和帮助。此外,我们还得到中山大学管理学院谢礼珊、周延风、刘娥平、漆江娜、施卓敏副教授,韩小芸、温碧燕、吴清津博士,何云、申文果、付慧讲师,博士研究生伍晓奕、邓桂枝、田金梅,硕士研究生刘博、姚一雯、邹瑾珉、黎婉文、贺雅、王鼎,本科生王炳娟、覃思坦的支持和帮助。北京大学出版社编辑也提出了一些宝贵的修改意见,并对本书做了不少文字修改

工作。在本书付梓之时,我们再次向所有帮助我们完成本项研究的学者、研究生、企业管理人员和员工表示衷心的感谢。

张秀娟博士在我和指导小组其他成员(岑成德、徐栖玲、孙海法教授)的指导下,完成了本书稿。尽管我们对本书的内容进行了多次修改,但不足之处在所难免。我们诚恳地欢迎广大企业管理理论工作者批评指正,欢迎读者提出宝贵的意见。

汪纯孝

2005年5月于中山大学管理学院

Contents

第1章 研究概述	/1
1.1 研究目的	/4
1.2 研究意义	/6
1.3 概念的界定与研究范围	/10
第2章 文献评述	/13
2.1 组织公正性研究的历史与现状	/15
2.2 职务晋升文献简述	/24
2.3 职务晋升公正性文献评述	/27
2.4 中国社会人际关系的研究	/35
2.5 人际关系与中国人的公正观	/41
2.6 组织公正性与领导和成员交换关系	/43
第3章 我国企业中不公平现象的定性研究	/49
3.1 不公平事例的收集与分类方法	/51
3.2 不公平事件的分类结果	/52
3.3 员工不公平感产生的原因	/55
第4章 概念框架与立论依据	/59
4.1 概念框架	/61
4.2 人际关系与组织公正性的冲突	/61
4.3 人际关系对职务晋升结果和晋升公正性的影响	/64
4.4 人际关系对员工满意感、信任感、归属感和离职意向的影响	/67
4.5 晋升公正性对员工满意感、归属感、信任感和离职意向的影响	/71
4.6 晋升决策中,程序公正性、交往公正性与结果公正性的关系	/77

目

录

Contents

4.7 员工的满意感、信任感、归属感和离职意向之间的关系	/79
4.8 晋升结果对员工工作态度的影响	/82
第5章 调研设计与数据收集	/87
5.1 调研设计	/89
5.2 变量的计量	/90
5.3 数据收集和样本概况	/93
第6章 数据分析	/97
6.1 数据质量分析	/99
6.2 两个独立样本的均值检验	/110
6.3 罗吉斯蒂回归分析	/110
6.4 概念模型结构方程分析	/115
6.5 分层回归模型分析	/143
6.6 多元协方差分析	/161
第7章 讨论与结论	/167
7.1 概念模型的普遍适用性	/169
7.2 数据分析结果讨论	/171
7.3 结论与今后研究方向	/189
参考文献	/203
附录(问卷)	/237

第1章

研究概述

公正是人类社会生活的基本准则与目标。美国著名的政治哲学家罗尔斯(John Rawls,1971)指出:“公正是社会制度的首要价值,正像真理是思想体系的首要价值一样。”^①伯纳德(Chester I. Barnard)认为,公正是企业内部合作行为的基础。劳森(James lawson)指出,透明、诚信、公平与尊重是有效领导的四个重要原则。^②组织公正性指工作场所公平性(Greenberg, 1990),特别是指员工感知的公平性。国内外学者已对组织公平性进行了大量的研究,他们的研究表明,组织公正性会极大地影响员工的工作态度和工作行为。企业公正地对待员工,可增强员工的满意感、归属感与信任感。得到公平对待的员工不仅会更努力地完成本职工作,而且会自觉地做好其他工作,为企业创造更大的社会效益与经济效益。

什么是组织公正性?企业应如何增强员工的公正感?哪些因素会影响组织公正性?组织公正性对企业与员工会产生哪些影响?这些都是企业管理理论工作者与实际工作者十分关注的问题。公正是全人类共同追求的目标,然而,影响人们公正感与人们公正观念的因素却会受社会文化因素的影响。在现有的文献中,大部分组织公正性理论研究成果都是欧美学者在西方文化背景中完成的,他们的研究结论对我国企业未必完全适用。人际关系是影响人类社会生活的重要因素。国内外不少学者都注意到,中国社会中人际关系十分重要,并且具有独特性。这些独特性会对组织公正性产生什么影响?迄今为止,我国企业管理学术界对这个极为重要的研究领域仍缺乏应有的重视。在本项研究中,我们采用定性研究和定量研究相结合的研究方法,在我国社会文化背景下对企业内部人际关系和组织公正性的作用进行一次初步的探讨。

职务晋升是企业选拔人才与激励员工的重要措施。企业只能为员工提供有限的晋升机会,因此,企业的晋升决策结果往往会使许多员工产生不满情绪。企业只有坚持晋升公正性原则,才能充分发挥职务晋升的激励作用,减少晋升决策结果对未晋升者的负面影响。在本项研究中,我们在我国人际关系背景下,探讨企业内部人际关系、组织公正性、员工的工作态度等变量之间的内在联系。我们希望通过本项研究,为企业管理实际工作者做好员工职务晋升工作提出一些建设性建议。

① [美]约翰·罗尔斯:《正义论》,北京:中国社会科学出版社1988年版。

② Konovsky Mary, Understanding Procedural Justice and its Impact on Business Organizations, *Journal of Management*, 2000, 26 (3): 490.

1.1 研究目的

在本项研究中,我们首先对组织公正性与中国社会的人际关系这两个范畴的理论进行简要的梳理,分析两者的联系,然后采用分类分析法,对我国企业员工经历的不公平事例进行定性研究。在文献研究和定性研究的基础上,我们提出本项研究的理论模型及其立论依据,对我国企业人际关系背景下职务晋升公正性的前因与后果进行理论分析与实证检验。本项研究的具体目的如下。

1.1.1 我国企业员工关注的组织公平性问题的类别

学术界对公正问题的研究起源于对不公正现象的关注。人们都希望受到公正的对待。但是,如果人们没有遇到不公正的对待,他们往往会处于无意识状态。一旦受到不公正的对待,人们的公正意识就会立即苏醒,并会为恢复公正付出努力甚至代价。因此,学术界往往通过分析不公正现象来探讨公正性理论。我们采用定性研究方法,在广东省广泛收集员工经历的不公平事例,并试图通过分类分析,探讨我国企业员工关注的组织公平性问题的类别,分析员工不公平感的激发因素,为进一步的理论分析与实证研究奠定基础。

1.1.2 在我国文化背景下研究人际关系对员工感知的组织公正性的影响

人们的公平感及其影响因素与人们所处的社会、文化、历史等因素有关。中国社会的人际关系具有某些独特的特点。费孝通先生指出,中国社会结构与人际关系呈现“差序格局”^①。在处事原则上,中国人会根据目标人物与自己的亲疏程度而加以不同的对待。中国人在信任谁的问题上与西方人也存在差异。中国人往往更信任自己亲近、熟悉的人,是由“亲”而“信”。管理人员亲疏有别地处理企业内部人际关系,有悖于组织公正性的基本原则。在现有文献中,我国学者已对工作场所之外的人际关系对分配公正性的影响进行过一些研究,却从未对企业内部人际关系对组织公正性的影响进行过实证研究。在本项研究中,我们力图从以下两个方面对企

^① 费孝通:《乡土中国》,三联书店出版社1985年版,第21—28页。

业内部人际关系和组织公正性对员工的影响,进行比较深入的探讨。

1. 人际关系对职务晋升公正性的影响

在中国社会中,人际关系十分重要。不少学者用关系伦理和关系导向来描述中国的社会特征。此外,中国传统的社会秩序主要由“人治”和“礼治”来维持,人们的法制观念比较薄弱。迄今为止,我国的制度建设,大到国家法律法规、小到企业的规章制度,仍不够完善与规范。人们从制度中得不到足够的保护,转而寻求关系的保护。我们在初步调研中发现,企业的各类人力资源管理决策工作中,人际关系对职务晋升的影响最大,也最容易引发员工的不公平感。因此,本项研究的一个重要目的是探讨企业内部人际关系与员工感知的晋升公正性之间的关系。

2. 人际关系对员工的工作满意感、归属感、信任感的影响

人际关系不但会影响职务晋升公正性,而且会影响员工的工作情绪。人际关系良好的员工通常心情舒畅,与他人愉快合作,乐意与同事、上级领导保持良好的关系,从而有较高的工作满意感和归属感。中国人容易信任亲近者。良好的人际关系能增强员工与管理人员的情感联系,进而增强员工与管理人员的相互信任感。我们认为,良好的人际关系会增强员工的满意感、归属感与信任感,并在本项研究中对这个学术观点进行实证检验。

1.1.3 职务晋升公正性对员工的满意感、归属感、信任感与离职意向的影响

职务晋升是员工职业生涯中的重大事件。职务晋升可给员工带来重大而长远的经济与社会利益,但企业只能为员工提供有限的晋升机会,每个晋升职位的竞争者只会有一个成功者。此外,与奖励或薪酬分配等管理决策相比较,职务晋升决策往往缺乏明确的标准与规范的制度。这些因素很容易引起未晋升者的失落感与不公平感。

根据组织公正性理论,程序公正性能减少不利的决策结果对员工的消极影响。人们面临不利的决策结果时,会审视决策过程公正性。如果他们认为决策过程是公正的,即使决策结果对自己不利,他们也可能接受这些结果,进而降低他们的不公平感。因此,我们认为,晋升公正性会增强员工的满意感、归属感、信任感,降低员工的离职意向,并在本项研究中对这些假设进行实证检验。

1.2 研究意义

1.2.1 理论意义

组织公正性是影响员工工作态度与工作行为的重要因素。欧美企业管理学术界对组织公正性理论已进行了近半个世纪的研究,但我国企业管理学术界对组织公正性理论研究仍缺乏应有的重视。在本项研究中,作者从我国员工经历的不公正事例入手,研究我国员工关注的组织公正性问题的类别,以便填补我国组织公正性学术研究中的空白。

人际关系是我国文化中具有显著特点的重要因素。人际关系对于我国员工的生活与工作都十分重要。然而,我国企业管理理论工作者对人际关系的重要性,以及人际关系对员工工作态度的影响却缺乏应有的重视,这方面的实证研究更是极为少见。我们在本项研究中深入探讨企业内部人际关系对员工公平感、满意感、信任感与归属感的影响,以便丰富我国企业管理理论。

部分企业管理人员根据人际关系亲疏远近而采取因人而异的处事方式,有悖于组织公正性的基本原则。迄今为止,国内外企业管理学术界极少探讨人际关系对员工公平感的影响。与员工招聘、绩效评估、薪酬分配等人力资源管理决策相比较,人际关系对员工职务晋升决策的影响更大。我们认为,我国企业管理理论工作者深入研究职务晋升决策公正性,以及职务晋升决策中人际关系对员工公平感的影响,具有重要的理论与现实意义。我们在我国文化背景下,探讨人际关系对员工感知的晋升公正性的影响,可填补这一理论研究的空白。

欧美企业管理学者对组织公正性理论已进行了近半个世纪的研究,并已取得了丰硕的研究成果。但是,他们在职务晋升公正性方面的研究成果却极为少见(Beehr, Nair, Gudanowski 和 Such, 2004; McEnrue, 1989;

Lemons, 2003; Lemons 和 Jones, 2001)。^① 这与职务晋升在企业人力资源管理工作中与员工职业生涯中的重要地位是极不相称的。我们认为,企业管理学术界深入研究职务晋升决策公正性理论,深入理解晋升公正性的内涵与作用,预测公正或不公正的晋升决策对员工工作态度与行为的影响,不仅有助企业管理人员全面理解职务晋升的作用,制定公正的职务晋升制度,而且可深化与完善组织公正性理论。

1.2.2 实践意义

1. 用组织公正性理论指导企业管理实践

美国哈佛大学心理学家梅奥(Elton Mayo)在《工业文明中的人性问题》一书中指出,人们在工作场所形成的人际关系是影响生产效率的重要因素。金钱只能满足员工的部分需要,而不能满足他们在社会交往、获得社会承认、归属于某个社会群体等方面的强烈需要。人们在工作中处理好人际关系比物质奖励和管理制度具有更大的现实意义。^② 然而,在我国企业管理实际工作中,不少管理人员仍然根据“经济人”观念,制定企业的规章制度,只以经济指标衡量员工的工作业绩,以罚款、扣工资等经济手段控制员工的行为,把员工看做劳动力,忽视员工的社会需要、心理需要和情感反应。这些管理人员在员工监控、奖励等方面花费了大量的费用,却未能有效地调动广大员工的工作积极性。

美国心理学者威廉姆斯(Kipling D. Williams, 1997)认为,人类有四种相互联系的心理需要:控制、归属、自尊及有意义的生活。为了满足这些心理需要,人们不但希望资源分配结果是公正的,而且追求程序公正性与交往公正性。在企业管理实践中,不少管理人员只重视结果,不重视过程,只关心定量考核指标,不关心员工的工作态度,甚至认为,凡是不能定量的指标都不要考核。这些观念和做法无疑会将人力资源管理实践引入歧途。在本文中,我们论述组织公正性理论在我国企业管理中的应用,并根据定性和定量研究结果,为我国企业管理人员提出一些实用的建议,以便企业

^① Beehr, Terry, Vandana Nadig Nair, David M. Gudanowski, and Matthew Such, Perceptions of Reasons for Promotion of Self and Others, *Human Relations*, 2004, 57(4): 414.

McEnrue, Mary Pat, The Perceived Fairness of Managerial Promotion Practices, *Human Relations*, 1989, 42(9): 816.

Lemons Mary, Contextual and Cognitive Determinants of Procedural Justice Perceptions in Promotion Barriers for Women, *Sex Roles*, Sep 2003, 49(5-6): 248.

^② 姚平:《人际关系学概论》,陕西人民出版社1987年版,第8—9页。

管理人员理解哪些管理行为才是正当的、公平的。公正地对待员工可使企业获得纯经济手段无法达到的效果。

2. 用好人际关系这把双刃剑

人际关系在企业中的作用不容置疑。我们认为,正当和谐的人际关系能增强企业的凝聚力,增进上下级相互信任关系,增强员工对企业的归属感,促进员工之间的合作与知识共享。但是,受传统文化的影响,中国人的处事方式往往存在亲疏有别的不公平行为与家长制上尊下卑的作风。拉关系、走后门、拉帮结派等不正之风是引起员工不公正感的重要原因。这些不正之风败坏了企业的风气。受到不公平对待的员工会产生不满、气愤的情绪,对企业的归属感与信任感下降,甚至采取消极怠工、偷窃、破坏公物、损害企业形象等报复行为,给企业造成重大的损失。因此,企业如何发挥正当人际关系的积极作用,防止不正当人际关系的消极作用,在企业内部建立正当和谐的人际关系,是管理人员面临的一个重要问题。我们希望通过本项研究,为企业管理人员提供一些有益的建议。

3. 指导企业建立公正的职务晋升制度

企业的晋升制度有两大功能:一是为企业选拔优秀人才,二是激励员工的工作积极性。企业主要通过外部招聘与内部晋升两种途径选聘人才。与外部招聘相比较,内部晋升更能增强企业的凝聚力。内部晋升的员工已接受企业的价值观念,熟悉企业的运作,比外部招聘的员工更能适应企业的内部经营环境。

作为激励措施,职务晋升比货币奖励更能激励员工长期努力工作。企业通常根据员工的短期业绩进行货币奖励。短期业绩奖励可能会促使员工过分注重自己的短期利益,而忽视企业的长期利益。企业在晋升决策工作中往往会根据晋升对象长期的工作业绩,评估他们的工作能力,这样更能引导员工为企业的长期利益着想。

职务晋升是一项重要的员工激励措施,晋升员工的职务是企业对优秀员工的一种“奖励”(Lazear 和 Rosen, 1981; Rosen, 1986)。企业内部晋升机会可激励晋升申请者努力工作。员工晋升职务,可获得较高的职务工资、福利待遇和声誉(Pergamit 和 Veum, 1999)。^① 晋升者认为,企业晋升自己的职务,是企业对自己的工作能力和工作业绩的肯定和赏识,是自己

^① Pergamit, Michael, and Jonathan R. Veum, What is Promotion? *Industrial and Labor Relations Review*, 1999, 52(4): 581 - 601.

职业生涯成功的标志。职务晋升不但可提高员工目前的经济地位和社会地位,而且可增大员工今后内部晋升的机会(Pergamit 和 Veum, 1999)与外部发展的机会(Bernhardt 和 Scoones, 1993; Scoones 和 Bernhardt, 1998)。此外,晋升者会对自己今后的职业发展前途产生更高的期望,激励员工更努力地工作,为企业做出更大的贡献。

但是,企业把晋升作为一种激励措施,也会引起一些问题。第一,企业只能晋升少数员工的职务,而不能像货币奖励那样,激励大多数员工努力工作;第二,在员工职业生涯中,即使是最优秀的人才,也只能晋升几次职务,但企业却可经常对员工进行货币奖励;第三,员工可能会因相互竞争有限的晋升机会而影响团队合作精神;第四,晋升具有激励与选拔管理人员两种功能,这两种功能可能会发生冲突。激励功能指企业奖励员工过去的工作业绩;选拔人才指企业为各个工作岗位选聘适当的员工。在现有岗位上业绩优秀的员工不一定适合从事管理工作,也不一定愿意从事管理工作。在目前工作岗位上业绩突出的员工不一定能胜任更高的职位。然而,在企业晋升制度的激励下,不少员工仍希望继续晋升,一直晋升到一个力不从心的职位为止。

从员工进入企业的那一刻起,企业与员工都会形成一些没有明确界定的期望(心理契约)。在员工心目中,获得职业发展,得到企业的公正对待,都是心理契约的内容。心理契约不仅具有期望的性质,而且包括双方对各自义务的对等承诺。如果员工长期无法实现晋升的愿望,就会认为企业违反了双方之间的心理契约,进而产生失望、不满、愤怒等情绪。如果员工认为企业的晋升决策不公正是自己无法晋升的根本原因,他们的消极情绪会更加强烈,并进而降低自己对企业的归属感与工作积极性,他们的离职意向会变得非常强烈,甚至会立即“跳槽”。

因此,管理人员如何正确运用晋升这一重要的激励措施,尽量减少企业只能晋升少数员工职务而引起的消极影响,促使大多数员工继续努力工作,保持敬业精神,是企业管理工作中不容忽视的一个重要问题。企业在员工职务晋升决策中坚持组织公正性原则,是发挥职务晋升的激励作用,消除职务晋升决策可能引起的消极影响的重要措施。企业决策者不但应理解组织公正性的重要性,而且要掌握公正的决策方法,了解哪些因素会影响员工感知的晋升决策公正性。我们希望通过本项研究,为企业建立公正的职务晋升体系提供一些实用的建议。