

组织公民行为 与员工绩效关系研究

基于个人特质与个人-组织契合度的调节作用

ZUZHI GONGMIN XINGWEI YU YUANGONG JIXIAO GUANXI YANJIU

JIYU GEREN TEZHI YU GEREN

ZUZHI QIHEDU DE TIAOJIE ZUOYONG

赵红梅 著

组织公民行为与 员工绩效关系研究

——基于个人特质与个人-组织契合度的调节作用

赵红梅 著

知识产权出版社

内容提要

本文在系统考虑个人特质与个人-组织契合度调节作用的基础上,深入研究组织公民行为与员工绩效之间的关系。首先,基于问卷调查数据分析了组织公民行为在不同人口统计变量上的分布特征,得出了:女性在"不生事争利"维度所表现出的组织公民行为要强于男性、入职时间越长表现出越强的敬业精神、中层管理人员对于组织的认同度要高于高层管理人员、跳槽次数与是否"认同组织"并没有必然联系等有意义的结论。其次是协助同事;不生事争利对关系绩效有正向影响,但是对任务绩效有显著的负向影响。本文还系统和深入地研究了大五人格特质和个人-组织契合度对组织公民行为与员工绩效关系的调节影响。具体为大五人格、个人-组织契合度对组织公民行为与关系绩效以及任务绩效总体关系调节效应显著,但不同维度的调节作用各不相同。本文系列结论可以结合到人力资源管理实践中,能进一步丰富人力资源管理理论、提升人力资源实际管理水平服务。

责任编辑:王 辉

策划编辑:李德升

图书在版编目(CIP)数据

组织公民行为与员工绩效关系研究——基于个人特质与个人-组织契合度的调节作用/赵红梅著.

—北京:知识产权出版社,2009.6

ISBN 978-7-80247-245-7

I. 组… II. 赵… III. 企业管理:人事管理-研究 IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第211592号

组织公民行为与员工绩效关系研究

——基于个人特质与个人-组织契合度的调节作用

赵红梅 著

出版发行:知识产权出版社

社 址:北京市海淀区马甸南村1号

网 址:<http://www.ipph.com>

发行电话:010-82000893 82000860 转8101

责编电话:010-82000860 转8129

印 刷:北京富生印刷厂

开 本:880mm×1230mm 1/32

版 次:2009年12月第1版

字 数:200千字

ISBN 978-7-80247-245-7/F·220

邮 编:100088

邮 箱:bjb@cnipr.com

传 真:010-82000893

责编邮箱:wanghui830811@163.com

经 销:新华书店及相关销售网点

印 张:7.625

印 次:2010年1月第2次印刷

定 价:27.00元

出版版权专有 侵权必究

如有印装质量问题,本社负责调换。

摘 要

科学技术的快速发展和广泛应用,使人类社会逐步向知识经济社会转变,财富的增加越来越多地由对自然资源的依赖向对非自然资源——知识的创造、传播和应用的依赖转变,人力资源成为企业创造价值的核心源泉,人力资源管理成为企业的核心管理问题之一。绩效管理是人力资源管理中的核心问题之一,已有研究表明,组织绩效受员工个体绩效的影响,员工绩效不仅受其工作职责内的维持行为和顺从行为,即角色内行为的影响,还受超越其工作职责的角色外主动行为,即组织公民行为的更大影响。研究组织公民行为与员工绩效之间的关系,激发员工产生更多的组织公民行为,已经成为提升企业整体绩效、增强企业竞争力的必然要求。目前,组织公民行为对组织绩效的影响已经得到了管理实践的验证,对员工绩效的影响尚未有定论。

本文在系统考虑个人特质与个人-组织契合度调节作用的基础上,深入研究组织公民行为与员工绩效之间的关系。首先,在综述国内外相关研究成果基础上,结合我国实际情况,将大五人格特质和个人-组织契合度作为调节变量,构建了组织公民行为与员工绩效关系研究模型。引用国内外已有研究成果,设计了组织公民行为、员工任务绩效和关系绩效、大五人格特质等变量的测量量表,同时充分考虑我国国情,构建了反映当前我国文化和价值观的个人-组织契合度的测量量表。然后,在预调研的基础上利用探索性因子分析构建了大五人格、个人-组织契合度、组织公民行为以及员工绩效等的正式调查问卷,正式调查回收了 872

份有效问卷。接着,基于问卷调查数据,分析了组织公民行为在不同人口统计变量上的分布特征,得出了女性在“不生事争利”维度所表现出的组织公民行为要强于男性、入职时间越长表现出越强的敬业精神、中层管理人员对于组织的认同度要高于高层管理人员、跳槽次数与是否“认同组织”并没有必然联系等有意义的结论。

文中进一步系统和深入地研究了组织公民行为对员工任务绩效和关系绩效的影响,具体分析了组织公民行为各个维度与任务绩效和关系绩效之间的关系。研究表明,组织公民行为对员工关系绩效和任务绩效具有显著的正向影响。具体而言,组织公民行为对关系绩效的解释力为47%,对任务绩效的解释力为23%。进一步分析组织公民行为各个维度对员工任务绩效的影响,正向影响最大的是协助同事,其次是敬业精神,二者对任务绩效的解释力很强,达到了37%,这说明如果员工在这两方面表现出很强的组织公民行为,可以极大地促进任务绩效的提高。分析还发现,组织公民行为各个维度对关系绩效正向影响最大的是认同组织,再次是协助同事,不生事争利对关系绩效有正向影响,但是对任务绩效有显著的负向影响,这说明在管理实践中应综合看待组织公民行为的作用。

本文还系统和深入地研究了大五人格特质和个人-组织契合度对组织公民行为与员工绩效关系的调节影响。研究表明:(1)大五人格对组织公民行为与关系绩效以及任务绩效总体关系调节效应显著,具体为:大五人格影响组织公民行为与关系绩效的关系强度(回归系数 $\beta=0.385^{**}$),大五人格影响组织公民行为与任务绩效的关系强度(回归系数 $\beta=0.146^{**}$)。但其各个维度的调节作用存在差异,以大五人格的“开放性”维度调节组织公民行为的“认同组织”维度与关系绩效的两个维度为例,开放性对认同组织与工作促进之间的关系具有显著的调节作用($\beta=0.169^{**}$),

但是对认同组织与人际促进之间的关系没有显著的调节作用。(2) 个人-组织契合度对组织公民行为与关系绩效以及任务绩效总体关系调节效应显著, 具体为: 个人-组织契合度影响组织公民行为与关系绩效的关系强度(回归系数 $\beta = -0.053^{**}$), 个人-组织契合度影响组织公民行为与任务绩效的关系强度(回归系数 $\beta = -0.089^{**}$)。其各个维度的调节作用存在差异, 以契合度的“员工尊重”维度调节组织公民行为的“认同组织”维度与关系绩效的两个维度为例, 员工尊重不仅对认同组织与工作促进之间的关系具有显著的调节作用($\beta = -0.061^{**}$), 而且对认同组织与人际促进之间的关系也有显著的调节作用($\beta = -0.138^{**}$)。

目 录

第一章 概 述	1
1.1 研究背景	1
1.1.1 实践背景	1
1.1.2 理论意义	4
1.2 相关研究综述	5
1.2.1 组织公民行为与绩效关系	5
1.2.2 人格特质与情境对行为的影响	9
1.2.3 人格特质对组织公民行为与绩效的影响	11
1.2.4 个人-组织契合度对组织公民行为与绩效的影响	13
1.2.5 研究现状评述	22
1.3 研究内容	23
1.3.1 研究内容	23
1.3.2 研究技术路线	24
第二章 文献回顾	26
2.1 组织公民行为	26
2.1.1 组织公民行为的概念	26
2.1.2 组织公民行为的维度	27
2.1.3 中国文化背景下的组织公民行为维度	30
2.1.4 组织公民行为的测量	32
2.2 员工绩效	34
2.2.1 员工绩效的含义	34

2.2.2	员工绩效的维度模型	37
2.2.3	国内相关研究	40
2.3	人格特质理论	42
2.3.1	人格的概念和特点	42
2.3.2	人格特质理论及发展	44
2.3.3	大五人格理论主要内容	49
2.4	个人-组织契合度	52
2.4.1	个人-组织契合度的概念	52
2.4.2	个人-组织契合度的内容	53
2.4.3	个人-组织契合度的测量	56
第三章	研究框架与假设	60
3.1	研究总体思路与框架	60
3.2	变量测量维度及测量模型	63
3.2.1	变量测量维度	63
3.2.2	变量测量模型	68
3.2.3	研究变量关系及其维度的总框架	69
3.3	研究假设	70
3.1.1	组织公民行为与员工绩效之间的关系	70
3.3.2	大五人格对组织公民行为与员工绩效的 调节作用	72
3.3.3	个人-组织契合度对组织公民行为与绩效的 调节作用	76
第四章	调查和研究方法	80
4.1	研究方法和参数界定	80
4.1.1	研究方法	80
4.1.2	参数界定	85
4.2	预调查过程及数据处理	91
4.2.1	预调查过程及对象说明	91

4.2.2	预调查数据处理	93
4.3	正式调查过程及量表验证性因子分析	107
4.3.1	正式调查过程及说明	107
4.3.2	数据预处理	112
4.3.3	量表验证性因子分析	117
第五章	变量差异及相关性分析	128
5.1	研究变量在人口统计变量上的差异性分析	128
5.1.1	组织公民行为在人口统计变量上的差异分析	129
5.1.2	个人-组织契合度在人口统计变量上的差异 分析	136
5.1.3	大五人格在人口统计变量上的差异性分析	144
5.1.4	关系绩效在人口统计变量上的差异分析	149
5.1.5	任务绩效在人口统计变量上的差异分析	152
5.2	变量之间的相关性分析	155
5.2.1	组织公民行为与绩效相关性分析	156
5.2.2	大五人格与组织公民行为相关性分析	158
5.2.3	大五人格与绩效相关性分析	160
5.2.4	个人-组织契合度与组织公民行为相关性 分析	163
5.2.5	个人-组织契合度与绩效相关性分析	165
5.3	变量差异性及相关性分析主要结论	166
5.3.1	变量人口统计变量上的差异性分析主要结论	166
5.3.2	变量相关性分析主要结论	169
5.3.3	变量相关性分析主要数据	171
第六章	组织公民行为与绩效关系及调节作用分析	172
6.1	组织公民行为与绩效的影响路径分析	172
6.1.1	组织公民行为与关系绩效	172
6.1.2	组织公民行为与任务绩效	176

6.2 大五人格与个人-组织契合度调节效应检验	181
6.2.1 大五人格对组织公民行为与绩效关系的 调节效应检验	181
6.2.2 个人-组织契合度对组织公民行为与绩效关系的 调节效应检验	193
6.3 调节作用分析及假设检验主要结论	205
6.3.1 调节变量对组织公民行为与员工绩效关系的 总调节作用	205
6.3.2 调节作用假设检验结果	206
第七章 研究结论及展望	210
7.1 本文结论	210
7.2 本文研究存在主要问题	212
7.3 未来研究建议	214
参考文献	215
正式测试调查表	227
致 谢	233

第一章 概述

1.1 研究背景

1.1.1 实践背景

科学技术的快速发展和广泛应用，使人类社会逐步向知识经济转变，财富的增加越来越多地由对自然资源的依赖向对非自然资源——知识的创造、传播和应用的依赖转变。许多成功企业的发展历史表明，通过技术获得的竞争优势是暂时的，竞争者可以在比较短的时间内掌握竞争对手拥有的先进技术，导致竞争对手的竞争优势丧失。然而通过独特的人力资源可以给企业带来持续的竞争优势，人力资源被视为企业重要而稀缺的资源，是企业创造价值的重要源泉。国内外的研究与实践还表明，并不是说一个企业有了足够的人力资源其效益就一定高。这说明人力资源本身不会自发地为企业创造效益，关键是如何运用这一“资源”。因此，人力资源管理受到广泛关注和重视。

企业人力资源管理是一个有机的系统，它包括人力资源规划、工作分析、招聘与选拔、绩效管理、薪酬体系、培训与开发、劳动与安全等功能模块。在这个系统中，各个功能模块是紧密相连的。其中，绩效管理在这个系统中居于核心地位，在企业发展过程中起着重要的作用。摩托罗拉有一个观点：就是企业管

理的核心是人力资源管理,人力资源管理的核心是绩效管理。由此可见,绩效管理在企业管理中的重要地位。

绩效管理是对员工工作态度、行为及完成岗位任务效率和效果的管理。绩效管理关注的是员工绩效的提高,而员工绩效的提高又是为组织目标的实现服务的,这就将员工与组织发展联系在一起,同时也将绩效管理的地位提升到了战略层面。战略导向的绩效管理系统必须将组织目标、战略转化为员工的具体行动要求,依靠个体绩效目标的实现来支撑组织整体绩效目标的实现,因此,个体绩效是组织绩效的基础。绩效指标只有从组织到部门再到个人逐层分解,才能对考评对象的行为产生引导作用和强化性的激励^[1],因此,员工个体的绩效考核是企业绩效管理的关键。

绩效考核是指考评主体对照工作目标或绩效标准,采用科学的方法,评定员工的工作任务完成情况、员工的工作职责履行程度和员工的发展情况,并且将评定结果反馈给员工的过程。绩效考核是与组织的战略目标相连的,它的有效实施将有利于把员工的行为统一到组织战略目标上来。整个绩效考核体系的有效性还对组织整合人力资源、协调员工关系具有重要意义。不准确或不符合实际的绩效考核不仅不会起到积极的激励效果,反而会给组织人力资源管理带来重重障碍,使员工关系紧张、团队精神遭到损害。

员工绩效考核绝不意味着只是考核员工的工作效率,Heneman (1986)^[2]、Behrman & Perreault (1982)^[3]及 Weitz (1978)^[4]等相关领域的研究发现,在绩效评估中员工工作效率大约仅能解释主管对员工绩效评估的6%~9%的变异量。许多学者认为差异主要来自于偏见(biases),如对比效应(contrast effects)、趋中效应(central tendency)、月晕效应(halo effects)等,然而即使考虑这些偏见所造成的影响,还是只能增

加解释主管人员对员工绩效的主观认知与客观结果间约 5% - 10% 的变异量。Cascio & Valenzi (1978)^[5]研究提出,主管人员在评估员工绩效时除了受工作效率及偏见的影响外,更重要的是员工绩效受到来自于员工角色内要求 (in - role) 及角色外要求 (extra - role) 的行为共同影响,而传统员工个体绩效评估只考虑员工工作职责中的维持行为和顺从行为,实际上员工超越工作职责的主动行为对绩效的影响更大。这一结论很好地解释了主管人员对员工绩效的主观认知与客观结果间的差异。

Katz (1964)^[6]、Katz & Kahn (1978)^[7]把确保组织的有效运作并提高组织效能的员工行为分为三类:一是维持行为,加入并留任于组织中。成员必须被组织吸引,愿意留在组织内为组织工作;二是顺从行为,成员必须完成角色内的工作任务,并以可靠的方式完成其所任角色的要求事项,即依照组织规定与要求行事;三是主动行为,执行超越角色规范的创新及自发性行为。第一类和第二类行为属于组织正式工作描述和岗位职责说明中明确规定的行为,是保障组织正常运转的基本条件,但是,任何组织的设计都不可能完美无缺,因此组织必须重视第三类行为,即角色外行为,才能有效促进组织目标的实现。Smith、Organ & Near (1983)^[8]及 Organ (1988)^[9]依据 Katz (1964) 的观念,将第三种工作行为定义为“组织公民行为”(Organizational Citizenship Behaviors, OCB)。

组织公民行为概念的提出,对管理实践有非常重要的意义。但在管理实践中更重要的是了解组织公民行为对员工绩效的影响,并据此通过具体的管理措施激励员工产生更多的组织公民行为,可以使企业的绩效得到更大提升,所以组织公民行为与员工绩效关系研究对管理实践有着非常重要的意义。

1.1.2 理论意义

知识经济时代,科技不断进步,经济全球化趋势不断加强,企业面临越来越多的不确定性,必须对快速变化的环境作出及时准确的反应才能立于不败之地。在此背景下企业组织从组织结构到管理思想都经历了巨大的变化^[10],众多企业在组织管理上进行了一系列的变革,如组织扁平化、参与管理、合作伙伴关系管理等,更多地强调员工的创新性、主动性和自发性;员工有了更大的自由发挥空间,职责变得宽泛起来^[11]。于是近些年来,越来越多的管理学研究围绕着员工的自发合作行为展开。在此背景下,员工的组织公民行为成为组织行为学和人力资源管理的研究热点^[12]。

组织公民行为被一些学者视为是组织行为理论研究领域的一大创新,近十几年来在发达国家得到了广泛的研究。对组织公民行为已有的研究主要从三方面进行:一是组织公民行为产生的原因;二是组织公民行为的构成和维度,即组织公民行为是如何度量的,特别是研究在不同文化背景下组织公民行为维度的变化及度量问题;三是组织公民行为的结果,即组织公民行为对组织与员工绩效产生什么样影响。目前研究相对较少的是组织公民行为会产生什么样的结果。因此,研究组织公民行为与员工绩效的关系可以丰富组织公民行为的研究内容。

美国心理学家奥尔波特(G. W. Allport)在其著作《人格的模式与成长》中把人格特质分为两类,即共同特质(common traits)和个人特质(individual traits)。共同特质是许多人共同拥有的一般特征,是指在某一社会文化形态下,大多数人或一个群体所共有的相同的特质。共同特质可以比较并解释一定文化背景中人与人的差别,因此人及人的行为具有特定的文化背景性。

已有的组织公民行为的研究多为西方文化背景下的结论,对我国管理实践的指导有其局限性,注重中国文化背景下组织公民行为的独特性研究,是一项具有重要理论意义和应用价值的课题。

马克思认为,人的本质并不是单个人所固有的抽象物,而是一切社会关系的总和,只有把人放在一个完整的社会关系背景下才能真正考察一个人的行为,显然组织公民行为与员工绩效之间的关系受到个人特质及情境因素的影响。已有研究几乎都是分别独立研究个性、情境因素对组织公民行为与绩效关系的影响,而两者如何相互作用来影响组织公民行为与绩效关系,国内外研究还极少。因此不管在理论还是在实践中,研究个性与情境对组织公民行为与员工绩效关系的影响都具有非常重要的意义。

2004年在以色列召开的“组织公民行为理论及其研究的未来挑战”国际学术会议上,学者们总结了目前组织公民行为研究的成果与问题,确认了组织公民行为的未来研究方向有以下方面^[13]:(1)组织公民行为关键特征维度的统一性研究;(2)跨文化背景下组织公民行为的定义及关键特征维度的异同;(3)员工实施组织公民行为的动机,不同动机对于员工相关工作影响;(4)组织公民行为与员工绩效、组织绩效之间关系及其影响因素。本研究主题符合目前组织公民行为研究发展方向。

1.2 相关研究综述

1.2.1 组织公民行为与绩效关系

组织公民行为与绩效关系的研究目前主要集中在其对个人和组织绩效的影响。

1. 组织公民行为与组织绩效关系

古典管理理论假定组织的大多数参与者并不具有自觉合作的倾向和个性,组织只能凭借正式结构和制度规范对员工行为进行控制,要求员工表现出组织明确界定的被称为绩效的行为。但对组织系统的设计来说,任何组织的行为规范不可能事无巨细、完美无缺,如果组织成员只单纯地表现组织规定的行为,只从事和组织约定的角色内行为,将难以达成组织目标的实现。

Kutz & Kahn (1978) 指出,组织公民行为将会提升企业之绩效及竞争优势。Podsakoff & MacKenzie (1994)^[14] 进一步在实证研究中发现,组织公民行为在经销店的组织绩效指标上,能解释约 17% 的变异量。Organ (1997) 认为组织公民行为是辅助性绩效的主要成分;组织公民行为虽然可能隐藏在与工作无直接相关的行为中,却能借由透过对组织资源重整的方式,对组织的效率及效能有重要而深远的影响。Sangmook Kim (2005) 研究政府部门个人因素对组织绩效的影响时发现,组织公民行为能很好地解释组织绩效。很多学者实证研究发现,组织公民行为能对员工、同事、上级和组织的绩效有积极影响 (Ackfeldt & Leonard, 2005^[15]; Barksdale & Werner, 2001^[16]; Koys, 2001^[17]; Podsakoff, Mackenzie, Paine & Bachrach, 2000; Nelson & Quick, 1999; Mackenzie, Podsakoff & Fetter, 1991)。各种实证研究表明,组织公民行为能够有效提高整个组织的运作绩效 (Walz & Niehoff, 2000)^[18]。

柯丽菲等 (2007)^[19] 研究表明,团队凝聚力可以预测团队水平的组织公民行为,而组织公民行为对团队工作绩效有着正向影响。柯丽菲、黄远仪、何国煜 (2008)^[20] 以 281 个企业工作团队为研究对象,探讨了团队整体上表现出的组织公民行为与团队工作特征、团队工作绩效的关系。研究结果表明,团队任务反馈、内在满意的工作任务对团队组织公民行为具有显著的正向影响;团队组织公民行为对团队工作绩效具有积极的影响作用。

吴志明、武欣 (2007)^[21] 研究发现团队成员的组织公民行为在团队领导者的变革型领导行为与团队绩效之间起中介作用。吴志明和武欣 (2005)^[22] 以 42 个高科技企业和科研组织的知识工作团队为研究对象, 探讨了团队成员整体上表现出的组织公民行为对团队有效性 (团队绩效和团队成员满意度) 的影响作用。他们采用了樊景立的研究成果, 将组织公民行为分为人际、组织以及自我 3 个层面。研究表明助人行为、维护人际和谐、信息分享这些人际层面的组织公民行为对团队绩效和团队成员的满意度具有积极的影响。

Podsakoff、Ahearne、MacKenzie (1998) 认为, 组织公民行为能够充当组织运行的“润滑剂”, 减少组织各个“部件”运行时的相互摩擦, 促进生产效率的提高, 有效地协调团队成员和工作群体之间的活动, 增强组织吸引和留住优秀人才的能力, 从而促进整个组织效率的提高。组织公民行为至少从以下几方面对绩效起到直接或间接的影响: (1) 组织公民行为是一种自愿合作行为, 能自觉维护整个组织的正常运行, 从而可减少为维持组织正常运行而占用的稀缺资源数量, 即减少对稀缺资源的占用。比如员工在与工作相关的问题上相互帮助, 能够使得管理者有更多的时间用于战略规划等更能提高组织绩效的工作上, 也有助于新员工的培训和定向, 从而降低组织在这方面的投入。(2) 能提高同事的生产效率和管理效率。比如, 经验丰富的员工可以帮助新同事尽快熟悉工作, 并向管理者提供有关提高绩效的建议和反馈。(3) 能够降低组织为了维持工作团队和协调工作团队的行为而投入的稀缺的资源。比如帮助行为能够提高团队的士气, 降低用于维持团队的精力和时间, 事先知会能够减少组织用于处理冲突的时间。(4) 能够保证组织吸引和留住优秀的人才。比如帮助行为能够提高内聚力、改善组织的工作环境, 运动员精神能够提高员工的组织承诺。(5) 能够降低组织绩效的变化程度,