



ISBN 978-7-5141-2892-5

定价：18.00元

ISBN 978-7-5141-2892-5



9 787514 128925 >

013034487

F272.92

1219

本书受“北京市重点建设项目——管理科学”资助

知识型员工心理契约 相关问题研究

尹洁林 著



经济科学出版社



北航

C1641741

F272.92
1219

784480810

图书在版编目 (CIP) 数据

知识型员工心理契约相关问题研究 / 尹洁林著. —北京:
经济科学出版社, 2012. 12

ISBN 978 - 7 - 5141 - 2892 - 5

I. ①知… II. ①尹… III. ①企业管理 - 人事管理 -
管理心理学 - 研究 IV. ①F272. 921

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 003221 号

责任编辑: 王东岗

责任校对: 郑淑艳

版式设计: 代小卫

责任印制: 邱 天

知识型员工心理契约相关问题研究

尹洁林 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编辑部电话: 88191217 发行部电话: 88191537

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

北京万友印刷有限公司印装

880 × 1230 32 开 7.25 印张 200000 字

2012 年 12 月第 1 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 2892 - 5 定价: 18.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 88191502)

(版权所有 翻印必究)

前 言

“员工的心理契约”指的是在组织与员工的相互关系中，员工所感知到的彼此为对方提供的责任。它包括两个方面的内容：“员工感知到的组织责任”和“员工感知到的员工责任”。由于心理契约是影响员工对于组织态度和行为的决定因素，所以是人力资源管理 and 组织行为领域的重要研究课题之一。

随着高新技术的迅猛发展和信息技术的广泛应用，全球经济已从物质经济转向以知识和信息的生产、分配和使用为核心的知识经济。作为知识载体、知识劳动从事者的知识型员工，目前已经成为企业的核心资源、现代企业人力资源管理的核心对象。在这样的大背景下，研究知识型员工心理契约相关问题有着重要的理论和实践意义。

本书以北京、上海、广州、深圳、杭州、西安、合肥七个城市的 20 多家企业的 544 名知识型为被试，研究了知识型员工心理契约的结构及内部相互关系、知识型员工心理契约类型的影响因素、不同类型心理契约的作用机制，并通过对 16 位处于不同职业生涯发展阶段的知识型员工的深度访谈，探索了职业生涯发展阶段和心理契约的关系。具体内容包括：

1. 笔者针对中国目前所处的国际环境背景，根据知识型员工本身所具有的特点，通过查阅大量国内外相关文献，提出了中国知识型员工心理契约结构的假想，即中国知识型员工心理契约由三个维度构成，在“员工感知到的组织责任”和“员工感知到的员工责任”中，均包括三个维度：交易型责任、平衡型责任、关系型

责任,并用数据证实了这一假想。进一步运用多元回归分析考察结构内部的影响关系,结果发现,各维度之间既有平行也有交叉的交互影响作用。

2. 在探索不同人口学特征对于知识型员工心理契约的影响时发现,不同性别、不同年龄、不同工龄、不同本企业工龄、不同企业转换次数的知识型员工分别会在心理契约的个别维度上有差异。所以,人口学变量对于心理契约是有影响的,但影响力并不太显著。

3. 心理契约的影响因素有很多,本书根据知识型员工的特点以及企业针对知识型员工所采取的人力资源管理实践,从个体层次和组织层次识别了若干知识型员工区别于普通员工的重要变量作为心理契约的影响因素,研究它们和不同类型心理契约之间的关系。结果显示,个体层次的变量对于员工感知到的组织责任的影响很小,而对于员工感知到的员工责任的影响却很明显;组织层次的变量不论对于员工感知到的组织责任还是员工感知到的员工责任的影响均比较显著。

4. 在研究心理契约的作用机制时,笔者认为不同类型心理契约由于本质不同,所以对结果变量的作用机制也不同。在这一思想的指导下,笔者根据不同类型心理契约的特点提出了一个比较完整的心理契约作用机制模型,并对其进行了验证,结果令人满意。

5. 心理契约作为员工对于企业实践的一种主观感受,具有动态变化性。本书从职业生涯的角度研究了心理契约的动态变化性,通过对处于不同职业生涯发展阶段的知识型员工的深度访谈,初步探索了职业生涯发展阶段与心理契约二者之间的关系。结果显示,处于不同职业生涯发展阶段的知识型员工的心理契约具有不同特点,书中对这些特点进行了概括和总结。

本书的创新主要体现在:第一,提出知识型员工心理契约结构的假想并进行了验证,同时对心理契约结构内部的影响关系作了比

较深入的分析；第二，运用方差分析的方法具体比较了人口学变量对心理契约各责任的影响效果；第三，探索性地研究了知识型员工心理契约的影响因素；第四，提出了一个比较完整的不同类型心理契约的作用机制模型；第五，通过深度访谈法，总结出了处于每个职业生涯发展阶段的知识型员工心理契约的特点。

由于笔者能力有限和外部条件的限制，本书也存在不少的局限性。在本书的最后部分，笔者对此进行了讨论，并针对这些局限性提出了未来研究的方向。

尹洁林

2012 年 11 月

目 录

第1章 绪论	1
1.1 背景介绍和问题的提出	2
1.2 本书撰写的意义	6
1.3 本书的内容构成	9
1.4 本书对于心理契约研究的贡献	10
1.5 本书的结构安排与研究流程	11
第2章 相关理论基础及心理契约研究综述	13
2.1 理论基础	14
2.2 心理契约研究现状	22
2.3 心理契约研究现状小结	55
第3章 知识型员工心理契约的结构及相互关系研究	58
3.1 知识型员工的概念和工作特征	58
3.2 知识型员工心理契约的结构	64
3.3 知识型员工心理契约的内部关系探索	80
第4章 不同人口学特征的知识型员工心理契约的比较	85
4.1 人口学变量的选择	85
4.2 研究被试和分析方法的选择	86
4.3 不同人口学特征的知识型员工心理契约比较的实证结果	87

4.4	对实证结果的讨论	96
第5章	不同类型心理契约的影响因素研究	97
5.1	本章的研究设想	98
5.2	个体和组织层次变量与心理契约关系的假设提出	100
5.3	变量的测量与分析方法的选择	110
5.4	个体和组织层次变量与心理契约关系的实证结果	113
5.5	对实证结果的分析与讨论	126
第6章	不同类型心理契约的作用机制研究	129
6.1	本章结果变量的选择	129
6.2	心理契约与组织结果变量关系的假设提出	132
6.3	研究方法的选择与使用	137
6.4	心理契约与组织结果变量关系的实证结果	140
第7章	知识型员工职业生涯阶段与心理契约关系研究	151
7.1	职业生涯发展阶段理论	152
7.2	知识型员工职业生涯发展阶段的划分	159
7.3	职业生涯发展阶段与心理契约的关系	163
第8章	总结及展望	179
8.1	整体框架结构与主要结论	179
8.2	研究中的主要发现	182
8.3	对于企业人力资源管理实践的启示	183
8.4	存在的问题及未来研究展望	185
附录		188
参考文献		196
后记		215

图表清单

图目录

图 1	本书的研究流程	12
图 2	心理契约的研究领域	27
图 3	心理契约的类型	35
图 4	心理契约违背的动态机制模型	39
图 5	心理契约违背的食言模型	40
图 6	“组织责任”三维假设模型	74
图 7	“组织责任”二维假设模型	75
图 8	“组织责任”单维假设模型	75
图 9	“组织责任”三维模型的最终结果	77
图 10	“组织责任”三维假设模型	78
图 11	“员工责任”二维假设模型	78
图 12	“员工责任”单维假设模型	79
图 13	“员工责任”三维模型的最终结果	80
图 14	不同受教育程度的知识型员工在心理契约上的 差异比较	89
图 15	不同年龄的知识型员工在心理契约上的差异比较	90
图 16	不同工龄的知识型员工在心理契约上的差异比较	92
图 17	不同本企业工龄的知识型员工在心理契约上的 差异比较	94
图 18	不同企业转换次数的知识型员工在心理契约上的 差异比较	95

图 19	组织支持感和领导部属交换关系的二维模型	104
图 20	组织支持感和领导部属交换关系的单维模型	105
图 21	公平敏感性对组织关系型责任的可能作用机制	128
图 22	模型的路径系数	128
图 23	不同类型心理契约的作用机制假设模型	136
图 24	修正模型及相应的路径系数	143
图 25	平衡型心理契约与功利主义交互作用	149
图 26	全书的整体框架结构	180

表目录

表 1	心理契约内容构成的变化	28
表 2	将知识工作看做专业职业的视角	59
表 3	强调知识型员工的个体特性或贡献的视角	60
表 4	将知识工作看做员工个体活动的视角	61
表 5	知识型员工心理契约问卷条目	69
表 6	被试抽样的人口统计学特征 (N = 544)	72
表 7	各责任量表的信度	72
表 8	假设模型验证性因子分析拟合结果比较	76
表 9	假设模型验证性因子分析拟合结果比较	79
表 10	“组织责任”对“员工责任”的回归分析	82
表 11	不同性别的知识型员工心理契约差异的方差分析	87
表 12	不同受教育程度的知识型员工心理契约差异的 方差分析	88
表 13	不同年龄段的知识型员工心理契约差异的方差分析	90
表 14	不同工龄段的知识型员工心理契约差异的方差分析	91
表 15	不同本企业工龄段的知识型员工心理契约差异的 方差分析	93
表 16	不同企业转换次数的知识型员工心理契约差异的 方差分析	95
表 17	两模型验证性因子分析拟合结果比较	105
表 18	各量表的内部一致性系数	113
表 19	均值、标准差和相关系数	114
表 20	前因变量与组织交易型责任的回归模型	116
表 21	前因变量与组织平衡型责任的回归模型	117
表 22	前因变量与组织关系型责任的回归模型	119
表 23	前因变量与员工交易型责任的回归模型	121
表 24	前因变量与员工平衡型责任的回归模型	123

表 25	前因变量与员工关系型责任的回归模型	125
表 26	假设模型拟合结果	128
表 27	组织公民行为的维度	131
表 28	样本 1 的人口统计学特征 (N=272)	137
表 29	被试样本的人口统计学特征 (N=272)	138
表 30	各量表的内部一致性系数	140
表 31	变量的均值、标准差以及相关系数	141
表 32	假设模型的各项拟合指标	141
表 33	最终模型拟合结果	143
表 34	路径分析中的直接效应	144
表 35	路径分析中的间接效应	144
表 36	路径分析中的总效应	144
表 37	变量的均值、标准差以及相关系数	146
表 38	样本 2 对修正模型的拟合结果	147
表 39	平衡型心理契约在功利主义影响下对工具性信念的 回归分析	148
表 40	关系型心理契约在功利主义影响下对情感承诺的 回归分析	149
表 41	埃里克森的职业生涯划分	157
表 42	莱文森的职业生涯划分	158
表 43	员工职业生涯阶段访谈样本特征	160
表 44	知识型员工职业生涯发展阶段的划分	163
表 45	知识型员工职业生涯发展阶段的划分	166
表 46	职业生涯发展阶段和心理契约的关系	167

第 1 章

绪 论

心理契约的概念是在 20 世纪 60 年代提出的,但直到 80 年代中期以后,才日益受到学术界和企业界的广泛关注,目前已成为西方人力资源管理和组织行为研究领域的一个热门课题。

波特·马金曾提出,在正规契约上很少涉及与较高层次的有效需求满足的相关内容,但只有在这些高层次需求上的满足,才会使人感到最大的满足,并最大可能地调动人的积极性,而这种满足在心理契约中是最重要的成分^[1]。博恩斯·C (Bones C.) 通过对企业各个年龄阶段和不同职务员工的调查,发现员工不仅寻找收入方面的保障,除此之外,更关心付出努力后,组织能够给予的其他方面的回报,希望能够得到一种平衡^[2]。

如果一个组织只强调书面契约,忽视心理契约,员工往往表现为较低的满意感,他们可能会减少自己对工作的贡献。企业如果重视心理契约,员工将与企业保持良好关系,充分把自己视为人力资源开发的主体,将自己的发展充分整合到企业的发展之中,从而创造出达到组织内部和谐发展的理想境界。卢梭 (Rousseau) 认为理解和有效管理心理契约能够持续地帮助企业成长。当员工相信与组织间有互惠,而且组织可以实现其期望时,会激励员工更加努力工作^[3]。

1.1 背景介绍和问题的提出

1.1.1 背景介绍

我们生活在一个高速发展的变革型社会中,这个社会充满了机遇和挑战,并具有以下突出特点:

(1) 雇佣关系发生了深刻的变化

由于经济全球化导致的流程再造、战略联盟、业务外包、兼并和重组、组织结构扁平化等策略,使得组织中的雇佣关系发生了深刻的转变——传统上雇员努力工作和忠诚就能换来长期工作保障和职业发展的约定,现在已经开始变得不再有效。特别是在我国,这种关系的变化更加明显和突出。计划经济体制下,员工与企业之间保持了相当长时间稳定的雇佣关系。员工要为企业奉献一生,企业也对员工承担着过多的责任和义务,比如提供了长久的工作保障,各式各样的福利待遇。改革开放后,尤其是在加入 WTO 后,为了更好地与国际接轨,在更大范围内和更深程度上参与国际经济合作和竞争,我国企业的经营模式发生了巨大变化。随着企业管理手段和经营战略的转变,企业与员工之间的关系也在改变,二者之间不再是一种终身的合同关系,铁饭碗被打破,下岗成了摆在人们面前不可回避的现实。人员流动成了正常现象,医疗体制也进行了相应的调整,这些变化和挑战直接影响着员工的心理契约^[2]。在新型环境下,原有心理契约中的平衡关系被打破了。如何重新在企业 and 员工之间建立起新的平衡关系,企业的管理者如何通过管理新型环境下的心理契约达到激励员工的目的是摆在我国学术界和企业界一个亟待解决的问题。

(2) 个人的价值观发生了剧烈的改变

高速度、快节奏的现代生活方式使个人的价值观念发生着剧烈的变化,崇尚短暂性、临时性契约关系和自由化、随意化的生活态度的个体比比皆是。他们因为喜欢富有变化性的生活方式而不愿意与一个组织(甚至是自己的生活伴侣)签订固定的、长期的契约关系,即使签订了契约关系也常常想着如何摆脱固定关系的束缚。

姚文放曾对现代人的“快餐心态”发出感慨:高速变化的世界,快节奏的生活,权宜性、临时性的心态,都使得今天人与物的关系日趋短暂、日趋松弛、日趋脆弱,普遍养成了一种“用完即扔”的习惯和风气,无论是什么东西,只要是消费过的,便照扔不误而毫不吝惜。人们越来越频繁地迁居、调动、改行、旅行、出国,在生活中应聘与辞聘、签约与解约、结交与断交、牵手与分手变得越来越随便了,这都是“用完即扔”的心态使然。搬迁可以看成“用完”旧居就将其“扔掉”,改行可以看成“用完”不合适的职业就将其“扔掉”,调动是将原先的工作环境“扔掉”,如此等等^[4]。

因此,在个人价值观念发生了剧烈的变化、短暂性成为现代生活的突出特征的今天,组织也承受着越来越大的核心员工流失的压力。如何吸引、保留和激励组织内外宝贵的人力资源,如何建构具有吸引力和凝聚力的员工关系和企业文化是每一个组织领导人都在思考的问题。

(3) 知识型员工成为企业发展的核心资源

随着高新技术的迅猛发展、互联网络的日益普及、信息技术的广泛应用,悄然间,全球经济已从物质经济转向以知识和信息的生产、分配和使用为核心的知识经济。创造性的、富于变化的、不可预测的知识型工作将成为新经济时代主要的工作形式,知识成为企业创造财富的重要资本,知识管理能力成为企业核心竞争能力的关

键。在这个背景下,企业要生存、要保持可持续发展,关键是要通过管理找到知识创造、传播和应用的最佳途径。而知识的产生与应用归根到底离不开高效率和高素质的员工队伍。也就是说,企业之间的竞争,知识的创造、利用与增值,资源的合理配置,最终都要靠知识的载体——知识型员工来实现。作为知识的载体、知识劳动从事者的知识型员工,目前已经成为企业的核心资源、现代企业人力资源管理的核心对象。如何有效地管理知识型员工,发掘、利用和发展知识型员工的创造力和潜能,提高知识型员工的工作热情,培养他们的责任感和敬业精神,改善和促进知识技术的生产、传播、应用和增值,成为现代企业人力资源管理面临的首要问题^[5~7]。对此,管理大师德鲁克指出,“20世纪中,‘管理’最重要、最独特的贡献,就是在制造业里将体力工作者的生产率提高了50倍之多;21世纪,‘管理’所能做的与此同样重要的贡献,就是必须增加知识工作和知识工作者的生产率”^[8]。

(4) 中国各类企业的知识型员工流失均十分严重

作为新时代创造最大企业价值和社会价值的群体,中国的知识型员工流失现状十分严重。根据我国第七次企业经营者调查表明,民营企业的人才流失率约为50%,有着较明显的人才流失问题,并且流失的很大一部分为在专业方面具有技术特长及管理经验的知识型员工。并且另一项调查表明,民营企业中的中高层次人才及科技人员在公司的工作时间普遍较短,一般为2~3年,最长的也不超过5年^[9]。来自国企的样本调查表明,不少企业人才流失率超过15%,尤以专业人才和复合型管理人才流失比例为高。另一份由上海市外商投资企业协会和上海市对外服务有限公司共同完成的调查报告显示,中国的外资企业平均员工流失率达到16.7%,超过这些企业领导者心目中可接受的16.5%的员工流失率上限,其中房地产、消费品、通信、教育、旅游(酒店)等行业成为流失率最高的行业,平均流失率超过20%^[10]。

知识型员工的流失对企业经营管理的影响是严重而深远的。仅就财务数据而言,流失暗藏着惊人的成本和对公司利润的损害,对企业利润产生巨大的内耗。美国管理学会报告显示,替换一名雇员的成本至少相当于其全年薪酬的30%;对于技能紧缺的岗位,此项成本相当于雇员全年薪酬的1.5倍甚至更高。而且在评估知识型员工流失的影响时,不能仅仅看表面的财务数据,更应该观察现象背后的实质,即对企业经营与发展的影响。知识型员工往往是企业的核心员工,他们的流失必然带来企业声望降低、员工士气低落、工作流程中断、客户满意度降低等潜在风险^[10]。

1.1.2 问题的提出

在以上阐述的时代背景下,企业人力资源管理的焦点就落在了如何吸引、保留和激励知识型员工上。

由于知识型员工具有很强的独立性和自主性、流动意愿较高、工作过程难以直接监控、工作成果难以衡量等特点,所以,雇佣契约劳动合同及其隐含的外在激励对激发知识型员工的热情和创造力方面很难起到理想的效果。对于知识型员工的激励,只有满足其高层次的需要,包括员工的目标、兴趣、职业生涯发展、工作价值观等,才能使员工感到最大的满足,从而最大限度地调动员工的工作积极性,而这些也正是心理契约的核心内容。研究者们指出,只了解书面上明确规定的员工与组织之间的相互责任(反映在雇佣合同中)是远远不够的,还必须深入了解那些人们内心中认为是“不言而喻”或“心照不宣”的契约内容,因为虽然它没有写明,但它是影响员工对待组织的态度与行为的强有力的决定因素^[11]。组织中的心理契约是联系员工与组织之间的心理纽带,它影响到员工对组织的满意感、对组织的情感投入、工作绩效以及员工的流动率,并最终影响到组织目标的达成效果^[12]。简言之,企业对知识型员工进行心理契约的管理可以保持知识型员工的期望张力以激发