



重庆工商大学财经文库
CHONGQING GONGSHANG DAXUE CAIJING WENKU

交互视角下员工心理契约及 劳动关系协调研究

JIAOHU SHIJIAO XIA YUANGONG XINLI QIYUE JI
LAODONG GUANXI XIETIAO YANJIU

周莉 著



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press



重庆工商大学财经文库

CHONGQING GONGSHANG DAXUE CAIJING WENKU

西南财经大学出版社重庆工商大学分社 策划

国家留学基金委员会高级访问学者（录取文号：留金法[2015]5103号）2015西部地区人才培养特别项目
2013年度教育部人文社会科学青年基金项目（编号：13YJC630244）
重庆工商大学青年博士科学研究基金项目

交互视角下员工心理契约及 劳动关系协调研究

JIAOHU SHIJIAO XIA YUANGONG XINLI QIYUE JI
LAODONG GUANXI XIETIAO YANJIU

周莉 著



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

中国·成都

图书在版编目(CIP)数据

交互视角下员工心理契约及劳动关系协调研究/周莉著. —成都:西南财经大学出版社, 2017. 6

ISBN 978 - 7 - 5504 - 2942 - 0

I. ①交… II. ①周… III. ①企业管理—人事管理—管理心理学—研究②企业—劳动关系—管理—研究—中国
IV. ①F279. 23

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 088450 号

交互视角下员工心理契约及劳动关系协调研究

周莉 著

责任编辑:李特军

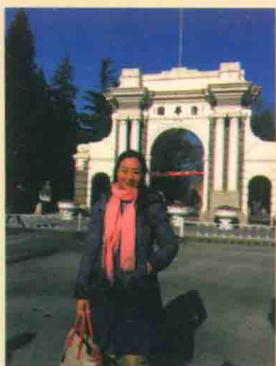
助理编辑:陈何真璐

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www. bookcj. com
电子邮件	bookcj@foxmail. com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	148mm × 210mm
印 张	6. 375
字 数	160 千字
版 次	2017 年 6 月第 1 版
印 次	2017 年 6 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 2942 - 0
定 价	39. 00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。



周莉，女，41岁，教授，管理学博士（后），美国伊利诺伊大学厄巴纳-香槟分校（UIUC）高级访问学者，现任重庆工商大学管理学院副院长、硕士生导师，常年聚焦人力资源管理特别是心理契约与劳动关系的研究，著有《基于心理契约的企业家激励研究》《重庆市旅游人才“十二五”规划与发展研究》等学术著作，在《管理世界》《中国管理科学》《光明日报》等报刊发表学术论文近40篇。

本专著是国家留学基金委员会高级访问学者（录取文号：留金法[2015]5103号）2015西部地区人才培养特别项目、2013年度教育部人文社会科学青年基金项目（编号：13YJC630244）、重庆工商大学青年博士科学研究基金项目的研究成果。作者所指导的研究生穆欣、谭伶俐、张宝惠、石文桂、盛德莉、陈晓东、李正一等参与了相关专题的研究工作。

目录

Contents

第一章 绪论 /1

一、研究背景及意义 /1

（一）研究背景 /1

（二）研究意义 /3

二、研究目的及内容 /3

（一）研究目的 /3

（二）研究内容 /4

三、基本观点及创新点 /6

（一）基本观点 /6

（二）创新点 /7

第二章 文献综述 /8

一、心理契约研究综述 /8

（一）心理契约概念与内涵研究 /9

（二）心理契约内容及维度研究 /10

（三）心理契约违背研究 /12

二、组织社会化研究综述 /16

（一）组织社会化概念与内涵研究 /16

（二）组织社会化内容研究 /19

（三）组织社会化战术（策略）研究 /21

（四）组织社会化程度研究 /24

- 三、组织社会化过程中的员工信息寻找行为研究 /25
 - (一) 信息寻找行为概念与内涵研究 /25
 - (二) 信息寻找来源研究 /26
 - (三) 信息寻找方式研究 /27
 - (四) 信息寻找内容研究 /28
- 四、组织社会化过程中新员工心理契约相关研究 /29
- 五、心理契约与职业倦怠相关文献研究 /31
 - (一) 职业倦怠研究 /31
 - (二) 心理契约与职业倦怠相关关系的文献研究 /35
- 六、劳动关系及其预警协调机制的相关研究 /36
 - (一) 劳动关系及其特征研究 /36
 - (二) 劳动关系预警机制研究 /38
 - (三) 劳动关系协调机制研究 /42
- 七、文献研究小结 /44

第三章 基于心理契约的员工与组织行为交互的博弈分析 /46

- 一、模型假定 /46
- 二、模型的建立及分析 /48
 - (一) 博弈过程 /48
 - (二) 博弈顺序 /49
- 三、员工与组织行为选择及其条件分析 /50
- 四、博弈均衡求解 /52
- 五、研究结论与管理启示 /53

第四章 个体信息寻找与组织社会化战术交互作用下的新员工心理契约研究 /55

- 一、研究设计 /55

- (一) 研究思路及对象 /55
- (二) 研究方法 /57
- (三) 问卷设计及数据收集 /57
- 二、研究假设 /59
 - (一) 组织社会化的影响因素 /59
 - (二) 个体信息寻找行为的影响因素 /65
 - (三) 心理契约的影响因素 /67
 - (四) 组织社会化战术和个体信息寻找行为对新员工心理契约的影响 /70
 - (五) 组织社会化战术与个体信息寻找行为交互作用对新员工心理契约的影响 /72
- 三、描述性统计分析 /74
 - (一) 变量描述性统计 /74
 - (二) 组织社会化项目描述性统计 /75
 - (三) 个体信息寻找行为项目描述统计 /80
 - (四) 心理契约的项目描述统计 /83
- 四、实证分析 /86
 - (一) 组织社会化的影响因素研究 /86
 - (二) 个体信息寻找行为的影响因素研究 /94
 - (三) 心理契约的影响因素研究 /98
 - (四) 组织社会化战术对心理契约的影响研究 /100
 - (五) 信息寻找行为对心理契约的影响分析 /102
 - (六) 组织社会化战术与员工信息寻找战术交互作用对心理契约的影响 /104

第五章 心理契约对员工离职意向的影响研究 /107

- 一、研究背景及现状 /107
- 二、问卷设计 /109

- (一) 员工心理契约的测量项目 /109
 - (二) 员工离职意向的测量项目 /111
- 三、实证分析与讨论 /112
 - (一) 人口统计变量对各研究变量的差异性分析 /112
 - (二) 心理契约与离职意向的相关分析 /113
 - (三) 心理契约与离职意向的实证分析 /114
- 四、研究结论 /114

第六章 心理契约视角下基层公务员职业倦怠研究 /116

- 一、研究现状 /117
 - (一) 公务员职业倦怠的相关研究 /117
 - (二) 心理契约与职业倦怠相关研究 /118
- 二、概念模型 /119
 - (一) 基本概念 /119
 - (二) 研究模型与假设 /121
 - (三) 总体研究结构 /125
- 三、问卷设计及研究 /126
 - (一) 初始调查问卷的形成 /126
 - (二) 前测分析 /128
 - (三) 正式调查问卷的形成 /136
- 四、研究结果分析 /136
 - (一) 样本的发放与回收 /136
 - (二) 样本描述 /137
 - (三) 三维结构验证 /139
 - (四) 相关分析 /139
 - (五) 回归分析 /142
 - (六) 调节作用分析 /144
- 五、研究结论与建议 /150

(一) 主要结论 /150

(二) 管理建议 /152

第七章 企业劳动关系预警机制研究 /163

一、企业劳动关系预警指标设置 /163

二、企业劳动关系预警运作主体 /166

三、企业劳动关系预警运作系统 /168

第八章 新员工心理契约管理策略及劳动关系协调机制创新 /171

一、交互视角下企业新员工心理契约管理策略 /171

(一) 有效运用组织社会化战术策略 /171

(二) 将新员工组织社会化与组织激励相结合 /173

(三) 充分认识和把握新员工信息寻找内容与战术 /173

(四) 重视新员工入职前及社会化过程中心理契约的维护和管理 /174

二、实行新员工心理契约的分类管理 /175

(一) 侧重薪酬与激励的交易维度管理 /175

(二) 侧重培训与职业发展的发展维度管理 /177

(三) 侧重情感维系和企业文化的不关系维度管理 /178

三、基于积极心理学的人力资源管理策略 /179

(一) 基于积极心理学的员工招聘策略 /179

(二) 基于积极心理学的员工培训策略 /180

(三) 基于积极心理学的员工绩效考评策略 /181

(四) 基于积极心理学的企业激励制度设计策略 /181

四、创新企业劳动关系协调机制 /182

- (一) 深化企业民主管理制度 /183
- (二) 完善劳动用工诚信评价制度 /183
- (三) 健全职工利益协调机制 /184
- (四) 畅通职工诉求合理表达机制 /185
- (五) 优化劳动争议处理机制 /185

参考文献 /186

第一章

绪 论

一、研究背景及意义

(一) 研究背景

人力资源是企业发展、国家致富和社会进步的根本源泉，尤其是当人类社会进入以知识为主导的全新经济时代，企业管理由强调对物的管理转向强调对人的管理，把人看作是使组织在激烈竞争中生存和发展、充满蓬勃生机的特殊资源，并努力调动人的积极性，使企业更富有活力，从而达到企业资源的优化配置。

企业中，员工个体行为和组织行为之间是交互作用的。组织针对不同个体的行为表现而表现出的行为，影响甚至决定着员工行为。新员工作为企业的新生力量，是企业可持续发展的重要资源，其能力、技能和知识都将是企业未来核心竞争力的重要组成要素。为了使企业能够持续发展并富有创新能力，创造和维持企业的人力资源竞争优势，企业都需要招聘新员工。然而，新员工在进入企业后，往往容易因其预期与真实角色不相符，而受到现实冲击并且难以适应组织环境，这些问题很容

易使新员工在工作中感到焦虑,从而导致企业员工的高离职率。研究表明,员工离职的主要因素之一就是组织社会化的不完善。Allen (2004) 通过研究发现,美国企业员工在其职业生涯中平均每人更换八个工作,美国企业新员工或大学毕业生在第二份工作的前 18 个月自愿离职情况甚为严重。组织社会化是新员工融入、适应、认同企业文化的必经过程,它影响员工的离职意图、组织承诺,以及对组织中心价值与模范基准的认同 (Bauer et al., 1998)。

对于组织社会化过程中新员工的信息寻找行为,许多学者都提出新员工可以主动向其他组织人员寻找信息,借以达成社会化的目的。虽然在国外关于组织社会化过程中的新员工信息寻找行为的研究已近成熟,但是国内学者在这方面的研究成果比较缺乏,代表性的成果仅有石金涛、王庆燕 (2007),他们提出,新员工在进入企业组织时倾向于采取主动寻找信息的行为;新员工没有因为工作时间不同、工作经验不同而表现出不同的信息寻找行为反应或寻找不同的信息内容,但是在信息寻找战术上有显著差异;公开战术和观察战术是新员工最倾向于采用的信息寻找战术,并且对于获取各类信息有重要的影响作用。

目前国内外关于新员工个体信息寻找行为、组织社会化策略(战术)、心理契约的研究成果较为丰富,但从组织社会化视角研究心理契约的文献,以及更进一步地,基于组织社会化视角并以新员工为研究对象的心理契约研究文献不多,将组织社会化过程中新员工信息寻找行为与新员工心理契约联系起来开展研究的成果更是较为罕见,从个体(信息寻找行为)和组织(社会化战术)交互作用视角下对新员工心理契约及劳动关系预警与协调进行的专门研究则尚属空白。为此,作者将本人及所带领研究生团队近年来关注并研究的研究成果进行收集和汇总,一方面希望充实现有理论研究,另一方面也为社会

各界探索和解决现实问题提供借鉴参考或更为宽阔的思路。

（二）研究意义

国内现有的关于心理契约的研究对象多集中在一般员工、管理人员或是 IT 员工上，对于新员工这一特殊群体的研究尚不多见。而从新员工个体的信息寻找行为和组织的社会化战术选择交互作用的视角，对新员工心理契约开展的研究在国内尚属空白。此外，对公务员这一特殊群体的研究也甚少。本书的研究从研究的视角、内容及对象上充实现有理论体系，具有重要的意义。

正如 Rousseau（2001）所认为的，心理契约的形成主要包括雇用前阶段和后期的经历阶段。因此，心理契约形成的研究对象离不开新员工。同时，就离职率而言，新员工的离职率远高于一般员工，因而，研究新员工心理契约的形成与违背，可以从源头上对新员工的心理契约进行干预，从而降低新员工心理契约违背感，以减少心理契约违背感带来的不利影响。此外，员工心理契约对劳动关系协调与否有重要影响，也表明了本研究具有重要的现实意义。

二、研究目的及内容

（一）研究目的

本研究在对员工与组织双方行为交互作用进行理论分析的基础上，基于个体（信息寻找行为）和组织（社会化战术）交互作用的视角，以新员工进入组织时就接触到的各方面信息及相应的行为选择为出发点，探讨在新员工组织社会化过程中，企业采取的组织社会化战术和新员工的信息寻找行为对新

员工心理契约的影响机理,分析心理契约对员工离职倾向的影响,并对心理契约视角下基层公务员职业倦怠问题进行专题研究。在此基础上对劳动关系预警以及协调机制进行专门研究,为组织社会化过程中新员工心理契约的维护和管理以及劳动关系的协调提供可供借鉴的对策建议。

(二) 研究内容

本书的研究内容包括六个方面。

1. 基于心理契约的员工与组织行为交互的博弈分析

本部分通过建立一个不完全信息动态博弈模型,将组织与员工之间心理契约履行产生的心理效应纳入分析框架,对组织与员工伪装或是暴露其契约类型的行为选择的动机、条件以及双方行为的交互作用等进行理论分析,帮助组织或管理者理解、引导、预测和管理员工的心理与行为,为组织有效设计员工激励机制、管理员工心理契约、构建和维护和谐劳动关系等提供科学依据与理论支撑。

2. 个体信息寻找与组织社会化战术交互作用下的新员工心理契约研究

本部分主要研究个体信息寻找行为及其对新员工心理契约的影响、组织社会化战术选择及其对新员工心理契约的影响、基于个体和组织交互的组织社会化过程中新员工心理契约等内容。首先对组织社会化过程中新员工信息寻找行为与信息寻找战术的特点、类型及信息内容等进行分析,对组织社会化各阶段中新员工信息寻找行为的变化进行研究,从新员工基本背景情况、个人特征等入手对组织社会化过程中影响新员工信息寻找行为的因素进行研究,从而分析个体信息寻找行为对新员工心理契约的影响。其次,在研究组织社会化过程中组织社会化战术的类型,不同社会化战术的特点、影响因素及对新员工组织社会化程度的影响等研究的基础上,对组织社会化过程中组

组织社会化战术选择对新员工心理契约的影响进行研究。最后,借鉴组织社会化过程中员工的信息寻找行为和组织社会化战术选择及其中的个体和组织的互动,以信息为心理契约形成的关键要素,探讨组织社会化过程个体和组织交互作用对新员工心理契约的影响。笔者所指导的研究生穆欣、陈晓东参与了本部分内容的研究。

3. 心理契约对新员工离职意向的影响研究

鉴于员工离职可能对企业产生严重影响,同时由于心理契约违背是直接导致员工离职的因素之一,本部分以调查问卷设计取得的数据为分析依据,以员工心理契约为自变量,以离职倾向作为因变量研究心理契约对员工离职意向的影响及预测能力,从员工离职意向这一角度凸显有效管理员工心理契约的重要性,为基于心理契约视角的劳动关系预警及协调机制的研究奠定基础。笔者所指导的研究生谭伶俐参与了本部分内容的研究。

4. 心理契约视角下基层公务员职业倦怠研究

本部分在对相关变量进行界定及对基层公务员不同心理契约类型与其职业倦怠的相关关系进行理论分析的基础上,将心理契约的内容维度(关系型心理契约、交易型心理契约、理念型心理契约)作为基层公务员职业倦怠影响因素模型的前因变量,并将人口统计学变量(性别、文化程度、婚姻状况、工作年限等)作为调节变量,构建理论模型,提出研究假设。然后,借鉴以往研究并结合基层公务员实际编制基层公务员心理契约量表和职业倦怠量表,开展调研、收集数据以进行统计分析,对提出的假设进行验证。就现今基层公务员心理契约类型,检验基层公务员心理契约与职业倦怠的相关关系,研究不同类型心理契约对公务员职业倦怠的影响,并以人口统计学变量作为调节变量对心理契约在职业倦怠影响中的缓冲作用等进行验证、解释与分析,为建立基层公务员职业倦怠预防与干预

机制提供理论支撑和管理借鉴。笔者所指导的研究生张宝惠参与了本部分内容的研究。

5. 企业劳动关系预警机制研究

本部分基于企业的视角,结合新员工心理契约的特点以及员工—组织行为对新员工心理契约的影响等,在当前我国员工权利意识逐渐提升的背景下,提出构建企业劳动关系预警机制的思路,促进劳动关系的和谐发展,以期为企业员工心理契约的管理和劳动关系的协调提供新的思路。笔者所指导的研究生李正一参与了本部分内容的研究。

6. 新员工心理契约管理策略及劳动关系协调机制创新

本部分在前述研究的基础上,提出交互视角下企业新员工心理契约管理策略、实行新员工心理契约的分类管理策略、基于积极心理学的人力资源管理策略以及创新企业劳动关系协调机制,为企业新员工心理契约管理及企业劳动关系的协调提供参考和建议。笔者所指导的研究生盛德莉、石文桂、张宝惠等人参与了本部分内容的研究。

三、基本观点及创新点

(一) 基本观点

(1) 组织中的心理契约是联系员工与组织的心理纽带,也是影响员工行为和态度的重要因素,是企业员工离职的重要影响因素。“早期的社会化”是心理契约形成的敏感期,此时心理契约正处于一种正式完善阶段。

(2) 组织中个体行为与组织行为是交互作用的,伴随着新员工的进入和组织社会化的渐进,大量关于组织、任务和工作方面的信息被员工感知、吸收并整合,从而形成员工自身的

感知。员工的感知转化为行为选择的同时又影响组织策略选择,进而组织策略又对个体的心理和行为产生影响。如此往复交互,贯穿新员工心理契约全过程。

(3)“重预警,建机制”。劳动关系是否协调对企业来说十分重要。建立包括运作指标体系、运作主体及预警运作系统等在内的劳动关系预警机制以及创新劳动关系协调机制,对于和谐劳动关系的建立是非常必要的。

(二) 创新点

(1) 构建员工与组织之间交互影响的博弈模型,将心理契约履行情况产生的心理效应进行定量刻画且纳入理论分析框架,用以分析组织和员工的交互影响及行为选择。

(2) 基于交互视角对个体和组织交互作用下新员工心理契约展开系统研究,并提出新员工心理契约分类管理策略、基于积极心理学的人力资源管理策略等创新观点。

(3) 突破预防和处理劳资纠纷这一狭隘的出发点,构建包括预警和协调因隐性契约违背导致的劳动关系失调或破裂等在内的预警机制,并创新性地提出囊括企业高层、中层、基层部门以及人力资源管理部门等多层次的预警运作主体和完善的预警运作系统。