

知识员工

知识员工 组织支持感 及其影响

陈志霞◎著

Chinese Knowledge-worker's
Perceived Organizational
Support and Its Related Factors



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

知识员工

组织支持感及其影响

陈志霞 著



中国经济出版社

www.economyph.com

北京

图书在版编目(CIP)数据

知识员工组织支持感及其影响 / 陈志霞著. —北京:
中国经济出版社, 2006. 8

ISBN 7-5017-7639-3

I. 组... II. 陈... III. 组织管理学. IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 069278 号

出版发行: 中国经济出版社 (北京市西城区百万庄北街 3 号, 邮编: 100037)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 陈 瑞 (电话: 010-68308641 Email: rachel8511@sina.com)

责任印制: 张江虹

封面设计: 白长江

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京君升印刷有限公司

开 本: 880×1230mm 1/32 印 张: 9 字 数: 215 千字

版 次: 2006 年 9 月第 1 版 印 次: 2006 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 1-3000 册

书 号: ISBN 7-5017-7639-3/F·6352

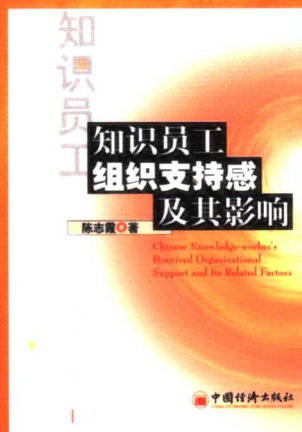
定 价: 26.00 元

版权所有	翻印必究	举报电话:	68359418	68319282
服务热线:	68344225	68369586	68346406	68309176



作者简介

陈志霞，博士，华中科技大学社会学系副教授，应用心理学专业硕士生导师，美国普林斯顿大学访问学者。主要研究方向为人力资源管理、应用社会心理、心理健康与辅导。具有心理学和管理学的双重学术背景，主要感兴趣的研究领域具体涉及组织支持感、工作压力、工作满意度、工作绩效、离职倾向、社会心态、婚恋价值观、职业价值观、心理健康等方面。先后主持承担教育部人文社科基金项目《基于社会交换的组织支持与工作绩效研究》、湖北省人文社科十五规划项目《大学生的心理危机及其应对策略研究》等多项研究课题。主要著作有《大学心理学》、《个案社会工作》等，在《工业工程与管理》、《心理科学》、《自然辩证法研究》等期刊发表专业学术论文30余篇，有较大的社会反响和较高的二次文献引用率。



选题策划 许秀江
责任编辑 陈 瑞
封面设计 白长江

摘 要

基于社会交换的组织行为和员工关系研究是目前国际学术界相关研究的一个共同趋势。本书在对社会交换理论和组织支持感研究现状及发展趋势进行综述的基础上,运用理论和实证研究相结合的方法,对于知识员工组织支持感的心理结构及其对工作绩效、离职倾向的影响进行了具体分析和实证探讨。采用的具体研究方法主要包括文献研究、个案访谈、焦点小组讨论、关键事件列举、开放式问卷调查和封闭式问卷调查等,数据统计方法主要包括探索性因素结构分析、验证性因素结构分析、描述统计、方差分析、相关分析、多元回归分析、分层回归分析、协方差结构方程模型检验等。研究结果表明:(1)自编狭义和广义的组织支持感问卷具有较好的结构构想效度和效标关联效度;(2)组织支持感较工作满意度、组织公正等变量对于工作绩效具有更强的预测力,但组织支持感对离职倾向的预测力不及工作满意度和组织承诺;(3)虽然工作满意度和情感承诺在组织支持感与工作绩效、离职倾向的关系中存在中介作用,但是,组织支持感影响工作绩效、离职倾向的直接效应大于间接效应。(4)影响知识员工组织支持感的因素主要涉及三个方面:上级支持和同事支持,组织管理因素,个人人格因素等。在对研究结果进行具体分析基础上,本书还对相关实际工作提出了一些具体建议。

本书适用对象:高校人力资源管理、应用心理学、应用社会学等专业的师生,MBA、EMBA、MPA 学员,企事业单位管理人员等。

引 言

组织与员工的关系、工作绩效和员工离职问题一直是组织行为学和人力资源管理理论研究和实践工作中倍受关注的几个重要问题。随着经济全球化和市场一体化步伐的加快,以及信息技术所带来的知识员工在组织中所占比例与重要性的迅速提高,人才竞争日趋激烈。传统的组织与员工关系管理模式已经远远不能适应变化中的组织—员工关系现状,探索更加深入、细致和具有针对性的雇员关系理论,并进而以此为依据提高员工工作绩效、降低雇员主动离职率,成为学术界关注和讨论的热点问题。

在早期的组织—员工关系中,组织处于明显的优势地位,员工没有与组织的平等交换权力。由于资本在再生产中居于统治地位,劳动力不仅非常充足、廉价而且可替代性强,员工只有按要求付出的义务,而没有与组织所有者任何讨价还价的余地。随着社会发展,人力资源在市场竞争中的地位也不断提高,特别是一些特殊的专业人才,他们往往拥有多种选择的可能性。因此,组织必须转变原来那种高高在上简单对待员工的傲慢模式,实现与员工之间的平等交换。

早期的一些学者主要从人性观和需要层次角度来研究员工关系,认为只要满足员工不同层次需要,员工工作满意度提高了,工作绩效就会自然上升,离职率也会降低。但是,实际情况却并不像人们想象的那么简单。每个人的具体情况可能各不相同,他们对于回报的期望也存在明显差异。随着社会发展和管理科学的不断进步,越来越多的管

理者日益强烈地意识到:人是社会的人,对人的管理必须充分考虑和尊重个体的社会属性。正是在这样的背景之下,基于社会交换理论的雇员关系研究成为组织行为学和人力资源管理中的一个重要研究热点。相关研究主要涉及心理契约、组织承诺、领导—成员交换和组织支持感等方面。目前我国学术界对前三个方面的研究比较关注,而对国外学者日益重视的组织支持感的研究还非常欠缺。

在基于社会交换的雇员关系研究的起始阶段,一些学者主要从心理契约 (Psychological Contract) 角度来探讨员工—组织关系。但是,心理契约仅仅只是员工—组织社会交换的心理基础,这一心理基础究竟如何具体地起作用,其具体中介机制是什么?随着研究的深入,学者们将相关概念进一步扩展到组织承诺 (Organizational Commitment) 和雇主承诺 (即组织支持感 Perceived Organizational Support) 等方面。根据社会交换理论,人与人之间的关系本质上是一种社会交换,这种交换既包括物质的交换也包括非物质的交换。当我们得到他人的积极对待时,我们往往也倾向于回报以同样积极的对待。应用到组织环境中,当员工知觉到组织对自己的关心和赞赏、肯定时,也往往会给予组织更多的积极回馈,其具体表现就是相对较高的组织承诺和工作绩效以及较低的离职倾向。

Eisenberger (1986) 及其同事将员工对于组织是否重视他们的贡献、关心其福利和支持其工作的综合认知称之为 组织支持感 (perceived organizational support, POS) 或 雇主承诺 (employer commitment)。这种组织支持感还可能被评估为,在员工需要有效工作和应对压力情境时,他从组织中能够获得帮助的保证与确信 (George al., 1993)。组织支持感 (POS) 源自员工心目中的组织的人性化特质,它是通过组织代理人的行为所体现出来组织的法律、道德和经济责任。透过组织化身,员工将其得到的来自组织的愉快和不愉快的对待视为组织如何看待他们的贡献和是否关心其福利及其程度的具体依

据。根据社会交换理论,基于不同的组织支持感,员工倾向于给予相应各不相同的回报,表现出不同的组织行为特点。关于组织支持感对员工组织行为的影响主要涉及组织承诺、工作满意度、工作压力、工作绩效和离职倾向等方面。

基于社会交换的组织支持理论为我们分析和研究员工的组织行为提供了一个具有重要价值的新视角。它启示我们,员工是社会的人,组织要想得到员工的认同与投入,提高工作绩效,减少离职和消极怠工及破坏行为,就必须给予他们更多的关心和支持。因此,相关研究具有重要的理论和实际意义。本研究试图以组织支持感作为研究出发点,就知识员工组织支持感的概念和结构、组织支持感对工作绩效和离职倾向的影响、影响知识员工组织支持感的主要因素等方面进行一些具体的理论分析和实证探讨。

目 录

摘 要	1
引 言	1
第一章 问题的提出	1
1.1 研究背景	1
1.2 在我国开展此项研究的意义及主要创新点	11
1.3 基本概念界定	14
1.4 本研究的基本构想和主要内容	24
1.5 本研究的假设	27
1.6 本研究的方法	30
第二章 相关文献回顾	35
2.1 理论基础：社会交换理论和组织公平理论	35
2.2 组织支持的思想渊源及其他相关研究	43
2.3 组织支持理论及其实证研究进展	57
第三章 组织支持感的结构分析及对组织承诺的影响	75
3.1 问题的提出	75
3.2 研究方法	78

知识员工组织支持感及其影响

3.3 相对狭义组织支持感的结构分析及问卷编制	79
3.4 相对广义组织支持感的结构分析及其对组织承诺 的预测作用	82
3.5 广义组织支持感的多维结构分析及对组织承诺的 预测作用	90
3.6 本章小结	99

第四章 组织支持感对工作绩效的预测作用及其

具体机制	101
4.1 问题的提出	101
4.2 研究方法	110
4.3 人口变量和组织特征对知识员工工作绩效的影响	117
4.4 相对广义四维组织支持感对工作绩效的预测作用	118
4.5 组织支持感与其他相关变量对工作绩效的预测作 用两两比较	122
4.6 组织支持感等四种组织行为变量对工作绩效的影响	138
4.7 组织支持感影响工作绩效的具体机制及模型检验	142
4.8 广义多维组织支持感对于工作绩效的预测作用	148
4.9 本章小结	151

第五章 组织支持感对离职倾向的预测作用及其

具体机制	155
5.1 问题的提出	155
5.2 研究方法	160
5.3 个体和组织因素对离职倾向的影响	163
5.4 四维组织支持感对离职倾向的预测作用	164
5.5 组织支持感与其他相关变量对离职倾向的	

/ 2 /

预测作用两两比较	167
5.6 组织支持感等多种组织行为因素对员工离职 倾向的影响	176
5.7 组织支持感影响离职倾向的具体机制及模型检验	178
5.8 广义多维组织支持感对于离职倾向的预测作用	183
5.9 本章小结	185
第六章 知识员工组织支持感的主要影响因素	187
6.1 研究背景	187
6.2 研究假设	191
6.3 研究方法	193
6.4 研究结果	194
6.5 本章小结	206
第七章 全文总结与展望	209
7.1 假设验证情况	209
7.2 几个重要结论与讨论	211
7.3 存在的问题及对未来研究的展望	213
7.4 对实际人力资源管理工作的思考与启示	215
附录 调查研究问卷样题	235
参考文献	247
后 记	1

第一章 问题的提出

1.1 研究背景

1.1.1 人才竞争日益激烈

进入 21 世纪以来,随着世界一体化、经济全球化步伐的不断加快和信息技术的飞速发展,来自国际上的最大竞争,将不是市场,也不是资源,而是人才竞争。高科技人才短缺早已是当今世界范围内的共同问题,而近年来,跨国公司纷纷在我国国内大举招揽人才,目前,美国英特尔、微软、郎讯等跨国公司在中国设立了 100 多家研发机构,利用中国的科技人才,把对中国优秀人才的竞争推向白热化^①。加强人才资源开发,为人才创造一个适宜创业的良好环境,从而吸引人才,留住人才,从来没有像今天这样重要和紧迫。就组织内部而言,知识经济昌盛的 21 世纪,企业之间的竞争必然是人才的竞争。在土地、劳动力和资本逐一粉墨登场之后,以知识为标志的人力资本正在成为决定企业命运的关键性生产要素。对人才的争夺,已日益成为企业竞争的主战场。

就科技人才的竞争来看,主要呈现两个方面的主要特点:一是人才竞争国际化。跨国公司常常充当发达国家“人才猎头公司”的角色,他们往往在中国设立研究开发机构,进行研究开发与人才培养。同时,信息技术的广泛应用缩短了科技人才雇主与被雇佣者之间的距离,使人才竞争成为“零距离竞争”。无需改变人的生活环境,就可以变“人

^①新华网 http://news.xinhuanet.com/fortune/2002-03/10/content_309407.htm

才国际流动”为“知识跨国流动”。以往受到赞赏和欢迎的注重“圈住人才”、“留住人才”和“占有人才”的传统用人观念和科技人才政策将受到挑战。此外,技术移民制度和高等教育也在科技人才的国际竞争中起着重要的作用。二是国内科技人才短缺现象较为严重,人才结构和人才配置不够合理。据《2002—2005 年全国人才队伍建设规划纲要》指出,从总体上来看,我国人才队伍现状同新形势、新任务的要求还不相适应。主要是:人才总量相对不足,结构不够合理,创新能力亟待提高;人才工作的制度和机制不够健全,人才的积极性、主动性、创造性还没有得到充分发挥。同济大学人力资源管理教授罗瑾琨主持的《上海市科技紧缺人才预测》课题研究结果显示,2005 年前后,我国将在电子及通信设备制造业、交通运输设备制造业、医药制造业、化学原料及化学制品制造业、印刷及记录媒介业等 5 个行业科学家与工程师的数量上出现紧缺现象。

因此,加强人才培养与激励尤其是层次科技、管理和创新人才的培养与人才激励就成为国家和政府人才工作和企事业单位人力资源管理工作中的头等大事。如果说对于销售工作和企业外部来说,顾客就是上帝的话,那么,对于人力资源管理工作和企业内部来说,人才就是我们的顾客、我们的上帝。因此,人力资源管理工作者要注意转变观念,提高服务意识和顾客意识,主动实现由“领导者”、“管理者”向“服务者”、“支持者”的角色转换。

1.1.2 员工地位提高及其与组织关系的改变

知识经济时代由于资本和生产资料在生产过程中的作用逐渐下降,取而代之的是知识和人才重要性的不断提升,传统的雇佣关系和形态也随之发生了显著变化,员工不再像工业社会那样依附于资本。由于知识技术等智力资本在现代组织中的重要性迅速提高,而知识技术等智力资本相当程度上被掌握在核心雇员手中。尤其是对于企业组

织而言,核心雇员的去留和工作积极性的激发甚至可能会影响到企业的生死存亡。此外,由于知识技术的专业化程度不断提高,员工的专业能力可能超过主管。这一变化提示组织管理者必须从原来的高高在上、指挥控制向着平等尊重和公平交换方向进行角色转换,从员工的角度来审视组织的各项管理措施会对员工心理产生什么影响,以实现员工的有效激励。

管理界和学术界对员工地位的认识主要经历了从人力到人力资源再到人力资本三个阶段,反映了管理思想对员工地位认识的不断提高与升华,是时代发展的大势所趋。对员工地位认识的每一次观念变革,都引起了一系列相应的管理方法论的革新。对企业来说,这种变化并不是企业主动自愿的,而是形势所迫、大势所趋,是企业自身发展所必须的。在机器大工业时代,企业的竞争主要表现在生产技术和机器设备的竞争。当时只要有好的技术和好的设备,企业就可以获得高额的利润,而人只是机器设备的附属品,是会说话的工具。于是,员工被称为人力,地位地下,企业为了降低成本,就千方百计地降低人力成本,这在当时的历史条件下还是有一定的合理性的。但随着经济、社会的不断发展和进步,随着企业外部竞争环境的不确定性不断增加,员工的专业能力、积极性和创造性在企业竞争中的决定作用日益突出,人才逐渐取代机器成了赢得竞争优势的首要因素,企业之间的竞争最终演变成了人才之争。那些把员工当成人力、看作成本的企业很快便被市场竞争无情地淘汰,而那些真正把员工当成资源来进行投资开发的企业则因为人力资源的高增值性而获得了远大于投资其他资源所能带来的回报。于是,员工不再被看作人力而被看成是人力资源,而且是第一资源,“以人为本”成为企业的共识。

1960年初诺贝尔经济学奖获得者西奥多·舒尔茨(Theodore Schultz)提出了人力资本理论,此后,“人力资本”这一概念广泛见诸于学术界。人力资本指通过对人力资源投资而体现在人身上的体力、

知识、技能等。它是另一种形态的资本,与物质资本具有同等地位。在企业里,人力资本主要指两种人:一种是职业经理人,另一种是技术创新者。这两种人以他们超凡的见识和卓越的才能为企业创造了巨额的财富。人力资本与人力资源虽只是一字之差,却有着天壤之别。企业承认人力资本,就意味着人力资本的所有者与物质资本的所有者一样,也是企业的股东或老板,也有资格分享企业的税后利润。也就是说,他不再只是一个按劳取酬的打工者,他所获得的经济回报不再只是单纯的劳动回报,还包括相当大部分的资本回报。员工不再是被企业或组织不断挖掘的专属资源,而应该也是企业或组织的合作伙伴,是组织的利益相关者。

“利益相关者”作为企业最重要的资源投资者,大致分三类:市场环境资源投资者,主要是国家或各级政府;有形及无形资源投资者,指以股权投资与债权投资两种形式向企业提供实物、货币、工业产权等经济资源的投资人;智力及体力资源投资者,即是指企业的广大员工。1983年以来,美国已经有27个州修改了公司法,取消了股东是企业的惟一所有者的概念,要求管理者不仅要股东(Stockholder)负责,而且要对广大的“利益相关者”(Stakeholder)负责,而企业员工是“利益相关者”中的主要成员。

作为超越了物质资本的所有权人之一,其本身在企业中的角色及其涵盖范围出现了多重定义。员工既具有作为利益相关者的所有权人性质,又具有作为企业雇员的岗位运作代理人性质;员工既包含了一般雇员,也包含了高、中、低级经营管理人员的特殊雇员;而高、中、低级经营管理人员也就具有了两重性:他们即具有经营权代理人性质,也同时具有作为雇员(利益相关者)之一的所有权人的性质。随着我国企业单位股份制制度改革的进一步深化和人才观念的不断转变,员工作为组织利益相关者的意识势必也将不断得到强化。

1.1.3 人力资源管理的新课题——如何管理知识员工

随着信息技术的飞速发展,知识员工在组织中所占的比重明显增加,如何根据知识员工的新特点采取有针对性的管理策略,成为人力资源管理研究和实际工作中的新课题。

知识员工以脑力劳动为主,脑力劳动具有内隐性、复杂性、创造性和自主性等特点。脑力劳动的这些特点决定了知识员工的心理和行为特点。知识员工的个性特点之一就是较强的自主意识。他们每个人都具有独立自主的要求,能力越强,这种自主意识越强。他们往往拥有某种生产手段意义上的技能,加之他的劳动比较特殊,他们不愿意接受上司严格的程序化的指示和控制,希望得到充分的信任,自我引导、自我尝试。同时,他们大多藐视行政权威,不习惯于听从命令或按规定程序进行操作。由于专业技术的发展和信息技术的发展,改变了企业的组织结构。职位和职别并不是决定权威和影响力的重要因素。技能的特殊化和重要性,可以决定员工在企业的权威和影响力,使得知识型员工容易产生清高的特性,藐视行政权威。单纯依靠权力来控制这样的群体是徒劳的。此外,他们的工作过程往往难于监控,工作成果也很难衡量。知识型员工的工作过程是复杂的大脑思维过程,不受时间和空间的限制,还不具备确定的步骤和流程,内隐性、自主性、自在性很强,局外人很难窥视和监控。其劳动成果大都是智力成果,它的成本和价值具有很大的模糊性,难以用货币手段进行准确合理的衡量。鉴于上述原因,传统的一套监督管理方式和行为激励方式不能适应知识员工的新特点,培养知识员工对于组织的忠诚以便让他们实现自我约束和自主管理就显得非常必要。要想提高知识员工的组织忠诚度和组织承诺,让他们自觉自愿自发地投入自己的身心和智慧,展现自己的才能,创造理想的工作绩效,必须首先给他们提供必要的组织支持。