



组织支持感

心理资本与周边绩效关系

许颖◎著



ORGANIZATIONAL SUPPORT

探讨组织支持感、心理资本与周边绩效这种行为之间的复杂互动关系



北京燕山出版社
BEIJING YANSHAN PRESS

组织支持感、心理资本与周边 绩效关系研究



北京燕山出版社
BEIJING YANSHAN PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

组织支持感、心理资本与周边绩效关系 / 许颖著.
—北京: 北京燕山出版社, 2016.9
ISBN 978-7-5402-4200-8

I . ①组… II . ①许… III . ①企业管理—文集
IV . ① F270-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 185500 号

组织支持感、心理资本与周边绩效关系研究

责任编辑: 金贝伦 王 迪
责任校对: 张晓飞
出版发行: 北京燕山出版社
地 址: 北京市西城区陶然亭路 53 号
邮政编码: 100054
发行电话: (010) 65243837
印 刷: 三河市兴国印务有限公司
开 本: 710mm × 1000mm 1/16
印 张: 16.75
字 数: 165 千字
版 次: 2016 年 8 月第 1 版
印 次: 2016 年 8 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5402-4200-8
定 价: 39.80 元

版权所有 违者必究
如有印刷质量问题, 请与印厂联系退换

**A Study on the Relationship
between Perceived Organizational
Support, Psychological Capital and
Contextual Performance**

— An Empirical Analysis Based on university staff

By

Xu Ying

论文的创新点

本文从互动视角分析了心理资本对组织支持感、周边绩效的中介作用，同时对传统性在组织支持感和周边绩效之间的调节作用做了分析，从而揭示了组织支持感与周边绩效之间产生作用的具体过程。本研究对现有研究的理论贡献表现在以下三个方面：

第一，提出高等院校教职工的心理资本内容应该涵盖5个维度，即希望、乐观、自我克制、自强和坚韧以及自信心。对比Luthans（2002）以及惠青山（2009）的研究存在着一个显著的差别，也即自我克制维度的提出。Luthans在早期对心理资本的研究中就提出，开发组织中员工的心理资本量表时所选样本是基于营利性组织，对非营利性组织中员工的量表开发是今后需要研究的内容。高等院校教职工属于特殊的群体，在中国文化背景下高等院校所属性质归属为非营利性组织，同时教职工服务的客体是学生，这方面接近于服务行业。高等院校中教职工是以教学育人和科研为主，其中教学育人又占了相当大的比例，而学校对教职工的绩效评估来自于学生和直接领导，学生和领导的评估会不可避免地带有不客观的评价。学生和领导的不客观评价所带来的负面情绪必须凭意志进行克制。因此对教职工来说，积极的组织行为就需要自我克制这个因子，也

即当工作中愉快或者不愉快的事情发生，特指后者，能否凭意志控制自己的情绪。主要包括在工作中面临消极评价时控制自我感情和状态、生活中情绪和工作中的情绪能否相互克制。这个因子与惠青山提出的冷静因子有所不同，后者侧重于在工作中要以平常心对待，而前者则需凭意志克制情绪。自我克制因子接近于 Danial Goleman (1995) 的情绪智力中的管理自己情绪。

第二，深化和拓展了高校教职工的组织支持感解释周边绩效现象中间作用机制。目前研究结果大都证实了组织支持感对周边绩效行为的影响，但是对其中间机制研究相对缺乏，本文考虑心理资本这一积极情感因素，将其纳入情感事件理论分析的框架，综合考虑高校教职工组织支持感、心理资本如何对周边绩效同时发挥作用。本研究选择的研究对象是高等院校教职工这一高素质的事业单位（非营利性组织）就业群体，它们的行为绩效在很大程度上代表了我国事业单位未来组织和员工之间作用关系发展的方向，因而本研究的现实意义较大。本文的结果表明组织支持感直接作用于周边绩效，又通过心理资本中介作用对周边绩效施加影响。本研究为组织支持感、心理资本与周边绩效的整合模型，结合中国高等院校为该情境做了较大规模的经验模式检验，因此对组织支持感、周边绩效的相关文献进行了拓展，支持并深化了情感事件理论。同时也验证了 Rhoades and Eisenberger (2002) 所提出的假设，他们曾经针对组织支持感的相关文献做理论整合与归纳，认为组织支持感之

所以与许多行为绩效 (eg., 角色外行为, 周边绩效) 等有显著的相关性, 其中间机制可能是通过互惠机制与满足社会情绪需求, 也即当员工感知到高度的组织支持时, 将引发他们回报组织的意愿, 因而表现为积极的周边绩效行为, 高度的组织支持感满足员工在社会认可和情感支持方面的需求, 会对员工在心理上产生积极的影响, 通过心理上的积极变化, 从而对行为绩效产生正面的影响。在当今职场环境变迁迅速的时代, 组织与员工之间的关系研究越发受到重视 (Chen et al., 2005)^①, 组织支持感与周边绩效的研究普遍被研究所证实 (Rhoades & Eisenberger, 2002), 因而需要更多的研究来探讨这中间的机制 (Armeli et al., 1998)^②, 本研究结果正好弥补此空缺。

第三, 提出了传统性这一个体特征对组织支持感和周边绩效行为权变作用的影响。结合不同特点的员工, 解释了传统性在组织支持感对周边绩效调节效应关系的存在, 探讨了组织内部社会交换的增值规律和减值规律。相对于低传统性的员工而言, 高传统性的员工感知到的组织支持与周边绩效之间的正向关系更强。

总之, 本研究为组织支持感对周边绩效的整合提供了一个中国事业单位背景下的经验模型, 对组织支持感理论的相

① Chen, Z. X., S. Aryee, and C. Lee, 2005. Test of a mediation model of perceived organizational support *Journal of Vocational Behavior*, 66, 457-470.

② Armeli, S., R. Eisenberger, P. Fasolo, and P. Lynch, 1998. Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83, 288-297.

关文献进行了拓展,结合 Weiss and Cropanzano (1996) 提出的情感事件理论,解释了为何员工的情感会影响到员工的行为和绩效。按照该理论的说法,员工工作上所处的环境变量(组织支持感),会影响到员工在工作时的情感和情绪(心理资本)的提高,进而影响到员工对(情感驱动行为)(affect-driven behavior)的表现(周边绩效),因此本研究丰富并深化了情感事件理论理论。

中文摘要

高等院校教职工的工作表现一般来说分为两个部分，一个是硬性指标，比如授课时数，科研数量和质量；另一个是软性指标，比如主动加班为学生辅导和疏导学生心结、为高校的发展提出具有建设性改善建议，为应付额外工作所产生的自我培训、营造有利于组织的气候与环境、与同事协调合作。前者属于任务绩效，比较容易测量，后者就属于周边绩效行为，相对难以测量，但是周边绩效行为意义重大。Katz（1964）提出周边绩效行为是一个组织生存发展的关键因素，如果组织的运作若仅仅是依靠任务绩效行为的话，这将是一个非常脆弱的社会系统。通过提高高等院校教职工所感知到的组织支持从而提升周边绩效行为一直就是保持高校竞争优势所关注的焦点问题之一。高等院校教职工所关注的组织支持有哪些？这些感知到的组织支持是否都对提升周边绩效行为产生积极的影响？组织支持感是直接还是通过中间路径对周边绩效行为产生影响？如果有，这些中间路径又会是什么？这些问题不仅牵涉教职工的工作绩效，而且还可能影响到高等院校能否持续保持竞争优势。教职工所感知到的组织支持是如何对周边绩效行为产生积极的影响，积极的心理状态（心理资本）是否是它们之间的作用过程之一，这些问题也日渐引起学者的普遍关注。

本研究的目的在于从互动的视角探讨组织支持感与心理资本以及周边绩效之间的关系，并分析心理资本在这种相互关系中所发挥的作用。从而回答四个主要问题：（1）高等院校教职员工的心理资本维度和企业的心理资本是否有较大的差别？（2）在高等院校教职工感知到的组织支持与具体的周边绩效行为关系作用中，心理资本是否起到了中介作用？（3）如果存在这种积极的心理状态的中介作用，具体又涉及心理资本的哪些维度？（4）高等院校教职员工的传统性高低是否在组织支持感与周边绩效行为之间起到调节作用，在本文中传统性是指在中国传统文化的影响下，个人所具有的固定认知态度与常见行为模式。因此本研究的内容包括：（1）高等院校教职员工的心理资本及其理论基础研究；（2）组织支持感对心理资本作用研究；（3）组织支持感知与周边绩效行为的关系研究；（4）心理资本的中介作用研究；（5）传统性的调节作用研究。从已有的文献来，本文关于该主题的探讨主要围绕三个方面展开：（1）组织支持感的维度及其对周边绩效行为的影响，例如组织支持感对周边绩效行为的影响研究（Rhoades and Eisenberger, 2002；Wayne A. Hochwarter, 2003）；（2）组织支持感与心理资本关系的研究，例如组织支持感对积极的心理状态或者积极正向情绪的影响研究（Eisenberger et al., 2001；Rhoades and Eisenberger, 2002）；（3）心理资本的研究，如Luthans等人（Luthans, 2002；Luthans Youssef et al., 2007；凌文轻, 2006）构建的心理资本的维度。但目前

仍有待解决的问题包括：(1) 尽管最新的元分析 (Rhoades and Eisenberger, 2002) 表明组织支持感与行为绩效 (角色外行为或者组织公民行为) 相联系, 但具体到组织支持感的哪些维度和周边绩效行为存在作用关系仍有待研究; (2) 教职工的心理资本是否在组织支持感与周边绩效行为之间发挥中介作用? 从现在来看, 国内从积极的心理资本视角对组织支持感和周边绩效行为的中介作用机制研究还相当缺乏。

本文将心理资本纳入情感事件理论模型, 目的在于探讨组织支持感、心理资本与周边绩效这种行为之间的复杂互动关系。研究中通过文献追踪和文献分析构建了关于组织支持感、心理资本与周边绩效三者之间的理论假设模型。对于样本的选择, 是基于尽量覆盖各种性质 (985 和 211 高校、一般本科、民办高校和高职高专) 以及不同地区 (东部、中部、西部) 的高等院校为标准, 从而选择全国 18 个省份 40 余所高等院校接近 900 名教职工作为研究对象, 研究表明组织支持感和心理资本都对周边绩效行为都有着直接影响, 而且心理资本在组织支持感和周边绩效行为作用过程中存在中介作用。

研究结果基本上支持了作者提出的理论假设模型。组织支持感对周边绩效具有直接正向影响, 同时还通过心理资本的中介效应对周边绩效产生影响。研究结果表明, 员工感知到的组织支持感越强, 员工的心理资本能相应提高; 员工感知到的组织支持感越强, 员工的周边绩效行为就越能体现; 员工的心理资本越高, 员工就越能表现出更多的周边绩效行为。对于组织

支持感的三个维度来说,在组织中表现为:组织越关注员工的自身利益,越认同员工的自身价值,那么就越高能提高员工的心理资本,这样就能提高组织中人力资源的竞争优势,进而提升员工主动保护组织、提出具有建设性改善建议、为应付额外工作所产生的自我培训、营造有利于组织的气候与环境、与同事协调合作的工作行为能力,这非常符合 Katz and Kahn (1966) 的观点。

对于心理资本的中介作用,在研究不仅发现心理资本对于组织支持感与周边绩效之间关系存在中介作用,而且还进一步指出心理资本的五个维度所发挥的中介作用也不尽相同。第一,自强和坚韧的中介作用最大最显著,它对组织支持感与周边绩效以及周边绩效的两个构成维度(人际与组织认同和工作奉献)都具有中介作用。第二,希望的中介作用,紧接着是自信心的中介作用,它们都对组织支持感与周边绩效以及周边绩效的两个构成维度(人际与组织认同和工作奉献)具有明显的中介作用。第三,中介作用不显著的是自我克制和乐观,它们都对组织支持感与周边绩效以及周边绩效的两个构成维度(人际与组织认同和工作奉献)没有产生明显的中介作用。

对于传统性的调节作用,在研究中发现传统性对于组织支持感与周边绩效之间关系存在调节作用,结果显示相对低传统性的教职工而言,高传统性的教职工感知到的组织支持与周边绩效之间的正向关系更强。

关键词: 组织支持感;心理资本;周边绩效;传统性;情感事件理论

Abstract

It has been one of focuses on keeping the competition advantage of universities, which is to enhance the contextual performance behavior by enhancing the organizational support perceived by the faculties of universities. What organizational support does the faculty of universities focus on? Do these perceived organizational support have positive effect on enhancing contextual performance behavior? While does the perceived organizational support directly or indirectly affect the contextual performance behavior through intermediate routing? If there is, what is the intermediate routing? These questions not only involve in the work performance of faculty, but also may affect if universities could maintain their competition advantages. How does the organizational support perceived by faculty producing positively effect to contextual performance behavior? And is the positive psychology (psychological capital) one of the procedure of their interaction? These questions have been payed more and more attention by scholars.

The aim of the study is seeing from the interactive view to

probe the relationship among perceived organizational support, psychological capital and contextual performance behavior, and analyze the function of psychological capital in this kind of interaction. Thus to answer four major questions: (1) Which aspect of organizational support perceived by faculty have correlation with specific contextual performance behavior. (2) Whether the procedure from perceived organizational support to contextual performance behavior fulfill its function through psychological capital (Which is, whether or not the psychological capital fulfill the intermediation in this procedure). (3) If the mediation of this kind of positive psychology does exist, what levels of psychological capital are involved? (4) Does the traditional height of individual fulfill the regulating effect between perceived organizational support and contextual performance behavior? Therefore, the content of this study include: (1) Studys on psychological capital and its theory basis; (2) Studys on the function of perceived organizational support to psychological capital; (3) Studys on relationship between perceived organizational support and contextual performance behavior; (4) Studys on psychology of psychological capital of burnout; (5) Studys on traditional moderating effect.

This dissertaion is going to discuss this theme centering on three aspects from the available literature: (1) The dimensions of

perceived organizational support and its effect on the contextual performance behavior, such as study on the effect of perceived organizational support to performance behavior (Rhoades and Eisenberger, 2002; Wayne A. Hochwarter, 2003); (2) Studies on relationship between perceived organizational support and psychological capital, such as study on the effect of perceived organizational support to positive psychology or positive emotion (Eisenberger et al., 2001; Rhoades and Eisenberger, 2002); (3) Studies on psychological capital, such as the dimension of psychological capital built by Luthans etc. (Luthans, 2002; Luthans Youssef et al., 2007; Ling Wenshuan, 2006). However, the problems need to be solved at present are: (1) Although the updated meta-analysis indicates that there is some relationship between perceived organizational support and performance behavior (extra-role behavior or organization citizenship behavior), it is still not clear which specific aspect of perceived organizational support possess this kind of relationship; (2) There is little study on the procedure of this kind of relationships; (3) Does the psychological capital play the mediation between perceived organizational support and contextual performance behavior? There is little study on mediation between perceived organizational support and contextual performance behavior on positive psychological capital view in China.

This dissertation will bring psychological capital into affective events theory model, thus to discuss the complex interactive relationship among perceived organizational support, psychological capital and contextual performance behavior. The study builds the hypothesis model among the perceived organizational support, psychological capital and contextual performance behavior by literature trace and analysis. At the same time, the author chooses nearly 900 faculties in more than 40 universities of 18 provinces in China as the study object. The study indicates that both perceived organizational support and psychological capital have direct effect to contextual performance behavior, and the psychological capital plays mediation in the procedures of perceived organizational support and contextual performance behavior.

The study results basically support the hypothesis model presented by the author. The perceived organizational support does have direct positive effect to contextual performance, at the same time; it also affects the contextual performance through the mediation effect through psychological capital. The results of study indicate that, the stronger perceived organizational support that the faculty perceive, the higher of the faculty's psychological capital; The stronger perceived organizational support that the faculty perceive, the faculty's contextual performance behavior would be more reflected; While the higher of the faculty's

psychological capital, the more contextual performance behavior of faculty would be presented. Seeing from the three dimensions of perceived organizational support, it is reflected in the organization that the organization should pay more attention to the benefit of faculty, more identify the faculty's value. It could more enhance the psychological capital of faculty. Thus it could enhance the competition advantage of human resources in organization, finally enhancing the performance ability of faculty on positively protecting the assets of organization, proposing constructive approving suggests, making self-training in order to apply the extra work, building the climate and environment useful for the organization, and coordinate with colleagues. This is accord with the view of Katz and Kahn (1966).

For the mediation of psychological capital, the study not only find the mediation of psychological capital to the relationship between perceived organizational support, but also point out the different mediation of psychological capital in five dimensions. Firstly, the mediation of self-efficacy and resilience is the most obvious. It has an mediation to perceived organizational support and contextual performance, as well as two dimension of contextual performance (interpersonal and organizational commitment, and work dedication). Secondly, the mediation of hope, while the afterward is the mediation of self-efficacy, they all