



分类号: _____
密 级: _____
UDC: _____

贵州财经学院

硕士学位论文

企业员工心理契约问题的研究

王园园

专业名称: _____ 企业管理 _____

研究方向: _____ 人力资源管理 _____

指导教师: _____ 涂小亭 副教授 _____

年 级: _____ 2004 级 _____

定稿时间: _____ 2007 年 5 月 _____

贵州财经学院

硕士学位论文

企业员工心理契约问题的研究

王园园

专业名称: 企业管理

研究方向: 人力资源管理

指导教师: 涂小亭副教授

年 级: 2004 级

定稿时间: 2007 年 5 月

貴州財經學院

Master Dissertation

The research on the staff's Psychological Contract in Enterprises

Wang Yuanyuan

Speciality : Business Management

Research: Human Resource Management

Supervisor : Professor Tu Xiaoting

Grade: 2004

Date of Finished: 2007-5

贵州财经学院学位论文版权使用授权书

本学位论文作者及指导老师完全了解“贵州财经学院学位论文版权使用规定”，同意贵州财经学院保留并向国家有关部门或机构送交学位论文的复印件和电子版，允许论文被查阅和借阅。本人授权贵州财经学院可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，也可采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编学位论文。

作者签名：_____

导师签名：_____

_____年 _____月 _____日

摘 要

员工的心理契约是指在组织与员工的互惠交换关系中,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:“组织对员工的责任”和“员工对组织的责任”。相比经济契约来说,心理契约的内容虽然大多以模糊性和隐含性为特点,但它同样是影响员工对组织的态度、工作行为及工作绩效的决定因素,因而是人力资源管理和组织行为领域的重要研究课题之一。随着知识经济时代的到来,员工成为为企业带来竞争优势的战略性资源。经济契约(劳动合同)及其隐含的外在激励对激发员工的热情和创造力方面很难起到理想的效果,心理契约的研究有可能成为员工激励手段和管理方法的突破。

本文以我国企业基层员工为调查对象,主要对以下问题进行了研究:员工心理契约的内容和结构维度研究;新进员工的心理契约内容的研究;员工心理契约违背情况研究;如何利用心理契约研究来改进人力资源管理理论和实践。

通过对 160 名员工的调查和资料分析,得出员工心理契约的内容,并运用因子分析初步可将心理契约划分为三个维度,即交易维度、关系维度和发展维度。通过对问卷内容的归纳总结,显示了员工心理契约的内容是随着其在企业中服务年限而变化的。运用配对样本 T 测试,结果显示员工心理契约内容和企业实际提供之间存在显著差异,说明大部分员工经历了心理契约违背的感知。在上述研究结果的基础上,讨论了本研究对人力资源管理理论与实践的启示并提出了一些有针对性的建议。

关键词: 心理契约 雇佣关系 交易型 发展型 关系型

Abstract

Employee psychological contract refers to the mutual obligations perceived by employees between employees and organizations to the reciprocal exchange relationships. It includes two facets: the organization's obligations to the employees and the employees' obligations to the organization. Compared with economic contract, the content of employee's psychological contract is ambiguous, implicit and dynamic, but it impacts the work outcomes so greatly that it becomes one of the most important studies in human resource management and organizational behavior field. With the coming of knowledge economy, knowledge employees have become the strategic assets that can bring competitive advantages to organizations. When Economic contract and extrinsic incentive is weak in motivating the work passion and creativity of employees, it must turn to psychological contract studies seek the effective approach to manage and motivate them.

Base on the investigation of 160 in China, this study focus on several aspects of employees' psychological contract: the content and structure of psychological contract of knowledge employees; psychological contract breach of knowledge employees;; managerial implications and advice to HR practice.

The employees' psychological contract includes three dimensions: transactional, relational and developmental obligations. Paired-samples T test indicates that there is notable discrepancy between organizational obligations employee perceived and obligations organizations actually provide. Most employees experience psychological contract breach. Based on these result ,the issue drewed some special conclusion for HR both theroical and practical.

Key Word: Psychological Contract Employment Relationship

Transactional Relational Developmental

目 录

贵州财经学院学位论文版权使用授权书.....	1
中 文 摘 要	1
ABSTRACT	111
1 导论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究目的和意义	2
1.2.1 企业管理实践的要求	2
1.2.2 劳动契约的欠完备性	3
1.2.3 研究的理论意义	3
1.2.4 研究的实践意义	3
2 理论基础与文献综述	5
2.1 心理契约的理论基础	5
2.1.1 需求层次理论	5
2.1.2 社会交换理论	5
2.1.3 公平理论	5
2.2 心理契约概念	6
2.2.1 心理契约概念的文献回顾	6
2.2.2 本文对心理契约定义的概念	8
2.3 员工心理契约的国内外研究现状	8
2.3.1 国外研究现状	8
2.3.2 国内研究现状	9
2.4 员工心理契约的内容、结构及影响因素	10
2.4.1 心理契约的内容	10
2.4.2 心理契约的结构	11

2.4.3 本文构想	13
3 研究课题的提出与研究方法设计.....	16
3.1 已有研究中存在的问题.....	16
3.2 本文拟研究的问题及目标.....	16
3.3 本文的假设	16
3.4 研究方法	17
3.4.1 研究思路设计.....	17
3.4.2 有关研究对象的介绍	17
3.4.3 资料收集方法	17
3.4.4 资料分析方法	17
4 心理契约内容与违背情况调查.....	18
4.1 心理契约问卷的设计	18
4.1.1 问卷的编制.....	18
4.1.2 问卷的信度与效度分析.....	19
4.1.3 心理契约结构维度的分析	21
4.2 员工心理契约的内容调查.....	22
4.2.1 样本结构	22
4.2.2 员工心理契约的内容	22
4.3 员工心理契约的违背.....	25
4.4 本章小结	27
5 结果讨论及其对人力资源管理的启示.....	29
5.1 结果讨论	29
5.1.1 需要重视员工心理契约中的非物质因素	29
5.1.2 企业人力资源管理实践中存在的问题	29
5.1.3 中国企业员工心理契约中关系维度的独特作用	29
5.2 本研究对人力资源管理实践的启示.....	29

5.2.1 心理契约的全程管理	29
5.2.2 企业文化与心理契约	31
5.2.3 职业生涯管理与心理契约	32
5.2.4 薪酬制度与心理契约	32
5.2.5 绩效管理与心理契约	33
6 本研究的创新、不足及对未来研究的展望	35
6.1 本研究的创新	35
6.2 本研究的不足	35
6.3 对未来研究的展望	35
参 考 文 献	37
问卷附录:	40
致 谢	43

1 导论

1.1 研究背景

市场经济体系中社会关系是以“契约制度”为基础的。契约的核心特征是它们包含有交换的内容,虽然他们在正式性和具体化上有差别(波特,马金等,2000)^①。在员工与组织的相互关系中,除了正式的雇佣契约规定的内容外,还存在着“隐含的、非正式的、未公开说明的相互期望,这是一种心理上的契约”(Levinson, 1962)^②。雇佣契约或者劳动合同作为一种劳动关系的成立条件使双方合意,但对员工来说却受到个人经历和特点、员工与组织之间相互关系及更大的社会背景的影响。这些因素交织在一起,构成了雇佣关系中不可或缺的一部分——心理契约。所以,作为雇主的企业,一方面要依据市场法规确定员工与企业双方的权力、义务和利益关系;另一方面又要关注员工对组织的心理期望,并与组织对员工的心理期望之间达成一种“默契”,在企业 and 员工之间建立信任与承诺关系,培养员工的忠诚度和献身精神,实现个人与组织的双赢和共同发展。如果一个组织只强调对正式劳动合同的履行,忽视员工的心理契约,员工往往表现为较低的满意感,因为他们的期望并没有得到满足,他们可能会减少自己对工作的贡献,降低自己的工作绩效甚至离职。相反,如果员工的心理期望能够得到重视和满足,他们往往会产生满足感,愿意留在本组织中,并努力工作。

虽然心理契约的概念最早在上个世纪 60 年代就由阿吉里斯(Argyris, 1960)^③提出,但组织中心理契约问题研究的兴起却是最近 20 年的事。上个世纪 80 年代中期以来,各种新技术的迅速发展,全球经济模式的转变,给组织发展带来了巨大的压力。为了保持竞争,迎接挑战,欧美企业特别是英国和美国的企业在经营战略和运作模式上不得不作重大的调整:如组织合并、重组,裁员,缩减开支,新管理手段的运用等。这些调整导致劳动力富余,组织内雇佣关系发生改变,雇佣双方尤其是雇员原先形成的心理平衡被打破了。雇员以忠诚、遵从和努力作为条件换来的工作稳定感已不存在。他们因而对组织失去信任,对工作缺乏安全感,同时又对组织内雇主不成比例的高额收入感到不公,甚至愤怒。在这种条件下,雇员对组织失去了原有的忠诚和信任,他们不再像以前那样努力。另一方面,为了使企业保持竞争力,组织又需要雇员以更多的努力去工作,以更充沛的精力帮助企业去竞争、去创新、去发展。这一严峻的现实要求组织行为和人力资源管理领域的研究者和实践者不得不对调整中的心理契约问题给予考虑,对由于心理契约的变化对雇佣关系的挑战给予重视。此外,心理契约问题研究的兴盛,也与心理契约本身的特点有关。组织是以关系为纽带而建立起来的一个特殊群体。在企业组织结构调整、雇佣关系改变的过程中,心理契约是最敏感、最集

^①波特·马金,凯瑞·库帕,查尔斯·考克斯,组织和心理契约,北京:北京大学出版社,2000

^② Levinson, H. *Organizational diagnosis*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1972

^③ Argyris C. *Understanding Organizational Behavior*. London: Tavistock Publications, 1960

中反映这种变化的核心因素。心理契约的研究抓住了时代的精髓，其中最关键的是它体现了雇佣关系的变化；它把人们的注意力集中于组织动力的思考上；同时，心理契约具有潜在的整合众多重要组织行为学概念的能力。研究者们普遍认为：心理契约对组织内人的态度和行为具有重要的影响，对它的研究能为我们不清楚的组织内部问题及员工行为等提供强有力的解释^①。因此，要对组织的本质问题进行深入全面的了解，要有效地调整和控制组织行为，使组织效率最好、员工满意感最高，研究组织中的心理契约不失为一条行之有效的途径。

我国对“心理契约”的研究起步较晚，国内对心理契约的研究主要是在国外研究的基础上做出的综述性研究，同时也取得了一些有价值的成果，如陈加洲等（2001）较早对“心理契约”问题进行了探索研究^②。首先回答了心理契约研究兴起的原因：一个是环境因素（组织变革日益频繁，组织内雇佣关系发生变化），另一个是心理契约本身的特点（组织变革中，心理契约最能反映这种变化的核心因素）。他们还指出了心理契约的概念发展和雇佣双方心理契约的内容，并总结了心理契约对组织效果的影响，指出了心理契约在组织状况与组织效果之间的调节作用。李原、郭德俊（2002）在回顾国外研究的基础上，对心理契约概念做了系统的研究，包括心理契约的概念、特点、类型，并指出了当前的研究焦点和未来研究方向^③。目前国内对心理契约的研究，实证研究较少，对心理契约理论本身的开创性研究也较少。此外，国内外关于心理契约的实证研究较多地涉及欧美国家的零碎个案，缺乏不同国家、不同文化体系、不同社会发展阶段，尤其是东方文化与西方文化的组织心理契约的对比研究。因此，研究我国独特的文化和制度体系下的组织心理契约特征具有重大的理论和应用价值。

1.2 研究目的和意义

1.2.1 企业管理实践的要求

心理契约作为联系员工和组织心理纽带，对于组织进行有效的人力资源管理有不可估量的作用，如它对组织的招聘、培训、激励工作及许多其它方面都有重要的指导意义。特别是在全球竞争和组织变革已经成为经济发展必然的今天，关注心理契约尤为重要。激烈的竞争和组织变革使得组织内的雇佣关系发生巨大变化，打破了员工和组织间原先的心理平衡，员工以忠诚、遵从和努力为条件换来的工作稳定感已不再存在。同时许多过去在心理契约中非常重要的一些因素，正在逐渐消失或占据次要地位；而另一些新的内容，如对灵活性、公平性、变革创新、不断尝试的要求在心理契约中所占的比重越来越大。而另一方面，员工对心理契约违背的感知也越来越普遍。员工的忠诚度不断下降，离职率越来越高，严重影响了组织的长期发展和核心竞争力

^①余琛，国内心理契约的研究现状与展望，经济论坛，2004，19：144-145

^②陈加洲，凌文铨，方俐洛，组织中的心理契约，管理科学学报，2001，4(2)：74-78

^③李原，郭德俊，组织中的心理契约的研究进展，心理学动态，2002，2

2 保健品企业的发展状况

2.1 保健品以及保健品企业概念的界定

保健品包括保健食品,保健化妆品,保健用品三类,其中保健食品占主导地位。保健食品在国际上称为功能性食品,起源于日本,1962年日本厚生省首先提出功能食品的概念,80年代末又从法律上赋予功能食品的定义:“功能食品是具有生物防御、生物节律调整、防止疾病、恢复健康等有关功能因子,经设计加工成对人体有明显调整功能的食品。”^[2]1997年6月我国施行了《保健品食品管理办法》,《办法》称:“保健食品系指表明具有特定保健功能的食品,即适用于特定人群使用,具有调节机体功能,不以治疗为目的的一类食品。”^[3]此定义包含五个要素:保健食品必须是无毒无害的,各种原料及其产品必须符合食品卫生要求,对人体不产生任何急性、亚急性或慢性危害;它不能脱离食品,是食品的一个种类;与普通食品相比,具有明确、具体的而且经过必要的动物和/或人群功能试验、稳定的保健功能,而且配方的组成及用量必须有科学依据,具有明确的功效成分;保健品通常是针对需要调整某方面肌体功能的“特定人群”而研制生产的,不存在着包治百病、老少皆宜的保健品;它不是药品,不是为治疗疾病而生产的产品,保健品的作用在于预防和辅助治疗,不能取代药物对病人的治疗作用。因此可以说保健食品是介于食品和药品之间一种特殊的食品。

保健食品的发展历史大致可分成三个阶段:第一代保健食品包括各类强化食品,是最原始的功能食品,仅根据各类营养素或强化的营养素的功能推断该食品的营养功能,这些功能未经任何实验检验。第二代保健食品是必须经过动物和人体实验,证明具有某项生理机能,第三代保健食品不仅需要动物和人体实验来证明具有某项功能,还需要确知具有该功效的有效成份(或称功能因子)的结构及含量。第三代保健食品在我国正蓬勃兴起,代表未来的发展趋势。

顾名思义,保健品企业则是指从事保健品研发、生产、流通、销售的企业。

2.2 我国保健品业的发展历程

国内武汉红桃K集团总裁助理朱付金认为,“中国保健品行业是于上世纪80年代中后期开始逐渐起步的,90至95年处于快速增长期,96至97年是行业的第一个整顿期,到90年代末期,保健品行业逐渐恢复,从进入21世纪以来至今,保健品行业进入第二个整顿期。我国保健品行业的发展呈现出了一个螺旋式的发展态势。”在保健品行业的第一个高速发展期,由于保健品行业本身的高额利润以及相对较低的政策壁垒和技术壁垒,4000多家大大小小的保健品企业一下子涌现了出来。然而仅仅依靠庞大的广告宣传以及传统的营销模式的保健品行业难

^[2] 兴业研发生物医药部. 保健品行业报告[J]. 中国医药经济研究中心资料中心网站, 网址 <http://www.ccper.org/>

^[3] 张娇燕. 保健品市场探讨[J]. 中国药事, 2003, (17)

组织中的心理契约是联系员工和组织心理纽带。随着组织规模的扩大，在各种规章制度体系完善的同时，却往往又会带来僵化的管理体制，浓厚的官僚气息。组织如果无视员工的心理需求，员工则会丧失工作热情，挫伤积极性，漠不关心企业的生存与发展，导致大量的人员流动。从而增加企业的管理成本，降低了企业的绩效。而良好的“心理契约”却能使员工和组织之间保持和谐的关系，从而创造出充满活力的高绩效组织。也就是说，构建“心理契约”的意义在于它能实现人力资源的开发，维护好组织与员工之间的关系。

2、有利于推动组织变革，实现人本管理

在新时代员工与企业关系更倾向于是合作、伙伴关系。以心理契约为基础的员工关系管理是开发员工潜力、发展“企业-员工”关系的保证，也是人本管理在知识经济时代的体现。特别是在全球竞争和组织变革已经成为经济发展必然的今天，关注心理契约尤为重要。只有真正认识到心理契约的重要性，认识到它对员工态度和行为的影响，才能更好的把握员工高层次的心理需要。组织重视心理契约的建立和维护，才能在人力资源管理中真正体现人本管理，调动员工积极性，提高员工对组织的认同感，忠诚度，将个体的发展充分整合到企业的发展之中，推动组织变革成功。因此，构建与员工的“心理契约”，是组织提高管理效率，挖掘员工潜力，促使员工认同目标并共同达成目标的重要保证。

2 理论基础与文献综述

2.1 心理契约的理论基础

心理契约是组织中雇佣双方对雇佣关系中彼此对对方应该付出什么同时又应该得到什么的一种主观心理约定，这其中核心的部分是双方的内隐的不成文的相互的责任（期望）。所有期望的产生都建立在人的需求基础上，学者们正是从研究人的需求出发，逐渐深入到对人的心理契约的研究的。本部分从管理学的角度解释心理契约的理论基础，从中我们可以发现组织很早就开始关注个体的精神需求，并且试图去“激励”员工。

2.1.1 需求层次理论

美国心理学家马斯洛提出了“需求层次理论”。他将人的基本需求划分为五个层次。生存需要，主要指衣食住行这些维持生存的基本要求；社交需求，指人们对相互交往、归属一个团体的需要，对友谊、爱的需要；尊重需要，指人们自尊的需要，受人尊重的需要，包括上级的赏识、表扬、荣誉晋升等等；自我实现的需要，指人们充分发挥个人的聪明才智、取得成就、实现个人价值的需要。

2.1.2 社会交换理论

社会交换理论是霍夫曼等人借用经济学的概念来解释社会行为有赖于相互强化而得以持续发展的社会心理学理论。古尔纳德也强调这种互惠关系构成社会生活中的动力机制。他指出：在社会关系中的双方，为了获得利益就需要对自己获得的利益进行回报，这种需要被用作社会互动的“起动装置”具体而言，社会交换指的是存在于人际关系中的社会心理、社会行为方面的交换，其核心是“互惠原则”。这里的报酬与成本并不限于物质财富。成本可能是时间上和体力上的消耗，放弃享受、忍受惩罚和精神压力等，报酬也可能是心理财富（如精神上的奖励、安慰和享受等）与社会财富（如获得身份、地位等）。概括起来，该理论可以用一个公式表示出来：报酬（reward）- 代价（cost）= 后果（outcome）。如果双方所得的后果都是正向的，则关系将持续下去；如果双方或者一方所得的后果是负向的，彼此的关系将出现问题。由此而引出了分配公平原则，并由亚当斯（J. Adams）、沃尔斯特（E. Walster）等人发展成为公平理论（Justice theory）。

2.1.3 公平理论

美国心理学家亚当斯在 1956 年提出来了公平理论，这种理论是在社会比较中，探讨个人所做的贡献和所得的报酬与他人所做的贡献和所得的报酬之间如何平衡的一种理论。由于管理者与员工之间存在着一种“交换”关系，员工们总是拿自己的投入和

产出与别人比较,如果比率相等,员工认为他们处于公平的环境,反之,他们就会认为受到了不公平。组织与员工之间是一种互惠互利的相互关系,双方均需要有一定的付出,也需要得到一定的收益。虽然这种交换不像经济交换那样依赖于明确而具体的规定,但人们在内心中会以社会规范和价值观为基础进行相应的衡量和比较。当相互的责任对等时,或者付出和回报等值时,可以维持一种长久、稳定、积极的关系;如果一方觉得自己的付出没有得到相应的回报,这必然会对相互关系造成消极的影响。因此,在管理工作中必须努力克服员工不公平心理的产生,明确双方责任,使更多的员工感到公平,得到最大程度的心理满足,为“心理契约”的构建奠定基础。

心理契约这一概念正是在社会交换理论和公平理论的基础上提出来的。它的基本假设是:组织与员工之间是一种互惠互利的相互关系,双方均需要有一定的付出,也需要得到一定的收益。虽然这种交换不象经济交换那样依赖于明确而具体的规定(正式契约的内容),但人们在内心中会以社会规范和价值观为基础进行相应的衡量和对比。在这里,责任是社会交换中的基本要素。“当相互的责任对等时,或者说付出和回报等值时,可以维持一种长久、稳定、积极的关系,如果一方觉得自己的付出没有得到应有的回报,则会对相互关系造成消极的影响。当然,这种交换不仅仅局限在明确的、经济利益方面的交换,如员工为组织工作,组织为员工支付报酬,还包括一些更为含蓄的、非物质的和精神方面的交换,如相互之间的信任和体谅、长久的联系等等(李原,2002)。”

2.2 心理契约概念

2.2.1 心理契约概念的文献回顾

对于心理契约的研究,最早可追溯到1924—1927年间的“霍桑实验”。在这项由美国国家研究委员会与西方电器公司合作进行的研究中,艾尔登·梅约和他的同事发现,生产率的提高与归属感、群体行为和有效的管理等社会性因素相关度极高。至此,对于人的行为、心理意识的关注便开始进入管理学研究领域。心理契约在此初现端倪。但心理契约这一概念的正式产生,迄今为止尚不足50年。可以说这是一个很年轻的管理理念,然而,管理者们对它的重视却早已超出了它这个辈分应有的程度。在过去的50年里,随着这一理念在经营管理中的应用,它的概念一直在被不停的扩展、改变。聂清凯先生曾对心理契约概念的发展做过一个回顾,清晰明了的展示的心理契约的发展历程,如表2-1所示:

表 2-1 心理契约概念的文献回顾^①

时间	视角模式	代表人物	心理契约的概念
----	------	------	---------

^①聂清凯,《基于心理契约视角的高科技企业组织文化构建研究》,2004,上海财经大学,上海

1960	缓和劳资矛盾	Argyris	提出“心理的工作契约”，但无确切定义。
1962	协调组织关系	Levinson	“未书面化的契约”，产生于组织和雇员关系之前的一种内在的、未曾表述的期望。
1965	个体和组织相互 关系	Schein	时刻存在于组织成员之间的一系列未书面化的期望，是组织行为的重要决定因素。
1978			
1980			
1973	提高公司绩效	Kotter	存在于个体与组织之间的一种内隐契约，将双方关系中一方希望付出的代价以及从另一方得到的回报具体化
1989	以雇员为本	Rousseau	个体雇佣关系背景下对雇佣双方相互义务的一种理解和有关信念。
1993	个体主观理解	Robinson&Kraatz	雇员对外显和内在的雇员贡献（努力、能力和忠诚等）与组织诱因（报酬、晋升和工作保障等）之间的交换关系的承诺、理解和感知。
1995	双方价值提升	Tsui& Herriot	雇佣双方对他们之间的关系以及向对方提供价值的主观理解。
1997	雇员主观信念	Morrison&Robinson	一个雇员对其与组织之间的相互义务的一系列主观信念，但并不一定被组织或者其代理人所意识到。
1997	雇佣双方理解	Herriot&Pemberton	雇佣关系双方对关系中所包含的义务和责任的理解和感知。

由表中可以看出，平均每五年就会有心理契约新的概念诞生。迄今为止，对心理契约的概念尚无定论。但综合以上各种观点，我们可以看出心理契约至少拥有互动和内隐两种特性。只要期望存在，心理契约就会永远存在，而它的这两个特性也就会一直存在。以雇佣契约和组织的其它书面契约为基础，员工与组织双方都会有一些内隐性的期望。通常情况下，这种期望包括对自身义务承诺，以及对对方义务觉知。只是这种期望大多体现于心理意识上，而没有形成书面规定。这一点颇像卢梭在《社会契约论》中对“社会公约”产生条件的阐述，即每个人都让渡出自己的一部分权利作为义务，并以此作为交换，使被让渡的权利得到更好的保护^①。心理契约也正是一种这样的在员工与组织间的互动契约。而且同社会契约一样，双方都关注自身权利的保护和对方对义务的承诺。这是一种建立在书面化契约和伦理基础上的内隐性契约，也就是一种对自身权利以及对对方义务觉知的预期。国外 Thomas 等人(1998)对心理契约的内容进行了调查研究，发现组织对雇员的期望有：服从、愿意加班、胜任、稳定、职业

^①卢梭，社会契约论，北京：商务印书馆，1997

化、守纪律、态度积极等；而雇员对组织的期望有：合理的工资、良好的待遇、人际关怀、工作保障、培训机会等。这些期望构成了雇佣双方心理契约的重要部分，随着雇佣关系的建立而形成^②。

2.2.2 本文对心理契约定义的概念

综上所述，我们认为心理契约是组织与员工之间对相互责任的信念。本研究的焦点主要集中在心理契约内容中的一部分：员工的心理契约。为了研究方便，我们对员工的心理契约下一个操作性定义是：员工所感知到的彼此为对方提供的责任。且假定员工在努力工作后，完成员工责任的同时，期望组织应该承担的责任。选择这个角度的原因来自于两个方面：其一，任何组织活动和组织目标都是基于员工活动的基础上完成的，员工是组织活动中最重要和最宝贵的资源，把员工个体作为研究对象对组织管理工作具有重要意义和价值。第二，心理契约在国内尚属比较前沿的问题，在国内的研究还没有普遍开展起来，仅作为探索性的研究，选择一个界定相对清楚的部分作为突破口，有利于研究的开展和深入。

2.3 员工心理契约的国内外研究现状

2.3.1 国外研究现状

1、员工心理契约内容构成的研究概述

Rousseau 等人(1995)曾在理论上探讨了“员工责任”与“组织责任”之间的关系^③。她指出，从社会交换的理论出发，员工从企业得到的回报与他企业对企业的贡献是相对应的。也就是说，如果企业只给员工短期的，经济利益的回报而不关注长期的，发展方面的投资，则员工对企业的责任也仅限于完成工作规定所要求的任务，不会承担职责之外的工作。在此基础上她提出了“交易—关系”契约模式，不过这一模式尚属理论上的推论，缺乏充分的实证检验。Tsui(1997)对雇佣关系的研究中，把雇主的责任划分为两类：一类是物质成分，如提供薪水、福利、基本的工作条件等；另一类是精神成分，如公平、尊重、提供个人发展空间等^④。

2、员工心理契约动态发展过程的研究概述

与正式契约不同，心理契约不是一个一成不变的稳定产物，其内容可能随时间和条件的变化而变化是其基本特征之一。近期的大量研究对心理契约的这一特征进行了探讨。有关研究主要考查心理契约形成、改变和违背的过程以及影响因素。Thomas(1998)

^② Thomas H D, Anderson N. Changes in newcomers' psychological contracts during organizational socialization: A study of recruits entering the British Army. *Journal of Organizational behavior*, 1998,19: 745-767

^③ Rousseau D. *Psychological contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreement*. SAGE Publications, 1995

^④ Tsui A S, Pearce J L, Porter LW, Tripoli A M. Alternative approaches to the employee-organization relationship: does investment in employees pay off? *Academy of Management Journal*, 1997,40:1089~121