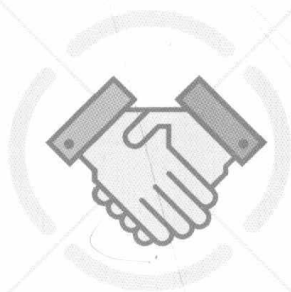




中国情境下的 员工组织信任研究

曾贱吉◎著

中国社会科学出版社



中国情境下的 员工组织信任研究

曾贱吉◎著

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国情境下的员工组织信任研究/曾贱吉著. —北京: 中国社会科学出版社, 2017. 8

ISBN 978 - 7 - 5203 - 0836 - 6

I. ①中… II. ①曾… III. ①管理心理学—研究 IV. ①C93 - 051

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 205539 号

出 版 人	赵剑英
责任编辑	刘晓红
责任校对	孙洪波
责任印制	戴 宽
出 版	中国社会科学出版社
社 址	北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编	100720
网 址	http: //www. csspw. cn
发 行 部	010 - 84083685
门 市 部	010 - 84029450
经 销	新华书店及其他书店
印 刷	北京明恒达印务有限公司
装 订	廊坊市广阳区广增装订厂
版 次	2017 年 8 月第 1 版
印 次	2017 年 8 月第 1 次印刷
开 本	710 × 1000 1/16
印 张	13
插 页	2
字 数	186 千字
定 价	58. 00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社营销中心联系调换
电话: 010 - 84083683

版权所有 侵权必究

本书的出版受以下项目资助：

教育部人文社会科学研究规划基金项目（16YJAZH001）

广东省哲学社会科学规划项目（GD14XGL50）

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景	1
第二节 问题的提出与研究意义	8
第三节 研究方法	12
第四节 结构安排与技术路线	13
第二章 理论回顾与分析	16
第一节 组织信任理论	16
第二节 组织政治知觉理论	20
第三节 组织公平理论	24
第四节 组织变革理论	28
第五节 组织气候理论	33
第六节 变革型领导理论	37
第七节 离职倾向理论	40
第八节 工作满意度理论	45
第九节 组织承诺理论	47
第十节 本章小结	50
第三章 研究设计	51
第一节 统计分析方法	51
第二节 访谈研究	57

第三节	研究的概念模型	61
第四节	问卷设计与开发	65
第五节	小样本测试	72
第六节	正式量表的形成	91
第七节	大样本数据分析	93
第八节	本章小结	101
第四章	企业员工组织信任的主要影响因素	102
第一节	研究目标	102
第二节	模型与假设	102
第三节	研究方法	106
第四节	数据分析与假设检验	106
第五节	研究结论与讨论	114
第五章	变革型领导对企业员工组织信任的影响机制	117
第一节	研究目的	117
第二节	模型与假设	117
第三节	研究方法	121
第四节	数据检验	122
第五节	研究结论与讨论	125
第六章	企业员工组织信任的中介效应	127
第一节	研究目的	127
第二节	研究假设	127
第三节	研究方法	134
第四节	检验结果与分析	134
第五节	研究结论与讨论	140

第七章 组织信任对企业员工工作态度的影响机制	142
第一节 研究目的	142
第二节 模型与假设	142
第三节 研究方法	146
第四节 数据检验	147
第五节 实证结果	148
第六节 研究结论与启示	155
第八章 研究总结	156
第一节 主要研究结论	156
第二节 本研究的创新	160
第三节 研究的局限性和对未来的展望	162
附录	164
参考文献	171

第一章 绪论

第一节 研究背景

一 现实背景：企业持续发展的需要

改革开放 30 多年来，随着社会主义市场经济体制的不断完善，国民经济和社会发展取得了巨大的成就。根据中华人民共和国国家统计局《2009 年国民经济和社会发展统计公报》，2009 年全国国内生产总值达到 335353 亿元，工业增加值达到 134625 亿元，分别是 2000 年的 375% 和 340%。各类企业不仅数量在增加，而且企业的规模、竞争能力、技术水平等方面都取得了突出的成就。为我国的经济发展、人民生活水平的提高等做出了巨大的贡献。虽然我国企业的发展已经取得了非凡的成就，但是也存在一些不容忽视的问题。如企业用工短视、劳资关系紧张等问题导致员工组织信任，日益成为影响我国企业生存和发展的重大问题。

2010 年春节过后，“用工荒”成为社会关注的焦点。根据《南方都市报》2010 年 3 月 1 日《别慌！——珠三角 2010 年用工报告》，春节后，广东普遍遭遇“用工荒”：广州缺 15 万人、深圳缺 20 万人、东莞缺 20 万人，广东缺工约 90 万人，70% 是普工。据《南方都市报》对企业的调查，“是否存在招工难的问题？”48.0% 的企业认为存在招工难的问题，技术（销售）人员难招；51.3% 的

企业认为招工难是普通员工流失率较高造成的。据《南方都市报》对求职者的调查,“今年珠三角很多企业招工难,你觉得是因为什么?”50.8%的求职者认为企业不遵守《劳动法》、工资低、加班多。而且在调查中发现企业一般会同员工签订长期合同,如果企业订单减少,肯定将大量裁员。^①以上调查结果揭示了我国企业内部存在严重的信任危机,那种把企业员工当劳工,招之即来,挥之即去的时代已经成为过去。

从2010年1月23日到4月6日,世界500强企业富士康科技集团位于深圳的厂区连续发生6起坠楼事件,其中死亡4人,重伤2人。虽然事后据公安机关的调查,5起事件是由个人或家庭原因引起的,只有1起原因待查。深圳市人力资源和社会保障局的调查也显示“未发现6起坠楼事件与企业用工管理方面存在必然联系”。尽管如此,正如深圳市总工会负责人在新闻发布会上所说的,“事情的连续发生,暴露了富士康在管理制度、管理理念、管理方式方面存在的漏洞和不足”。^②坠楼事件尚未平息,4月17日富士康科技集团下属子公司群创光电2008年“新干班”又因为离职合约中的“违约金”闹出纠纷。据《中国经营报》记者调查,群创光电2008届“新干班”的离职率达到30%。离职原因主要有公司招聘时的承诺未兑现、没有发展空间、未来发展方向不明确和个人意愿等。^③就企业组织效益而言,不可否认富士康是一家优秀的企业,企业在要求员工对组织履行承诺、忠诚以及提供满意的绩效的同时,也不应忽视员工的需要及企业自身的责任。一系列事件的发生,暴露了富士康在管理制度等方面存在的问题,特别是员工对组织信任的缺乏值得深思。

2005年,中国人力资源开发网以4000多名在职人员为调查对象,进行了“中国企业内部信任危机指数调查”。如图1-1所示,

① 《别慌!——珠三角2010年用工报告》,《南方都市报》2010年3月1日。

② 《“六连跳”给了富士康们怎样的启示?》,《中华工商时报》2010年4月23日。

③ 《富士康“新干班”集体请辞幕后》,《中国经营报》2010年4月26日。

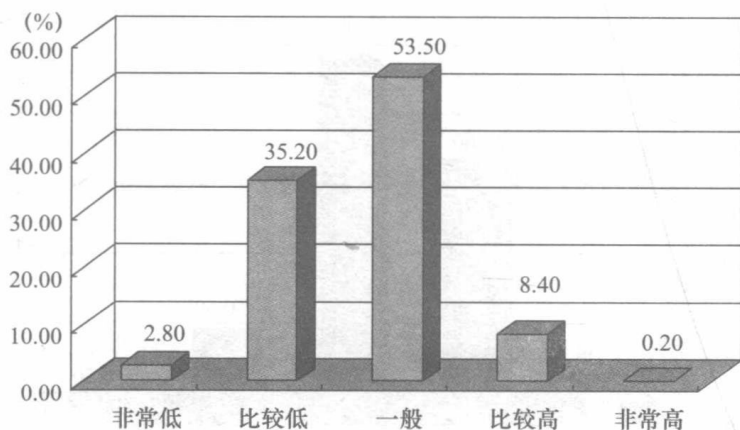


图 1-1 被调查者对企业的整体信任程度

在被调查者对企业的整体信任程度方面，8.40%的被调查者对企业的整体信任程度比较高；53.50%的被调查者对企业的整体信任程度一般；35.20%的被调查者对企业整体信任程度比较低。这表明我国企业内部的组织整体信任问题非常严重。如图 1-2 所示，在被调查者对高层领导的信任程度方面，10.6%的被调查者对高层领导的信任程度比较高；50%的被调查者对高层领导的信任程度一般；35%的被调查者对高层领导的信任程度比较低。这表明大多数被调查者对他们的高层领导并不认可。如图 1-3 所示，在被调查者对组织制度和政策的信任程度方面，9.90%的被调查者对组织制度和政策的信任程度比较高；38%的被调查者对组织制度和政策的信任程度一般；40.50%的被调查者对组织制度和政策的信任程度比较低。这说明被调查者对组织制度和政策的认可度并不高。总而言之，这次调查揭示了我国企业内部的组织信任程度偏低，甚至已经存在严重的“信任危机”。

由此可知，我国企业已经面临着非常严重的“组织信任危机”，其在短期表现为员工流失、工作积极性下降，长期来看必将影响企业竞争力，制约企业的生存和发展。张维迎（2006）认为在企业内部，如果企业的老板对员工缺乏信任，这个企业就很难做大。因为

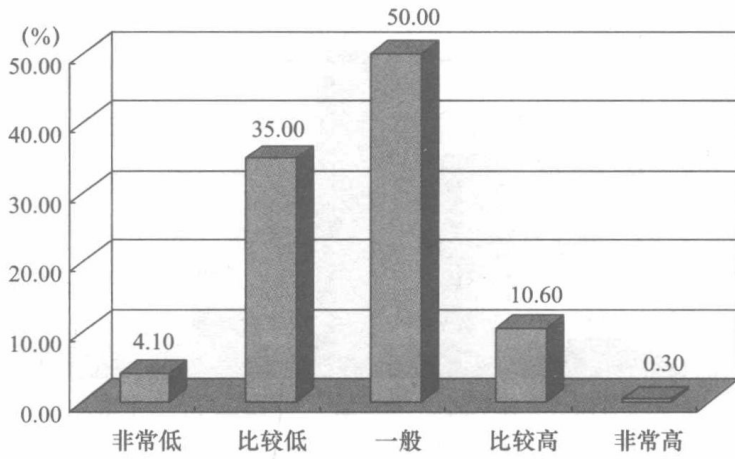


图 1-2 被调查者对高层领导的信任程度

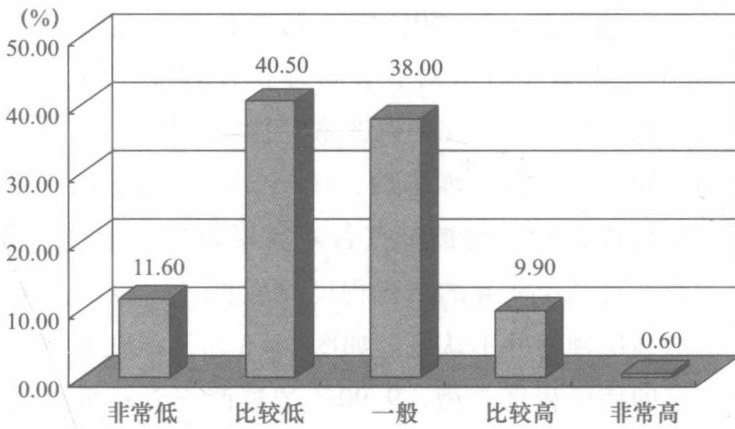


图 1-3 被调查者对组织制度和政策的信任程度

老板对员工缺乏信任，就不会把企业权利委托给员工行使；而如果老板不把权利委托给员工行使，老板一个人可做的事又非常有限，因此老板只能做一个非常小的企业。同样，如果员工对企业缺乏信任，就可能离开这个企业，该企业也很难做大。“如果我们不讲信任，我们将灭亡”（Thomas，1994）。Sprenger（2004）提出信任之所以重要，是因为它与经济生活的协调、互动、合作、商谈、领

导、经济效率、革新、信赖和义务等诸多方面紧密相连。它是企业除“权力”和“金钱”之外的三大主导因素之一。Sally 等（1999）把信任比喻成呼吸的空气，认为信任对企业所起的作用具有渗透性和必要性，人们平时可能都没有注意到，只有当人们被欺骗时才注意相信多少。

在经济全球化和市场竞争日趋激烈的今天，组织的结构日益扁平化，组织成员日益以团队合作的形式开展工作，以信任为基础的组织内部关系正在变得越来越重要。因为信任除了可增加相互间的合作（Lewichi & Bunker, 1996），使合作过程更有效率外，也会因为个体相信对方的善意而降低交易成本（Rousseau, Sitkin Burt & Camerer, 1998）。Kee 和 Knox（1970）的研究指出，信任除了导致合作外，还能够促进彼此间坦诚的沟通和得到被信任者的社会支持。Malhotra 和 Murnighan（2003）也认为，信任是任何一个组织内部进行有效沟通的最根本因素，是组织持续发展的基本原则。Zand（1972）的研究发现，彼此信任的人会提供相关、正确、即时的信息，能够提高解决问题的能力，从而影响组织绩效（王婷玉，2003）。因此，信任作为一种社会资本，是组织内部团队合作必不可少的前提；是减少组织内部摩擦的“润滑剂”；是提高企业凝聚力的“黏合剂”，其有助于从根本上提高组织的绩效和凝聚力；是组织取得竞争优势的一个基本要素。因此，对员工组织信任的研究有利于企业了解影响员工组织信任的关键因素，有利于了解员工组织信任的中介效应及其作用，从而促进企业员工组织信任的建设，提高我国企业员工队伍的稳定性，充分发挥人力资本的作用，对提升企业核心竞争力具有重要意义，最终促进我国企业和社会经济的持续发展。

二 理论背景：员工组织信任研究的缺失

1950 年以来，信任日益成为心理学、社会学、组织行为学、经济学等社会科学研究的主题（Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer,

1998; Gambetta, 1998; Kramer & Tyler, 1996)。近年来对信任的研究,集中在对组织中信任的研究(Hosmer, 1995; Jones & George, 1998)。Mayer等(1995)、McAllister(1995)认为,信任在团队合作、领导、目标确定和绩效评估等组织活动过程中至关重要,因为信任对于个人和组织能够产生许多积极的结果。

组织信任具有多面性(McCauley & Kuhnert, 1992)。著名社会学家Luhmann(1979)将信任分为人际信任和系统信任。人际信任被认为是人际间交换所产生的信任关系;而系统信任则是个体对社会环境中所接触的各种社会组织的信任。系统信任和人际信任的区别就在于系统信任的对象与个人特质无关,但却与组织的运作机制有关,并假定交换关系的各方都会遵守特定的规范。Nyhan(1999)根据Luhmann(1979)对信任的分类,把组织信任分为人际信任和系统信任,认为人际信任是员工人际互动后对彼此的认识和了解;系统信任则是员工对组织的一种整体性的信任感知,它基于员工对组织管理层的决策和行动以及组织治理机制。祁顺生、贺宏卿(2006)也把组织内信任分为人际信任和系统信任。人际信任是员工与主管、同事之间的信任关系,因此人际信任又可以划分为纵向人际信任(主管和员工之间)和横向人际信任(员工之间);系统信任是组织中的非人际信任,即员工对组织整体的信任,也就是组织信任。McAllister(1995)认为人际信任包括认知性信任和情感性信任,认知性信任是信任者根据被信任者的技术、人际知识和专业知识,来判断是否信赖被信任者;情感性信任则是指信任者抛弃自利动机,对被信任者做出不求回报的表示。Jeffries和Reed(2000)认为组织信任本质上只有认知性信任。Blomqvist和Stahle(2000)、Creed和Miles(1996)、Mollering等(2004)认为人际信任和组织信任相关,但是不同。Zaheer等(1998a, 1998b)发现人际信任的重要性不及组织信任。Jeffries和Reed(2000)提出许多管理研究都认同组织信任与绩效的关系,而人际信任与绩效的关系不确定。

目前学术界对信任的相关研究聚焦于人际信任、社会信任与组织之间的信任层次上,研究企业内部信任的很少,而对员工—企业之间纵向信任的研究就更少(蔡翔,2007)。在研究组织内信任中,以前多以主管信任为对象,而且一般将主管信任等同于组织信任,因此往往忽视了信任的其他构面(林证琴,2004;郭维哲和方聪方,2005);祁顺生和贺宏卿(2006)也认为主管信任是组织内信任理论和实证研究中最丰富的部分,在实证研究中,他们认为研究对象一般是组织中的成员,而且认为领导下属理论是组织行为学中的热点问题。笔者查到的英文文献也基本上是研究主管信任的。例如: Hovland 等 (1953), Argyis (1964), Roberts 和 O'Reilly (1974), Butler (1991), Konovsky 和 Pugh (1994), Mayer 等 (1995), Podsakoff、Mackenzie 和 Bommer (1996), Pillai、Schriesheim 和 Williams (1999), Dirks (2000), Aryee 等 (2002), 等等。因此,学者们对主管信任的影响因素、主管信任的影响作用进行了深入的研究,取得了许多重要的研究成果,对西方的企业管理也起到了极大的促进作用。

近年来有个别学者开始关注组织信任。Tan 和 Tan (2000)、Ngo 和 Wong (2003)、Hopkins 和 Weathington (2006) 等开展了员工对组织整体信任的研究。但是相对主管信任等人际信任变量来说,学术界对组织信任这一变量的研究还处于起步阶段。

通过对组织内信任研究背景的分析,我们可以得出以下两点结论:第一,在对组织内信任的研究中,学者们偏重于对主管信任这一人际信任变量的研究,只有极少数学者关注组织信任这一变量。第二,即使有极少数学者关注了组织信任的研究,也只是研究了组织信任与单个变量之间的关系。目前,学术界对组织信任的影响因素、组织信任的中介效应、组织信任的作用等方面的研究还处于起步阶段,有待进一步深入研讨。

第二节 问题的提出与研究意义

一 问题的提出

从现实背景来看，我国企业存在着非常严重的“组织信任危机”。由于许多企业认为我国是人口大国，人力资源非常丰富，企业不愁招不到员工，因此，企业把员工看作纯粹的劳动工具。但是，这种情况也许很快就會发生改变。随着我国经济的发展，地区经济的平衡，人们生活水平的不断提高，特别是“90后”独生子女成为职场的主力军，劳动者对工作环境、工作氛围的要求越来越高，劳资关系的天平日益向劳动者倾斜。近年来出现的企业招工难、员工离职率高、劳资矛盾等就是具体表现。尽管目前这种信任危机对各企业的影响还不是很大，但是从长期来看必将对企业的生存发展产生严重的影响。因此，企业必须了解影响员工组织信任的关键因素，才能找到提高员工组织信任的钥匙，才能做到胡锦涛总书记于2010年4月27日在全国劳动模范和先进工作者表彰大会上的发言——“要切实发展和谐劳动关系，建立健全劳动关系协调机制”。因此，对企业员工组织信任的研究就显得非常重要。

从理论背景来看，长期以来学者们对组织内信任的关注主要表现在对主管信任的研究上，很少关注组织信任（系统信任）。但是组织信任对企业来说非常重要，因此研究组织信任在理论上就具有非常重要的意义。组织信任的影响因素、组织信任在组织行为中的效应、组织信任的影响作用，都非常具有研究价值。目前虽然有极少数学者开始关注这些话题，但学者们仅仅关注了单个变量之间的关系。本研究在前人研究的基础上，主要探讨企业员工组织信任的影响因素（前因）以及影响因素对企业员工组织信任的影响机制、企业员工组织信任对工作态度变量的影响机制、企业员工组织信任

在前因与结果变量之间的中介效应等，从而系统地研究企业员工组织信任。具体研究内容如下：

研究一：企业员工组织信任的主要影响因素

研究目的：探讨影响企业员工组织信任的主要因素是整个研究的首要问题。在国内外对组织信任的影响因素的研究中，学者们侧重研究人际信任的影响因素，缺乏对组织信任影响因素的探讨。因此，本研究欲对组织信任的主要影响因素进行研究。

研究方法：主要采用问卷调查、回归分析的方法。

研究介绍：在文献研究和访谈研究的基础上确定本研究的假设和建立本研究的概念模型。选择合适的测量工具，并对测量工具进行前测，根据测量结果修改问卷，用修改后的问卷研究对象进行测量。对获得的数据进行信度和效度分析，在此基础上对模型进行检验，找到影响企业员工组织信任直接而显著的因素。

研究二：变革型领导对企业员工组织信任的影响机制。

研究目的：本研究在研究一的基础上，进一步探讨变革型领导对企业员工组织信任影响的作用机制。变革型领导、组织公平、组织政治知觉是企业员工组织信任的直接而显著的影响因素，但是变革型领导、组织公平、组织政治知觉和组织信任内在的影响机制尚不清楚，因此非常有必要探讨它们之间的相互关系。

研究方法：主要采用问卷调查和结构方程模型。

研究介绍：本研究主要针对两方面进行探讨：其一，变革型领导、组织公平、组织政治知觉对企业员工组织信任的影响作用；其二，组织公平、组织政治知觉在变革型领导影响企业员工组织信任中所起的中介作用。以此探讨影响因素对企业员工组织信任影响的作用机制。本部分内容在文献研究的基础上建立理论模型，并通过问卷调查收集数据，对模型进行验证。

研究三：企业员工组织信任的中介效应。

研究目的：本研究侧重探讨企业员工组织信任在前因变量与结果变量之间的中介效应。组织公平、变革型领导、组织政治知觉

对企业员工组织信任具有显著的影响作用；而组织公平、变革型领导、组织政治知觉和企业员工组织信任对工作满意度和离职倾向都有影响作用。因此，非常有必要探讨企业员工组织信任的中介作用。

研究方法：主要采用问卷调查和结构方程模型。

研究介绍：本研究的内容包括两方面：一是探讨组织公平、变革型领导、组织政治知觉和企业员工组织信任对工作满意度和离职倾向的影响作用；二是探讨企业员工组织信任在组织公平、变革型领导、组织政治知觉影响工作满意度和离职倾向中的中介效应。本部分内容在文献分析的基础上构建理论模型，以调查问卷的形式收集数据，对理论模型进行验证。

研究四：组织信任对企业员工工作态度的影响机制

研究目的：本研究在上述研究的基础上进一步探讨企业员工组织信任的作用。尽管已有学者对企业员工组织信任对工作满意度、组织承诺和离职倾向的影响作用做过相关研究，但是很少有学者探讨企业员工组织信任对工作满意度、组织承诺和离职倾向的作用机制，因此很有必要对组织信任对企业员工工作态度的影响机制进行研究。

研究方法：主要采用问卷调查、回归分析的方法。

研究介绍：本部分内容在文献研究的基础上构建理论假设和模型，并选择合适的调查问卷，在对问卷进行前测的基础上进行修改，使用已经修改好的问卷进行大规模的调查，对获取的数据进行信度和效度检验，最后对模型假设进行验证。

二 研究意义

企业是从事生产经营活动的主体，企业的信任状况影响着国家的整体信任，企业的生存发展决定了国家的整体经济状况。对个体来说，企业的经营状况直接影响着企业员工、消费者等众多利益相关者的利益。因此，对企业员工组织信任的前因、效应及其作用的研究，对提高企业的整体信任水平、促进我国企业的可持续发展具