



组织中的心理与 行为研究

康宛竹/主编



科学出版社

组织中的心理与行为研究

康宛竹 主编

本书得到华南师范大学高水平大学建设经费的资助

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书分五个部分系统探讨组织行为研究领域中普遍关注的心理与行为关系问题。第一部分以组织支持感为核心变量,验证它与工作倦怠、工作-家庭冲突、组织公民行为、工作满意度及组织政治知觉之间的关系。第二部分探究组织软环境,如组织公平感、组织信任及组织气氛对工作满意度、员工创造力等结果变量的影响。第三部分考察组织承诺的前因变量、结果变量及地域差异。第四部分从积极组织行为学的视角印证情绪智力、工作幸福感及组织自尊的正向效能。第五部分诠释恰当的领导行为对员工敬业度、创新行为及建言行为的积极影响。

本书可以为组织行为学以及人力资源管理研究领域的专业教师、研究人员与研究生提供重要的学术参考,也可以为企业中的经营者和管理者提供必要的决策依据。

图书在版编目(CIP)数据

组织中的心理与行为研究/康宛竹主编. —北京:科学出版社, 2018.1
ISBN 978-7-03-052764-6

I. ①组… II. ①康… III. ①企业管理-组织心理学-研究②企业管理-组织行为学-研究 IV. ①F272.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第100459号

责任编辑:李 莉/责任校对:王晓茜 贾伟娟

责任印制:吴兆东/封面设计:无极书装

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

北京京华虎彩印刷有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2018年1月第 一 版 开本:720×1000 B5

2018年1月第一次印刷 印张:29 1/2

字数:590 000

定价:194.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

前 言

组织行为学是研究人的心理及行为规律的科学，目的是通过观察组织中的管理现象，揭示其影响因素、运行逻辑及行为后果，探索组织行为的演进规律，为组织管理提供路径选择和政策指导，从而促进组织目标的实现。而目标的最终实现，还要依赖于组织中各个群体的共同努力。员工是组织中的重要群体，是企业产品或服务的直接创造者和提供者，是实现企业收益的主力军，对组织中的员工心理与行为关系进行研究，有助于把握组织行为的运行轨迹和运作规律，为管理者提高对组织行为的判断、预测、引导和控制的能力提供科学依据，对组织人力资源开发与管理具有不可或缺的理论和实践价值。

一、研究内容与观察视角的恰当选择是揭示组织行为规律的前提和基础

心理与行为关系领域包罗极其丰富的研究内容，蕴含十分广阔的探索空间，任何一本书想从深度和广度上穷其所及都是徒劳的，但可以通过研究内容和研究视角的恰当选择尽可能体现该学科的研究主旨，反映该领域研究的基本走向，以较为完整的体系和独具特色的内容丰富该领域的学术研究。从总体结构安排来看，本书共有十四章，分五个部分阐释组织中心理与行为之间的关系。

第一部分为“组织支持感的多种角色”。在人本主义理念渗透于员工管理的背景下，关注并满足员工的情感需求成为组织人力资源管理的必然要求。根据社会交换理论（social exchange theory），当员工感受到来自组织的支持、重视和肯定时，会提高对组织的情感投入，进而为组织的发展付出更多的努力以回报组织的善待。因此，自1986年组织支持感的概念被提出以来，一直得到研究者的关注和探讨，本书的前三章为第一部分，探索组织支持感的多种角色，即从不同的视角考察组织支持感在组织运行过程中所承担的角色，更加清晰地揭示组织支持感的作用机制。其中，第一章在验证组织支持感影响工作倦怠的基础上，进一步探索两者之间的中间机制，发现员工的工作-家庭冲突（work to family conflict, WFC）会改变组织支持感对工作倦怠的影响程度，成为两者之间发生作用的中介变量，为组织制订合理的工作-家庭平衡计划提供理论和现实依据。组织支持感除了影响

工作家庭冲突和工作倦怠外,还会影响员工的工作满意度(job satisfaction degree)和组织公民行为等变量,因而本书的第二章考察组织支持感通过工作满意度影响组织公民行为的结构路径,拓展组织支持感在组织中的作用功效。不难看出,组织支持感与员工的诸多行为指向密切相关,是组织管理中值得关注的重要变量,而对其前因变量的追探将有助于从源头上厘清组织管理的整体脉络,因此本书的第三章运用结构方程模型(structural equation modeling, SEM)验证组织支持感在组织政治知觉(perceptions of organizational politics, POPs)与工作满意度之间的中介作用,揭示三者之间的逻辑结构与因果关系,把组织支持感影响工作满意度的结构框架向前推进了一步。

第二部分为“组织软环境的微妙影响”。组织内部的生存环境是影响组织运行的重要因素,易于通过员工的切身感知影响其行为过程及行为结果。组织不仅要改善工作场所的光线、噪声、色彩等物理环境,更应该关注组织内部的心理、文化等软环境,如员工对组织公平状况的感知以及对组织整体氛围的评价等。本书的第四章与第五章为第二部分,揭示组织软环境的微妙影响。其中,第四章探讨组织公平感(perceived organizational justice)对工作满意度的影响及其中间机制,验证组织信任在组织公平感与工作满意度之间的中介作用;第五章则在组织学习理论的基础上,构建组织气氛(organizational climate),通过知识分享(knowledge sharing, KS)动机影响员工创造力的研究框架,用实证方法证实组织气氛对员工创新能力的激发效能。可见,创造有利于员工成长的心理环境会大大提高员工的士气和工作积极性。

第三部分为“组织承诺的重要作用”。组织承诺(organizational commitment)是组织行为学研究领域的一个重要变量,对员工的离职倾向(turnover intention)和工作绩效有较好的预测作用,是研究领域和实践操作领域共同关心的问题,也将是有持续研究价值的课题。本书的第六章至第八章探讨组织承诺的相关内容,其中第六章验证组织承诺的五因子模型在京、沪、深外资企业中的普适性,比较分析三地外资企业员工组织承诺的总体差异,进而考察人口统计学因素对组织承诺的影响,从而对组织承诺的地域差异进行有益的探索。第七章采用回归分析方法验证组织承诺是影响离职倾向的一个重要因素,但同时发现,工作满意度对离职倾向的解释程度要高于组织承诺,这也为进一步探索组织承诺与工作满意度之间的因果关系奠定了基础。第八章考察组织社会化(organizational socialization)对新员工的影响,发现组织社会化的四个维度都较好地预测了新员工的组织承诺,这一结论对组织的新员工入职培训、薪酬设计以及职业生涯管理提出了更高的要求。

第四部分为“积极组织行为学的新视角”。21世纪初出现的积极组织行为学(positive organizational behavior)为组织行为学的研究提供了一个新视角,其研究的重点一反传统心理学所关注的诊断与纠错模式,而是放在了对员工优势心理的激发和管理上,目的是通过对员工进行令人愉悦的管理,从而提高员工的组织

绩效。本书的第九章至第十一章从积极组织行为学的角度阐释并验证员工积极心理开发的重要性,其中第九章揭示情绪智力(emotional intelligence)对工作倦怠的作用机制,第十章证实工作幸福感在工作不安全感和工作绩效之间的中介作用,第十一章则考察组织自尊对工作投入的影响过程。

第五部分为“领导理论的演进”。员工作为组织中人力资源的主体,对组织生存与发展的重要性是不容忽视和不可否认的。然而,同样不可否认的是,组织中的领导者是组织的核心资源,把握着组织的格局与方向,决定着组织的战略和使命,是组织目标的规划者和引领者,也是员工的行为榜样和团队的领导核心。因此,对领导行为以及领导-成员关系的研究,对组织目标的制定与实现状况将会有更为准确的预测功能。在领导理论早期的发展与演进过程中,经历了20世纪20~30年代的特质论、40~60年代的行为理论,以及60~80年代的权变理论。80年代以后学者们开始关注从多个视角探讨领导的有效性,先后出现了领导成员交换理论、变革型领导(transformational leadership)以及谦卑型领导等新理论,推动了领导理论的研究进展,为进一步提高领导的有效性提供了有价值的研究成果。本书的第十二章至第十四章在这些新型领导理论的基础上,实证检验相关领导理论的实践运作效能,为组织目标的有效实现提供理论和现实依据。其中,第十二章考察领导-成员交换(leader-member exchange)对员工敬业度的影响,并进一步探索两者之间的中介变量。第十三章在验证变革型领导以工作激情为中介,进而影响员工创新行为(innovation behavior)的整体过程和传递机制中,揭示发挥领导有效性的因果路径。第十四章涉及近几年领导管理领域出现的一个新概念,即谦卑领导行为,该章构建并验证谦卑领导行为通过组织认同影响员工建言行为的结构框架,厘清三个变量之间的作用机理,为提高组织中领导者行为的有效性、员工决策参与的积极性以及组织关系的融洽性提供政策导向。

在组织行为研究领域,许多变量已经得到了广泛的关注和研究,变量间关系的研究更是该领域研究关注的焦点。本书在变量关系构建方面,重点探讨多个变量间的关系,尤其是在验证两个变量之间关系的基础上,进一步揭开两者之间的“黑箱”,通过技术手段厘清变量间的关系,寻找变量运行的基本路径,验证在两个变量之间是否存在一个起中介作用的变量,从而将两两变量间关系的研究推向更深层次,有助于进一步揭示变量间的逻辑关系和层次,为组织行为管理提供更加科学而准确的决策依据。

二、研究方法与研究手段的科学应用是探索组织行为规律的有效途径

方法是研究的灵魂。在学术研究过程中,采用科学而有效的研究方法是分析

问题与解决问题的关键。根据组织中态度与行为关系研究的需要,本书各章均采用实证研究方法,即在文献梳理及理论整合的基础上构建研究框架,形成理论模型并提出研究假设,进而采用问卷调查法收集样本数据,运用相应的统计软件进行数据的处理与分析,验证各研究假设,最终结合理论分析得出研究结论。在组织行为学研究领域,实证研究方法的运用已经得到普遍认可,吻合组织行为管理的实践性特征,有助于在研究过程中更为客观地把握态度、认知的微妙变化,为行为结果的准确判断提供更加科学的现实依据。

在样本数据收集过程中,问卷调查法得到普遍应用,部分研究在问卷形成过程中还运用了深度访谈法。问卷调查法的使用便于让研究者根据研究目的的需要设计调查内容,并得到可以客观量化的调查结果。尤为重要的是,匿名自陈式问卷方式比较适合对态度和行为的考察与了解,可以避免应答者的心理顾忌,从而更为客观地反映出应答者的真实心理,同时还可以通过问项设计等其他技术手段的采用尽量减少应答者的矫饰心理。此外,问卷回收以后还可以通过信度、效度检验把握问卷的总体质量,运用共同方法偏差(common method bias)及变量区分检验判定问卷的偏差状况。当然,不可否认的事实是,无论怎样尽量减少问卷调查法的偏差都无法避免方法本身带有的缺憾,只能通过事前、事中及事后的预防与筛选尽可能减少偏差的发生。此外,在采样过程中,受每项研究的资源、成本所限,样本数量会受到一定限制,完全的随机抽样也很难做到,只能寻找一个研究要求与资源拥有的平衡点。在样本数量上,尽管各章所收集到的样本量并不大,但大都超过问卷问项数量的五倍左右,基本能够满足数据的统计要求。因此,进一步扩大样本量,以及提高样本的代表性都是对未来研究提出的新要求。

在统计方法应用方面,本书各章根据研究内容的需要,主要采用相关分析、因子分析、回归分析和结构方程建模等方法检验相关研究假设。以往在中介作用的检验上,两次回归的方式得到比较普遍的采用,但近年来,用结构方程验证中介作用的优势逐渐得到肯定,它可以为中介作用的检验提供一个更为恰当的理论分析框架,并为结构模型的建立提供拟合数据。

三、在数据挖掘的基础上洞悉管理含义是组织行为研究的核心目标

实证研究方法的采用可以通过样本数据的收集、处理和分析得到量化结果,便于更加准确地判断变量间的逻辑关系,得出较为客观的研究结论。然而,在对存在明显个体差异的人的态度及行为的研究过程中,仅仅依靠数据演绎直接得出描述性结论的做法是贸然而危险的。数据本身并不是最终的结论,而是得出结论

的依据和基础，因此，本书各章都是在结合相关的理论依据、文献基础以及组织管理的实践状况的基础上得出最终研究结论的。此外，组织行为研究的核心目标是在数据挖掘与理论分析的基础上为组织决策提供科学依据，因此，对研究结论实践含义的分析以及对管理对策的探讨成为研究必不可少的重要组成部分。

然而，不可否认的事实是，任何研究都不可避免地带有研究者的主观色彩，尽管可以通过规范的技术手段尽量减少主观因素给研究带来的偏差，但绝对客观的研究是不存在的。尤其是由有限的样本得出的研究结果本身就带有一定的局限性，而且得出的实证研究结论都存在一定的限定条件。因此，应该客观看待研究结论，既不能全面质疑实证研究的基本结论，也不能将研究结论视为最终结果，而这当中的部分质疑恰恰是后续研究的基础和动力。

本书具体分工如下：由康宛竹担任主编，第一章作者为曾晶晶，第二章作者为蔺浩亭，第三章作者为张军成，第四章作者为黄明珠，第五章作者为庞智桓，第六章作者为陈红娟，第七章作者为龙凤，第八章作者为于然，第九章作者为成勇，第十章作者为王菲，第十一章作者为彭金霞，第十二章作者为赵永想，第十三章作者为赵梦琦，第十四章作者为肖斯妮。

目 录

第一部分 组织支持感的多种角色

第一章 组织支持感对工作倦怠的影响	3
第一节 研究概述	3
第二节 学术史回顾	5
第三节 组织支持感对工作倦怠的影响：工作家庭冲突的中介作用	12
参考文献	29
第二章 组织支持感对组织公民行为的影响	35
第一节 研究概述	35
第二节 学术史回顾	37
第三节 组织支持感对组织公民行为的影响：工作满意度的中介作用	42
参考文献	57
第三章 组织政治知觉对工作满意度的影响	63
第一节 研究概述	63
第二节 学术史回顾	65
第三节 组织政治知觉对工作满意度的影响：组织支持感的中介作用	70
参考文献	91

第二部分 组织软环境的微妙影响

第四章 组织公平感对工作满意度的影响	97
第一节 研究概述	97
第二节 学术史回顾	99
第三节 组织公平感对工作满意度的影响：组织信任的中介作用	107
参考文献	126
第五章 组织气氛对员工创造力的影响	133
第一节 研究概述	133

第二节 学术史回顾·····	135
第三节 组织气氛对员工创造力的影响：知识分享动机的中介作用·····	141
参考文献·····	159

第三部分 组织承诺的重要作用

第六章 组织承诺的地域差异·····	167
第一节 研究概述·····	167
第二节 学术史回顾·····	168
第三节 京、沪、深三地外资企业组织承诺的差异·····	171
参考文献·····	186
第七章 员工离职倾向的影响因素·····	189
第一节 研究概述·····	189
第二节 学术史回顾·····	190
第三节 中小私营企业员工离职倾向的影响因素·····	196
参考文献·····	210
第八章 新员工的组织社会化及其影响·····	213
第一节 研究概述·····	213
第二节 学术史回顾·····	215
第三节 组织社会化对新员工工作态度的影响·····	219
参考文献·····	230

第四部分 积极组织行为学的新视角

第九章 情绪智力对工作倦怠的影响·····	239
第一节 研究概述·····	239
第二节 学术史回顾·····	242
第三节 情绪智力对工作倦怠的影响：情绪劳动的中介作用·····	247
参考文献·····	268
第十章 工作不安全感对工作绩效的影响·····	272
第一节 研究概述·····	272
第二节 学术史回顾·····	274
第三节 工作不安全感对工作绩效的影响：工作幸福感的中介作用·····	280
参考文献·····	297

第十一章 组织自尊对员工工作投入的影响	302
第一节 研究概述	302
第二节 学术史回顾	304
第三节 组织自尊对员工工作投入的影响：工作动机的中介作用	309
参考文献	326

第五部分 领导理论的演进

第十二章 领导-成员交换对员工敬业度的影响	335
第一节 研究概述	335
第二节 学术史回顾	337
第三节 领导-成员交换对员工敬业度的影响：组织支持感的中介作用	344
参考文献	361
第十三章 变革型领导对员工创新行为的影响	367
第一节 研究概述	367
第二节 学术史回顾	369
第三节 变革型领导对员工创新行为的影响：工作激情的中介作用	375
参考文献	397
第十四章 谦卑领导行为对员工建言行为的影响	403
第一节 研究概述	403
第二节 学术史回顾	405
第三节 谦卑领导行为对员工建言行为的影响：员工组织认同的中介作用	411
参考文献	427
附录	432
附录 1：第一章调查问卷	432
附录 2：第二章调查问卷	434
附录 3：第三章调查问卷	436
附录 4：第四章调查问卷	437
附录 5：第五章调查问卷	439
附录 6：第六章调查问卷	440
附录 7：第七章调查问卷	442
附录 8：第八章调查问卷	444
附录 9：第九章调查问卷	445
附录 10：第十章调查问卷	447

附录 11: 第十一章调查问卷	449
附录 12: 第十二章调查问卷	450
附录 13: 第十三章调查问卷	452
附录 14: 第十四章调查问卷	454
后记	456

第一部分 组织支持感的多种角色

第一章 组织支持感 对工作倦怠的影响

组织支持感是组织中的员工对于组织如何看待和重视他们对组织的贡献，并且关心他们自身幸福感的一种看法和直觉，这种感受可能会最终影响到员工的工作态度。而对于员工个体而言，工作与家庭之间的关系又是密不可分的，两者之间的矛盾与冲突也势必会影响员工的工作态度。当员工有明显的工作家庭冲突感知时，一方面会对组织的生产率和绩效产生负面影响，另一方面也会使员工产生强烈的工作倦怠，甚至导致组织人才的流失。本章以资源保存理论（conservation of resources theory）为基础，探讨组织支持感、工作家庭冲突和工作倦怠之间的关系，并验证工作家庭冲突在中间是否起到中介作用，为组织做出有效的人力资源策略以减轻员工的工作倦怠以及提高组织绩效提供现实依据。

第一节 研究概述

一、研究背景

随着市场竞争日趋激烈，企业的可持续发展最终取决于具有核心竞争力的人力资源水平的不断提高。对组织而言，单纯依靠高薪酬和高福利来吸引与留住人才不再是明智、有效的决策，难以阻止员工工作家庭冲突、工作倦怠等问题的出现。因此，企业应该满足员工在工作和家庭生活上取得平衡的需求，不但将薪酬和福利体系建立在满足员工物质需要的基础上，还要通过丰富员工的精神领域来进一步完善该体系，并逐步深入员工心理层面的需求，尤其是当员工正在面临工作家庭冲突和工作倦怠问题时，这些需求就显得更加迫切。

工作家庭冲突问题是值得组织关注的重要问题，它不仅会对个体产生不利影响，还会给组织带来一系列不良后果。因此，如何平衡员工工作与家庭之间的关系，以及缓解其工作倦怠成为组织行为领域研究的焦点问题。本章以中国文化背景下民营企业的员工为研究对象，通过实证研究检验工作家庭冲突在组织支持感

和工作倦怠之间的中介作用，进而为组织的人力资源管理提供相应对策。

二、研究内容

(1) 变量维度结构验证和量表的验证。通过问卷调查与分析，探索中国文化背景下工作家庭冲突的结构维度，同时验证国外的工作家庭冲突量表在中国情境下的有效性和适用性。

(2) 方差分析及变量相关关系的验证。通过方差分析，探讨员工的性别和年龄等人口统计学特征对组织支持感、工作家庭冲突与工作倦怠的影响；通过分析，检验组织支持感、工作家庭冲突和工作倦怠之间的相关关系。

(3) 研究假设的验证。通过结构方程建模分析，验证组织支持感对工作家庭冲突、工作倦怠的负向预测作用以及工作家庭冲突对工作倦怠的正向影响作用，并且探讨工作家庭冲突在组织支持感与工作倦怠之间的中介作用。

(4) 就调查和分析的结果进行解释，并给出相应的理论解答和实践启示。

三、研究意义

(一) 学术价值

本章以工作家庭冲突作为切入点，探讨其对工作倦怠的影响。虽然国外已经有相关研究讨论过两者之间的关系，但是在工作家庭冲突本身的定义及测量方面仍存在较大争议，而目前国内文献中又涉及较少，因此本章试图通过对国内样本的分析，探寻两者之间的内在关系，丰富组织行为领域的研究内容。

同时，本章还将组织支持理论(organizational support theory, OST)引入工作家庭冲突的研究框架中。本章试图从组织支持感入手，以发掘组织在员工工作家庭冲突过程中应当发挥的作用。

此外，我国在组织支持感、工作家庭冲突和工作倦怠的研究方面，将三者纳入同一框架的研究较为少见。因此，本章在资源保存理论的基础上，构建将组织支持感、工作家庭冲突和工作倦怠纳入同一框架的理论模型，验证组织支持感通过工作家庭冲突影响工作倦怠的作用机制，丰富和支持人力资源管理与组织行为学的有关理论。

(二) 应用价值

从现实层面看，本章的相关研究在组织的管理实践和员工的生活情境中有重要的应用价值。目前，大多数国内企业对工作家庭冲突并没有给予足够的重视，一些民营企业更是无暇顾及。本章所搭建的逻辑框架，有利于企业进一步深刻认

识组织支持与工作倦怠的关系,同时密切关注工作家庭冲突在两者之间的重要作用,为组织能够协助员工更好地调节工作和家庭间的冲突,并最终减轻员工工作倦怠、留住核心人才提供科学依据。

第二节 学术史回顾

本节将围绕组织支持感、工作家庭冲突和工作倦怠三个重要变量及其相互关系进行文献梳理,同时阐述相关研究构建的理论基础,为研究的展开提供相应的理论支撑。

一、组织支持感研究状况

(一) 组织支持感的含义与结构维度

1986年,美国社会心理学家 Eisenberger 等根据社会交换理论和互惠原则(the norm of reciprocity)提出了组织支持感(perceived organizational support, POS)与组织支持理论,并将其定义为:员工对于组织如何看待他们对组织的贡献程度并且重视、关心他们的幸福感的一种感知。

对于组织支持感的结构维度,学术界至今未有统一的认识。Eisenberger 等(1986)的研究表明,组织支持感是一个单维的构念,并开发了一个包括36个条目、以7点量表为计分方式的组织支持感调查表(survey of perceived organizational support, SPOS)。

McMillian(1997)认为,组织支持感由工具性支持和社会情感支持两个维度构成。Allen等(2003)在McMillian(1997)两维组织支持感的基础上提出了组织支持整合模型,把组织支持感分为三个维度,即工具性支持、情感支持和上级支持。

关于组织支持感,我国学者也做了大量研究:凌文铨等(2001)通过研究指出,组织支持感包括两个维度,它们分别是对生活的支持和对工作的支持。徐晓锋等(2005)在总结前人观点的基础上,认为组织支持感为单维构念。凌文铨等(2006)在组织支持感本土化量表的开发过程中有了突破性的进展,他们认为组织支持感应该是一个三维的构念,其三个维度分别是工作支持因子、员工价值认同因子和关心利益因子。

(二) 组织支持感与工作家庭冲突的关系研究

通过对文献进行梳理和总结发现,在支持性的组织环境中,会降低个体因工