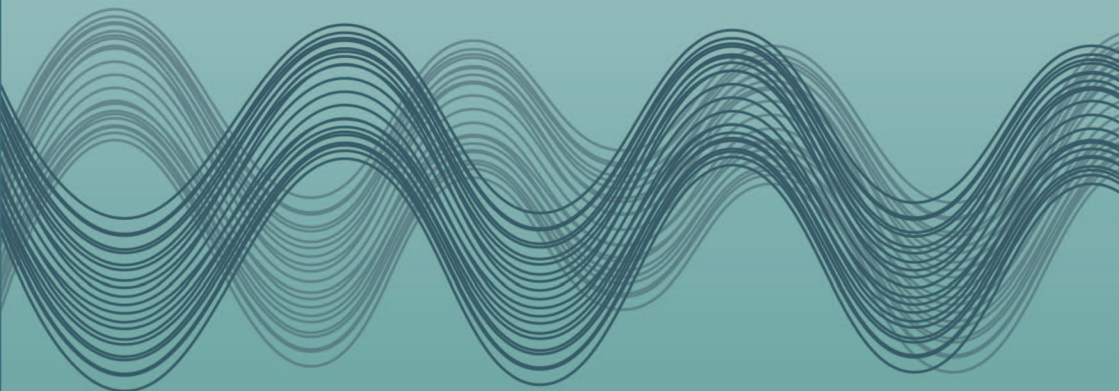


国家社科基金项目（12BSH052）成果

基于心理契约的信任价值观 建构研究

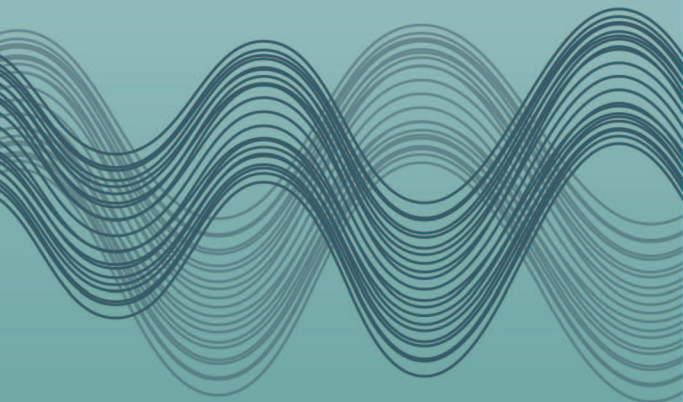
李 磊 主编



南开大学出版社

作者简介

李磊（1955— ），河北省玉田人，法学博士。天津商业大学法学院教授；中国社会心理学会常务理事，天津市社会心理学会副会长。长期担任社会心理学、管理心理学和基础心理学等课程教学、研究工作，获天津市哲学社会科学优秀成果三等奖两次，获天津市高等教育教学成果二等奖一次。负责主持国家社会科学规划研究项目“基于心理契约的信任价值观建构研究”（12BSH052）；主持完成教育部人文社会科学研究规划项目“社会心理学视角下的组织心理契约”（06JA840016）；主持完成天津市哲学社会科学研究规划项目“组织文化建设中的心理契约与契约行为规范分析”（TJ03-JX002）。



国家社科基金项目（12BSH052）成果

基于心理契约的信任价值观 建构研究

李 磊 主编

南开大学出版社
天 津

图书在版编目(CIP)数据

基于心理契约的信任价值观建构研究 / 李磊主编
· 一天津: 南开大学出版社, 2020.6
ISBN 978-7-310-05904-1

I. ①基… II. ①李… III. ①社会心理学—研究
IV. ①C912.6—0

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 242154 号

版权所有 侵权必究

基于心理契约的信任价值观建构研究
JIYU XINLI QIYUE DE XINREN JIAZHIGUAN JIANGOU YANJIU

南开大学出版社出版发行

出版人: 陈 敬

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 营销部传真: (022)23508542

<http://www.nkup.com.cn>

唐山鼎瑞印刷有限公司印刷 全国各地新华书店经销

2020 年 6 月第 1 版 2020 年 6 月第 1 次印刷

210×148 毫米 32 开本 11 印张 289 千字

定价: 40.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23508339

目 录

第一章 绪 论.....	1
第一节 研究背景与国内外研究现状.....	1
第二节 人际信任的应用研究前景.....	4
第三节 研究目的与意义.....	9
第四节 基本研究框架.....	12
第二章 信 任.....	20
第一节 信任的界定.....	20
第二节 人际信任的影响因素.....	26
第三节 关于人际信任的研究.....	29
第三章 广域信任与狭域信任.....	33
第一节 研究背景.....	33
第二节 概念的界定.....	35
第三节 概念间的关系.....	38
第四章 心理契约的前期应用研究.....	46
第一节 心理契约与离职意向的关系研究.....	46
第二节 心理契约与信任的前期研究（一）.....	63
第三节 心理契约与信任的前期研究（二）.....	73

第五章 心理契约与信任的概念性研究.....	85
第一节 心理契约概念的理念渊源.....	85
第二节 组织心理契约概念的逻辑分析.....	106
第六章 心理契约与信任的结构性研究.....	123
第一节 心理契约与组织文化.....	123
第二节 组织感知与组织期望.....	134
第三节 心理契约的维护功能.....	141
第七章 心理契约与信任的过程性研究.....	155
第一节 组织社会化与制度化.....	155
第二节 对组织的依恋心理研究.....	161
第三节 组织行为的规范化.....	172
第八章 心理契约与信任关系的实证研究.....	184
第一节 研究设计方案.....	185
第二节 数据分析与讨论.....	188
第三节 心理契约与组织人际信任的关系.....	198
第四节 结 论.....	214
第九章 心理契约违背与信任的实证研究.....	218
第一节 研究设计.....	218
第二节 研究工具.....	221
第三节 数据分析.....	223
第四节 结 论.....	232
第十章 心理契约与信任修复的实证研究.....	235
第一节 研究背景.....	235

第二节	研究方案.....	236
第三节	数据分析结果.....	241
第四节	讨论与结论.....	249
第十一章	基于囚徒困境的信任实验研究.....	254
第一节	实验设计.....	255
第二节	结果与分析.....	258
第三节	相关讨论.....	270
第四节	结 论.....	273
第十二章	基于心理契约的信任价值建设.....	276
第一节	社会信任价值观的建立.....	276
第二节	大学生信任建立对策.....	284
第三节	信任价值观的建设.....	287
附录部分	298
附录 1	298
附录 2	304
附录 3	305
附录 4	307
附录 5	308
附录 6	310
参考文献	338
后 记	342

第一章 绪论

信任作为一种价值观念，是人际和谐的心理基础，也是社会主义核心价值观体系的有机组成部分。信任对于社会来说，是一种社会资本；信任对个人而言，是其社会交往的价值导向。研究表明，信任能促进人和人之间的合作，使交易成本降低。传统中国人的信任特征主要是“差序格局”式的人际信任，而随着社会的不断发展，中国人的信任特征必将发生变化，社会的普遍信任和私人关系的特殊信任都将受到冲击。因此，建设和谐社会、完善社会管理和维护社会稳定，无论在理论上还是在实践上都需要对信任问题进行深入研究。

第一节 研究背景与国内外研究现状

从 20 世纪 90 年代开始，社会环境的不断变化使得组织领域的研究者开始关注“信任”的研究，“信任”已经成为组织管理过程中争论的主题。

1. 研究背景

随着现代企业的发展，企业组织结构日益复杂，企业活动越

来越需要员工之间的相互沟通、协调与合作，而其前提则是彼此信任。目前，组织管理者对信任的含义与功能虽有一定的了解，可是在工作环境中导致组织信任缺失的情况时有发生，并且已经成为组织中不可忽略的问题。组织人际信任度较高有利于员工之间的沟通与协作，可促使员工在不确定的环境下，采取正面的、积极的、主动的行为和态度，减少不利于组织发展的伤害性冲突，如人际冲突等。因此，组织人际信任能够增强组织成员及团队的协作能力，有利于在员工之间营造和谐的工作氛围，可有效地加强组织成员的人际交往能力，提高员工的工作绩效，为组织目标的实现奠定基础。在一定的社会环境下，组织人际信任已成为企业员工提高工作绩效的重要影响因素之一，能够有效地减少工作过程中所发生的人际冲突，有利于组织绩效的提高以及企业竞争优势的形成。目前，有关人际信任的研究已得到心理学及组织管理学专家、学者越来越多的重视。

随着经济全球化的发展，生产力水平不断提高，企业的并购、重组及变革等各种变化比过去更加频繁。在这样的背景下，企业员工会对个人的发展前景以及组织以后的发展产生疑问，组织与员工之间的信任就会出现危机，这种情况在商业企业时有发生，如何加强商业企业员工之间的人际信任研究，对于提高其工作投入量、工作满意度及工作绩效具有重要作用。本研究结合具有特定性质的商业企业进行实证研究，将员工心理契约与组织人际信任结合在一起考量，并联系实际，研究两者之间的关系，通过重视员工心理契约来影响组织管理中的人际信任，进而提升组织人力资源管理价值。

为了研究我国国民信任价值观的变化，根据课题主持人先前关于心理契约的研究成果，本课题拟从心理契约理论视角展开研究。心理契约指的是组织管理过程中存在于组织与员工之中的隐含的、不成文的相互期望以及对相互责任与权利的认知。在经济

发展的当今社会，契约关系是一种普遍存在的社会管理现象，是社会发展的重要产物，其不但能够深刻影响社会成员的态度与行为，而且是维系社会成员与组织的重要心理纽带。本研究将组织管理的研究扩展至社会管理中，从更广泛的视角讨论信任的问题，以心理契约为理论视角和分析路径展开实证研究。

2. 信任问题在当前社会的现实意义

“人际信任”这一概念最早由罗特（Rotter J.B.）在社会学理论中提出，指个体在人际互动过程中建立起来的对交往对象的言辞、承诺以及书面或口头陈述的可靠程度的一种概括化期望。从20世纪90年代开始，社会环境的不断变化使得研究者开始关注“信任”的研究，“信任”已经成为社会管理过程中讨论的主题。随着现代社会的发展，社会结构日益复杂，社会活动越来越需要人与人之间的相互沟通、协调与合作，而其前提则是彼此信任。已有研究表明，信任可以降低社会内部的交易成本，提高组织成员对权威的接受，促进社会组织成员间的积极互动，激发社会公民行为。

对于信任的形成过程，学界持三种观点：

第一，社会认知观点，认为信任产生于人际互动中对他人和群体的认知评价；

第二，社会交换观点，认为信任形成于个体之间重复的利益交换过程中；

第三，经济交换观点，认为信任伴随有关回报与惩罚契约的能力构建而产生，个体遵循规定的行为方式行动。

斯塔克（Stark）和布莱斯（Brice）提出，可以从映象理论出发考察信任形成和发展的过程。王重鸣和邓靖松基于映象理论，采用实验模拟方法来考察团队成员信任的形成及其特征，探索团

队成员信任形成的映象决策机制。结果表明：成员的信任决策是一种映象决策，表现出拒绝阈限；在建立信任关系的过程中，理想映象和当前映象的加工对能力与诚信的依赖性更强，也更容易导致不信任；团队成员会在工作任务中对理想映象和当前映象进行相容性检验，并作出信任决策判断，在这一动态过程中，相容性知觉起着部分中介作用，形成了映象决策的机制。在研究中，学者们认为信任产生于人际交往之中，行为交往要以认知判断为基础，而决策在认知中起决定作用。

3. 心理学、管理学相关研究的前沿领域

从认知决策的角度研究信任是当前心理学、管理学相关研究的前沿领域。目前，提高社会成员之间的信任已成为心理学领域的重要研究课题。信任可以有效降低社会或人际管理事务的处理成本，防范投机行为，而且能降低人们对未来的不确定性，促使社会内部资源得到更合理的运用，在组织管理过程中还能够提高组织效能。另外，信任也能促成人与人之间的互助合作，使人际间的沟通更加顺畅，不但能够提升社会与群体的凝聚力，而且有助于维系社会中人的生存。因此，人际信任在心理学应用研究中具有深远意义。通过对前人的相关理论研究进行总结概括和深入思考，本研究决定采用实验法进行实证研究，旨在通过研究人际信任决策，分析、确定影响人际信任的认知因素，并提出提高人际信任的有效方法。

第二节 人际信任的应用研究前景

人与人之间保持信任的先决条件就是互动与沟通，营造一个

高度信任的工作氛围是建立组织成员之间及组织与员工之间良好人际关系的基础。以往的研究表明：信任会使员工各方面的行为或态度因为信任对象的不同而受到一定程度的影响。组织与员工之间产生的相互沟通与协作的行为规范是组织管理的焦点，其有利于组织成员产生和谐的人际关系，减少员工之间的矛盾，推动组织的总体功能得到有效的发挥。而人际信任能够增强员工的团队合作意识，有利于其完成组织的共同目标。

1. 有效降低企业管理事务的处理成本

在某些情况下，如果组织与员工之间具有很高的信任度，员工就会积极地采取合作的行为，并会为完成组织目标投入更多的精力与时间，自觉遵守规章制度与上级决策，在各个管理环节，促使物流和信息流的效率得到提高，并且使传递更加顺畅，有效地降低失败的风险，消除管理过程中的阻力，从而积极地实现组织目标。

萨布丽娜（Sabrina D. S.）等人认为，当员工感受到自己被组织信任时，就会努力工作，加强组织对自己的信任度，并且从行动上表现自己是值得信任的，这将有利于组织成员的管理。克莱默（Kramer R. M.）认为，信任有利于人与人之间的信息交流，易于形成良好的工作环境，能够有效地消除组织成员之间产生的冲突，降低员工的管理成本，推动组织更有效地运转。布罗米利（Bromiley P.）发现，当员工之间的人际信任度较低时，员工会更加关注其他人的行为，减少对工作方面的投入，降低工作效率；相反，当组织成员之间的信任度较高时，员工就会将注意力更多地投入工作中，并为组织带来效益。因此，组织中人际信任的改善，将大大地降低企业管理事务的成本。

2. 降低企业对未来的不确定性

在组织活动中，如何降低企业对未来的不确定性，是组织管理者需要解决的关键性问题。组织活动的不确定性包括资源的配置和利益的调整两方面。企业要降低不确定性，在资源的配置方面，主要就是要改善员工的技术问题；而解决存在不确定性的利益调整问题，就需要制定必要的标准或形成一定的规范性习惯来规定组织成员之间的关系，以便能够对员工的行为有一个合理与可靠的预期，确保在确定的环境中员工的行为能够发挥有效的作用。组织人际信任的提升能够加强员工之间互助合作的行为，使人与人之间的沟通更加顺畅，增强员工对组织决策的参与度并支持决策的实施，推动组织目标顺利完成，使资源的配置与利益的调整更加的合理，从而减少企业对未来的不确定性，使组织内部资源的使用更加合理，有效提升团体与组织的团结协作能力，提振士气，进而提高工作效率。

3. 促进企业员工之间的合作

在现代企业活动中，大多数工作任务是由员工共同完成的，对组织员工来说，组织人际信任度的提高能够帮助员工战胜困难，取得进步；在工作过程中，组织人际信任能够推进员工的工作和信息共享，并且能够促进组织成员之间的合作，有利于提高员工的工作满意度，减少组织内部的冲突，从而提升员工对组织的忠诚度，增强员工对企业的认同感和归属感，促进企业目标的顺利完成。人际信任的建立与维护是组织与员工共同作用的过程，而不是单方面努力的结果。因此，良好人际信任关系的形成需要加强组织与员工、员工与员工之间的沟通。通过双向沟通，组织

成员之间能够随时了解和关注相互之间的期望和存在的问题，增进合作行为。

综上所述，人际信任在组织管理中具有不可或缺的作用。本研究通过探寻员工心理契约与人际信任之间的关系，确定在员工心理契约层面影响人际信任的具体因素，通过改变员工的心理契约来实现提升组织人际信任的目标，进而寻求加强组织管理的有效方法。

4. 信任研究在现代服务业中的应用

在经济结构转型和发展速度逐渐放缓的今天，作为国民经济重要组成部分的现代服务业也处于风口浪尖之上。随着我国现代服务业开放和发展程度的不断提高，该行业企业间的竞争会越来越激烈。例如，当中国人民银行持续降息时，身处一线的银行业员工揽储压力越来越大，同时，因为业务知识要迅速更新，其学习压力也越来越大，此时他们对薪酬福利待遇以及职业发展空间会更加敏感，跳槽和辞职的概率也会加大。所以，减少员工流失率，留住真正的人才，提高员工工作满意度和工作绩效就成为摆在每家银行面前的现实问题。

为了适应不断变化的竞争环境，很大一部分组织要改变既有的经营战略和管理模式，在薪酬福利和员工发展通道上也要有所变化。这种不稳定的雇佣现状会影响员工对组织的现实感受，其与组织间的心理契约破裂的可能性大大提高。当对组织的预期与现实所得之间存在差距时，员工与组织间原有的稳定的心理契约也会逐步发展成心理契约违背。这会导致员工对组织存在不满，其工作满意度和忠诚度会降低，工作态度也会随之变化，员工流失的情况也会逐渐增多，组织绩效随之下降。

目前，在我国，诚信问题比较严重，马云就曾提到在我国的

商业环境中，诚信体系尚不健全，所以淘宝网站就增设了信用评价的功能。另外，国家层面上也把“诚信”写入了社会主义核心价值观。同样的，员工和组织之间也存在着相互信任的关系，两者间如果缺乏相互信赖，容易违背相互承诺。有研究表明，组织内部的人际信任对于员工间的协作水平、团队的凝聚力、上下级沟通管理等方面都存在着不可忽视的影响力。如果组织内部人际信任普遍存在，那么，良好的工作氛围和人际关系会使员工更加愿意与他人沟通，彼此间的协作水平也会随之提高。当面对不稳定或是不确定情况时，员工也会对组织和他人抱有积极正面的态度。因此，提高员工之间的人际信任水平及交流合作的水平，就会提升员工的工作绩效，进而提升整个组织的绩效水平。此时，组织可以更加合理地配置资源，增强竞争力，并降低组织运营和管理的成本。

随着现代服务业企业间竞争的日趋激烈，员工与组织间的心理契约越来越容易被打破，继而发生心理契约违背，这会不会对员工之间的人际信任水平产生影响呢？如果这种影响存在，那么，银行管理者要通过何种管理措施来降低心理契约违背发生的可能性、增强员工间的人际信任水平呢？这也是本书希望通过研究来探讨的问题。

当今社会，各种事物的发展变化速度都非常快，员工和组织之间的关系也是如此。组织须根据不断变化的外部环境和内部环境对管理工作作出各种调整。员工在面对组织的这些变化时，对组织的感知和期望也在不断地发生变化。生活成本的提高、社会层级的比较，都会使员工对于组织提供的薪酬和发展空间更为敏感。员工和组织间的心理契约在动态变化的过程中，也在不断地发生改变。

现代服务业处在变革和竞争日趋激烈的环境中，员工与组织间的心理契约、员工间的人际信任水平也受到各种因素的影响，

如果员工认为组织履行承诺的程度与自身期望存在差距，就会产生心理契约违背，进而产生愤怒、抱怨的情绪体验，引发行为的不可预测性，其对同事间的信赖也会受到影响。通过对现代服务业员工进行心理契约违背以及人际信任的实证研究，来探究心理契约违背各维度对人际信任各维度的影响程度，可以实现心理学与管理学的专业结合，并可将相关方面的理论研究应用于实践，为现代服务业在人力资源管理方面提供新的启示，研究结果可以验证相关理论，并从实证研究方面丰富相关理论。

具体研究目标包括以下三个方面：

第一，深化心理契约违背理论在管理学中的研究和应用，并综合心理学中的人际信任理论，实现跨学科综合研究，使研究更契合现实问题的复杂性；第二，研究不同维度的心理契约违背（交易型和关系型）对人际信任不同维度的影响，本研究将人际信任分为三个维度，分别是可预测性、可依靠性及可信赖性；第三，通过分析员工心理契约违背与人际信任之间的关系，为银行降低员工心理契约违背程度、提高人际信任水平提供合理的管理建议。

第三节 研究目的与意义

契约关系是社会经济发展过程中的重要产物，它普遍存在于社会活动的方方面面。而心理契约指的是员工与组织之间存在的隐性的、不成文的相互期望及对责任与权力的相互认知。本研究希望通过对企业员工进行心理契约以及组织人际信任的实证分析研究，寻找改善员工心理契约进而提升组织人际信任的方法，为企业提供具有指导性的建议。

1. 研究目的

为了研究我国国民信任价值观的变化，根据课题主持人先前关于心理契约的研究成果，我们拟从心理契约理论视角展开本课题的研究。心理契约指的是组织管理过程中存在于组织与员工之中的隐含的、不成文的相互期望以及对相互责任与权利的认知。在经济发展的当今社会，契约关系是一种普遍存在的社会管理现象，是社会发展的重要产物，它不但能够深刻影响社会成员的态度与行为，也是维系社会成员与组织的重要心理纽带。本书将组织管理的研究扩展至社会管理中，从更广泛的视角讨论信任的问题，以心理契约为理论视角和分析路径展开对信任的实证研究。

第一，研究中引入管理学的心理契约理论，并与心理学的组织人际信任研究相结合，实现跨学科研究；第二，研究人口统计学变量对心理契约与人际信任的影响；第三，通过对员工心理契约与组织人际信任的相关分析，探讨心理契约对人际信任的影响；第四，综合分析数据及结果，对提升组织的有效管理、营造良好组织文化给出管理建议。

本书希望通过一种新的调查角度研究组织人际信任，探讨改善员工心理契约进而提升组织人际信任的有效方法。

2. 研究依据

从过去到现在，组织的类型在不断地发生变化，从以往以价格为基础的市场化组织，到理性治理的层式组织，再到当前介于市场和层级之间的网络式组织，组织中的管理层次越来越少，职能部门的界限逐渐淡化，加之管理控制难度的不断增大，这一切都促使管理者越来越重视组织人际信任关系。近年来，人际信任