

# 心理契约的测量与评定\*

陈加洲 方俐洛

凌文轮

中国科学院心理研究所(北京 100101)

暨南大学人力资源管理所(广州 510632)

**摘要** 心理契约已成为西方尤其是英国和美国组织行为和人力资源管理研究领域中的一个热门课题,但是由于所采用的是大量有差异的测量评定方法,因而也给这一问题的研究造成了许多混淆。文章以西方所采用的测量评定方法为基础,对心理契约测量评定的方法论问题进行全面介绍和探讨。首先是心理契约测量评定的类别和选择测量评定方法时要考虑的因素。接着以标准化定量内容评定为重点,对测量评定中所面临的核心问题以及如何在我国组织行为与人力资源管理领域实施心理契约测量评定进行讨论。

**关键词** 心理契约, 方法论, 测量, 评定

**分类号** B849: C93

心理契约概念的提出开始于20世纪60年代,但在80年代中期以前,对它的研究却很少。80年代中期以后、特别进入90年代以来,以经济全球化形势下雇佣关系的巨大转变为背景,对心理契约的研究开始兴盛起来,目前已成为西方尤其是英国和美国人力资源管理和组织行为研究领域的一个热门课题<sup>[1]</sup>。众多的研究自然会有众多的研究成果,但是由于所采用的是大量有差异的测量评定方法,因而也给心理契约的研究造成了不小的混淆<sup>[2]</sup>。心理契约甚至有成为空洞无物的陈词滥调被加以滥用的危险<sup>[3]</sup>。因此有必要对心理契约测量评定的方法论问题作一个综合性的介绍和探讨。

## 1 心理契约测量评定的方法

目前西方心理契约研究中所采用的测量评定方法很多,我们可以从不同的角度加以分类,见表1。

研究想得到是在不同情境对不同人和组织都有意义的心理契约,那么定量评定、概化评定、结构性评定的方法则较为合适。直接评定对心理契约的揭示比较深刻,但易受到被试喜好的影响,带有主观性,间接评定比较客观,但易浮于表面,难以分析,两者各有优劣,可结合起来运用。

心理契约所处情境的稳定性也是决定方法选择的一个重要因素。如果心理契约所处的情境比较稳定,可以运用定量评定、结构性评定和概化评定的方法,但是,如果要评定的心理契约所处情境变化比较剧烈,则较适合采用定性评定、非结构性评定和特化评定。以Golembiewski等人(1976)所区分三种组织变化——即 $\alpha$ 变化(程度和数量的变化)、 $\beta$ 变

收稿日期: 2001 01 10

\* 国家自然科学基金资助项目(79930200)。

化（测量等级的变化）和  $\gamma$  变化（性质和意义的变化）<sup>[6]</sup>——为例，定量评定、结构性评定和概化评定在  $\alpha$  变化的情境中比较有效，而在  $\beta$  变化和  $\gamma$  变化的情境中，则更适宜于选用定性评定、特化评定和非结构化评定（Rousseau 等人，1998）。

表 1 心理契约测量评定的类别

分类角度	类别	研究样例
按测量评定的性质分	定性评定	早期 Argyris (1960 年) 和 Levinson 等人 (1962 年) 的研究
		1995 年 Rousseau 对契约变化趋势的研究
		1997 年 Herriot 对英国企业的研究
	定量评定	1990 年 Rousseau 对 MBA 学生的研究
		1994 年 Robinson 对 MBA 学生的研究
按测量评定的目的分	特化评定	1996 年 Sparrow 对英国银行职员的研究
		1999 年 Rousseau 对护士的研究
	概化评定	1997 年 Robinson 等人对契约结构的研究
按测量评定的方式分	直接评定	1990 年 Rousseau 对 MBA 学生的研究
	间接评定	1997 年 Herriot 对英国企业的研究
按评定量表的结构性分	结构性评定	1998 年 Millward 对契约承诺关系的研究
	非结构性评定	1997 年, Herriot 对英国企业的研究
按测量评定的范围分	部分评定	1999 年 Rousseau 等人对护士的研究
	整体评定	1997 年, Herriot 对英国企业的研究
		1997 年 Wade-Benzoni 对师生关系研究
按测量评定的对象分	内容评定	1990 年 Rousseau 对 MBA 学生的研究
	特征评定	1994 年 Schalk 对兼职与专职雇员的研究
		1996 年 Lusch 等人对市场行为的研究
按测量评定的内容分	评估评定	1995 年 Rousseau 对契约违背的研究
	形成评定	1996 年 Herriot 等人对契约化过程的研究
	变化评定	1994 年 Robinson 对 MBA 学生的研究
		1998 年 Thomas 等人对英国新兵的研究
	违背（破坏）评定	1994 年 Guzzo 等人对海外经理人的研究
		1999 年 Turnley 等人对管理者的研究

另外，在一项具体的评定中，往往还要针对不同的研究阶段选用不同的评定方法，从而发挥各种评定方法的优势，以达到客观、准确、有效地评定心理契约的目的。

心理契约存在于契约者的心目中。要对心理契约进行有效可靠地评定，除了选用恰当的

测量评定方法外,在具体评定过程中,还有许多问题需要加以注意。下面以标准化定量内容评定为主,对测量评定中所面临的主要问题,以及在我国组织行为和人力资源管理研究中如何实施心理契约测量评定进行讨论。

### 3 测量评定中的核心问题

主要有三个方面:一是对心理契约的概念界定和操作化,二是如何在操作上把它同与之关系密切但又相互区分的‘期望’概念相区别,三是如何选用适当的统计方法对测量结果进行分析处理。

概念界定和操作化是心理契约测量评定所面临的首要问题。界定的关键,首先是把握心理契约的概念本质。尽管目前对心理契约的概念界定还很不统一,但有一点是肯定的,那就是心理契约所涉及的是雇用双方就相互关系中自己必须为对方付出什么同时对方又必须为自己付出什么的一种主观信念,核心内容是双方相互的责任和义务。是否为心理契约的内容是以是否成为被试的主观约定作标准<sup>[7]</sup>。这在操作上有几个方面的含义:第一,心理契约的内容与直接而明确的书面合同或口头协议这些客观约定相关联,是对客观约定的主观感知。第二,心理契约这种主观约定又不同于事实合同与协议,它并不完全以对方的书面与口头许诺为依据,而且还以对方的行为或行动作依据,只要一方坚信对方已经做出了许诺,它就会成为心理契约的内容。第三,对于双方没有提及的事情,契约双方认可的通行做法或惯常做法(类似于契约法中的“惯常约定”)则成为判断其是否为心理契约内容的标准或依据<sup>[8]</sup>。

区分心理契约与期望的一个关键问题是要清楚地认识到,尽管所有的心理契约都属于契约双方将要以某种方式来行动的期望,并不是所有的期望都是契约化的——即以“要约—承诺”的方式产生的。期望是一个范围比心理契约宽泛的概念,它不仅含有以“要约—承诺”方式产生的信念,而且还包含其它以推理或描述为基础而建立起来的信念。正如 Rousseau 等人(1998)所指出的那样,“契约属于期望,但并不是所有的期望都属于契约”。区分契约与期望,要求在测量评定指导语上特别注意。比如对公司员工心理契约中公司对员工责任的评定有这样两条指导语:一条是“对于你所在的公司,你认为公司应该为你承担什么样的责任?”另一条是“对于你所在的公司,无论是以何种形式,也无论是明确地或是含蓄地,公司答应过要为你承担什么样的责任?”两者所包含的内容就各不相同。前者所询问的是在员工信念中单位对雇员应承担的责任,其中既包括约定过的也包括没有约定但员工认为公司“按理应该”为其承担的责任,因而它不是契约而是期望;后者所询问的才是心理契约所要测量的内容,因为它所涉及仅是经过双方约定才会做出的允诺。值得注意的是,对一些性质比较特殊的组织如军队的某些责任(如提供住宿等),即使没经过双方约定,契约者也会认为对方承担这些责任是天经地义的义务<sup>[9]</sup>。也就是说,通行做法或惯常做法成了判断其是否为心理契约内容的标准。这种情况在我国全民所有制企业中进行心理契约测量评定时尤其需要加以注意。

如何选择适当的统计方法对测量结果进行统计处理是测量评定重要环节。对心理契约测量结果的科学评定往往是以科学的统计方法为依托。近十多年来对心理契约研究的长足进步

和重要成果的取得,以及对心理契约研究兴趣的兴起,正是以现代统计技术尤其是多元统计技术的发展和运用作前提的。尽管在心理契约的内容评定中,对单方面的责任如员工对组织的责任中也大量地采用一般的因素分析方法<sup>[10]</sup>,但在对雇用双边责任的整体内容进行分析时,一种特殊的分析方法——典型相关和典型因素分析对心理契约的科学评定具有极为重要的价值。正是 Rousseau 等人(1990)用典型相关和典型因素分析对 MBA 学员心理契约结构所作的分析,才为当代心理契约的研究和发展奠定了坚实的基础。

#### 4 如何在我国人力资源管理和组织行为研究中实施心理契约的测量与评定

中国人在处理与他人关系时历来有讲情重关系的习惯,这种做法使心理契约在我国组织行为与人力资源管理中起着非常重要的作用。但要现实中的心理契约做到客观有效地测量与评定,除了要注意上述所提到三个核心问题外,还要对现行企业运行机制、传统文化、国民特性和交流习惯等对心理契约测量与评定有重大影响的因素加以考虑。

社会主义经济制度的建立使得我国员工与企业的关系处于一种非常特殊的状况。在全民所有制企业中,员工既是企业中的主人,同时又是企业的劳动者,员工与企业之间的相互责任和义务相当混淆。正是这种责、权、利的混淆使得企业缺少活力和竞争力。现代企业制度的建立和全员劳动合同制的实行使企业中的双边关系逐步明确,但由于人们在认识上还受习惯观念的影响,在进行心理契约测量评定时,在指导语的说明上应多注意双方默许的或内隐的成分。而这种情况在集体所有、三资和私有企业中又会有所不同,因此在概念操作上要多加小心。

受传统文化的影响,中国人的国民特性与交流习惯对于心理契约的测量与评定既有许多有利之处,如言行一致、忠诚守信、认真负责,但也有许多不利的地方,如遵从集体与社会、讲面子、社会赞许性强等<sup>[11]</sup>。对集体与社会规范的遵从、对面子的维护、社会赞许和社会掩饰等使测量评定中被试所对问题的回答与自己的真实想法出现偏差<sup>[12]</sup>。在这种现实背景下进行心理契约的测量与评定,必须在测量问卷的设计如问卷项目的筛选、题目的设计、语辞的修饰等以及实施测量评定时创造一个融洽的测评环境上多下功夫<sup>[13]</sup>。

#### 5 小结

心理契约的测量评定是心理契约研究中的根本问题,针对这一问题,西方组织行为与人力资源管理研究中运用了多种不同的方法对此进行了大量的探索,这些方法可以从不同的角度加以区分。在选用测量评定方法时,除了要结合各种测量评定方法的优缺点进行考虑外,研究课题的侧重点以及心理契约发生背景的稳定性是两个特别需要加以考虑的因素。对于标准化定量内容评定,清晰地界定心理契约的本质特征,在概念操作化上把它同与之关系密切但却相互区分的“期望”区别开来,以及对测量结果选用适当的统计方法进行处理,是进行测量评定过程中所面临的核心问题。针对不同性质企业在概念操作上作不同的调整,以及针对我国特有的文化传统、国民特性和交流习惯,在问卷项目的筛选、题目的设计、语辞的修饰和创造一个融洽的测评环境上避免和防止社会赞许、社会掩饰和社会遵从等不真实回答的

产生, 这是在我国现实背景下实施心理契约测量与评定需要注意加以解决的问题。

## 参考文献

- [1]陈加洲, 方俐洛, 凌文铨. 组织中的心理契约研究. 管理科学学报, 2001, (2):74-78
- [2]Rousseau D M, Tijorwala S A. Assessing psychological contracts: issues, alternatives and measures. Journal of organizational behaviors, 1998, 19(sp): 679-695
- [3]Guest D E. Is the psychological contract worth taking seriously?. Journal of organizational behaviors, 1998, 19(sp): 649-664
- [4]Herriot P, Manning W E G, Kidd J. The content of psychological contract. British Journal of management, 1997, 8: 151-162
- [5]Rousseau D M. New hire perceptions of their own and their employer's obligations: a study of psychological contracts. Journal of organizational behaviors, 1990, 11: 389-340
- [6]Golembiewski R T, Billingsley K, Yeager S. Measuring change and persistence in human affairs: types of change generated by OD designs. Journal of applied behavioral science, 1976, 12: 133-157
- [7]Rousseau D M. Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements. London: Sage Publications, 1995. 22
- [8]Blancero D, Marron G, Keller T. Managing psychological contract. Employment relations today, 1997, (summer): 1-10
- [9]Thomas H D C, Anderson N. Changes in newcomers' psychological contracts during organizational socialization: a study of recruits entering the British Army. Journal of organizational behaviors, 1998, 19(sp): 745-767
- [10]Rousseau D M, Tijoriwala S A. What's a good reason to change? Motivated reasoning and social accounts in promoting organizational change. Journal of applied psychology, 1999, 84(4): 514-528
- [11]李强. “心理二重区域”与中国的问卷调查. 社会学研究, 2000, 2: 40-44
- [12]Krosnick J A. Survey research. Annual review of psychology, 1999, 50: 537-567
- [13]凌文铨, 滨治世. 心理测验法. 北京: 科学出版社, 1988. 24-27