

员工心理契约结构维度的探索与验证

● 贵州大学经济与管理学院 陈加洲

● 暨南大学人力资源管理研究所 凌文铨

● 中国科学院心理研究所 方俐洛

摘要:在文献分析、深度访谈、开放式调查和预试研究的基础上,用所编制问卷先后通过6家企业和4家企业两个样本共1088名员工的调查,对员工心理契约的结构维度进行了探讨。最后对研究结果及其与已有结论的异同进行了讨论。

关键词:心理契约;探索性研究;验证性研究

中图分类号: C962

文献标识码: A

文章编号: 1002-0241(2004)03-0094-04

一、引言

现代西方企业管理的核心是“以人为本”,我国当代管理实践有“职工的心,企业的根”的经验总结。

心理契约涉及范围很广,生活中人与人关系中都存在心理契约问题,然而正式心理契约概念却是从雇佣关系中针对员工与组织关系提出来的。按存在主体的不同分为员工心理契约和组织心理契约两大类,而每一类别中又都含有两个方面:一是组织对员工的责任,称组织责任或雇主责任;二是员工对组织的责任,称员工责任或雇员责任。由于组织心理契约存在的主体难以确定,因此迄今为止的心理契约研究主要从员工角度进行。

对香港公司职员的研究显示,员工心理契约正面临巨大的挑战。我国社会、经济、文化特点非常明显,员工与企业关系在企业改革、入世背景下,在企业组织制度、策

略、管理方式,尤其是员工管理策略和手段改变的过程中发生了很大改变。这些改变已对员工心态产生影响,员工归属感、积极性和创造力受到冲击并具有了新的特点,组织相应地又对员工管理策略和手段进行了调整,然而对这一过程中员工与企业双方愿望和要求的研究却很少,不能对管理实践起到应有的指导作用。

本研究从员工角度出发,运用所编制的测量问卷,通过两个样本的调查,用实证研究方法对员工心理契约的结构维度进行了探讨,并对研究结果及其与已有结论的异同进行了讨论。

二、研究过程

1. 问卷编制

问卷编制主要参考 Rousseau (1990, 1999, 2000)三个版本的《心理契约调查问卷》和 Millward 的《心理契约测量问卷》,在此基础上从我国企业实际出发经以下步骤编制而成。

第一,文献综述。对雇佣关系、劳资关系、契约、心理契约等理论和实证研究文献进行分析,收集员工心理契约的具体条款或内容。

第二,访谈和开放式问卷调查。深入企业与员工和管理者进行访谈,主题为员工在进入企业前后与企业达成的各种相互责任义务协议的内容。在访谈6家企业18名

收稿日期: 2004-04-24

基金项目:国家自然科学基金重点资助项目(79930200),贵州大学人才引进科研项目启动经费资助。

作者简介:陈加洲(1963.5~),男,贵州人,贵州大学经济与管理学院工商管理系,博士,教授,研究方向:人力资源管理与组织行为;凌文铨(1941.1~),男,安徽人,暨南大学人力资源管理研究所,教授,研究方向:组织行为与人力资源管理。方俐洛(1940.6~),女,湖北人,中国科学院心理研究所,研究员,研究方向:工业心理学,妇女心理学。

人事、组织、工会部门主管或高层管理者及 11 名员工的基础上,用开放式问卷调查了 5 家企业以及一个企业高级管理干部培训班的 81 名员工和 31 名管理者。调查还要求被试者就所提到的内容或条款对对方的重要性进行排序,调查还收集员工与企业签订的《劳动合同》和《集体合同》,作为编制问卷题目或项目的参考。

第三,归类、汇总。对访谈和开放式调查中提到的契约内容进行归类、汇总,得到各类契约内容的频次和重要性排序。在此基础上设计问卷项目、编制初始问卷。

第四,评定、修改初始问卷。邀请企业员工对初始问卷进行试评定,就问卷内容与员工情况符合程度及问卷可读性进行修改。之后邀请管理专家 and 实际管理者对项目适当性和问卷合理性进行评定,修改初始问卷,得到 20 个组织责任项目和 20 个员工责任项目的预试问卷。

第五,预试。用预试问卷调查 5 家企业 342 名员工,回收有效问卷 277 份。用因素分析对项目有效性和问卷结构进行分析、筛选,形成正式问卷。

正式问卷由组织责任和员工责任两个量表组成,每个量表 12 个项目,共 24 个项目,由员工以李克特 5 点量尺自陈回答。1 表示“完全没责任”,2 表示“有一些责任”,3 表示“有中度责任”,4 表示“有很大责任”,5 表示“完全有责任”。对组织责任的指导语是“对你所工作的这家单位,无论是以你与单位的协议,还是以惯常要求,单位必须为你担负下列责任义务的程度如何?”对员工责任的指导语是“对你所工作的这家单位,无论是以你与单位的协议,还是以惯常要求,你必须为单位担负下列责任义务的程度如何?”

2. 问卷调查

用所编制问卷先后在我国中西部两省市的两个企业员工中进行样本调查。第 1 个样本涉及纺织、制药、橡胶、化工、通讯行业的 6 家企业员工,发放调查问卷 792 份,回收有效问卷 642 份,用来对员工心理契约的结构维度进行探讨。第 2 个样本涉及制药、化工、化肥行业的 4 家企业员工,发放调查问卷 548 份,回收有效问卷 446 份,用来对员工心理契约的结构维度进行验证。差异检验显示,两样本总体在性别、年龄结构上无差异,在文化程度、

职业类别、单位工龄等结构上有差异。

3. 数据分析

审核、整理调查资料。用 SPSS10.0 统计软件的因素分析对员工心理契约结构维度进行探索,用 Lisrel8.30 统计软件的验证性因素分析对探索性研究结果进行验证。

三、研究结果

1. 员工心理契约结构维度的探索

第 1 个样本资料分别用主成份法对组织责任和员工责任进行因素分析,取特征根值大于 1 的因素并对因素进行最大方差旋转,得到员工心理契约的因素结构(见表 1)。

表 1 员工心理契约的因素结构(n=642)

组织责任			员工责任		
项目	因素 1: 现实责任	因素 2: 发展责任	项目	因素 1: 现实责任	因素 2: 发展责任
Q4 工作条件	0.823		Q19 争创效益	0.827	
Q3 奖金物品	0.816		Q21 提高技能	0.809	
Q5 安全环境	0.788		Q15 遵守章程	0.768	
Q10 尊重员工	0.765		Q22 忠诚单位	0.737	
Q1 听取建议	0.713		Q18 树立形象	0.731	
Q12 沟通交流	0.674		Q13 恪尽职守	0.658	
Q11 稳定工作		0.725	Q20 长期工作		0.714
Q2 福利待遇		0.693	Q17 接受转岗		0.710
Q9 加薪调资		0.614	Q14 额外工作		0.690
Q7 文化娱乐		0.588	Q16 关系和谐		0.651
Q8 参与决策		0.581	Q23 同舟共济		0.585
Q6 绩效奖励		0.502	Q24 合理化建议		0.557
方差解释量%	36.93	19.86		33.45	23.79
总方差解释量%	56.79		57.24		

注:因素负荷小于 0.400 的值在表中没有显示。

由表 1 可以看出,员工心理契约中的组织责任和员工责任均含有现实责任与发展责任两个因素。两因素结构清晰,因素负荷均大于 0.50,总方差解释率均大于 56%。每一因素项目意义明确、可解释性强。其中:

组织责任第一个因素包含组织“为员工提供最好的工作条件,过年过节发给一些福利性的奖金物品,提供安全的工作环境,尊重员工的权利和尊严,听取员工的意见和建议,及时与员工沟通、交流信息”等组织为员工担负的维持员工当前正常工作生活所必须的面向现在的责任义务,可称之为现实责任。

组织责任第二个因素包含组织“与员工签订无限期合同、提供稳定工作机会,让员工代表参与决策,组织丰富的文化娱乐活动,提供加薪调资机会,提供相应的福利待遇如医疗、社保,有长期绩效回报”等组织为员工担负的维持员工长期工作生活所必须的面向未来的责任义

务,可称之为发展责任。

员工责任第一个因素包含员工“全力为单位争创效益,不断提高自己的工作技能,遵守一切规章制度和作业规程,忠诚于单位,可靠地完成自己的本职工作,维护单位形象”等员工为组织担负的维持组织当前正常运营所必须的面向现在的责任义务,可称之为现实责任。

员工责任第二个因素包含员工“长期(如10年以上)在单位里工作,接受单位安排、愿意转到其它岗位上工作,与单位同事、领导和他人处好关系,把自己的发展与单位的前途联系在一起,与单位同呼吸、共命运,接受工作职责外的其他任务,给单位提合理化建议”等员工为组织担负的维持组织长期发展所必须的面向未来的责任义务,可称之为发展责任。

2. 员工心理契约结构维度的验证

探索性研究结果显示,员工心理契约中组织责任和员工责任均由现实责任和发展责任两维度构成。但是这样的结构是否可靠、有效,需经另外样本的调查,用结构方程模型的验证性因素分析加以检验。

检验有两方面的内容:一是模型验证,即检验两维度结构模型即二维模型是否得到另外样本数据的支持;二是模型比较,即对问卷项目可能包含的虚无模型、单维模型、二维模型等三种模型进行比较,以确定二维模型是否为最优。虚无模型意即所有项目不含任何维度,单维模型为只含有一个维度,二维模型为含有两个维度,为本研究的备择模型。

按照模型要求设置参数关系,用第2个样本资料分别从组织责任和员工责任两方面进行检验。检验结果见表2、表3。

表2 组织责任3种可能模型的拟合指数(n=446)

	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	SRMSR	GFI	CFI	NNFI	PNFI
虚无模型	1744	66	26.42						
单维模型	356	54	6.61	.123	.099	.86	.85	.81	.67
二维模型	160	53	3.02	.074	.048	.94	.94	.92	.73

注:一般认为 $\chi^2/df < 3$ RMSEA < 0.08, SRMSR < 0.05, GFI, CFI, NNFI 大于 0.90, PNFI 越大,观测数据与模型愈好拟合。

表3 员工责任3种可能模型的拟合指数(n=446)

	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	SRMSR	GFI	CFI	NNFI	PNFI
虚无模型	1645	66	24.92						
单维模型	276	54	5.11	.106	.065	.90	.87	.84	.69
二维模型	130	53	2.45	.077	.046	.93	.94	.93	.73

由表2、表3可以看出,无论是组织责任还是员工责任,二维模型与观测数据都较好拟合,二维模型得到第2个样本的支持。比较发现,在三种可能模型中,二维模型各项拟合度指数和省俭度指数都最好。也即是说,二维模型最优。

3. 问卷信度、效度检验

对问卷同质信度、分半信度和重测信度进行分析,结果表明:问卷总量表和各分量表的同质信度在 0.79~0.90 之间,分半信度在 0.76~0.88 之间,重测信度在 0.81~0.93 之间,均大于 0.70,问卷信度较好。问卷重测对象是3家企业的78名员工,间隔时间为1个月。

以修订的《组织支持感量表》、《组织承诺量表》为效标对问卷效度进行检验。组织责任量表及其分量表与《组织支持感量表》的相关 r 在 0.40~0.55 之间,员工责任量表及其分量表与《组织承诺量表》的相关 r 在 0.32~0.35 之间(样本量 n 均为 642),都在 0.01 以上水平显著,这从一个侧面反映出问卷的测量是有效的。

四、分析讨论

员工心理契约结构维度的确定是心理契约研究的重要问题。研究发现,员工心理契约结构维度可从“交易-关系”契约,“内在-外在”契约,甚至是“交易-培训-关系”责任的角度加以认识。所谓“交易-关系”契约,是从契约责任是以物质经济交换为基础还是社会情感交换为基础来划分的,以物质经济交换为基础的是交易契约,以社会情感交换为基础的是关系契约。而“内在-外在”契约则是从契约责任是与工作性质有关还是与工作结果有关来划分的,与工作性质有关的为内在契约,与工作结果有关的为外在契约。“交易-培训-关系”责任则是在已有“交易-关系”维度基础上再加上培训责任维度。本次调研所作的探索性研究和验证性研究的结果均表明,我国企业员工心理契约中组织责任和员工责任均由现实责任和发展责任两个维度构成,现实责任意指组织和员工相互担负的维持对方当前正常活动所必须的面向现在的责任义务,发展责任指组织和员工相互担负的维持对方长期发展所必须的面向未来的责任义务。这一结果与已有结论既相同,也不同。

相同之处在于它们都是对心理契约交换内容和交换

特征的认识,其内容相互包含、相互渗透。其中交易契约责任、外在契约责任和现实责任属于员工与企业关系的必要责任,如果不存在这些责任义务,那么就员工与企业之间就无现实的双边关系可言,而关系契约责任、内在契约责任和发展责任则属于充要责任,如果不存在这些责任义务,那么现实双边关系不可能得到持续和谐地发展。不同之处在于它们对心理契约结构维度揭示的角度不同。“交易-关系”契约是从交换内容的物质经济基础和社会情感基础来划分,“内在-外在”契约是从交换内容和工作活动的关系来揭示,而“现实-发展”责任主要是从交换的目的性和时效性方面来刻画。研究者认为,用“现实-发展”责任比用“交易-关系”契约、“内在-外在”契约来描述我国员工的心理契约更贴切。

其理由在于,西方员工心理契约产生于稳定、成熟的市场环境,虽然也面临新经济和全球化的冲击,但主要体现在交换内容上的改变。而我国员工与企业关系所处的环境比较复杂,从计划经济向市场经济转变,再与世界经济接轨,加上知识经济和经济全球化发展的冲击,企业生存面临着巨大的压力,生存和发展问题成为我国企业以及员工面临的首要问题。因此在员工与企业关系中,现实权益和发展权益的约定成为我国员工与企业关系中最根本同时也是最重要的约定。另从契约内容来看,与西方企业员工相比,我国企业员工心理契约所涉及的内容也有所不同。比如对单位忠诚被看作是一种起码的行为规范,属于员工对单位的基本责任范畴。其它的还有听取员工的意见与建议,让员工代表参与决策,过年过节发给一定的奖金物品等。存在决定意识,我国现阶段社会经济发展状况决定了心理契约结构维度具有自己的特点。另从研究结果也可以看出,我国企业员工心理契约中并没有独立的培训责任维度存在,这与现阶段我国企业员工关系的发展水平也是相吻合的。

本研究的意义在于可以为企业组织管理特别是员工关系管理和具体人力资源实践,如选拔招聘、培训教育、薪酬激励、职业生涯管理等提供指导。市场经济本质上是契约经济,现代企业管理必须建立在员工与企业愿望和要求相一致,以及权益义务相匹配的基础上。随着知识经

济时代的来临,以心理契约为基础的员工关系管理不仅是建立、维系“员工-企业”关系的基础,也是激发员工潜力、发展“员工-企业”关系的保证,是提高现代企业核心竞争力的基础。另外,心理契约核心理念强调的是相互的价值承诺和价值兑现,以此为基础的企业关系管理是建立诚信企业制度,完善企业环境的一项重要内容。

参考文献

- 1 陈加洲,凌文铨,方俐洛.组织中的心理契约.管理科学学报[J],2001,4(2):74~78
- 2 Schein E H.Organizational psychology (3 ed) [M]. New Jersey: Prentice-Hall,1980.
- 3 Rousseau D M.New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts [J]. Journal of organizational behavior, 1990,11:389-400
- 4 Kickul J, Lester S W, Finkl J. Promise breaking during radical organizational change: do justice interventions make a difference [J], Journal of organizational behavior, 2002,23: 469~488
- 5 Shapiro J C, Kessler L, Consequences of The psychological contract for the employment relationship: A Large scale survey [J]. Journal of management studies, 2000,17:903~930
- 6 Sparrow P R. Reappraising psychological contracting: Lesson for the field of human-resource development from crosscultural and occupational psychology research [J]. International studies of management and organization, 1998,28(1):30~63
- 7 Millward L J, Hopkins L J. Psychological contracts, organizational and job commitment [J]. Journal of Applied Social Psychology, 1998,28(16):1530~1556
- 8 Eisenberger R, Huntington R, Hutchison Sowa, D. Perceived organizational support [J]. Journal of applied psychology, 1986,71(3): 500~507
- 9 Porter L W, Steers R M, Mowday R T, Boulian P V. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians [J]. Journal of Applied Psychology,1974,59:603~609

(责任编辑 徐 惠)