

责任感、神经质与心理契约违背关系研究:以人力资源实践为调节*

王永跃**

(浙江工商大学工商管理学院,杭州 310018)

摘要 对浙江地区551名企业管理者问卷调查,探讨组织中管理者大五人格的责任感、神经质维度与心理契约违背感知的关系,以及组织人力资源实践水平对此两者关系的调节作用。研究发现:(1)责任感水平与管理者对心理契约违背的感知呈负相关;神经质水平与管理者对心理契约违背的感知呈正相关。(2)组织人力资源实践水平在管理者人格特质与心理契约违背感知关系起显著调节作用。

关键词 责任感 神经质 心理契约违背 人力资源实践

中图分类号:B849:C93 **文献标识码**:A **文章编号**:1006-6020(2013)-01-0090-07

1 问题提出

心理契约是指员工对组织与个人相互间责任与义务的知觉系统(Rousseau, 1990)。心理契约破裂和违背的知觉产生于员工认为组织没有尽到其对自己的责任时。Morrison和Robinson(1997)认为对组织没有履行义务的感知叫做心理契约破裂,而心理契约破裂后的情绪体验称作心理契约违背,他们认为心理契约破裂与违背是两个不同的概念。然而,很多研究者习惯使用违背的概念代替破裂。本文中的违背也指的是心理契约破裂,即对于没有

履约的感知,而非相应的情绪体验。

已有研究发现,信任(刘小禹,刘军,于广涛,2008)、组织文化(Arshad & Sparrow, 2009)、个人传统性(汪林,储小平,2009)及交换关系(袁勇志,何会涛,2010)等对员工心理契约的违背感知有显著影响。但现实情况却是,即使有效的控制了以上因素,员工仍会经常感知到心理契约违背。因此,研究者需要寻找新的视角来解释管理实践过程发现的问题。

本研究基于我国转型期社会背景,探讨组织管理者的责任感与神经质水平对心理契约违背的主效应以及组织情境因素(人力资源实践)对人格与心理契约违背关

* 基金项目:教育部人文社科项目(10YJC630262);浙江省哲学社会科学规划项目(11JCGL16YB);浙江省自然科学基金项目(LY13G020008)。

** 通信作者:王永跃,男,浙江工商大学副教授,Email:wyx2005@hotmail.com。

系的调节作用。以期推动人格及心理契约理论的发展,为我国企业提供解决员工心理契约管理问题的新思路。

1.1 责任感、神经质水平与心理契约违背感知的关系

Morrison 等(1997)指出心理契约是员工的个人认知,员工的心理契约皆不同。Rousseau(1990)的研究也指出,因为个体的认知存在差异,即使面对同样的刺激,员工形成的心理契约也会不同。以往研究中,研究更多关注于心理契约的结果变量(Suazo, Turnley, & Mai - Dalton, 2008),较少研究心理契约的前因变量(如人格)(O' Neill, Halbesleben, & Edwards, 2007)。人格是个体对外界信息的认识和解的基础,是个体心理与行为的基础,作为个体行为重要的前因变量,它与心理契约违背的关系需要引起研究者的关注。但是,虽然有研究者认为人格差异对员工心理契约存在重要影响,但对其在心理契约动态发展过程中的作用的研究却较少(沈伊默,袁登华,2006)。

在已有的人格与心理契约违背关系研究方面,Raja, Johns 和 Ntalianis(2004)发现员工的神经质与心理契约违背的知觉呈正相关,责任感水平与心理契约违背的知觉呈负相关。Ho, Weingart 和 Rousseau(2004)认为高神经质个体更易感知心理契约的违背。在东方文化背景下,宋佳玫(2005)发现高神经质的员工倾向形成交易型心理契约。赖雅莉(2009)的研究发现神经质与心理契约的违背呈正相关。

从以上文献回顾可以看出,当前人格(主要集中在大五人格方面)与心理契约违背关系的研究,取得了一定成果。但还存在如下问题:一是研究对象集中在一般员工,缺少对管理者的人格与心理契约违背关系的研究,而管理者心理契约的维护、保

持与改善显然比一般员工具有更重要的意义和价值;二是少数几个东方文化背景下的研究也集中在我国台湾地区(宋佳玫,2005;赖雅莉,2009),而基于我国大陆独特社会背景的研究对我国企业的管理更具有现实意义。当前研究的这两个不足,正是本研究的出发点。

大五人格五维度中,责任感与神经质水平可以有效预测员工的工作绩效及满意度等(Heller & Mount, 2002; Judge & Ilies, 2002)。这两个维度被广泛应用于组织中员工的研究。因此,本文选取责任感与神经质两个维度作为人格的指标。综合以上分析,提出如下假设:

H1:管理者的人格特征显著影响其对心理契约违背的感知

H1a:管理者人格的神经质水平与心理契约违背感知呈正相关

H1b:管理者人格的责任感水平与心理契约违背感知呈负相关

1.2 组织人力资源实践的调节效应

人力资源实践是指组织采用为员工提供福利报酬及有保障的劳动合同等一系列为满足员工需求的措施。从这个角度上看,员工心理契约实现与否的主要方式与途径是组织的人力资源实践行为,因此它与员工心理契约违背感知存在显著相关关系(Upasana & Shivganesh, 2009)。组织通过各种具体的人力资源实践措施,帮助员工形成适当的心理契约,同时员工通过对人力资源实践的感知又可以印证其心理契约是否得到履行。

组织通过其人力资源实践措施,向员工传达组织的理念与价值观,它常常以制度的形式呈现给员工,是影响员工行为重要的组织环境因素。高水平的组织人力资源实践措施可以将员工利益与组织利益统一起来,在强调组织利益的同时也关注员

工的个人利益的实现。因此,高水平的人力资源实践可以使员工对组织产生认可与信任。同时,高水平的人力资源实践使员工将组织与自己看成是一体,使员工在情感上保持与组织一致,从而影响员工对组织履行心理契约具体行为的感知。总之,组织人力资源实践的目标就是期望通过一系列具体措施,对员工与组织的关系产生积极影响,促使员工以积极态度看待组织的管理措施,从而达到维护其与组织形成的心理契约之目的。

人格与情景因素之间会产生互动,使员工产生人格适应,以更好的感知和理解组织行为。因此,不同组织人力资源实践情景下,员工人格特征可能会产生不同的变化,进而其心理契约也许会产生不同特征。因此,将人格、组织情景变量进行交互整合,更有利于对人格特征对心理契约违背的作用机制进行深层解释。基于以上分析,本研究提出如下假设:

H2:人力资源实践显著调节了管理者人格特质与心理契约违背感知的关系。即高人力资源实践水平缓冲了管理者人格特质与心理契约违背感知的关系;低人力资源实践水平则强化了此两者的关系。

2 研究方法

2.1 研究对象

本研究将管理者定义为:在组织中有固定下级的、指挥他人工作的员工。共发放750份问卷,回收627份,剔除不合格问卷76份,有效问卷共计551份。其中男性291名,女性260名;工龄5年以上283名,2~5年170名,2年以下98名;研究生学历43名,本科学历323名,大专及以下学历185名。被试为浙江省内国有与民营企业的管理者,涉及制造、贸易及高新企业等。

2.2 研究工具

2.2.1 大五人格量表

采用Costa和McCrae 1989年出版的包含60个条目的NEO-FFI中文版(抽取责任感及神经质维度,共24题)测试被试的人格特征。NEO-FFI中文版在国内的研究中得到了广泛的应用,已有的研究表明其具有较高的信度与效度。

2.2.2 心理契约违背量表

采用Tekleab, Takeuchi和Taylor(2005)的问卷测量心理契约违背。共3题,采用Likert五点评分法评价,从“履行程度远低于承诺”到“履行程度高于承诺”。本量表初始版本为英文,本研究采用了标准回译程序,以确保测量工具的可靠性。

2.2.3 组织人力资源实践量表

采用魏峰(2005)的组织人力资源实践问卷。共8题,采用Likert五点评分法评价,从“完全不同意”到“完全同意”,低分代表低的组织人力资源实践水平,高分代表高的组织人力资源实践水平。

采用探索性(EFA)和验证性因素分析(CFA)来检验量表的结构效度。将数据分成两部分,用主成分分析法进行EFA,按照特征根大于1的原则和最大变异法正交旋转进行因素抽取,得到单因子结构模型,该模型解释了总变异的60.12%。运用另一半数据对此结构进行CFA,指标如下: $\chi^2 = 21.87, df = 14, p = 0.081, GFI = 0.94, CFI = 0.92, RMSEA = 0.048$ 。结果显示此模型拟合较好,表明此量表具有较高的效度。

2.3 数据处理

用SPSS13.0进行数据处理,主要采用相关分析、多元回归分析的统计方法。

3 结果

表1呈现了变量的相关系数矩阵与回

归分析的结果。

表1 变量的相关系数矩阵及量表的信度(N=551)

	M	SD	1	2	3	4	5	6
1 学历	2.18	0.61	-					
2 工龄	5.51	4.58	0.030	-				
3 责任感	3.75	0.72	0.041	-0.009	(0.84)			
4 神经质	3.39	0.66	0.022	0.092*	-.108*	(0.82)		
5 心理契约违背	3.12	0.84	0.014	-0.075	-0.150***	.116**	(0.82)	
6 力资源实践	3.17	0.44	-0.006	0.031	0.036	-0.096*	-0.125**	(0.81)

注：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，下同；括号中的数据为各分量表的信度系数。

通过对数据进行分析，研究工具的信度在0.81~0.85之间，表明研究工具具有较高的可信度。相关分析结果表明，神经质与心理契约违背感知显著正相关；责任感与心理契约违背感知显著负相关。人力

资源实践与管理者的神经质水平及心理契约违背感知显著负相关。

为进一步分析变量间的关系，采用多元回归方法检验主效应与调节效应。结果见表2。

表2 回归分析结果：主效应与调节效应(N=551)

变 量	因变量：心理契约违背				
	M1	M2	M3	M4	M5
控制变量					
学历	0.014	0.017	0.017	0.011	0.016
工龄	-0.074	-0.085*	-0.072	-0.081	-0.031
自变量					
责任感		-0.112**	-0.129*		-0.051
神经质		0.140**		0.055	0.051
调节变量					
人力资源实践		-0.105*	-0.103*	-0.119*	-0.094*
乘积项					
责任感×人力资源实践			0.092*		0.087*
神经质×人力资源实践				-0.103*	-0.089*
F	1.185	4.749**	5.298**	5.417**	4.222*
R ²	0.060	0.092	0.153	0.157	0.155
ΔR ²	0.020	0.083	0.131	0.143	0.142

注：在进行交互效应分析时，变量进行了中心化处理。

为降低多重共线性，在分析之前将自变量和调节变量做标准化处理(凌斌,段锦云,朱月龙,2010)。结果表明，责任感与神经质对心理契约违背主效应显著($\beta = -0.112, p < 0.01$ ； $\beta = 0.140, p < 0.01$)，假设1得到验证；人力资源实践的调节效应显著($\beta = 0.092, p < 0.05$ ； $\beta = -0.103, p <$

0.05)，假设2得到支持。

为进一步分析调节效应的作用模式，我们实施简单坡度分析。用高于均值和低于均值的一个标准差将调节变量分组，然后分别作回归分析，并将分析结果绘制成图1。

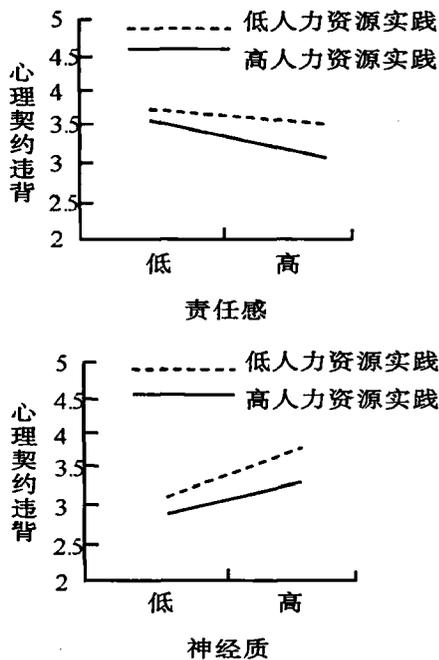


图1 人力资源实践对人格与心理契约违背感知调节作用模式图

结果发现:在高人力资源实践水平上,责任感、神经质与心理契约违背感知的关系不再显著($\beta = -0.03, p > 0.05$; $\beta = 0.04, p > 0.05$);在低人力资源实践水平上,责任感、神经质与心理契约违背感知的关系更强($\beta = -0.18, p < 0.001$; $\beta = 0.21, p < 0.01$)。这表明,组织的人力资源实践水平调节了管理者人格与心理契约违背感知的关系。假设2得到支持。

4 讨论

本研究结果表明,管理者人格的责任感及神经质对其心理契约违背感知有显著预测作用。而组织的人力资源实践水平调节了管理者感知到心理契约违背的水平。

首先,在神经质维度与心理契约违背感知关系方面,本研究取得了与前人一致的结果。即高神经质水平个体更易于感知心理契约违背。高神经质管理者对组织中的负面因素比较敏感,更易以消极态度看

待组织的管理,情绪稳定性较低。当组织的管理不符合其预期时,较易产生心理契约违背的感知。本研究还发现,管理者责任感与其心理契约违背感知负相关。元分析表明,高责任感员工的绩效、动机及满意度水平也较高(Judge & Ilies, 2002)。这从侧面支持了本研究,即高责任感管理者可能会更关注自己的付出与回报间的比例关系,当组织出现违背心理契约的行为时,更倾向于从自身角度寻找原因,从而降低其心理契约违背的水平。

此结果对组织管理的启示在于:组织应重视对合适人才的甄选。人才甄选是指组织通过一系列手段与方法发现并录用那些与组织特征高度匹配员工的工作(Ep-itropaki & Martin, 2005)。但是,组织却常常容易步入这样一个误区:当候选人员较多时,往往会忽视候选者与组织的匹配程度,而倾向于选择最优秀的候选人。根据人岗匹配理论,人岗之间的不匹配会破坏员工与组织之间的一致性,进而导致员工感受到心理契约被违背。

其次,本研究发现,人力资源实践水平显著调节了人格与心理契约违背感知的关系。在高人力资源实践水平情景下,高责任感及低神经质管理者会倾向于认为组织的各种人力资源实践措施是组织在兑现对其的承诺,他们会认为这些措施是合理并且值得信任的,愿意在情感与行为上与组织保持一致。因此心理契约得到维护,从而降低心理契约被违背感知的概率与程度。而对低责任感及高神经质水平管理者而言,情绪的稳定性及工作的尽责性存在一定问题,当组织人力资源实践水平较低时,他们倾向性的认为组织未能满足其心理需求,由此会对组织与个人的关系产生消极看法,从而增加了心理契约违背感知的概率与程度。

此结果对组织管理的启示在于:组织应尽可能地提高其人力资源实践水平。通过高水平的组织人力资源实践措施,使管理者对组织产生认同,进而使其对组织产生积极的看法。当因组织或个体原因对组织产生消极看法时,高水平人力资源实践成为有效的缓冲,它影响员工对与组织关系的看法,将员工的负面评价转化为积极的正面评价。钟建安、曹忠良和刘庆春(2011)的研究也认为,对组织环境的知觉结果将显著影响员工的心理与行为。因此,组织应该在正确了解管理者真实需要的基础上,通过多种有效的人力资源实践措施满足其合理诉求,从而实现降低管理者心理契约违背感知概率,维护其心理契约之目的。

本研究存在一些不足。首先,所选取的人格问卷是西方背景下开发、具有良好的信效度。但这是运用西方的工具研究中国人的问题,未来的研究者应尝试运用本土化的人格测量工具。其次,本研究采用一次性测量获得数据,无法避免共同方法变异对结果带来的影响。未来可采用时间序列设计,通过系列数据精细刻画人格与心理契约违背的关系。

5 结 论

本研究获得如下结论:(1)责任感与神经质水平对管理者感知心理契约的违背具有显著的预测作用。(2)组织人力资源实践水平显著调节了管理者的责任感、神经质与心理契约违背感知的关系。

参考文献

赖雅莉.(2009).寿险业务人员人格特质、心理契约与组织公民行为关系之研究.硕士学位论文,

朝阳科技大学,64 - 69.

刘小禹,刘军,于广涛.(2008).初始信念、组织诱导对员工心理契约变化的影响,心理学报,40(1),64 - 73.

凌斌,段锦云,朱月龙.(2010).害羞与进谏行为的关系.应用心理学,16(3),235 - 242.

魏峰.(2005).组织-管理者心理契约违背研究.博士学位论文,复旦大学,129 - 130.

沈伊默,袁登华.(2006).心理契约破坏研究现状与展望.心理科学进展,14(6),912 - 917.

宋佳玫.(2005).心理契约与员工绩效间关系研究.硕士学位论文,成功大学,82 - 85.

汪林,储小平.(2008).心理契约违背与员工的工作表现.软科学,22(12),137 - 140.

袁勇志,何会涛.(2010).组织内社会交换关系对心理契约违背影响的实证研究.中国软科学,2,122 - 131.

钟建安,曹忠良,刘庆春.(2011).组织政治知觉对组织认同的影响及工作投入的中介作用.应用心理学,17(1),24 - 30.

Arshad, R., & Sparrow, P. (2009). The role of cultural values, personality disposition and attitudes in influencing psychological contract violation and citizenship behaviors. *Journal Pengurusan*, 28, 67 - 83.

Ho, V. T., Weingart, L. R., & Rousseau, D. M. (2004). Responses to broken promises: Does personality matter, *Journal of Vocational Behavior*, 65, 276 - 293.

Judge, T. A., & Ilies, R. (2002). Relationship of personality to performance motivation: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 87, 797 - 807.

Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When Employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of management review*, 22, 226 - 256.

O' Neill, B. S., Halbesleben, J. R. B., & Edwards, J. C. (2007). Integrating employment contracts and comparisons: What one can teach us about the other. *Journal of Managerial Issues*, 2, 161 - 185.

- Raja, U. , Johns, G. , & Ntalianis, F. (2004). The impact of personality on psychological contracts. *Academy of Management Journal*, 47(3), 350 - 367.
- Rousseau, D. M. (1990). News hire perceptions of their own and employer's obligations; A study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 389 - 400.
- Suazo, M. M. , Turnley, W. H, & Mai - Dalton, R. R. (2008). Characteristics of the supervisor - subordinate relationship as predictors of psychological contract breach. *Journal of Managerial Issues*, 22, 295 - 312.
- Tekleab, A. G. , Takeuchi, R. , & Taylor, M. S. (2005). Extending the chain of relationships among organizational justice, social exchange, and employee reactions: The role of contract violations. *Academy of Management Journal*, 48, 146 - 157.
- Upasana, A. , & Shivganesh, B. (2009). Reviewing the relationship between human resource practices and psychological contract and their impact on employee attitude and behaviors: A conceptual model. *Journal of European Industrial Training*, 33(1), 4 - 31.

Study of the Relationship between Manager's Personality Traits and Psychological Breach: Moderating Role of Human Resource Practice

WANG Yong - yue

(School of Business Administration, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou 310018, China)

Abstract

A total of 551 employees in state - owned and private enterprises in Zhejiang province were surveyed in the current study. We investigated the relationship between the manager's big five personality traits (neuroticism and conscientiousness) and psychological contract breach, and explored the human resource practices moderating effects between personality traits and psychological contract breach. The results showed that: (1) Manager's conscientiousness

and neuroticism traits can predict the psychological contract breach; (2) The human resource practices of organization had significant moderating effects on the relationships between the manager's personality traits (neuroticism and conscientiousness) and psychological contract breach.

Key words: responsibility, neuroticism, psychological contract breach, human resource practice