

心理契约与组织公民行为的关系研究

徐英豪

安徽大学龙河校区, 安徽 合肥 230031

摘要: 随着社会变迁和社会进步, 企业面临着日益激烈的竞争, 技术替代、组织风险和组织变革打破了先前稳定的工作环境, 员工与组织之间的矛盾已进入凸显期和多发期, 员工体验到的心理契约破裂也越来越频繁。本文探讨了心理契约和组织公民行为目前国内外研究现状及其概念的界定, 预测心理契约破裂会负向影响组织公民行为。因此, 组织应该认真履行组织承诺, 让员工切实感知到心理契约的履行; 当组织由于客观因素无法履行承诺时, 应及时和员工进行沟通, 消除疑虑, 降低心理契约破裂对员工心理及行为造成的不利影响。

关键词: 心理契约; 组织公民行为

0 引言

随着经济竞争愈加激烈, 市场环境也越来越不确定和不可预测。此背景下, 组织内的工作流程、工作环境和工作职责也发生了很大变化, 组织结构变得更加扁平化, 这就对员工的工作自主性有了更高的要求, 不仅需要关注自己工作职责以内的任务, 必要时还需要做工作职责以外的付出即组织公民行为, 以获得组织中人际关系和工作方面的支持。组织公民行为既可以促进组织成员之间的工作协调, 强化团队合作精神, 又可使组织资源得到更加有效的利用。而员工和组织关系是决定员工态度和行为的重要影响因素。在我国员工的利益诉求越来越多元化, 员工和组织关系的矛盾已进入凸显期和多发期, 员工体验到的心理契约破裂也越来越频繁。面对心理契约破裂, 员工的组织公民行为水平到底如何变化, 直接关系到组织绩效。因此, 本文探讨了心理契约破裂和组织公民行为之间的关系, 从而为企业有效管理员工, 切实提升员工的工作积极性并维护和谐的劳动关系提出科学的管理建议。

1 研究背景与现状

1.1 研究背景与意义

随着科学技术快速发展和应用, 经济竞争愈加激烈, 市场环境也越来越不确定和不可预测。此背景下, 组织内的工作流程、工作环境和工作职责也发生了很大变化, 组织结构变得更加扁平化, 对员工的工作自主性有了更高的要求, 不仅需要关注自己工作职责以内的任务, 必要时还需要做工作职责以外的付出即组织公民行为, 以获得组织中人际关系和工作方面的支持。

本研究丰富了中国情境下心理契约与组织公民行为的形成、触发机制及边界条件, 有利于从员工和组织关系的视角来理解中国企业员

工的组织公民行为, 拓展了心理契约理论在中国企业组织中的研究。在当前的经济环境下, 企业组织之间的竞争越来越激烈, 组织对员工的工作自主性有了更高的要求, 不仅需要关注自己工作职责以内的任务, 必要时还需要做工作职责以外的付出即组织公民行为, 以获得组织中人际关系和工作方面的支持。

1.2 国内外研究现状

国外对心理契约的研究起步于20世纪60年代, 其理论架构持续演进与优化。Levinson和Priced等学者在1962年率先明确界定了心理契约, 指出它是组织与员工之间潜在且未明示的相互期望集合^[1]。Robinson于1994年提出, 心理契约即员工对于双方相互义务的一系列认知观念^[2]。

目前关于心理契约与组织公民行为之间的关系已有部分相关研究, Robinson、Turnley等研究发现员工在心理契约得到有效兑现的情况下, 会表现出更高的组织信任感、工作满意度和留职意愿^{[3][4]}。研究表明, 组织破坏心理契约会对员工的工作态度及行为产生重大负面影响。Robinson发现, 当心理契约遭到破坏以后, 员工对组织的情感投入减少, 开始更多关注于经济利益。员工对心理契约破坏会作出强烈反应。关系性的心理契约将变成为本质上是更为交易性的, 导致员工组织公民行为水平下降^[5]。Shapiro和Kessler调查结果显示员工在意识到自己的雇主没有履行自己在交流过程中的角色时, 为了达到心理平衡, 员工通常减少他们的承诺和组织公民行为^[6]。HuiC研究考察了心理契约理论在中国的适用性, 以及心理契约影响员工对雇主贡献的可能机制^[7]。这项研究考察了心理契约与组织公民行为(OCB)的关系, 讨论了心理契约三维度结构和组织公民行为在中国的意义, 同时指出未来研究的方向。

2 员工心理契约的概念

20世纪70年代初随着员工自我保护意识的增强,员工与组织的关系不仅限于正规的劳动合同所规定的内容,一些未公开的、对方模糊的期望逐渐形成,早期的心理契约由此而来。这种新的现象受到了学者们的广泛关注,针对心理契约进行了大量的研究,这些研究成果较大程度地完善了心理学以及人力资源管理理论。

心理契约(Psychological Contract)最早是由美国哈佛大学的Argyri教授基于社会交换理论提出,他认为心理契约是雇主和雇员对双方责任和义务的认识总和。纵观心理契约概念的发展,研究者们逐渐演化为两种不同的学派,一是“Rousseau学派”又称“狭义上的心理契约”,以Rousseau、Kraatz等学者为代表。Rousseau认为心理契约是员工个体对他们和组织之间权力义务的认知,在双方关系中,他强调心理契约主体只有员工单方且存在一定的主观性^[8]。二是“古典学派”又称“广义上的心理契约”,以Levinson、Guest和Herriot等学者为代表,他们对Rousseau等人将心理契约视为员工单方面的承诺理解的观点提出质疑,认为心理契约应该是涉及员工和组织双方关系。Levinson在Argyri所进行的相关研究基础上,将心理契约定义为存在于雇佣关系中,雇员与雇主之间隐性的、未明确表达出来的期望,这种期望是相互的^[9]。尽管两个学派的观点都具有可取之处,但在实际研究中,由于Rousseau对心理契约的定义明确且比较容易进行实证研究,因此被学者们广泛采用。

3 组织公民行为的内涵

自印第安纳大学Organ教授提出“组织公民行为”这一概念以来,组织公民行为一直是一个热门研究课题。Organ教授认为,组织公民行为是员工的自主行为,既不是组织要求的,也与员工的报酬无关,是员工自发去做的行为,具有自主性。这个定义显示出组织公民行为的三个特点:第一,组织公民行为是角色外行为,即组织公民行为不是工作角色要求的;第二,在组织的薪酬体系之外,即员工做出组织公民行为的目的是不是由薪酬制度引起的,组织公民行为做了不会奖励,不做也不会惩罚,完全是员工个人的自主行为;第三,组织公民行为对组织整体是有利的,可以提升组织的效能。该观点在学术界得到了普遍认同,但也存有一些争议。首先,组织公民行为是角色内行为还是角色外行为,有学者认为组织公民行为难以区分是角色内行为还是角色外行为,这个界限模糊,员工处在特定的岗位上做出的有利于组织

的行为,很难确定此行为是否与员工所处岗位、所扮演的角色相关。其次,有些员工做出组织公民行为的目的是博得上级的好感,留下好印象,从而有利于自己的晋升和奖励,所以组织公民行为虽然没有在制度上体现出和薪酬挂钩,但是现实中还是存在潜在的和隐形的利益关联。因此,Organ教授后来对组织公民行为的定义进行了重新修改,完善为:组织公民行为是不被组织正式工作规定所要求、与组织薪酬体系无关、对组织效能有利的行为。此定义使组织公民行为的概念更加清晰明确,也被更多的国内外学者所沿用。

组织公民行为相关理论主要有社会交换理论和心理契约理论。社会交换理论的主要观点认为,人的社会活动可以看做是交换活动,个体通过交换活动建立起交换关系,个体的交换过程调节了社会互动和社会关系,交换活动的反馈又约束着群体行为的交易规范。Blau认为,社会交换最先存在于社会团体中,人们为了进入某一社会团体,被社会团体接纳,会对团体运行提供一些好处。交换不仅是物质方面的交换,也包括情感、交往关系、自我实现等。当员工认为组织对自己的支持大于自己的投入的时候就会选择回报,这种回报可能是绩效的提升,也可能是其他形式的有利于组织的行为,如组织公民行为。心理契约是指员工在与组织正式规定的工作关系之外,还存在一种相互期待对方能满足自己的需要,表现出对方所希望的行为的期望。这是一种相互隐含的非正式的心理约定,建立在彼此的相互信任和相互理解之上。经由心理契约建立起的对组织的信任,会更容易让员工保持对组织的忠诚和认同,提高员工工作的积极性,增加员工做出对组织有利行为的倾向。当员工感受到组织的重视和支持,认同他们的付出并且给予奖励和关心时,员工会产生回报组织的心理并付诸行动帮助组织,如提高自己的工作绩效或其他有利于组织发展的行为,如维护组织的形象和声誉或组织公民行为。相反,当员工感受到组织违反心理契约时,可能会做出有损组织利益的行为,如反生产行为,并减少自己对组织的贡献。

4 员工心理契约与组织公民行为的关系

Chang等曾经提出,社会交换的前提是个体期望从社会交换关系中获得回报^[10]。而回报的时间和回报的方式都是不确定的,双方相信对方会进行回报,交换双方在此交换关系中建立起一种交换的回报责任和义务。这种交换可以是有形的资源物品的交换,也可能是情感的交换。因此,当员工认为组织对自己的支持大

于自己的投入的时候就会选择回报,这种回报可能是绩效的提升,也可能是其他形式的有利于组织的行为,如组织公民行为。根据社会交换理论,员工只有在组织满足其某些物质和心理需要时才会做出有利于组织的行为,当组织和员工之间的社会交换关系处于一种较高水平时,员工才会给予组织更多的信任、忠诚与承诺,从而为组织奉献更多的角色外行为,例如帮助同事、关爱他人、无私奉献等。而这种交换关系一旦遭到破坏,例如得不到稳定的工作保障时,员工的组织公民行为就会受到一定程度的负面影响。从社会交换的视角来看,员工和组织间的交换关系遵循互惠原则。当组织未能履行承诺或者责任时,实际上是打破了员工和组织之间建立的平等互惠关系。因此,出于消极互惠的考虑,员工会降低回报组织的意愿,产生消极的反馈,如组织公民行为。所以,本文预测心理契约破裂会负向影响组织公民行为。

参考文献:

- [1]Levinson.Organizational diagnosis.Harvard University Press, 1962.
- [2]Robinson S.L.,Kraatz D.M,Rousseau.Changing obligations and the psychological contract:A longitudinal study[J].Acad. Management, 1994, 37 (1) : 137-152.
- [3]Robinson S L. Trust and Breach of Psychological Contract [J] . Administrative Science Quarterly, 1996, (41) : 574 — 99.
- [4]Turnley W H, Feldman D C. Re-examining the Effects of Psychological Contract Violations: Unmet Expectations and Job Dissatisfaction as Mediators [J] . Journal of Organizational Behavior, 2000, (21) : 25 — 42.
- [5]Robinson S L, Kraatz M, Rousseau D M. Changing Obligations and the Psychological Contract: A Longitudinal Study [J] . Academy of Management Journal, 1994, (37) : 137 — 152.
- [6]COYLE-SHAPIRO J, KESSLER I. Consequences Of The Psychological Contract For The Employment Relationship: A Large Scale Survey*[J]. Journal of Management Studies, 2000, 37(7):903 - 930.
- [7]HUI C, LEE C, ROUSSEAU D M. Psychological contract and organizational citizenship behavior in China: investigating generalizability and instrumentality[J]. Journal of Applied Psy · chology, 2004, 89(2):311-21.
- [8]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(5):389 - 400.
- [9]Levinson H, Price C R, Munden K J, et al. Men, management, and mental health[J]. 1962
- [10]CHANG K H, HUANG H F.Using Influence Strategies to Advance Supplier Delivery Flexibility: The Moderating Roles of Trust and Shared Vision[J].Industrial Marketing Management, 201 2, 41 (5) : 849-860.

作者简介:徐英豪(2002.03—),男,汉族,安徽省砀山县,安徽大学,硕士研究生,学生,研究方向:组织与管理心理学。

5 结语

在当前的经济环境下,企业组织之间的竞争越来越激烈,组织对员工的工作自主性有了更高的要求,不仅需要关注自己工作职责以内的任务,必要时还需要做工作职责以外的付出即组织公民行为,以获得组织中人际关系和工作方面的支持。与此同时,当前“考公热”也说明人们越来越倾向于追求一份稳定的工作,来避免或减少工作不安全感所带来的不好的影响,针对组织内员工心理契约破裂越来越严重的现象,企业应该为员工提供具有安全感的工作环境,认真履行组织承诺,让员工切实感知到心理契约的履行;当组织由于客观因素无法履行承诺时,应及时和员工进行沟通,消除疑虑,降低心理契约破裂对员工心理及行为造成的不利影响。