

感知信任与工作绩效：自我效能感和工作控制感的作用

马丁若玉

首都经济贸易大学，北京

收稿日期：2022年7月27日；录用日期：2022年11月16日；发布日期：2022年11月24日

摘要

在社会发展急剧加快的今天，市场竞争压力不断增大，员工作为企业的人力资源，其工作绩效的提高对于提高企业的竞争力具有重要作用，影响员工工作绩效的因素众多，感知被上级信任作为重要的研究对象，其与员工工作绩效之间的讨论具有重要意义。本文通过文献研究法、中介效应分析法，将自我效能感和工作控制感作为中介变量研究感知被上级信任和员工工作绩效之间的关系。本文得出结论，1) 感知被上级信任对员工绩效增加有正向影响；2) 自我效能感在感知被上级信任对员工工作绩效的影响中起中介作用；3) 工作控制感调节感知被上级信任与自我效能感之间的关系，员工对工作控制感越高，感知被上级信任对自我效能感的作用越强。员工绩效水平管理是企业管理中的重要部分，应进行积极管理，使得员工愿意完成自己的工作，发展自己的绩效水平。员工个人的发展与组织的发展息息相关，要用员工的个人发展带动企业整体的发展进步。

关键词

感知信任，工作绩效，自我效能感，工作控制感

Perceived Trust and Job Performance: The Role of Self-Efficacy and Job Control

Dingruoyu Ma

Capital University of Economics and Business, Beijing

Received: Jul. 27th, 2022; accepted: Nov. 16th, 2022; published: Nov. 24th, 2022

Abstract

In today's social development rapidly and increasing market competition, the improvement of em-

employees' job performance, as enterprise human resources, plays an important role in enhancing the competitiveness of the enterprises. Many factors affect employee job performance. Perceived trust by superiors is regarded as an important research object, and the discussion between it and employees' job performance is of great significance. Through literature research and mediating effect analysis, this paper takes self-efficacy and job control as mediating variables to study the relationship between perceived trust by superiors and employee job performance. This paper draws the following conclusions: 1) Perceived trust by superiors has a positive effect on employee performance; 2) Self-efficacy plays a mediating role in the influence of perceived trust by superiors on employees' job performance; 3) Sense of work control moderates the relationship between perceived trust by superiors and self-efficacy. The higher the sense of work control, the stronger the effect of perceived trust by superiors on self-efficacy. Employee performance level management is an important part of enterprise management, which should be actively managed to make employees willing to complete their own work and develop their own performance level. The individual development of employees is closely related to the development of the organization, and the individual development of employees should be used to promote the overall development and progress of the enterprise.

Keywords

Perceived Trust, Job Performance, Sense of Self-Efficacy, Sense of Work Control

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

信任是组织内部关系的重要组成部分，有利于推动组织内部良好关系的形成。但是信任与感知信任是两个不同的概念，信任在组织中可以指上级领导由于信任员工而将工作交给下属完成，而感知信任的行为主体是被信任者，则是指员工感知到领导程度信赖他的工作能力，愿意将重要任务分配给自己，这一定程度上会影响员工的工作态度和表现。一直以来，工作绩效都是组织内的焦点所在，对于研究影响员工绩效的因素具有重要的理论意义和实践价值。

目前，国内外已有很多关于信任的研究，但是对于感知信任的研究相对较少，所以本文从感知信任出发，去进行研究。从被信任者视角研究感知信任会有助于更加全面深入地了解人际信任机制。

本文希望从员工的角度探讨感知信任的作用机制，将员工自我效能感作为中介变量，工作控制感作为感知被上级信任和自我效能感的调节变量，深究感知被上级信任对员工工作绩效的影响。通过构建有中介的调节模型，弥补已有研究的不足，完成分析。

2. 文献综述及研究假设

2.1. 感知信任相关研究

2.1.1. 感知信任的定义

感知信任与信任是不同的概念，信任是个体对对方持有的积极信念，并且基于这种信念认为对方的行为将给自己带来积极的结果。而感知信任与信任不同，感知信任是员工可以感受到上级对自己的信任程度，是在心理认知中对上级给予的依赖以及由此产生的自发遵守约定以及达到合作意愿的感知，是员工对

于自身能否获得信任的主观感知,接受来自上级的依赖意愿和结束契约,自觉履约完成配合的感知意愿。

2.1.2. 感知信任的维度

多数学者认为感知信任并非是一维变量,而应对其进行多维度的划分。感知信任分为了情感信任与认知信任两个维度。情感信任与人类个体的情感有关,包括上下级的互动或者长期的人际交往等。而认知信任是处于情感因素之外的,是被信任者对信任者的其他承诺或者实际行为产生的依赖以及认可。

2.2. 工作绩效相关研究

2.2.1. 工作绩效的定义

工作绩效的概念最早是在西方工业社会被提出并发展而来的,其定义是“与组织目的有关的、可观测的行为,是一个多维的、动态的变量”。工作绩效,是关于对雇员们寄予的种种期望以及旨在促使雇员们提高工作绩效的连续目标导向计划的一种具体描述。工作绩效的好坏可受到多种因素影响,或许是员工的情绪、能力等内部因素,也可能是外界条件的压力、任务的难度等外部因素。本研究将工作绩效视为工作结果的好坏,通过员工工作最终完成结果论证与变量之间的关系。

2.2.2. 工作绩效的维度

对于工作绩效维度的最终划分,学术界尚未给出定论,但是目前划分为任务绩效和周边绩效两维度较为合理。周边绩效从员工的主观能动性入手,进而分析员工在面对工作时的热情以及积极性等;任务绩效则是员工在完成工作时的实际结果以及具体表现,是可以通过任务难度等直接进行测量的。

2.3. 自我效能感相关研究及中介作用

2.3.1. 自我效能感的定义

自我效能感最初是通过 Albert Bandura (2006)的社会认知理论引入的。Bandura 提出自我效能感的定义是指“人们对自身能否利用所拥有的技能去完成某项工作行为的自信程度”。员工的自我效能感越高,越有自信自己可以完成工作,也会对自己的行为产生影响[1]。

2.3.2. 自我效能感的维度

自我效能感的三维度模型,分别是幅度(水平)、强度和普遍性(延展性)。幅度体现了自我效能感的水平,是个体认为自己可以完成任务的难易程度。强度体现在自我效能感强度的变化上,是个体对于自己能够完成任务的确信程度。普遍性体现了自我效能感的延展性,是个体在某个领域内的自我效能感会在多大程度上影响到其他领域的自我效能感。

2.3.3. 自我效能感的中介作用

在组织中,感知上级信任是增加员工自我效能感的主要来源。Mayer (1995)的研究表明上级的信任往往伴随着额外的任务和责任,有利于员工积累工作经验,而成功的经验是影响自我效能感的重要因素[2]。除了这一因素外,从心理角度出发,黄勇、彭纪生(2015)发现感知上级信任有利于员工保持积极的心理状态,心理唤醒也是影响自我效能的重要来源之一[3]。基于以上分析,本文认为感知被上级信任能够积攒员工的成功经验,保持心理积极状态,从而增加对自身的期望,最终增加员工自我效能感。

自我效能感反映了员工对于自我水平的预估能力,自我效能感高的员工会选择需要能力较高的工作,而在这种情况下,面对工作的困难,他们会思考如何解决问题,完成工作。工作绩效受到个体的情绪水平、动机的影响,员工想要完成任务的情绪会推动工作的完成,满足绩效水平。自我效能感与其组织的工作绩效存在着显著正相关关系。Golnaz Sadri (2011)认为自我效能感是工作绩效的重要决定性因素,可以通过积极归因、示范效应、言语劝说和生理唤起员工的自我效能感,进而提高工作绩效[4]。基于此,

提出以下假设：

假设 1：感知被上级信任对自我效能感有正向影响。

假设 2：自我效能感对工作绩效有正向影响。

假设 3：自我效能感在感知被上级信任对员工工作绩效的影响中起中介作用。

2.4. 工作控制感相关研究及调节作用

2.4.1. 工作控制感的定义

Ajzen 在提出计划行为理论时，同时提出了知觉行为控制的概念，并将其界定为：个体能够容易或困难地完成某个指定任务的知觉，并证实知觉行为控制能够影响人的行为。之后关于控制感知的研究逐步延伸到工作行为上，工作控制感是指员工能够在多大程度上影响和掌控自己的工作。本研究中工作控制感是指个体在工作中善于应对外来压力的一种能力，是个体对自己的工作以及工作环境所拥有的影响力。

2.4.2. 工作控制感的维度

工作控制感分为三种类型：行为控制感、认知控制感、决策控制感。马剑虹在该研究基础上，进一步将工作控制感划分为了控制感知和控制愿望两个维度，并且编制了相应的测量量表，具有较高的信度和效度，得到了广泛的应用。

2.4.3. 工作控制感的调节作用

工作控制感是个体对自身的工作及环境的影响力，是其在工作中善于应对的能力。不同工作控制感水平的个体对工作的应对能力不同，对于自我的工作可能完成的结果评价也不同。赵欣、赵西萍(2010)的研究发现具有高工作控制感的员工会把高工作控制视作组织提供的机会，会采取积极的态度，利用工作条件来实践自己的计划安排，完成工作要求，缓解工作压力[5]。

面对感知信任时，当员工对工作有较高水平的控制感时，员工有更多资源维持自己的工作效能，并且有机会利用工作资源向领导证明自己的能力，从而更大程度提高自己的工作效能感；低水平的工作控制感可能会放大资源损耗的消极作用，当员工对工作有较低的控制感时，员工缺乏控制和改变自己工作的机会，因而即使在感知到被领导信任时，员工也不会具有积极的态度，积极应对工作，从而更小程度提高自己的工作效能感。基于此，提出以下假设：

假设 4：工作控制感调节感知被上级信任与自我效能感之间的关系，员工对工作控制感越高，感知被上级信任对自我效能感的作用越强。

3. 研究模型与实证分析

3.1. 研究模型

感知被上级信任不仅影响员工的工作态度和表现，也关系团队和组织整体效能。能力信任是感知被领导信任的重要内容，感知被上级信任指员工觉得一定程度上领导信赖他的工作能力。Lau (2008)的研究表明感知到上级信任可能会让员工对他们的组织成员更好，这会促使员工对自己的工作更有责任感，从而提高员工的工作绩效[6]。Chang 和 Lee (2001)通过对台湾地区的企业领导信任与员工被信任现状进行研究，结果发现，员工与上级之间的感知依赖和信息透露建立于领导 - 成员交换关系(LMX)的基础之上，员工的被信任感水平越高，则员工越愿意发挥冒险精神并且接受更多的约束或者新事物，因而会带动工作绩效的提升。

感知被上级信任使员工认为自己被领导所信任、所依赖，愿意将工作交给自己，从而对员工自身产生激励，促使员工有更好的绩效表现。因此本文认为感知被上级信任的员工会有更好的绩效表现。基于

此，提出以下假设：

假设 5：感知被上级信任对员工绩效增加有正向影响。

3.2. 理论框架

本文认为，员工感知被上级信任时，自我效能感越高，工作绩效也更高，自我效能能在其中起到了中介作用，同时，工作控制感在感知被上级信任对员工自我效能感的关系具有调节作用，所以本文构建了如下理论框架，具体见图 1：

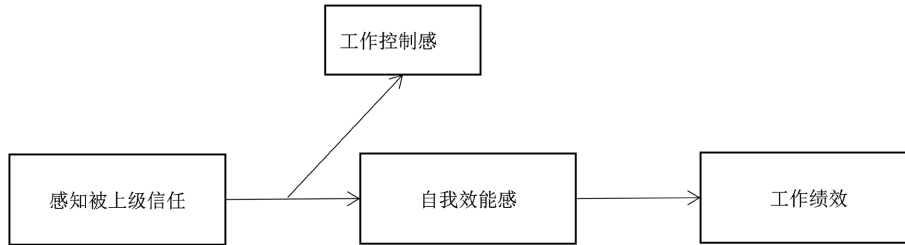


Figure 1. Theoretical framework
图 1. 理论框架

3.3. 实证分析

由于本科所学知识有限，特根据已有学者研究进行实证模型分析，研究变量之间的关系。

3.3.1. 回归分析

尹登博(2020)关于感知信任与工作绩效的回归分析见表 1：

Table 1. Regression analysis of perceived trust by superiors on job performance
表 1. 感知上级信任对工作绩效的回归分析

模型	模型汇总		方差分析		非标准化系数		t	sig
	R	R ²	F	Sig	B	标准误差		
(常量)					0.199	0.278	0.716	0.475
感知上级信任	0.744	0.544	244.646	0.000	1.123	0.072	15.641	0.000

感知信任与工作绩效的复相关系数为 0.744，表明变量间有正相关关系；决定系数 R² = 0.544 表明感知信任对工作绩效的数据解释为度为 55.4%；方差分析中 F = 244.644，表明该模型显著性较高，具有统计学意义。感知信任的回归系数为 1.123，Sig = 0.000，说明感知信任与工作绩效显著正相关。

3.3.2. 中介效应分析

中介效应是指变量间的影响关系(X→Y)不是直接的因果链关系而是通过一个或一个以上变量(M)的间接影响产生的，此时我们称 M 为中介变量，而 X 通过 M 对 Y 产生的间接影响称为中介效应。中介效应是间接效应的一种，模型中在只有一个中介变量的情况下，中介效应等于间接效应；当中介变量不止一个的情况下，中介效应的不等于间接效应，此时间接效应可以是部分中介效应的和或所有中介效应的总和。进行具体检验时，可以设自变量为 X，因变量为 Y，中介变量为 M，若在 X 对 M 的回归分析中系数显著，则进入下一步；然后验证 M 对 Y 的回归分析中系数是否显著，显著进入下一步；后将 X 和 Y 共同引入回归方程，探究共同影响，二者回归系数均显著则 M 起到了完全中介作用，有一者不显著则起到了部分中介作用，均不显著则不起中介作用。

多学者通过进行实证分析,例如回归分析、调节效应分析、描述性统计分析等,均发现了感知信任与工作绩效间存在显著的正相关关系,即感知信任对员工绩效增加有正向影响,而自我效能感和工作控制感在其中起到了中介效应作用。

4. 研究意义

4.1. 理论意义

本研究对感知信任、自我评价理论、工作绩效等方面的研究具有重要的理论意义。

首先,本研究发现了感知信任对于员工绩效的正向影响,呼应了之前的研究,也有助于后续更加深入研究其中的关系影响。感知被上级信任反映了上级领导对员工的信任与依赖,基于内在动机理论,高信任会使员工更加努力工作,产生高绩效[7]。

其次,员工感受到来自上级的信任是直接的,自我效能感是对其更好的升华和进一步的总结,当员工感受到上级信任时,员工会保持积极的心理状态,对自身期望增加,觉得自己可以更好完成工作,从而获得良好的绩效,自我效能感在感知被上级信任和员工工作绩效之间起到了中介作用。

最后,以工作控制感作为调节变量,分析其对于感知被上级信任和自我效能感中间的调节作用[8],丰富了此类变量的研究,工作控制感与情绪资源消耗之间也存在着相应的联系。

4.2. 现实意义

本研究对于企业中的管理具有管理启示。

首先,员工的工作绩效对于企业整体的绩效有着重要的影响,所以提高员工绩效是企业的目标之一。本研究发现,感知被上级信任对于员工绩效的增加具有正向影响,企业在进行管理时,可以多向员工透露信任的信息,增加员工的感知信任,从而更好地完成工作。

其次,企业中员工的自我效能感有一定的可塑性,感知被上级信任可以提高员工的自我效能感,除此途径之外,赞赏、对员工进行培训都可以增加员工的自我效能感,可以通过此类途径增加员工对于工作完成的自信,认为自己可以很好完成工作,促进员工绩效的提升。

最后,不同人对于工作有不同的控制感,在控制感水平不同的情况下,不同员工面对工作压力的反应不同,所以要重视对于员工压力的给予,重视方法的利用,更好提升员工的自我效能感,从而努力工作,推动组织的整体发展。

5. 结论

员工绩效水平管理是企业管理中的重要部分,组织要根据员工的情况以及期许给予适当的帮助或者奖励,进行正强化激励,做到“以人为本”的管理,关心每个员工的发展情况,针对不同情况进行相应管理,使员工内心保持积极的心理状态,愿意完成自己的工作,更愿意高质量完成自己的工作,发展自己的绩效水平。员工个人的发展与组织的发展息息相关,要用员工的个人发展带动企业整体的发展进步。

致 谢

本文作者非常感谢在写作过程中给予帮助的老师以及各专家已有研究的文献参考,向大家表示诚挚的敬意和谢忱。最后,感谢我的父母和朋友给予我的支持与帮助,在此一并予以致谢!

参考文献

- [1] Bandura, A. (2006) Guide for Constructing Self-Efficacy Scales. In: Pajares, F. and Urdan, T., Eds., *Self-Efficacy Beliefs of Adolescents*, Information Age, Greenwich, 307-337.

- [2] Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995) An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, **20**, 709-734. <https://doi.org/10.2307/258792>
- [3] 黄勇, 彭纪生. 组织内信任对员工负责行为的影响——角色宽度自我效能感的中介作用[J]. *软科学*, 2015, 29(1): 74-77.
- [4] Sadri, G. (2011) Boosting Performance through Self-Efficacy. *American Society for Training & Development*, **6**, 29-31.
- [5] 赵欣, 赵西萍. 自我效能感与工作控制的匹配性模型——对 Karasek 工作压力模型的扩展[J]. *预测*, 2010, 29(1): 27-34.
- [6] Lau, D.C., Liu, J. and Fu, P.P. (2007) Feeling Trusted by Business Leaders in China: Antecedents and the Mediating Role of Value Congruence. *Asia Pacific Journal of Management*, **24**, 321-340. <https://doi.org/10.1007/s10490-006-9026-z>
- [7] 张晓春, 朱艳华, 万金, 彭耀平. 组织支持感、职业自我效能感对工作绩效的影响[J]. *贵州商学院学报*, 2021, 34(3): 66-78.
- [8] 刘敏, 余江龙, 黄勇. 感知被上级信任如何促进员工建言行为: 心理安全感、自我效能感和权力距离的作用[J]. *中国人力资源开发*, 2018, 35(12): 18-27.