

组织支持感对员工工作绩效的影响机制研究

——基于自我概念视角

马永霞

西北师范大学商学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2023年1月17日; 录用日期: 2023年2月17日; 发布日期: 2023年2月27日

摘要

如何激励员工并提升工作绩效, 一直是理论界和实践界关注的焦点, 基于自我概念视角, 通过339份企业员工的调研数据, 探讨组织支持感对员工工作绩效的影响, 并检验组织自尊和组织认同的中介作用, 以及集体主义倾向的调节作用。研究结果表明: 组织支持感与员工工作绩效正相关, 组织自尊和组织认同同时在组织支持感与员工工作绩效的关系中起到了中介作用, 集体主义倾向调节了组织支持感与组织自尊和组织认同之间的关系, 即员工的集体主义倾向越高, 组织支持感对其组织自尊和组织认同作用越弱。

关键词

组织支持感, 组织自尊, 组织认同, 集体主义倾向, 工作绩效

The Influencing Mechanism of Perceived Organizational Support on Employee Job Performances

—From the Perspective of Self-Concept

Yongxia Ma

School of Business, Northwest Normal University, Lanzhou Gansu

Received: Jan. 17th, 2023; accepted: Feb. 17th, 2023; published: Feb. 27th, 2023

Abstract

How to motivate employees and improve performance has always been the focus of theoretical and practical circles. Based on the perspective of self-concept, through the survey data of 339 en-

terprise employees, this paper discusses the impact of perceived organizational support on employees' performance, and tests the mediating role of organization-based self-esteem and organizational identification, as well as the moderating role of collectivism. The results show that perceived organizational support is positively correlated with employees' job performance. Organization-based self-esteem and organizational identification also play an intermediary role in the relationship between perceived organizational support and employees' job performance. Collectivism moderates the relationship between perceived organizational support, organization-based self-esteem and organizational identification, that is, the higher the employees' collectivism, the weaker the effect of perceived organizational support on their organization-based self-esteem and organizational identification.

Keywords

Perceived Organizational Support, Organization-Based Self-Esteem, Organizational Identification, Collectivism, Job Performance

Copyright © 2023 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

员工的工作绩效和企业的生存和发展密切相关,提升员工工作绩效是企业采取一系列管理措施的最终目的[1]。而高绩效离不开企业的支持,组织支持理论认为组织对员工的关心和重视是员工愿意留在企业并为之作出贡献的重要原因[2]。在这一背景下,Eisenberger等[3]提出组织支持感这一概念,从员工的视角出发,探讨了感知组织的支持对员工工作态度和行为的影响。首先,基于互惠原则,组织支持感使员工产生义务感知,关心组织的福利并帮助组织实现目标;其次,组织支持感意味着关怀、赞赏和尊重,满足了社会情感需求,使员工将组织成员和角色地位纳入社会认同。最后,组织支持感增强了员工信念,即组织的认可和奖励可以提高绩效。这些过程有利于产生对组织和个人有益的结果,例如提高工作满意度,增加积极情绪、降低离职倾向等[4]。然而现有研究主要基于社会交换理论分析组织支持感的作用机制,理论视角较为单一。自我概念理论认为,员工的自我认知和评价才是影响自身行为的内在动机[5]。员工与组织的关系质量会影响员工对自我地位和价值的判断。Gecas[6]将自我概念区分为自我认知(如,认同)和自我评价(如,自尊)两方面。在以往的研究中,员工的自我认知和自我评价主要表现为组织自尊和组织认同[7][8]。鉴于此,本文基于自我概念视角,引入组织支持感影响员工工作绩效的认知路径和评价路径,构建双中介模型分析两者之间的关系。

此外,现有研究主要探讨了表层扮演、目标导向、创新氛围、权力动机、主动型人格、情感承诺、领导政治技能、相对组织支持感、与上司关系等对组织支持感与员工离职倾向、工作投入、创新绩效、员工创新行为、组织公民行为、员工创造力、建言行为之间关系的调节作用[9]-[17],而忽视了文化背景的影响。组织支持感是基于西方文化背景提出的,并且西方倾向于个体主义,这种文化价值观的个体表现出独立、竞争和低权威性。相比之下,大多数亚洲国家倾向于集体主义和高权力距离的结合,个体对集体结果的关注优于个体结果[18]。因此,在不同的文化背景下,个人的文化价值观会对自我概念的构建过程产生影响[8]。从而使员工有不同的行为表现。基于中国情境,本文引入员工的集体主义倾向这一调节变量,探究其在组织支持感与员工自我概念关系中扮演的作用。

综上所述, 本文将基于自我概念理论, 实证分析组织自尊和组织认同对组织支持感和员工工作绩效的双重中介作用, 以及集体主义倾向的调节作用, 来探析组织支持感影响员工工作绩效的作用机制和边界条件, 丰富现有的研究成果, 以期组织管理实践提供启示。

2. 理论基础与研究假设

2.1. 组织支持感与员工工作绩效

组织支持感(Perceived Organizational Support, POS)是指员工对于组织重视自己的贡献和关注其幸福感的总体看法[3]。组织为员工提供不同方面的支持, 比如合理的晋升机制、灵活的工作时间、重视和关怀员工等, 员工会依据自身的体会和认识, 对组织的态度进行评判, 当员工认为, 组织提供的支持是对自身的关心和重视时, 就会感知到组织的支持[19]。组织支持感强调的是组织对员工的承诺是员工愿意留下并为组织做贡献的重要原因[20]。首先, 依据社会交换理论的互惠原则, 组织的重视和信任会激发员工的责任感, 而员工会通过增加忠诚和承诺来回报组织的优待。其次, 组织支持感满足了员工的社会情感需求, 如认可、尊重和归属的需求, 这种需求的满足反过来会增强员工的情感承诺和认同感, 进而做出有利于组织的行为[21]。较高的组织支持感意味着员工从组织中获得了较多物质和社会资源的支持[12], 这些支持将激励和鼓舞员工产生更多的角色内和角色外行为并降低缺勤行为[22]。大量的研究也证实, 组织支持感对员工工作绩效有正向的影响。Eisenberger等[4]研究发现, 组织支持感与角色内绩效显著正相关, 个体交换观念在组织支持感与角色内绩效之间起着调节作用。陈要军等[23]实证分析发现自主发展和组织支持感的交互效果能够显著提升青年教师的科研能力, 进而提升工作绩效。高组织支持感传达了组织对员工有较高的期待, 使得员工对自身地位和价值有更积极的评价, 从而表现出与自我概念相一致的行为。即提高工作绩效来证明自己的实力。由此提出假设:

H1: 组织支持感正向影响员工的工作绩效。

2.2. 组织自尊的中介作用

组织自尊(Organization-based Self-esteem, OBSE)是个体对自己作为组织成员在能力、重要性和价值等方面的综合评价[24], 是自我概念中评价维度的重要构念[6]。组织情景因素、人际要素、个人因素会对组织自尊产生影响[25]。自我概念理论认为, 员工在与重要他人互动过程中, 会将重要他人对自己的评价进行内化, 从而成为自我概念的一部分[26]。组织作为员工的重要他人, 会对员工组织自尊产生重要的影响[27]。Lee等[21]研究发现, 员工感知到组织的关心和支持能够提高员工基于组织的自尊。组织自尊是在特定的情境中产生的, 组织支持感的高低是员工对自己和组织关系的一种判断, 当组织支持感较高时, 员工认为组织认可自己的能力, 自己在组织具有重要的地位, 从而对自身有更积极的评价, 提高员工的组织自尊。基于自我概念理论的自我一致性动机, 个体会表现出与自我概念相一致的行为[6]。高组织自尊的员工拥有更加积极的工作态度, 更高的自我效能感和内部动机, 从而做出更多的积极组织行为和更少的职场偏差行为[25]。组织自尊高的员工认为自己在组织中是有价值, 有能力的, 为了维持这种积极评价, 员工会展现出更加积极、主动的行为来证明自己的重要性[28]。此外, 较高组织自尊的个体在组织中展现的是一个更为积极、正面的形象, 拥有更加积极的想法和感受[29], 所以在执行工作任务时更加重视绩效, 以及更容易产生角色外行为[30]。Bowling等[31]学者的元分析也证实了组织自尊对员工工作绩效影响的稳定性。相反, 组织自尊较低的个体会认为组织不重视自己, 个人的归属和自尊需求受到阻碍, 并且觉得自己的价值和自我胜任力受到了质疑[32], 从而减少有利于组织的行为, 甚至出现破坏行为[28]。基于自我概念理论, 组织作为员工的重要他人会影响员工的自我评价, 而依据自我一致性动机, 员工会表现出与自我概念相一致的行为[6]。因此, 组织支持感会提高员工的组织自尊, 为了维持这种正面积极

的评价,高组织自尊的员工会增加对工作的投入来保持自身行为和自我概念的一致性。而提高工作绩效是保持正面形象很有效的一种方式。由此提出假设(理论模型如图 1):

H2: 组织自尊中介了组织支持感与员工工作绩效之间的关系。

2.3. 组织认同的中介作用

组织认同(Organizational Identification, OI)是指个体对组织的成员感和归属感的认知过程,它体现了个人与组织在目标和价值观上的一致性[33],是自我概念中认知维度的重要构念[6]。依据社会认同理论,组织对员工的关心和重视会增加员工作为组织成员的自豪感和作为组织自己人的自我认定,将组织的价值观和规范内化成自身的价值观和规范,将组织的利益和个人的利益紧密的联系在一起,从而增强对组织的认同感[34]。Pratt [35]研究发现,个体之所以产生对组织的认同,是因为组织满足了个体的社会情绪需要。组织认同是对组织的依恋,被纳入个人的自我概念中,会对员工心理、态度和行为产生影响[36]。员工的组织认同感越强,其为组织实现目标的动机就越强,越会做出有利于组织的行为。姜红等[37]研究发现高组织认同的个体常常会表现出更高水平的角色内绩效和角色外行为。自我概念理论认为,个体会在与环境的互动中建立自我认知,并表现出与自我概念相一致的行为来验证和强化这种认知[6]。在与组织互动过程中,当员工感受到组织重视自身的贡献和关注其幸福感,会对组织更加认同,更愿意将组织的利益置于个人利益之上,在工作中更加积极主动的承担责任,并为达成工作目标而努力工作,而这种工作行为和态度有利于提高员工的工作绩效。因此,组织支持感为组织成员提供了良好的沟通氛围,促进了组织认同感的产生,组织认同高的员工更愿意把自己视为组织的一份子,更愿意为组织的发展贡献自己的力量,从而更容易产生角色内和角色外行为。由此提出(理论模型如图 1):

H3: 组织认同中介了组织支持感与员工工作绩效之间的关系。

2.4. 集体主义倾向的调节作用

集体主义倾向(Collectivism, CM)是一种反映个体对他人和集体关心程度的心理取向[38]。作为一种个体文化价值观,其主要表现为优先考虑集体利益,注重人际关系,甚至为了集体利益牺牲个人利益等[39]。根据自我概念理论,价值观是个体构建自我概念的重要来源之一,个体会将价值观视为重要的环境反馈信息,并在此基础上构建自我概念[8]。因此,本文引入集体主义倾向作为调节变量,探究其在组织支持感与个体自我概念之间发挥的调节作用。

集体主义文化倾向在个体调动积极认知资源的过程中扮演着重要的作用,高集体主义者愿意以“大我”来定义自我概念[40]。高集体主义倾向的个体认为自己是集体的一份子,自己有义务和责任和组织共进退[41],并更加重视与组织的长远关系,愿意将组织利益置于个人利益之上[40]。而低集体主义倾向的个体更重视个人利益,以及与组织隐性经济交换,比较看重自己能够获得什么[8]。“众人拾柴火焰高”,在组织中大多数的工作都需要成员相互配合,共同努力来完成,所以组织文化建设中鼓励员工要有集体主义精神。当组织价值观和个体价值观匹配时,个体会产生自信心,对自己在组织中的未来产生积极判断,形成积极自我概念[8]。而组织自尊属于个体的核心自我评价或积极自我概念[42]。因此,当集体主义倾向较高时,个人的价值观和组织倡导的价值观相一致,员工认为自己对于组织来说是重要的,有价值的,组织目标的达成需要自己的一份力,并对自身能力有更加积极的评价。由于集体主义倾向较高的员工本身就拥有较高的组织自尊,组织支持感对组织自尊的促进作用则较低;但对于集体主义倾向较低的员工来说,其对组织的情感依恋较低,会比较重视个人的利益得失,对于自己在组织中的重要性需要通过组织隐性的经济交换来判断,因而组织支持感对员工的组织自尊具有较大的促进作用。由此提出(理论模型如图 1):

H4: 集体主义倾向调节组织支持感与组织自尊之间的关系，即员工的集体主义倾向较高时，组织支持感与组织自尊之间的正向关系更弱。

集体主义倾向较强的员工关心和重视群体和组织，喜欢留在组织并融入其中，较为享受成为内群体成员的状态[43]。集体主义倾向的员工通常依附于组织建立自我认同[44]，对组织的规范与责任有较强的认同感[45]。李宗波等[46]的研究发现，高集体主义倾向的员工，其组织认同感较高，且这种认同感不易受到外在因素(如人际互动关系)的影响。而低集体主义倾向的个体强调独立与自我，对组织的归属感并不强烈，也不重视与组织建立良好的关系，与组织的关系较为疏远，此时外部环境的激励可以弥补员工内部驱动力的不足[41]。因此，对于集体主义倾向较强的员工，由于其本身就具有较高的组织认同，组织支持感对组织认同的促进作用则较低；但对集体主义倾向较低的员工，感知到组织的支持可以促进员工与组织的融合，提高员工的组织认同，所以组织支持感对员工的组织认同具有较大的促进作用。由此提出(理论模型如图 1):

H5: 集体主义倾向调节组织支持感与组织认同之间的关系，即员工的集体主义倾向较高时，组织支持感与组织认同之间的正向关系更弱。

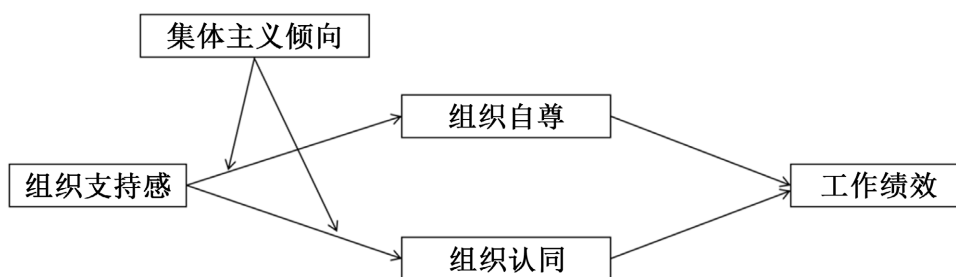


Figure 1. Theoretical research model

图 1. 理论研究模型

3. 研究方法

3.1. 数据收集与样本选取

本次研究样本来源于甘肃省临夏回族自治区内的私营企业及公共部门。收集地点为临夏县、东乡县，积石山县等西北少数民族居住地。调查企业主要涉及酒店、金融、电信、食品加工等行业。本次问卷收集采用现场调研方式，由研究者发放问卷，并对调查单位的领导和员工解释问卷题项及填写说明，确保员工能准确理解题项含义，做出最客观的回答。在所有调查人员填完问卷之后当场回收问卷并进行密封。本次调查共发放回收问卷 395 份。剔除漏填、错填，相同选项过多等问题问卷之后，最终得到有效问卷 339 份，问卷的有效率为 85.8%。女性占 48.5%，男性占 51.5%；调查对象中汉族占 47.0%，回族占 29.5%，东乡族占 15.7%，保安族占 5.1%，撒拉族占 0.6%，其他少数民族占 2.1%；调查对象年龄在 21~30 岁占 46.3%，31~40 岁占 31.6%，41~50 岁占 17.1%，51~60 岁占 5.0%；受教育程度高中以下占 29.0%，大专占 44.5%，本科占 26.0%，硕士占 0.6%；普通员工占 68.8%，基层管理者占 22.9%，中层管理者占 6.8%，高层管理者占 1.5%；工作年限 0~1 年占 22.6%，2~4 年占 21.4%，5~7 年占 22.3%，8~10 年占 12.8%，11~15 年占 7.7%，16 年以上占 13.4%。

3.2. 变量测量

1) 组织支持感。采用刘智强等[47]改编自 Eisenberger 的组织支持感知量表，共 6 个题项，示例题项

如“单位考虑我的意见”。采用 Likert 6 点量表,从“1 完全不同意”到“6 完全同意”对其进行测量,在本研究中该量表内部一致性系数为 0.95。

2) 组织自尊。采用中国学者舒睿等[48]在 Pierce10 题项量表基础上修订的 8 题项量表,示例题项如“我在单位(部门)里很有地位”。采用 Likert 5 点量表,从“1 非常不同意”到“5 非常同意”对其进行测量。在本研究中该量表内部一致性系数为 0.87。

3) 组织认同。采用 SMIDTS 等[49]开发的量表,共 5 个题项,示例题项如“我与本单位之间命运相连”。采用 Likert 6 点量表,从“1 完全不同意”到“6 完全同意”对其进行测量,在本研究中该量表内部一致性系数为 0.93。

4) 集体主义倾向。采用 Dorfman 等[38]编制的量表,共 6 个题项,示例题项如“为了团队的成功,个人应该放弃自己的目标”。采用 Likert 6 点量表,从“1 完全不同意”到“6 完全同意”对其进行测量,在本研究中该量表内部一致性系数为 0.90。

5) 工作绩效。采用 Farh 等[50]开发的量表,共 3 个题项,示例题项如“我在主要工作职责上的目标达成率高,能按时达成目标”。采用 Likert 6 点量表,从“1 完全不同意”到“6 完全同意”对其进行测量,在本研究中该量表内部一致性系数为 0.88。

4. 数据分析与结果

4.1. 共同方法偏差分析

由于量表数据均采用员工自评而得,可能存在同源方差的问题,需要对数据进行共同方法偏差检验,本文采用赫尔曼(Harman)单因子检测法来检测数据的同质性。检测结果显示,未旋转前提取的第一个因子的解释量为 39.65%,低于 40%的临界值,说明共同方法偏差不严重,不会对统计分析结论的可靠性造成太大的影响。

4.2. 验证性因子分析

4.2.1. 聚敛效度分析

通常情况下 AVE 大于 0.5 且 CR 值大于 0.7,则说明聚敛效度较高,由表 1 可知,组织支持感、组织自尊、组织认同、工作绩效、集体主义倾向各量表的 CR 值均大于 0.7,AVE 值均大于 0.5,说明各量表具有良好的聚敛效度。

Table 1. Results of convergent validity analysis

表 1. 聚敛效度分析结果

维度	组织支持感	组织自尊	组织认同	工作绩效	集体主义倾向
AVE	0.533	0.606	0.571	0.594	0.521
CR	0.850	0.820	0.869	0.814	0.863

4.2.2. 区分效度分析

为了检验变量之间的区分性,本研究采用 Mplus 8.3 统计软件对组织支持感、组织自尊、组织认同、集体主义倾向、工作绩效进行验证性因子分析。通过分析测量模型(5 因子)和竞争模型的拟合指标来检测各变量的区分效度。验证性因子分析结果如表 2 所示,可以看出 5 因子模型的拟合指标($\chi^2 = 1001.139$, $df = 340$, $\chi^2/df = 2.945$, CFI = 0.900, TLI = 0.889, RMSEA = 0.076)优于其他 4 个替代模型。由此可知,5 个变量具有良好的区分效度。

Table 2. Results of discriminant validity analysis
表 2. 区分效度分析结果

模型	χ^2	df	χ^2/df	TLI	CFI	RMSEA
5 因子模型: POS, OBSE, OID, CM, TP	1001.139	340	2.945	0.889	0.900	0.076
4 因子模型: POS, OBSE + OID, CM, TP	1568.661	344	4.560	0.797	0.815	0.102
3 因子模型: POS + OBSE + OID, CM, TP	1912.810	347	5.512	0.742	0.763	0.115
2 因子模型: POS + OBSE + OID + CM, TP	2700.712	349	7.738	0.615	0.644	0.141
1 因子模型: POS + OBSE + OID + CM + TP	3007.192	350	8.592	0.566	0.598	0.150

注: N = 339, POS = 组织支持感, OBSE = 组织自尊, OID = 组织认同, CM = 集体主义倾向, TP = 工作绩效。

4.3. 描述性统计与相关分析

表 3 是变量的均值、标准差和相关系数。结果表明组织支持感与组织自尊、组织认同和工作绩效正相关, 组织自尊和组织认同与工作绩效正相关, 集体主义倾向与组织自尊和组织认同正相关。各变量呈显著相关, 为假设检验提供初步证据。

Table 3. Descriptive statistics of variables and their correlation coefficients
表 3. 变量的描述性统计及其相关系数

变量	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1) 性别	1.515	0.501	1										
2) 民族	1.892	1.102	0.121 [*]	1									
3) 年龄	1.808	0.895	0.284 ^{**}	0.180 ^{**}	1								
4) 教育	1.982	0.758	0.049	0.038	0.030	1							
5) 职位	1.411	0.685	0.185 ^{**}	0.074	0.291 ^{**}	0.328 ^{**}	1						
6) 工作年限	3.018	1.662	0.206 ^{**}	0.124 [*]	0.610 ^{**}	0.124 [*]	0.112 [*]	1					
7) 组织支持感	4.106	1.141	-0.060	0.154 ^{**}	0.035	-0.175 ^{**}	-0.002	-0.074	1				
8) 组织自尊	3.671	0.648	-0.047	0.101	-0.121 [*]	0.088	0.039	-0.098	0.449 ^{**}	1			
9) 组织认同	4.379	1.133	-0.022	0.120 [*]	0.053	-0.136 [*]	-0.022	-0.058	0.770 ^{**}	0.474 ^{**}	1		
10) 集体主义倾向	4.266	0.965	-0.038	0.098	0.029	0.108 [*]	-0.073	0.022	0.373 ^{**}	0.370 ^{**}	0.430 ^{**}	1	
11) 工作绩效	4.381	1.001	-0.071	0.147 ^{**}	0.016	-0.058	-0.014	-0.089	0.527 ^{**}	0.391 ^{**}	0.561 ^{**}	0.331 ^{**}	1

注: ^{*} $p < 0.05$, ^{**} $p < 0.01$, 双尾检验。

4.4. 主效应及中介效应的检验

采用 SPSS26.0 软件和宏程序 Process (Hayes, 2013), 执行模型 4 验证 H1-H3。Bootstrap 取样方法选择偏差校正的非参数百分位法, 设定重复抽样 5000 次, 置信区间 95%, 结果如表 4 和表 5 所示。1) 组织支持感与工作绩效正相关(表 4, 总效应值为 0.449, 置信区间[0.363, 0.536]不包含 0), H1 得到支持。2) 表 5 显示, 组织支持感与组织自尊正相关(模型 1, $\beta = 0.268$, $p < 0.01$), 控制组织支持感后, 组织自尊仍与工作绩效正相关(模型 5, $\beta = 0.292$, $p < 0.01$), 表明中介作用成立。而且组织支持感通过组织自尊对工作绩效的间接效应显著(表 4, Effect = 0.052, 置信区间[0.001, 0.123]不包含 0), H2 得到支持。3) 表 5 显示, 组织支持感与组织认同正相关(模型 2, $\beta = 0.754$, $p < 0.01$), 控制组织支持感后,

组织认同仍与工作绩效正相关(模型 6, $\beta = 0.368$, $p < 0.01$), 说明中介作用成立。组织支持感通过组织认同对工作绩效的间接效应显著(表 4, Effect = 0.251, 置信区间[0.129, 0.369]不包含 0), H3 得到支持。

考虑到本文存在两个并列的中介路径, 所以借鉴 Hayes 等(2008)提出的检验多个并列中介变量以及中介效应量差异的方法做进一步检验。采用 Mplus8.3 软件进行 Bootstrap 中介效应检验, 样本量设定为 5000, 置信区间设定为 95%, 取样方法选择偏差校正的非参数百分位法。结果如表 6 所示, 两个中介变量共同发挥作用的中介效应显著, 置信区间不包含 0, H1、H2 进一步得到验证。对比检验结果可知, 组织认同在组织支持感与工作绩效之间发挥的中介效应(0.327)大于组织自尊的中介效应(0.064)。对于双中介效应的比较检验可知, 两个中介效应差值的估计值为 0.263, 95%的置信区间为[0.127, 0.387], 不包含 0。这表明组织认同发挥的中介效应显著大于组织自尊的中介效应。

Table 4. Effect relationship among organizational support perception, organizational self-esteem, organizational identification and job performance

表 4. 组织支持感、组织自尊、组织认同和工作绩效之间的效应关系

	Effect	Boot SE	Bootstrap 下限	Bootstrap 上限
组织支持感→工作绩效的总效应	0.449	0.044	0.363	0.536
组织支持感→工作绩效的直接效应	0.146	0.065	0.019	0.273
组织支持感→组织自尊→工作绩效的间接效应	0.052	0.031	0.001	0.123
组织支持感→组织认同→工作绩效的间接效应	0.251	0.061	0.129	0.369

Table 5. The mediating effect of organizational self-esteem and organizational identification and the moderating effect of collectivism tendency

表 5. 组织自尊和组织认同的中介作用以及集体主义倾向的调节作用

变量	组织自尊		组织认同		工作绩效	
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 5	模型 6
常数	2.371***	3.556***	1.272***	4.470***	1.799***	2.024***
性别	0.009	0.027	0.032	0.055	-0.073	-0.102
民族	0.032	0.030	-0.001	-0.003	0.086	0.096**
年龄	-0.109**	-0.127**	0.130**	0.106	0.116	0.037
教育	0.144***	0.089	0.006	-0.067	0.018	0.058
职位	0.021	0.066	-0.094	-0.033	-0.065	-0.025
工作年限	0.002	-0.002	-0.046	-0.051	-0.063	-0.046
组织支持感	0.268**	0.209***	0.754***	0.676***	0.371***	0.172***
组织自尊					0.292***	
组织认同						0.368***
集体主义倾向		0.181***		0.241***		
组织支持感×集体主义倾向		-0.061**		-0.076**		
F 值	14.061***	15.086***	63.890***	57.993***	18.130***	18.130***
R ²	0.246	0.312	0.597	0.635	0.325	0.325

注: * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$, 双尾检验。

Table 6. Comparative mediation effect test results
表 6. 对比中介效应检验结果

	Lower0.5%	Lower2.5%	Estimate	Upper2.5%	Upper0.5%
IND1	0.002	0.014	0.064	0.132	0.158
IND2	0.212	0.238	0.327	0.416	0.441
IND2-IND1	0.074	0.127	0.263	0.387	0.419

4.5. 调节效应的检验

为减少多重共线性, 首先把自变量和调节变量进行标准化处理。通过 SPSS26.0 执行 PROCESS 程序, 选择模型 7 检验第一阶段被调节的中介模型。表 5 显示, 1) 在控制性别等变量后, 交互项对组织自尊的回归系数显著(模型 2, $\beta = -0.061$, $p < 0.05$), 表明集体主义倾向对组织支持感与组织自尊关系的调节作用显著, H4 得到支持。2) 同理, 交互项对组织认同的回归系数显著(模型 4, $\beta = -0.076$, $p < 0.05$), 表明集体主义倾向对组织支持感与组织认同关系的调节作用显著, H5 得到支持。

为了更直观的呈现集体主义倾向的调节作用, 根据 Aiken 和 West (1991) [51] 的建议, 分别取集体主义倾向和组织支持感的平均值加减一个标准差的数值代入回归方程中绘制调节效应图。如图 2 所示, 当集体主义倾向较高时, 组织支持感与组织自尊之间的正向关联性较弱; 反之, 当集体主义倾向较低时, 组织支持感与组织自尊之间的正向关联性较强。同理, 当集体主义倾向较高时, 组织支持感与组织认同之间的正向关联性较弱; 反之, 当集体主义倾向较低时, 组织支持感与组织认同之间的正向关联性较强。这与预期假设相符。

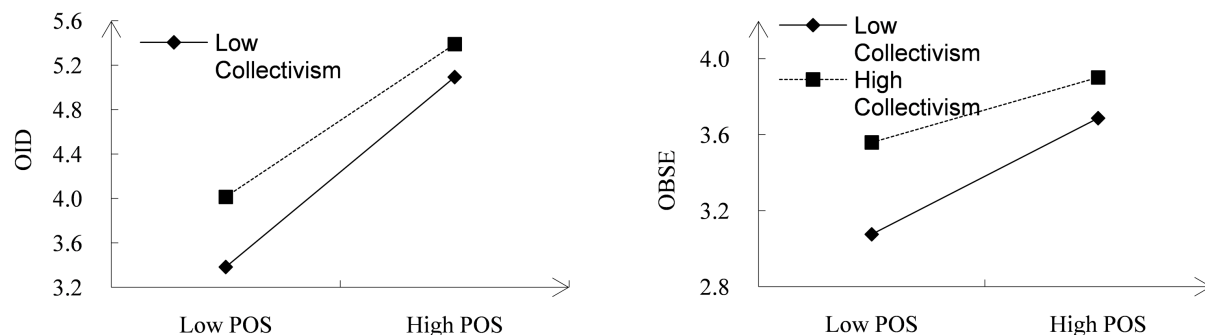


Figure 2. Conditioning effects
图 2. 调节效应

5. 结论与讨论

5.1. 研究结论

本文在问卷调查数据基础上实证研究了组织支持感对员工工作绩效的影响机制。从自我概念视角提出了组织自尊和组织认同双重中介模型, 并考察了集体主义倾向的调节作用, 结果表明: 首先, 组织支持感对员工工作绩效具有显著正向影响; 其次, 组织自尊和组织认同在两者的关系中发挥双重中介作用; 最后, 集体主义倾向调节了组织支持感与组织自尊和组织认同之间的关系, 当集体主义倾向较高时, 组织支持感与组织自尊和组织认同之间的正向关系越弱, 反之, 当集体主义倾向较低时, 组织支持感与组织自尊和组织认同之间的正向关系越强。

5.2. 理论意义

第一, 本研究进一步验证了以往学者的争议, 组织支持感对员工工作绩效既有直接的影响也有间接的影响, 它们之间存在中介机制。并且研究发现组织支持感与工作绩效之间的间接效应大于直接效应。这表明感知到组织的支持员工会表现出更加积极的态度和行为来回报组织, 以期有更多的收获。除了交换关系, 感知到组织的支持是员工产生内在动机的基础, 并且这种内在动力更能影响员工的工作表现。

第二, 丰富了组织支持感与工作绩效研究的理论视角。以往研究大多基于社会交换理论探讨组织支持感与员工工作态度和行为之间的关系, 理论视角较为单一。本研究基于自我概念理论, 从自我概念的评价路径和认知路径出发, 构建双中介模型研究组织支持感与工作绩效之间的作用机制。感受到组织支持, 员工会对自身的地位和能力做出认知和评价, 自己能做什么(组织自尊)以及自己为什么做(组织认同), 进而表现出与自我概念相一致的行为。并且通过对比中介效应, 结果表明组织认同在组织支持感与工作绩效之间发挥的中介效应更大。这说明, 组织支持感主要是通过增加组织认同从而促进员工工作绩效。双重中介模型的提出有助于深入理解组织支持感与员工工作绩效之间的作用机制。

第三, 拓展了组织支持感影响工作绩效的边界条件。以往研究中, 对于特定情境下组织支持感与员工工作行为之间关系的研究没有得到学者们的重视。本研究发现员工集体主义倾向对组织支持感与员工自我概念之间的关系具有调节作用。这对进一步理解组织支持感与工作绩效之间的关系提供了参考, 丰富了相关领域的研究。

5.3. 实践启示

首先, 本研究具有一定的实践启示, 在企业之间竞争日益激烈的今天, 提高组织绩效是非常重要的也是必要的, 因此, 采取措施鼓励员工的工作积极性是企业实施管理工作的重点, 而组织支持感是影响员工工作绩效的重要因素, 因此企业在管理过程中要重视组织支持感, 不光是提供支持就可以, 重要的是让员工感知到企业提供了支持, 并且关注员工幸福感, 从而使员工从内心深处认为企业对其重视, 进而展现出积极的行为和工作态度。

其次, 本研究发现, 组织支持感会通过影响员工的组织自尊和组织认同进而影响工作绩效。如果组织想提高员工的工作绩效就应该提高员工的组织自尊和组织认同, 使员工对自我有更加积极的认知和评价, 进而保持自身行为与自我概念相一致, 从而在工作中有更好的表现。

最后, 在公司的文化建设中要注重培养员工的集体主义价值观, 在管理实践中制定相应的奖惩制度来鼓励员工与组织建立长远的利益关系, 不计较一时的得失, 在工作过程中注重团队合作。此外, 凡事过犹则不及, 管理者在制定措施的时候应该掌握度, 不能过分强调集体主义精神, 一方面, 防止搭便车的行为出现; 另一方面防止出现太多的小团体, 破坏组织的凝聚力。

5.4. 研究不足与展望

本研究也存在一定的局限, 首先所有的数据均采用员工自评的方式收集, 可能存在一定的偏差, 未来可以用员工自评加主管评价弥补这一点。其次, 本研究仅探讨了组织自尊和组织认同在组织支持感与员工工作绩效之间起的中介作用, 未来的研究应考察其他的中介变量。第三, 在本研究中, 仅探讨了集体主义文化倾向这一个体文化价值观在组织支持感与员工工作绩效之间关系中发挥的调节作用。未来可以考察其他的调节变量来拓展组织支持感与员工工作绩效关系的边界条件。

参考文献

- [1] 李焱, 蒋璐, 张满, 魏峰. 个人资源和社会资本对工作绩效的提升路径研究[J]. 预测, 2019, 38(3): 24-30.

- [2] 周莹. 组织支持相关理论研究综述[J]. 华东经济管理, 2009, 23(12): 142-144.
- [3] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., et al. (1986) Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, **71**, 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- [4] Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002) Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, **87**, 698. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- [5] Liao, P.Y. (2015) The Role of Self-Concept in the Mechanism Linking Proactive Personality to Employee Work Outcomes. *Applied Psychology*, **64**, 421-443. <https://doi.org/10.1111/apps.12003>
- [6] Gecas, V. (1982) The Self-Concept. *Annual Review of Sociology*, **8**, 1-33. <https://doi.org/10.1146/annurev.so.08.080182.000245>
- [7] 汪林, 储小平, 黄嘉欣, 等. 与高层领导的关系对经理人“谏言”的影响机制: 来自本土家族企业的经验证据[J]. 管理世界, 2010(5): 108-117.
- [8] 包元杰, Simon Dolan. 价值观匹配的作用机制研究: 基于自我概念理论的分析[J]. 中国人力资源开发, 2016(13): 55-64.
- [9] 刘玉敏, 李广平. 用工单位组织支持感对派遣员工离职倾向的影响——有调节的中介效应[J]. 管理评论, 2016, 28(10): 193-201. <https://doi.org/10.14120/j.cnki.cn11-5057/f.2016.10.017>
- [10] 马跃如, 郭小闻. 组织支持感、心理授权与工作投入——目标导向的调节作用[J]. 华东经济管理, 2020, 34(4): 120-128. <https://doi.org/10.19629/j.cnki.34-1014/f.191231002>
- [11] 李德煌, 晋琳琳. 组织支持感、知识整合与科研团队创新绩效——基于组织环境和创新氛围[J]. 技术经济与管理研究, 2014(7): 41-45.
- [12] 陈倩倩, 樊耘, 李春晓. 组织支持感对员工创新行为的影响研究——目标导向与权力动机的作用[J]. 华东经济管理, 2018, 32(2): 43-50. <https://doi.org/10.19629/j.cnki.34-1014/f.170628007>
- [13] 张红丽, 胡成林. 组织支持感对组织公民行为的影响机制——基于心理资本中介效应模型的研究[J]. 商业研究, 2015(7): 112-120. <https://doi.org/10.13902/j.cnki.syyj.2015.07.017>
- [14] 孙健敏, 陆欣欣, 孙嘉卿. 组织支持感与工作投入的曲线关系及其边界条件[J]. 管理科学, 2015, 28(2): 93-102.
- [15] 詹小慧, 李群. 组织支持感与员工创新绩效: 一个跨层次的调节模型[J]. 当代经济管理, 2020, 42(1): 71-77. <https://doi.org/10.13253/j.cnki.ddjjgl.2020.01.010>
- [16] 黄勇, 杨洁, 胡赛赛. 组织支持感与员工创造力——相对组织支持感和情感承诺的影响[J]. 贵州财经大学学报, 2020(5): 80-87.
- [17] 戚玉觉, 杨东涛. 组织支持感、组织承诺与员工建言行为: 与上司关系的调节作用[J]. 财经理论与实践, 2016, 37(4): 99-104+135.
- [18] Eisenberger, R., Rhoades, S.L. and Wen, X. (2020) Perceived Organizational Support: Why Caring about Employees Counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, **7**, 101-124. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917>
- [19] 颜爱民, 李歌. 企业社会责任对员工行为的跨层分析——外部荣誉感和组织支持感的中介作用[J]. 管理评论, 2016, 28(1): 121-129.
- [20] 黄培伦, 林芳. 组织支持感研究述评[J]. 工业技术经济, 2007, 26(S1): 21-24.
- [21] Lee, J. and Peccei, R. (2007) Perceived Organizational Support and Affective Commitment: The Mediating Role of Organization Based Self-Esteem in the Context of Job Insecurity. *Journal of Organizational Behavior*, **28**, 661-685. <https://doi.org/10.1002/job.431>
- [22] 田喜洲, 谢晋宇. 组织支持感对员工工作行为的影响: 心理资本中介作用的实证研究[J]. 南开管理评论, 2010, 13(1): 23-29.
- [23] 陈要军, 聂鸣, 海本禄. 高校青年教师研究能力对工作绩效的影响机制研究[J]. 中国科技论坛, 2013(12): 109-115.
- [24] Pierce, J.L., Gardner, D.G., Cummings, L.L., et al. (1989) Organization-Based Self-Esteem: Construct Definition Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, **32**, 622-648. <https://doi.org/10.2307/256437>
- [25] 尹奎, 刘永仁, 刘蒙. 基于组织的自尊(OBSE)研究现状与未来展望[J]. 中国人力资源开发, 2014(5): 38-47.
- [26] Pierce, J.L. and Gardner, D.G. (2004) Self-Esteem within the Work and Organizational Context: A Review of the Organization-Based Self-Esteem Literature. *Journal of Management*, **30**, 591-622. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2003.10.001>
- [27] 张军伟, 龙立荣, 王桃林. 高绩效工作系统对员工工作绩效的影响: 自我概念的视角[J]. 管理评论, 2017, 29(3): 136-146.

- [28] 王三银, 刘洪, 林彦梅. 家庭支持型领导如何驱动员工的创新行为——自我概念的链式中介效应[J]. 科学学与科学技术管理, 2019, 40(3): 99-115.
- [29] 晁罡, 刘倩雯, 钱晨, 等. 自我概念下领导-成员交换与知识共享关系研究[J]. 科技管理研究, 2020, 40(18): 188-195. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1000-7695.2020.18.025>
- [30] Chan, S.C.H., Huang, X.U., Snape, E.D., et al. (2013) The Janus Face of Paternalistic Leaders: Authoritarianism, Benevolence, Subordinates' Organization-Based Self-Esteem, and Performance. *Journal of Organizational Behavior*, **34**, 108-128. <https://doi.org/10.1002/job.1797>
- [31] Bowling, N.A. (2010) A Meta-Analysis of the Predictors and Consequences of Organization-Based Self-Esteem. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, **83**, 601-626. <https://doi.org/10.1348/096317909X454382>
- [32] 张永军. 伦理型领导对员工反生产行为的影响: 基于组织的自尊的中介检验[J]. 中国管理科学, 2015, 23(S1): 645-649.
- [33] Ashforth, B.E. and Mael, F. (1989) Social Identity Theory and the Organization. *Academy of Management Review*, **14**, 20-39. <https://doi.org/10.2307/258189>
- [34] 王震, 孙健敏. 人力资源管理实践、组织支持感与员工承诺和认同——一项跨层次研究[J]. 经济管理, 2011, 33(4): 80-86.
- [35] Pratt, M.G. (1998) To Be or Not to Be: Central Questions in Organizational Identification. Sage Publications, Thousand Oaks.
- [36] 杜鹏程, 李敏, 王成城. 差错反感文化对员工二元绩效的影响机制研究[J]. 经济管理, 2017, 39(5): 101-114.
- [37] 姜红, 孙健敏, 姜金秋. 高校教师人格特征与工作绩效的关系: 组织认同的调节作用[J]. 教师教育研究, 2017, 29(1): 79-86. <https://doi.org/10.13445/j.cnki.t.e.r.2017.01.012>
- [38] Dorfman, P.W. and Howell, J.P. (1988) Dimensions of National Culture and Effective Leadership Patterns: Hofstede Revisited. *Advances in International Comparative Management*, **3**, 127-150.
- [39] Luksyte, A., Bauer, T.N., Debus, M.E., Erdogan, B. and Wu, C.H. (2020) Perceived Overqualification and Collectivism Orientation: Implications for Work and Nonwork Outcomes. *Journal of Management*, **48**, 319-349. <https://doi.org/10.1177/0149206320948602>
- [40] 杨伟文, 李超平. 资质过剩感对个体绩效的作用效果及机制: 基于情绪-认知加工系统与文化情境的元分析[J]. 心理学报, 2021, 53(5): 527-554.
- [41] 陈倩倩, 樊耘, 张旭, 于维娜. 领导者信息共享与集体主义对员工促进性建言的影响机制研究[J]. 管理学报, 2017, 14(10): 1523-1531.
- [42] Judge, T.A. and Bono, J.E. (2001) Relationship of Core Self-Evaluations Traits—Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability—With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, **86**, 80-92. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.80>
- [43] Hui, C., Lee, C. and Wang, H. (2015) Organizational Inducements and Employee Citizenship Behavior: The Mediating Role of Perceived Insider Status and the Moderating Role of Collectivism. *Human Resource Management*, **54**, 439-456. <https://doi.org/10.1002/hrm.21620>
- [44] 李燕萍, 徐嘉. 基于组织认同中介作用的集体主义对工作幸福感的多层次影响研究[J]. 管理学报, 2014, 11(2): 198-205.
- [45] 陈浩, 张嘉唯. 传统价值观、家长式领导与员工心理所有权——基于中国本土文化情景的实证研究[J]. 商业研究, 2016(5): 137-147. <https://doi.org/10.13902/j.cnki.syyj.2016.05.019>
- [46] 李宗波, 陈红. 上下属关系对员工知识分享行为的影响: 组织认同和集体主义导向的作用[J]. 管理工程学报, 2015, 29(3): 30-38. <https://doi.org/10.13587/j.cnki.jieem.2015.03.004>
- [47] 刘智强, 邓传军, 廖建桥, 龙立荣. 组织支持、地位认知与员工创新: 雇佣多样性视角[J]. 管理科学学报, 2015, 18(10): 80-94.
- [48] 舒睿, 梁建. 基于自我概念的伦理领导与员工工作结果研究[J]. 管理学报, 2015, 12(7): 1012-1020.
- [49] Smidts, A., Pruyn, A.T.H. and Van Riel, C.B.M. (2001) The Impact of Employee Communication and Perceived External Prestige on Organizational Identification. *Academy of Management Journal*, **44**, 1051-1062. <https://doi.org/10.2307/3069448>
- [50] Farh, J.L.L., Dobbins, G.H. and Cheng, B.S. (1991) Cultural Relativity in Action: A Comparison of Self-Ratings Made by Chinese and U.S. Workers. *Personnel Psychology*, **44**, 129-147. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1991.tb00693.x>
- [51] Aiken, L.S. and West, S.G. (1991) Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions.