

知识型员工敬业度影响机制研究

储成祥,毛慧琴

(南京邮电大学经济与管理学院,江苏南京 210046)

摘要:在知识型员工的核心作用日益凸显的知识经济时代和以人力资源管理为核心的管理活动中,员工的敬业行为已经成为企业关注的焦点。通过以知识型员工为研究对象,研究变革型领导行为、组织支持和员工敬业度的相互之间的关系,对3个变量进行文献综述,研究表明,变革型领导行为对员工敬业度具有显著正向作用,组织支持与员工敬业度也存在着显著的预测作用。

关键词:知识型员工;员工敬业度;领导行为;组织支持

中图分类号:F272.92

文献标志码:A

文章编号:1671-4970(2012)04-0073-03

一、知识型员工概述

知识型员工的概念最早是由美国管理学家彼得·德鲁克1959年提出来的,他主要是指“那些掌握和运用符号或概念,利用知识或信息工作的人”。随着经济时代的发展,许多人在此基础上对知识型员工的定义进行了深层次的研究,但是他们的定义都有着相通的地方,即知识型员工必须包括以下几点:①在能力上,除了具有相当专业的知识和技能外,最好还能掌握其他方面的技能;②在行动上,必须利用已有的知识和技能为企业服务;③在效果上,必须充分实现自身知识资本的完全增值。企业行政管理人员、生产技术人员、研发人员、营销人员等都属于本研究中的知识型员工的范畴。

知识经济的运行,使经济活动主体发生了变化,个人的优势得到了充分的发挥。知识型员工具备了一些新特征^[1]。①两重性。知识型员工是知识的拥有者,是财富的拥有者,但是同时他们又具备了劳动者的义务,他们也是自然人,应该服从自然人服务的原则。②工作的复杂性。知识型员工的独立自主性很高,而且学习能力非常强,他们的工作最具创造性,对新事物、新知识的探索欲望更强烈,更多的是从事思维性工作,他们的工作是一种全过程式的劳动。③需求个性化。知识型员工的生存需求及安全需求得到满足时,就会转向寻求更高层次的需求,这

时他们的成就感就越强。④工作投入高于组织承诺。知识型员工的工作成果难以量化,工作过程难以监督。为了能够适应工作和社会的需求,他们需要经常给自己充电,如果在充电的过程中发现自己不能满足职业发展的要求,他们很可能选择“背叛”组织而不是“背叛”专业,另谋出路。

对知识型员工的研究表明,员工如果长期处于高度紧张和疲劳的工作状态不但会影响身体健康,还会影响工作的安全和效率,甚至可能会导致一些员工不满、效率低下和离职等问题,而敬业度是一种积极行为,若充分处理好员工、领导和组织之间的关系,那么敬业度自然就高,因此,敬业度在某种层面上对员工的工作压力和工作表现行为之间起着调节作用。

二、影响员工敬业度的相关变量

1. 员工敬业度

员工敬业度最早出现于20世纪90年代,目前国外学者对影响敬业度的因素的研究主要集中在两个方向^[2]:一是人口统计学变量或个体性格特征的方向;二是工作及组织相关的方向。

在对各个影响敬业度因素的研究中,各个学者各抒己见,很少有意见统一的。Galinsky等认为影响员工敬业度的发展主要表现为3个方面:①员工绩效考核是否从员工的利益出发;②员工的工作

收稿日期:2012-05-11

基金项目:教育部人文社会科学基金青年基金项目(11YJC630012);江苏省高校哲学社会科学研究基金项目(2010SJB630052);南京邮电大学校攀登计划项目(NY210021)

作者简介:储成祥(1958—),男,江苏盐城人,副教授,从事人力资源管理研究。

环境是否良好;③员工自身设定的职业规划在公司能否充分的实现等。Andy Parsley 认为影响员工敬业度的关键因素主要有各阶层员工参与决策、企业价值观是否被员工认同和上下级领导之间的沟通。Wellins 等强调了领导行为的重要性,并且给出了高效领导的标准,比如公平公正对待员工、非凡的影响力。在个体因素方面,Schaufeli^[3]等研究发现,人口统计学变量或者是个性特征变量如性别、种族、年龄等与敬业度有着密不可分的关系,在某一层面上也影响着敬业度。

对员工敬业度维度的划分,学者们普遍接受的是 Schaufeli 等的结论(活力、奉献和专注)和盖洛普公司划分的4个维度(自信、忠诚、自豪和激情)。一般3个维度被研究的频率比较高,几乎大家公认的就是3个维度的敬业度。

2. 组织支持理论

组织支持理论是建立在社会交换理论及组织拟人化思想的基础之上的。Eisenberger^[4]等的组织支持理论认为,组织表现出对员工的关心和支持被员工感觉到时,可以有效地激励员工,进而员工会做出更加敬业的行为。

Kottke 等的研究发现,员工获得的组织支持的直接来源是他们的上级主管而并非是企业组织。员工已经把上级对他们的态度和方式作为组织支持感。

组织报酬与工作条件、上级支持和程序公正是影响组织支持感的三大因素。如果个人整体的发展与组织支持是同向的,比如,工作能够得到领导的支持和认可等。那么员工感知到的组织支持感就会上升,从而促进了员工敬业度的上升,更深层次上提高了企业绩效,而这正是企业所追求的。目前对组织支持的研究主要集中在其前因变量和结果变量的研究,大部分研究中都把组织支持感作为中介变量来研究其传达的中介效应。

3. 变革型领导行为

变革型领导行为的理论是由 Burns 在 1978 年最早提出来的,随着学者的研究,近些年来备受关注。Burns 认为分为两种领导行为:交易型领导和变革型领导,其中前者是外部影响作用,后者是内在需求与动机的影响机制。目前对变革型领导行为主要集中在对结果变量的研究,比如:工作满意度、工作绩效和组织承诺等。Bass^[5]认为变革型领导对员工工作态度会产生积极影响,领导试图积极关注、理解员工的需要,员工感受到了会更加努力工作,国内外研究都证实了变革型领导行为对员工工作满意度、工作绩效等均有正相关的作用^[6]。

三、变革型领导行为、组织支持和员工敬业度的关系

1. 变革型领导行为与员工敬业度的关系

根据 Bandura 的社会学习理论,员工的工作积极性会相互感染,变革型领导的工作热情会激励员工的工作热情,从而更多地帮助其他同事,员工的工作热情会不断地感染其他同事,形成良性循环。

以往的研究表明变革型领导行为对员工满意度、员工绩效及他们的创造性会产生新的影响。Bass 研究认为变革型领导表现出来的行为直接影响员工的工作态度和工作的满意度,两者之间有着紧密的联系。一个员工如果工作上表现积极,那么他的敬业度也不会很低。与此同时,Bass 还进一步提出了员工感受到了组织的关心和支持,自己的工作能得到上级领导的肯定和认可或者领导能够主动关心下属,试图从员工的角度考虑员工的需求,那么员工通过这种感知会表现出分外的敬业行为,敬业度明显就提高了。

《员工敬业度与变革——交易型领导的关系研究》^[6]经实证分析发现:变革型领导能够更有效地预测员工敬业度及其5个维度(热忱投入、主动进取、尽责奉献、积极认同和维护组织);变革型领导对员工敬业度起着显著正相关的关系,通过组织支持感影响敬业度的高低,进而影响着敬业度的每个维度。

另外,还有些实证研究也支持了变革型领导行为与员工敬业度的相关关系,并且进一步分析了他们之间存在着正相关的关系。目前很多实证研究的论文都指出变革型领导的3个分维度:远景规划、个性化关怀和领导魅力对员工敬业度都有积极的预测作用。

2. 变革型领导行为与组织支持的关系

领导行为主要可以体现为上级对下级的关心、工作上的积极的支持、及时解决员工工作需求、员工的工作能够得到领导的肯定和认可以及员工的职业规划能够得以实现等等。当这些领导行为被员工感知到时,组织的支持感明显就上升了,变得十分重要,对员工绩效的提高有着深远的影响。

凌文铨^[7]等的研究表明,德行领导可以通过下属的公平感部分影响下属的敬业度,下属产生公平感是领导者实施德行领导的一个重要价值体现,而德行领导行为需要组织的支持,换言之,产生公平感需要领导者德行领导,让下属感受到组织的支持和认可。

变革型领导行为能够建立下属的自信心,让他

们感觉到自己被领导重视,他们的敬业度就会提高,充分发挥员工的能力,克服更加困难的挑战。领导行为极大地影响着员工的行为,领导做出积极的举措,员工感受到领导、组织对他的尊重和关心,让他充满斗志,确定自己在这个组织中是有价值的,并且能够实现自己的价值。

3. 组织支持与员工敬业度的关系

当一个员工感觉到组织的关心时,作为回馈,员工会表现出很积极的敬业行为,敬业度随之也就提高了。JD-R模型认为工作资源对敬业度有着积极的影响,它可以通过个体需求的满足来激发深层次的心理状态,进而表现出相应的敬业行为。Eisenberger等提出了员工直属领导给予的支持比组织给予的支持更有效,因为员工把领导给予的支持当作是组织的支持,尤其是直属领导,他的行为和决策直接影响了员工工作的积极性和敬业行为。根据马斯洛的需要层次理论,个体的需要是不断向上延伸的,当低层次的需要不能满足时,高层次的需求变得十分明显,而工作资源会提高心理需要的满足程度,同时员工的敬业程度也会随之提升,产生敬业行为。

组织支持感与员工敬业度^[8]之间的相关关系已得到广泛研究,大部分实证研究表明,组织支持与员工敬业度之间存在着显著的正相关关系。江芮澜^[9]针对通信企业员工证实了可察觉组织支持在领导行为影响员工敬业度中起部分中介作用。以往的研究证实了领导行为对员工敬业度有着显著的作用,员工察觉到的上级领导的关心和支持,员工感知到的组织支持感就会上升,员工作为对组织的回馈,会激发员工产生积极的敬业行为,从而提升员工的敬业度。并且通过回归方程分析进一步证实了较高的组织支持感会让员工产生较高的敬业度,从而做出敬业行为,即组织支持与员工敬业度之间存在显著的正相关关系。

四、结论

综合以上分析,本研究认为员工可以直接或者间接地透过领导行为感知到组织对他们的关心和重视,而这种感知到的组织支持感会让他们对领导行为做出积极或消极的反馈,员工敬业度正是一种积极的行为,而且又是影响组织绩效的最关键因素,对于组织的生存和发展具有深远的影响。因此,领导行为通过员工感知到的组织的支持和关心影响员工敬业度,进而影响组织绩效。如果考虑组织支持感的中介效应,可以更加深入有效地研究领导行为与敬业度之间的作用机理,从而直接提升员工敬业度,

进而提高组织绩效。

参考文献:

- [1] 陈云娟,张小林,张良珍. 民营企业知识型员工激励因素实证分析[J]. 河海大学学报:哲学社会科学版,2005,7(2):25-28.
- [2] 曾晖,赵黎明. 企业员工敬业度的结构模型研究[J]. 心理科学,2009,32(1):231-235.
- [3] SCHAUFELI W B, BAKKER A B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study [J]. Journal of Organizational Behavior, 2004, 25(1): 293-315.
- [4] EISENBERGER R, HUNTINGTON R, HUTCHISON S, et al. Perceived organizational support [J]. Journal of Applied Psychology, 1986, 71(3):500-507.
- [5] BASS B M. Leadership and performance beyond expectations[M]. New York:Free Press,1985.
- [6] 杜英仔. 员工敬业度与变革:交易型领导的关系研究[D]. 北京:北京师范大学,2006.
- [7] 孙利平,凌文铨. 德行领导对员工行为的影响研究[J]. 理论探讨,2010(7):15-19.
- [8] 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.
- [9] 江芮澜. 电信运营商员工敬业度影响因素研究[D]. 南京:南京邮电大学,2011.

