

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 17620071151744

UDC_____

厦门大学

硕士学位论文

企业员工角色压力、印象管理和个人绩效的
关系研究

Research on the Relationship of Enterprise Employee's
Role Stress, Impression Management and Individual
Performance

李娜

指导教师姓名: 宋培林 教授

专业名称: 企业管理

论文提交日期: 2010年4月

论文答辩日期: 2010年 月

学位授予日期: 2010年 月

答辩委员会主席: _____

评阅人: _____

2010年4月

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

随着现代社会竞争日趋激烈，组织内外环境发生了巨大的变化，在这复杂的工作环境下，员工也被赋予了更多的工作职责。当个人面临着日益加剧的不确定性和挑战时，角色压力便会产生。角色压力大不仅给员工带来困扰和疲惫，还会导致个人绩效下降；对于企业来说，还会导致士气低下，影响整体绩效水平。如何有效地领导员工，缓解角色压力，激发工作创造性和积极性，增强其对自身与组织目标和价值观的一致性的认知，提高个人绩效，是现今学术界广泛关注的课题。国外对角色压力、印象管理和个人绩效的研究已经有了一定的成果，但在国内，尤其是角色压力和印象管理领域，还处在起步阶段。基于以上现实与理论两方面的需求，本研究通过对文献的回顾，引入印象管理，探究角色压力和个人绩效之间的关系，尤其是印象管理在其中的调节作用。

本研究共分七个章节，第一章导论部分主要介绍了选题背景、研究意义和研究框架；第二章基于研究主题，对角色压力、印象管理和个人绩效的相关理论进行了综述；第三章讨论研究模型和研究方法，建立了研究框架；第四章对初试问卷进行了分析及处理，从而获得正式问卷；第五章使用正式问卷施测，并对调研数据进行分析，以检验本研究提出的概念模型和相关假设；第六章对实证研究结论展开讨论，并基于这些结论为组织提供政策建议；第七章讨论了本文的创新点、局限性以及未来的研究方向。

通过问卷调查和统计分析，本研究最终得出以下结论：(1) 角色压力与员工个人绩效显著负相关；(2) 角色压力下员工对印象管理策略的选择存在差异；(3) 印象管理不能显著预测个人绩效；(4) 印象管理策略对角色压力和个人绩效之间的关系具有调节作用；(5) 角色压力和印象管理在个体背景特征上存在一定差异。

关键词：角色压力；印象管理；个人绩效

Abstract

The environment of organization is taking great change because of the intense competition of the society. Under the complicated circumstance, employees are entrusted more duties. Role stress will occur when individual faces ambiguous and challenge, it will bring obsession and lead to low morale and performance. How to manage staff effectively, how to release role stress, how to increase creativity and enthusiasm, how to enhance the relationship of staff and corporate, these problems are highlighted by the academe area. Regarding of role stress, impression management and employee individual performance, the overseas scholar had already obtained some research results, but to the home research, it still on the first step, especially the areas of role stress and impression management. Based on the demand of reality and theory, this research through to the literature review, take impression management as moderator variable, explore enterprise employee's role stress to the individual performance, especially the moderating effect of the impression management.

This research is divided seven chapters, the first chapter proposed that the research question, value and the paper frame, the second chapter discussed the formerly study of role stress, impression management and employee individual performance, the third chapter proposed the research model and technique, then designed the research frame, the fourth chapter analyzed primary questionnaire and established the formal questionnaire, the fifth chapter carries on the analysis to the empirical study data, the sixth chapter carries on the discussion to the empirical study result, the seventh chapter discusses this research the innovation and the limitation, and will carry on the forecast to the future related research.

This research main conclusion: 1.role stress has the remarkable negative relativity to staff individual achievements; 2.under role stress, exist difference when employee choose impression management strategies; 3.impression management hasn't remarkable forward forecast function to individual performance; 4.impression management has moderating effect to the relations between role stress and individual performance; 5.the variables have differences on the individual background character.

Keywords: Role stress; Impression Management; Individual Performance

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目 录

1 导论.....	1
1.1 研究背景和问题提出	1
1.2 研究目的及意义	2
1.3 研究思路及论文框架	3
2 文献综述.....	5
2.1 角色压力相关研究回顾	5
2.2 个人绩效相关研究回顾	11
2.3 印象管理相关研究回顾	15
2.4 角色压力、印象管理和个人绩效相关研究评述	21
3 模型构建与研究设计	23
3.1 假设与模型	23
3.2 研究变量的操作化定义	25
3.3 研究步骤与研究方法	26
3.4 研究工具	30
4 初步测试及分析	32
4.1 研究目的	32
4.2 研究工具	32
4.3 研究方法	32
4.4 初测样本情况	32
4.5 分析与结果	34
5 角色压力、印象管理与个人绩效关系的实证分析	39
5.1 研究目的	39
5.2 研究工具	39
5.3 调查实施	39
5.4 问卷效度与信度检验	39
5.5 描述性统计分析	48
5.6 相关分析	51
5.7 调节效应分析	53
5.8 整体模型分析检验	58

5.9 个人背景特征单因素方差分析.....	60
5.10 实证研究结论.....	63
6 研究结果讨论及建议.....	64
6.1 主要研究结果及讨论.....	64
6.2 改善组织管理的建议.....	67
7 本研究的创新、局限和未来研究展望.....	71
7.1 本研究的创新点.....	71
7.2 本研究的局限.....	72
7.3 未来研究展望.....	73
附 录.....	74
参考文献.....	77
致 谢.....	83

厦门大学博硕士学位论文摘要

Contents

Chapter 1 Introduction.....	1
1.1 Background and Problems	1
1.2 The Purpose and Importance of Research.....	2
1.3 The Process and the Framework of Research.....	3
Chapter 2 Literature Reviews.....	5
2.1 Role Stress Review	5
2.2 Employee Performance Review.....	11
2.3 Impression Management Review	15
2.4 The Relationship of the Three Variables	21
Chapter 3 Model Setup and Research Design.....	23
3.1 Model and Hypotheses	23
3.2 Definition of the Variables	25
3.3 Research Step and Method	26
3.4 Research Instrument.....	30
Chapter 4 Primarily Research and Analysis	32
4.1 The Purpose of Research	32
4.2 Research Instrument.....	32
4.3 Research Method	32
4.4 Primarily Sample Summary	32
4.5 Analysis and Result	34
Chapter 5 Data Analysis and Results.....	39
5.1 The Purpose of Research	39
5.2 Research Instrument.....	39
5.3 Research Implement.....	39
5.4 Validity Analysis and Reliability Analysis.....	39
5.5 Description Analysis	48
5.6 Correlation Analysis.....	51
5.7 Moderating Effect Analysis	53
5.8 Model Analysis	58
5.9 Individue Background Character Single factor Analysis	60
5.10 Summary of Data Analysis	63

Chapter 6 Discussion of Results and Suggestions.....	64
6.1 Main Results and Discussion	64
6.2 Suggestion for Management	67
Chapter 7 Innovation, Limitation and Future Research	71
7.1 Innovations	71
7.2 Limitations	72
7.3 Direction for Future Research.....	73
Appendix	74
Reference.....	77
Acknowledgements	83

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学博硕士学位论文摘要库

1 导论

1.1 研究背景和问题提出

21 世纪以来,随着科技进步和市场全球化,对外开放程度不断增加,商业竞争日趋激烈。在这个过程中,组织内外环境发生了巨大的变化,为了维持竞争力,许多组织对员工的要求越来越多、越来越高,员工被赋予了更多的工作职责。在当今复杂的工作环境下,岗位、部门与组织之间的界线不是很明确,组织中模糊的角色特别容易产生。上级、同事对员工的期望在工作任务中没有明确描述,甚至不同的角色要求之间经常发生冲突。员工在这种环境中工作,无法清楚了解自己应该扮演何种角色,也不知道到底该如何扮演。因此,角色压力问题已经不局限于特定的群体(如销售人员),而是成为组织活动中普遍存在的现象。角色压力形容个体与工作角色要求之间的不协调,本身就意味着组织层面在组织结构、规章制度设置上的不合理,或者是管理上的一些缺陷,所以关注角色压力问题也就是关注企业的一些潜在问题及其根源。过高的角色压力不仅会损害员工的身心健康,还会改变员工的工作态度,影响员工的工作行为,导致较低的个人绩效。员工在职期间的努力程度、员工的个人绩效对组织来说,是比员工离职更重要的问题。员工的个人绩效是组织绩效的组成部分,组织要想提高绩效,提升竞争力,一定要努力提高员工的个人绩效。

印象管理是组织内成员常用的一种行为策略,此种行为之目的在于藉此增强他人对自己的印象以达到行为人的意图。现在的社会,员工面临的压力越来越大,如何在所处的组织中使用适当的方式得到上司的赏识和重用,让个人在组织中能够良好得生存并得到预期的利益与结果,是员工普遍关注的问题。一般而言,人们容易在一些存在评估者的场合中表现出印象管理的行为,员工经常会利用表现行为的策略来使上级对其有较好的印象,进而使上级在面试、绩效评估、调薪、以及升迁过程中给予较好的结果。但印象管理并不局限于此类情境,在组织的各种活动中,当员工面临角色压力时,为了缓解压力取得更好的工作成果,也有可能使用各种印象管理策略。所以本研究认为,印象管理行为存在于工作职场所有可能的情景中,上级和下属为了达到各自的目的都有可能进行印象管理策略,并

且这些印象管理策略会影响到员工的个人绩效。因此，对于员工个人和企业的管理者来说，都应该重视印象管理，让其向着有利于组织绩效的方向发展。此外，根据印象管理过去四十多年的研究显示，个体在选择使用印象管理策略时会受到组织情境和个体背景特征的影响，因此在本研究中，将个人背景特征纳入了研究范围，探索其是否会对印象管理的运用产生影响。

尽管角色压力问题和印象管理行为都是普遍存在的现象，但是与国外相比，我国目前对角色压力和印象管理的研究都还处于起步阶段。国内对角色压力的研究主要是把它作为一个工作压力源，探讨其与职业倦怠等变量的关系。虽然在理论上普遍认识到角色压力的消极作用，但是对角色压力与个人绩效的实证研究还非常少。此外角色压力的研究目标也只停留在少数职业上，例如医护人员、教师等，而印象管理的研究则主要集中在面试领域，针对企业员工的角色压力、印象管理以及个人绩效的研究还是非常缺乏。因此，本研究以印象管理为角色压力和个人绩效之间的调节变量进行探讨，不仅可以丰富角色压力和印象管理的相关理论，还可以为人力资源管理实践提供参考和借鉴，具有重要的现实意义和理论意义。

1.2 研究目的及意义

本研究在国内外研究成果的基础之上，针对中国企业员工进行调查，试图对角色压力、印象管理和个人绩效之间的关系及其作用机制进行深入探讨，借此为本土的企业管理者改善内部管理，提高组织绩效提供操作性的建议；为员工个人缓解角色压力，寻求更好的发展以及提高个人绩效提供有益建议。

以往相关的研究大都是基于西方的管理情境，国情和文化的差异可能会导致角色压力、印象管理和个人绩效的研究结论的差异，影响其跨文化适用性。而本研究的出发点是在中国特殊的文化背景下研究三者之间的关系。国内外分别对角色压力、印象管理和个人绩效的研究已经有很多，角色压力和个人绩效的相关研究也有一些，但将角色压力、印象管理和个人绩效纳入同一个模型中，探讨印象管理在角色压力与个人绩效之间的调节作用的研究还是非常缺乏。基于此，本研究的理论意义在于首次对角色压力、印象管理和个人绩效之间的关系及其作用机制进行深入探讨，提出并论证了一些较为清晰新颖的观点和假设，丰富了该领域

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士学位论文摘要库