

学校编码: 10384
学号: 20051301221

分类号 _____ 密级 _____
UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

组织公平、工作倦怠与情感承诺的关系研究

An Empirical Research of Relationship between Organizational
Justice, Job Burnout and Affective Commitment

李骏峰

指导教师姓名: 林志扬 教授

专业名称: 企 业 管 理

论文提交日期: 2008 年 4 月

论文答辩时间: 2008 年 月

学位授予日期: 2008 年 月

答辩委员会主席: _____
评 阅 人: _____

2008 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

兹呈交的学位论文，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的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人完全了解厦门大学有关保留、使用学位论文的规定。厦门大学有权保留并向国家主管部门或其指定机构送交论文的纸质版和电子版，有权将学位论文用于非赢利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅，有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索，有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

本学位论文属于

1. 保密（ ），在年解密后适用本授权书。
2. 不保密（ ）

（请在以上相应括号内打“√”）

作者签名： 日期： 年 月 日

导师签名： 日期： 年 月 日

摘要

组织公平、工作倦怠、情感承诺是企业管理者经常面临的重要问题，也是当前学术研究的热点。对这三者之间的关系进行探讨具有理论和实践意义。本文基于整合视角探讨组织公平、工作倦怠、情感承诺三者之间的关系，并讨论工作倦怠在组织公平对情感承诺影响过程中的中介作用。通过实证分析，本文得出以下结论：

(1) 员工对组织公平的感知处于中等水平，对互动公平的感知程度较高；员工的工作倦怠处于中等程度，其中工作疏离和无效能感程度较高；员工对组织的情感承诺处于中等水平。

(2) 分配公平、程序公平、互动公平与衰竭、工作疏离显著负相关；分配公平、程序公平与无效能感显著负相关。组织公平三维度与情感承诺显著正相关。工作倦怠三维度与情感承诺显著负相关。

(3) 分配公平、程序公平对衰竭有负向预测作用；分配公平、互动公平对工作疏离有负向预测作用；程序公平对无效能感有负向预测作用。分配公平、互动公平、衰竭、工作疏离、无效能感对情感承诺有预测作用，其中分配公平、互动公平对情感承诺有正向预测作用，衰竭、工作疏离、无效能感对情感承诺有负向预测作用。

(4) 工作倦怠在组织公平和情感承诺之间起部分中介作用。衰竭和工作疏离在分配公平和情感承诺之间起部分中介作用；衰竭和无效能感在程序公平和情感承诺之间起部分中介作用；工作疏离在互动公平和情感承诺之间起部分中介作用。

(5) 组织公平、工作倦怠、情感承诺分别在部分人口统计学变量上存在显著差异。互动公平在教育程度上有显著差异；工作疏离在性别、年龄、婚姻状况上有显著差异；无效能感在年龄、工作年限上有显著差异；情感承诺在教育程度上有显著差异。

关键词：组织公平；工作倦怠；情感承诺

Abstract

Organizational justice, job burnout and affective commitment are three important problems which managers may often face, and which are also focus of recent studies. Researches on the relationships among organizational justice, job burnout and affective commitment are beneficial both to theory and to practice. This paper studies the relationship among these three things from an integrated view, and discusses the function of job burnout in the process where organizational justice influences the affective commitment. By empirical analyse, this paper draws conclusions as follows:

(1) Employees' perception to organizational justice is moderate while their perception to the interactional justice is higher. Job burnout of employees is moderate while cynicism and inefficacy are higher. Affective commitment of employees is moderate.

(2) Distributive justice, procedural justice, interactional justice have significant negative relationship with exhaustion and cynicism; Distributive justice, procedural justice have significant negative relationship with inefficacy. The three dimensions of organizational justice have significant positive relationship with affective commitment. The three dimensions of job burnout have significant negative relationship with affective commitment.

(3) Distributive justice and procedural justice can negatively predict exhaustion; Distributive justice and interactional justice can negatively predict cynicism; Procedural justice can negatively predict inefficacy. These variables, including distributive justice, interactional justice, exhaustion, cynicism and inefficacy, can predict affective commitment. Distributive justice and interactional justice will positively predict affective commitment. Exhaustion, cynicism and inefficacy will negatively predict affective commitment.

(4) In the process where organizational justice influences affective commitment, job burnout will partly play a mediative role. In the process where distributive justice influences affective commitment, exhaustion and cynicism will partly play a mediative role; In the process where procedural justice influences affective

commitment, exhaustion and inefficacy will partly play a mediative role; In the process where interactional justice influences affective commitment, cynicism will partly play a mediative role.

(5) organizational justice, job burnout and affective commitment have some significant difference in some demographic variables individually. Interactional justice has a significant difference in education; Cynicism has a significant difference in sex, age and marital status; Inefficacy has a significant difference in age and working experience. Affective commitment has a significant difference in education.

Key Words: Organizational Justice; Job Burnout; Affective Commitment.

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景	1
第二节 问题的提出	2
第三节 论文框架	2
第二章 文献综述与研究假设	4
第一节 组织公平	4
第二节 工作倦怠	8
第三节 情感承诺	15
第四节 组织公平、工作倦怠、情感承诺的关系	18
第五节 研究假设	20
第三章 研究设计	22
第一节 理论模型	22
第二节 研究对象和研究方法	22
第三节 测量工具	23
第四节 预测试和量表的修订	24
第四章 数据分析和假设检验	32
第一节 问卷效度和信度分析	32
第二节 描述性分析	35
第三节 基于人口统计学变量的差异分析	37
第四节 相关分析	49
第五节 回归分析	52
第六节 工作倦怠中介作用探讨	63
第七节 研究假设的验证	69
第八节 对研究模型的修正	70
第五章 研究结论与相关建议	71

第一节 研究结论	71
第二节 相关建议	74
第六章 结语	76
第一节 本文的主要贡献	76
第二节 本研究的局限性	76
第三节 对未来研究的展望	77
参考文献	78
附录：调查问卷	84
致谢	87

厦门大学博硕士论文摘要库

CONTENTS

Chapter I Introduction	1
1.1 Background.....	1
1.2 Statement of the Problem	2
1.3 Framework of the Paper.....	2
Chapter II Literature Review and Theoretical Hypotheses	4
2.1 Organizational Justice.....	4
2.2 Job Burnout.....	8
2.3 Affective Commitment.....	15
2.4 Organizational Justice , Job Burnout and Affective Commitment	18
2.5 The Hypotheses of This Study.....	20
Chapter III Research Design	22
3.1 Theory Model.....	22
3.2 Object and Method.....	22
3.3 Tools.....	23
3.4 Pretest and Amendment to Questionnaires.....	24
Chapter IV Statistical Analysis and Hypotheses Test	32
4.1 Validity and Reliability of Questionnaires	32
4.2 Descriptive Statistics	35
4.3 Variance Analysis Based on Demographic Variables.....	37
4.4 Correlation Analyse.....	49
4.5 Regression Analyse	52
4.6 Discussion:Effect of Job Burnout as Mediator.....	63
4.7 Hypotheses Test	69
4.8 Amendment to Theory Model	70
Chapter V Conclusion and Suggestion	71
5.1 Conclusions	71

5.2 Suggestions.....	74
Chapter VI Limitations and Prospects.....	76
6.1 Contributions	76
6.2 Limitations of The Study	76
6.3 Prospects for Future Research.....	77
References.....	78
Appendix: The Questionnaire.....	84
Acknowledgement.....	87

厦门大学博硕士学位论文摘要库

第一章 绪论

第一节 研究背景

21 世纪是竞争的世纪。当中国经济融入世界经济大潮的步伐不断加快之际，中国企业面临的竞争压力也与日俱增。残酷的市场竞争淋漓尽致地演绎着物竞天择、适者生存的法则。从追求精益生产到寻觅竞争的蓝海，中国的企业家们为生存和发展不懈奋斗着。竞争的战场也早已经从产品和服务扩大到对企业人才的争夺。在管理实践中，企业领导者们力图用各种手段有效地管理企业的人力资源，充分发挥企业人才优势，从而构建企业核心竞争力。在这一过程中，企业普遍存在的公平问题、倦怠问题和承诺问题是每个管理者都无法回避的。

组织成员对于自身及他人在组织中所受到的待遇会形成一些看法以及产生一些感觉。组织公平理论就是对这些看法和感觉进行分类，进而研究在组织中人们对公平的感知及其影响^[1]。对组织公平的研究主要集中在两个方面：对组织公平概念内在维度的探讨以及组织公平对员工行为的影响^[2]。一方面，就组织公平概念内在维度的探讨来看，从对分配结果公平性的关注中学者们提出了分配公平的思想；从对决策、程序的制定和执行过程着眼，学者们提出了程序公平的思想；从组织中人际交往的公平性出发，学者们提出了互动公平的思想。另一方面，大量的研究表明组织公平会影响员工的态度和行为。员工的公平感越强，越可能表现出高水平的组织承诺、更多的组织公民行为、更高的工作绩效等等积极成果；而缺乏公平感则会造成工作倦怠等一系列消极后果。

工作倦怠是个体长期处于与工作相关的压力情境中，由于无法得到及时、有效的缓解而导致情绪资源耗竭、态度和行为发生消极变化的综合症状。随着生活节奏变得越来越快，人们在工作中面临的压力也不断增大。紧张忙碌的工作迫使人们投入更多精力以至于过度透支精力资源，从而频繁引发倦怠症状。工作倦怠已经成为在职人士中普遍存在的职业病。早期对工作倦怠的研究多集中在医护人员等以人为服务对象的职业领域。学者们大多从员工与服务对象之间的人际互动出发，对倦怠进行概念界定和测量。随着研究涉及的职业领域不断拓展，Maslach 等学者（2001）基于人与工作情境的关系重新阐释了工作倦怠的概念维度，即工作倦怠包括衰竭、工作疏离、无效能感三个维度^[3]。大量研究表明工作倦怠会损

害员工的身心健康，降低绩效和对组织的承诺，引发员工缺勤、士气低落甚至离职等等一系列危害^[4]。更值得注意的是，当前我国在职人士工作倦怠现状不容乐观。中国人力资源开发网于2004年12月6日公布的首份中国“工作倦怠指数”调查报告显示：在近4000名参与调查的在职人士中，70%的被调查者均出现工作倦怠感；其中有13%出现严重的工作倦怠，39.22%出现中等程度的工作倦怠。工作倦怠现象已经成为企业经营管理中无法回避的现实问题^[5]。

企业管理者努力通过各项管理制度和措施激励和强化员工对组织的认同感和忠诚度，也就是试图提升员工对组织的承诺水平。情感承诺是员工对组织承诺的一个重要方面，体现了员工对组织目标和价值观的心理认同、信仰和支持的程度^[6]。情感承诺水平高的员工对组织有强烈的归属感，会以自己是组织的一员而感到自豪。他们对组织会表现出高度的信任和忠诚，在行为上会主动维护组织形象和声誉。另一方面，情感承诺对员工离职倾向有很好的预测作用^{[7][8]}。对组织做出高承诺水平的员工更倾向于留在组织中。如何有效地提高员工对组织的情感承诺水平，对企业来说具有积极的现实意义。

第二节 问题的提出

组织公平涉及到员工对组织诸多方面的感知，例如上下级关系、绩效考评、职务晋升、报酬分配等等。员工在组织情境中的不公平感知是导致工作倦怠的一个重要因素，而员工情感资源的耗竭无疑会削弱他们与组织的情感依附。员工对组织情感承诺的降低则会引起各种工作退缩行为和满意度、绩效的下降。大量的研究分别探讨了组织公平与工作倦怠、工作倦怠与情感承诺、组织公平与情感承诺之间的关系，而在同一研究框架下对组织公平、工作倦怠和情感承诺的关系进行探讨则比较少，特别是国内在这方面的研究目前比较缺乏。组织公平、工作倦怠、情感承诺都是企业管理实践中经常面临的问题，对这三者进行研究对管理实践具有现实意义。

有鉴于此，本文主要讨论组织公平、工作倦怠、情感承诺之间的关系，以及工作倦怠在组织公平对情感承诺的影响过程中是否担当了中介变量的角色。

第三节 论文框架

本文框架包括六部分内容：

第 1 章绪论。简要介绍研究背景、研究问题和论文框架。

第 2 章文献综述与研究假设。对组织公平、工作倦怠、情感承诺相关研究文献进行梳理和回顾，为本研究提供理论支持；并在此基础上提出研究假设。

第 3 章研究设计。介绍本文的理论模型；研究对象和研究方法；研究使用的测量工具；预测试以及量表的修订。

第 4 章数据分析和假设检验。对数据进行实证分析和讨论，根据数据分析结果对研究假设进行检验。

第 5 章研究结论与相关建议。对研究结果进行总结；在此基础上提出企业管理相关建议。

第 6 章结语。简要概括本文的贡献之处。主要阐述研究存在的局限性并对未来研究方向进行展望。

第二章 文献综述与研究假设

第一节 组织公平

一、组织公平概念

组织公平是人们在组织情境中体验到的公平感知。员工通常会根据自己是否感受到被公平对待来评价组织的公平程度，而不是依据自己实际上是否受到了公平对待（Greenberg, 1987）^[9]。如果大多数人认为一种行为是公平的，那么这种行为就是公平的^[10]。

组织领域中对公平的研究开始于 Adams（1965）^[11]提出的公平理论(equity theory)。由于这一理论比较偏重于个体对分配结果的公平感知，也被称为“分配公平（distributive justice）”。分配公平是指对资源分配结果的公平性感知。

Adams（1965）认为员工的工作动机，不仅受其所得绝对报酬的影响，而且还受到其所得相对报酬的影响。绝对报酬是员工所得报酬的绝对值。相对报酬包含两方面，一是员工将自己对工作的付出与所得报酬的比率与他人进行横向比较后得出的结果；二是员工将自己对工作的付出与所得报酬的比率与自己过去某个时期进行纵向比较所得到的结果^[2]。Adams 的公平理论可以用公式 $I_1/O_1=I_2/O_2$ 阐述。 I_1 指员工对自己在工作中所有投入（如技能、知识、经验、经济等）的感知； O_1 指员工对自己在工作中所有产出（如报酬、晋升、奖励等）的感知； I_2 指员工对所比较对象在工作中所有投入（如技能、知识、经验、经济等）的感知； O_2 指员工对所比较对象在工作中所有产出（如报酬、晋升、奖励等）的感知。值得注意的是，员工所选定的比较对象可能是过去某一时期的自己，也可能是同一时期组织中的其他同事或者组织外从事相同工作的人。如果上述等式成立，员工就会认为受到公平对待；反之则会认为所受待遇是不公平的^[2]。

分配结果是否公平很大程度上取决于个体的主观判断，缺乏客观的评价标准。通常情况下，个体的投入与回报难以准确衡量。因此，分配公平理论在实践中的应用受到很大限制。另一方面，虽然人们很重视分配的结果，但是人们对公平的感知似乎与产生分配结果的程序存在很大的相关。也就是说，即使人们认为分配结果不公平，但只要认为产生分配结果的程序是公平的，人们也会产生公平

感。这种现象促使学者们开始了对程序公平的研究。

程序公平是指人们对产生分配结果的程序以及其他决策制定和执行方面的公平性感知。Thibaut&Walker (1975) 最先提出程序公平 (procedural justice) 的概念。他们认为只要人们拥有过程控制的权利, 即类似于决策过程中的“参与”或“发言权”, 不管最终结果是否对自己有利, 人们都会感知到公平^[12]。因此, 相比较最后的结果, 计划和执行决策的过程才是感知公平的决定性因素^[13]。Leventhal 等人 (1980) 将程序公平的概念引入到组织情境中, 并进一步提出了组织情境中程序公平的六项原则^[14]: (1) 一致性原则 (consistency rule), 即分配程序对不同的员工或在不同的时间应该保持一致; (2) 避免偏见原则 (bias suppression rule), 即在分配过程中要摒弃个人偏见和私利; (3) 准确性原则 (accuracy rule), 即应依据正确的信息决策; (4) 可修正原则 (correctability rule), 即决策应有可修正的机会; (5) 代表性原则 (representative rule), 即程序公平应该能够代表所有相关人员的利益; (6) 道德与伦理原则 (moral and ethical rule), 即程序公平必须符合一般能够接受的道德与伦理标准。这六条原则涉及到分配制度的制定、执行和完善, 是对程序公平比较系统、全面的阐释。

程序公平理论认为, 如果员工认为用来制定关于分配方面的决策程序是公平的, 他们就会受到更多的激励, 从而对工作更加投入。程序的执行过程会涉及到上下级之间的人际互动关系。这种组织情境下与人际交往相联系的公平感知引发了人们对互动公平的探讨。

Bies 和 Moag (1986)^[15]提出了互动公平 (interactional justice) 的概念。他们认为分配结果反馈执行过程中的人际互动方式会影响员工组织公平感知^[2]。互动公平涉及人际关系方面, 它强调在决策执行过程中人们感受到的人际对待的公平性^[13]。程序公平通过让员工参与决策, 从制度上保证了上级与下属之间双向沟通的实现; 而互动公平则强调这种上下级互动的方式必须恰当。过去的研究常常把互动公平作为程序公平的一部分。Masterson&Lewis 等人 (2000) 指出互动公平和程序公平之间存在差异。互动公平和程序公平通过不同的干涉机制来影响其他变量: 互动公平通过改变领导—员工交换观来影响其他变量; 程序公平通过改变组织支持观来影响其他变量^[16]。

Greenberg (1993)^[17]在研究中认为可以把互动公平划分为两个方面: 人际

公平 (interpersonal justice) 和信息公平 (information justice)。人际公平主要指在执行程序或决定结果时, 上级 (权威) 对待下属是否有礼貌、是否考虑到对方的尊严、是否尊重对方等; 信息公平主要指上级 (权威) 是否给当事人传达了应有的信息, 即要给当事人一些合情合理的解释^[13]。人际公平的作用主要是改变人们对决策结果的反应, 因为敏感性 (sensitivity) 能使人对不喜欢的结果感觉好一点; 信息公平主要是改变人们对程序的反应, 因为解释中提供了评价过程结构的一些必要信息。

刘亚、龙立荣和李晔 (2003)^[18]在研究组织公平感对组织效果变量的影响时, 把组织公平划分为程序公平、分配公平、领导公平和信息公平四个维度。他们认为领导公平是与分配公平对等的概念: 分配公平涉及“物质分配”, 而领导公平体现了“精神分配”。赖志超和黄光国 (2000)^[19]在研究中则发现了正义知觉的五因子结构: 意见参与、申述沟通、分配公平性、奖励公平性和惩罚公平性。

本文涉及的组织公平是指员工在组织中体验到的公平感知, 包括分配公平、程序公平、互动公平三个维度。分配公平是指人们对分配结果的公平感知; 程序公平是指人们对产生分配结果的程序以及其他决策制定和执行方面的公平感知; 互动公平是指在决策执行过程中人们感受到的人际对待的公平性。

二、对公平需求的解释模式

1. 工具模式

工具模式理论是从个人利益的角度出发解释人们对公平的需求^[20]。人们注重公平对待是由于得到公平对待可以给他们一种控制感, 这种控制感可长期地带给个人有利的结果。Thibaut 和 Walker (1975) 发现即使在缺乏决策控制的情况下, 高过程控制或有发言权也能够提高公平感。如果个体认为公平的程序能够保证在未来获得更多的有利结果, 那么他们就可能会愿意忍受暂时的不利结果^[21]。

2. 关系模式

关系模式认为人们通过评价自己所受到的待遇是否公平, 进而确定自己在组织中的社会认可、尊重、自尊以及自我价值^[22]。这种模式强调, 归属于一个团体可以使人获得自尊与认同感。公平对待可以体现出员工在组织中的地位以及与其

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