组织家庭支持感对员工敬业度影响的实证研究*

王兴文**

(浙江大学管理学院,浙江 310058)

摘要:通过对351名企业员工的调查,研究工作家庭冲突、组织家庭支持感与敬业度之间的关系,分析表明:首先,以工作为主的组织家庭支持感,通过工作影响家庭中介作用,负向影响员工活力;其次,以家庭为主的组织家庭支持感,通过工作影响家庭部分中介作用,正向影响员工活力;再次,以家庭为主的组织家庭支持感,通过家庭影响工作部分中介作用,正向影响员工活力和专注。这一结论在支持家庭的工作环境中延伸出一个更精确解释员工工作态度和行为的研究。

关键词:工作家庭冲突;组织家庭支持感;敬业度

中图分类号:C933.2 文献标识码:A doi:10.3969/j.issn.1006-6055.2013.04.028

Empirical Study on Influence of Family-Supportive Organizational Perceptions on Employee Engagement*

WANG Xingwen**

(School of Management, Zhejiang University, Hangzhou 310058)

Abstract: By a survey of 351 employees, the relationship between Work - Family Conflict (WFC), Family-Supportive Organization Perception (FSOP) and employee engagement is studied. The analysis shows that: First of all, through the influence of the intermediary role of work on family, the work-oriented FSOP had a negative effect on employee activity; Secondly, through the influence of the part intermediary role of family on work, the family-oriented FSOP had a positive effect on employee activity; Thirdly, through the influence of the part intermediary role of family on work, the family-oriented FSOP had a positive effect on employee activity and concentration. These conclusions delved into the study which explains the work attitude and behavior of employees in the family-supportive work environment.

Key words: work-family conflict (WFC); Family-Supportive Organization Perception (FSOP); employee engagement

1 引言

随着全球经济的一体化及竞争的加剧,越来越多员工不得不牺牲家庭而更多地投入到工作中,在时间和精力有限的情况下,就会出现工作和家庭相互争夺资源的情形,进而产生工作家庭冲突。研究表明,工作家庭冲突不仅会影响员工个人的身心健康,还将对家庭和企业产生不良的影响,进而影响员工敬业度和组织绩效。因此如何处理工作和家庭间的关系,如何促进工作家庭的平衡是大多数企业和员工双方经常要面临的问题。被誉为“世界第一CEO”的杰克·韦尔奇曾说过:“任何一家想靠竞争取胜的公司必须设法使每个员工敬业”。越来越多组织为员工提供家庭照顾福利,旨在减少工作家庭冲突,但这些家庭照顾福利是否真的能减少冲突,家庭照顾福利的执行是否能达至预期效果?员工感知除了支持家庭的政策和支持家庭的上司,其对组织是家庭支持型的程度的整体看法又怎样影响工作家庭冲突?

2 理论背景及研究假设

2.1 理论背景及文献综述

Anderson^[1]和Behson^[2]提出正式的家庭友好政策可以减少工作家庭冲突和提高员工的工作成果。Allen^[3]和Casper^[4]则认为正式的组织支持,如儿童保育、远程办公、弹性工作时间,帮助员工管理其工作和业余生活,则增强员工对家庭生活的组织支持感知。Butler等^[5]指出当员工期望的

家庭福利严重损害他们的事业进展和工作状态时,他们就不太可能使用这种福利。事实上,当不在支持性氛围下使用,正式的组织性政策和福利本身并没有对组织或员工产生作用。Thomas等^[6]提出员工从感知到认知组织对其家庭支持程度将影响工作承诺和工作满意度。员工对组织的认知得到家庭的支持越多,其工作满意度和组织承诺也越大。支持性上司直接和间接地影响着员工的工作态度、工作满意度和组织认同感。组织家庭支持感(FSOP, Family-Supportive Organization Perceptions)的内涵是指员工对于组织是否关心、支持其家庭的综合知觉和具体感知,是员工对于组织支持家庭的看法的程度,组织对成员家庭的支持关心能够被组织成员知觉到,并能够影响其个人组织行为后果。此概念的提出,引起西方学者的兴趣,很多学者开展了类似研究。

国内一些学者也对工作与家庭冲突、组织家庭支持感及工作满意度进行了一些研究。孙健敏等^[7]认为工作投入对时间冲突和行为冲突都具有显著的负向预测作用,组织支持感在工作投入与行为冲突的关系中起调节作用;李锡元等^[8]认为工作家庭冲突对工作满意度具有显著的负向预测作用,上司支持感对工作满意度具有显著的正向预测作用;张伶等^[9]认为工作家庭冲突对员工的积极组织行为产生显著的负向影响,工作家庭冲突在工作匹配、工作压力与员工积极组织行为的关系中起到中介作用;孙卫敏等^[10]认为组织支持感前因变量,即上级支持感、组织报酬、工作条件及程序公平与组织支持感呈依次显著正相关,组织支持感及其前因变量和员工敬业度正相关,并且能有效预测员工敬业度;曹科岩等^[11]认为组织支持感在人力资源管理实践对员工敬业度的影响中起完全中介作用;申志明等^[12]认为员工感受到的

* 浙江省教育厅科研项目(Z201016634)资助

** E-mail: szwxw1380228@126.com

组织支持会因为工作家庭之间的冲突得以抵消或者减弱,厘清感知组织支持、工作家庭冲突、工作满意度之间的关系及其作用机制,有助于企业全面甄别员工的需求,帮助员工实现工作家庭平衡,提升员工的工作满意度和绩效;陈忠卫等^[13]指出未来应从性别差异、成员成长等方面对工作家庭冲突(WIF)和家庭工作冲突(FIW)进行深入研究;李雪松^[14]认为工作家庭冲突对知识型员工工作满意度有显著负向影响,良好的心理所有权感将有助于减弱工作家庭冲突对知识型员工工作满意度的负向影响;孙继华等^[15]指出组织支持感与知识型员工敬业度正相关,组织承诺与知识型员工敬业度正相关,组织支持感对知识型员工敬业度的影响比组织承诺对知识型员工敬业度的影响更大。

西方学者提出的理论背景和研究都是在西方组织环境下展开的,是强调以工作为主的组织家庭支持感维度。员工对他们工作的组织是家庭支持型的工作组织的看法,与我国员工对组织家庭支持的感知能力、方式、态度、原因和影响存在一定差别。国内相关研究仍集中于工作与家庭冲突、组织支持感知、员工满意度之间,极少数对员工敬业度的影响研究也仅限于对少数特定群体。本文将研究焦点集中于组织家庭支持感(FSOP)与员工敬业度的关系,探索不同文化背景下FSOP的内涵及对员工敬业度的影响。

2.2 研究假设

通过对16名被试进行半结构化访谈,做出简单的内容分析和问卷编制,再对160名被试进行预调研,发现中国文化背景下的组织家庭支持感包含两个维度,以工作为主的组织家庭支持感(FSOP),和以家庭为主的组织家庭支持感(FSOPP),而不是单维度。为进一步探索我国员工家庭性组织感知对其行为结果的影响,本研究以FSOP两个维度、敬业度为变量,引入工作家庭冲突作为中介变量进行了研究。

首先提出以下假设,见表1。其中,假设H1a表示以工作为主的组织家庭支持感通过工作-家庭冲突中介作用负向影响员工活力,假设H1b表示以工作为主的组织家庭支持感通过工作-家庭冲突中介作用正向影响员工奉献,依此类推。

表1 变量间的假设关系

自变量	中介变量	因变量		
		员工活力	员工奉献	员工专注
以工作为主的组织家庭支持感知	工作-家庭冲突	H1a(负向)	H1b(正向)	H1c(正向)
	家庭-工作冲突	H2a(正向)	H2b(正向)	H2c(正向)
以家庭为主的组织支持家庭感知	工作-家庭冲突	H3a(正向)	H3b(正向)	H3c(正向)
	家庭-工作冲突	H4a(正向)	H4b(正向)	H4c(正向)

3 研究方法

3.1 研究对象

本研究拟讨论企业员工感知到的组织对家庭支持,是个体的感知,因此主要选取在职员工进行测量,问卷发放主要针对企业内员工。为了使研究更具有普适性,因此选取了不同属性的企业(如央企等国有企业、民营个体、外资)等共计43家企业,每个企业发放的问卷数目大约20份,调查

区域包括深圳、北京、成都等地,主要以深圳为主。

问卷发放共450份,回收问卷405份,回收率为90%,其中删除问卷中题项的选择雷同,或者存在空白的问卷,还剩有效问卷为351份,有效问卷回收率为78%。其中,样本分布情况见表2。

表2 调查样本分布情况¹⁾

Table 2 The survey sample distribution¹⁾

基本资料		样本数	百分比%
性别	男	173	49.3
	女	178	50.7
年龄	35以下	241	68.7
	36~40	50	14.2
	41~45	40	11.4
	46~50	13	3.7
	51以上	7	2.0
	7000元以下	198	56.4
月收入	7000~10000	92	26.2
	10000~12000	33	9.4
	12000~15000	13	3.4
	15000元以上	17	4.6
	高中及以下	25	7.1
教育程度	大专	109	31.1
	本科	170	48.4
	研究生及以上	47	13.4
婚姻状况	未婚	154	43.9
	已婚	197	56.1
小孩数量	0个	180	51.3
	1个	145	41.3
	2个	23	6.6
	3个	1	0.3
	4个	2	0.6
	0个	97	27.6
	1个	26	7.4
老人数量	2个	129	36.8
	3个	30	8.5
	4个及以上	69	19.6

1) n = 351。

对351份问卷采用SPSS进行数据分析,主要采用信度与效度分析、变量的描述性统计和相关性分析、线性回归。检验工作家庭冲突对于组织家庭支持感(FSOP)与敬业度间的中介效应。

3.2 信度与效度分析

信度是指测验或量表工具所测量结果是否具有较好的内部一致性(consistency)和稳定性(stability)及可靠性,量表的信度系数越大,则其测量标准误差越小即表示该测验的结果愈一致、稳定与可靠。表3中可以看出,除了组织家庭支持感(FSOP)外,各量表的Cronbach's Alpha系数均大于0.7,即表示通过了一致性检验,其中,以家庭为主的FSOP(FSOPP)、工作-家庭冲突、家庭-工作冲突、活力的Cronbach's Alpha系数均大于0.8,表明量表具有非常好的信度。而组织家庭支持感(FSOP)的信度为0.623,小于0.7,经分析可能是一部分题项采用国外量表,由于中西文化背景的差异导致。

表3 量表 Cronbach's Alpha 系数检验结果

Table 3 Scale Cronbach's Alpha coefficient test results

变量	项目数量	Cronbach's Alpha
以工作为主的 FSOP(FSOPO)	7	0.78
以家庭为主的 FSOP(FSOPP)	9	0.86
工作-家庭冲突(wif)	5	0.87
家庭-工作冲突(fiw)	5	0.84
活力	6	0.87
专注	4	0.75
奉献	4	0.78
工作家庭冲突	10	0.92
组织家庭支持感	16	0.62
敬业度	14	0.90

3.3 变量的相关性分析

工作家庭冲突(WIF)与以工作为主的组织家庭支持感(FSOPO)和以家庭为主的组织家庭支持感(FSOPP)显著相关,而家庭工作冲突(FIW)与以工作为主的组织家庭支持感

(FSOPO)和以家庭为主的组织家庭支持感(FSOPP)没有显著相关性,此外活力与以工作为主的组织家庭支持感弱相关和以家庭为主的组织家庭支持感的关系显著。见表4。

3.4 回归分析

Baron 和 Kenny^[16]认为是否存在中介作用应满足以下条件:因变量同时对自变量和中介变量做回归分析,若自变量的回归系数减少到不明显水平时,说明中介变量起全部中介作用;若自变量的回归系数逐步减小,但仍未清晰水平时,中介变量起部分中介作用。本研究采用 SPSS16.0 中的多层线性回归方法检验 WIF 对于以工作为主的组织家庭支持感(FSOPO)与活力间的中介效应。将活力设定为因变量,然后将控制变量,即:性别、年龄、收入、教育程度、婚姻状况、小孩数量和需要照料的老人数量,放入回归方程中;再将自变量,即以工作为主的组织家庭支持感(FSOPO)放入回归方程中;最后将 WIF 放入回归方程。

表4 变量的相关性矩阵¹⁾

Table 4 Correlation matrix of variables¹⁾

	Mean	S. D.	FSOPO	FSOPP	wif	fiw	vigor	dedica	absor
FSOPO	4.34	1.23	1.00						
FSOPP	5.18	1.18	-0.34**	1.00					
wif	4.00	1.50	0.36**	-0.17**	1.00				
fiw	3.18	1.37	0.07	-0.09	0.35**	1.00			
vigor	4.36	1.26	-0.11*	0.34**	0.21**	-0.21**	1.00		
dedica	4.04	1.28	0.04	0.15**	-0.07	-0.10	0.59**	1.00	
absor	4.53	1.31	0.06	0.25**	-0.02	-0.19**	0.62**	0.52**	1.00
性别			0.09	-0.04	-0.09	-0.10	-0.04	-0.07	-0.07
婚姻状况			0.14**	0.06	0.08	-0.05	0.09	-0.02	0.08
小孩数量			0.10	0.02	0.08	-0.04	-0.09	-0.02	0.08
需要照料老人数量			0.13*	-0.10	0.20**	0.00	-0.03	-0.11*	0.01

1) ** p < 0.01, * p < 0.05, n = 351 (双尾检验)。

结果如表5所示:将工作影响家庭(WIF)放入回归方程后,以工作为主的组织家庭支持感(FSOPO)的 Beta 系数显著性由显著的 -0.136(p = 0.013 在 0.05 水平上)降低至不显著的 -0.08,证明工作-家庭冲突在以工作为主的组织家庭支持感(FSOPO)维度和活力之间存在完全中介效应,因此假设 H1a 得到支持。

表5 FSOPO-WIF-VIGOR 的中介效应分析¹⁾

Table 5 Mediating effect analysis of FSOPO-WIF-VIGOR¹⁾

变量	活力		
	模型一 beta	模型二 beta	模型三 beta
性别	-0.07	-0.06	-0.07
年龄	0.15*	0.16*	0.17**
收入	-0.07	-0.06	-0.06
教育程度	0.03	0.03	0.03
婚姻状况	0.03	0.04	0.03
小孩数量	0.07	0.07	0.07
照料老人数量	-0.10	-0.01	-0.06
FSOPO		-0.14*	-0.08
WIF			-0.17**
R ²	0.06	0.09	0.35
F 值	3.28**	3.26**	16.12**

1) ** p < 0.01; * p < 0.05。

将工作-家庭冲突(WIF)放入回归方程后(表略),以家庭为主的组织家庭支持感(FSOPP)的 Beta 系数显著性由非

常显著的 0.325(p = 0.013 在 0.05 水平上)降低至非常显著的 0.302,说明工作-家庭冲突在以家庭为主的组织家庭支持感(FSOPP)维度和活力之间存在部分中介效应,因此假设 H3a 得到支持。

同理得出,将家庭影响工作(FIW)放入回归方程后(表略),以家庭为主的组织家庭支持感(FSOPP)的 Beta 系数显著性由非常显著的 0.325(p = 0.013 在 0.05 水平上)降低至非常显著的 0.314,说明家庭影响工作在以家庭为主的组织家庭支持感(FSOPP)维度和活力之间存在部分中介效应,因此假设 H4a 得到支持。其他假设都未得到支持。

将家庭-工作冲突(FIW)放入回归方程后(表略),以家庭为主的组织家庭支持感(FSOPP)的 Beta 系数显著性由非常显著的 0.240(p = 0.013 在 0.05 水平上)降低至非常显著的 0.230,说明家庭-工作冲突在以家庭为主的组织家庭支持感(FSOPP)维度和专注之间存在部分中介效应,因此假设 H4c 得到支持。

4 讨论

本研究从组织支持感知的研究出发,工作-家庭支持感中的家庭领域支持感作为组织支持感的一个子集,员工所感知到的组织对自己家庭生活的支持得到了更多地关注,因此

在已有文献研究的基础上,从家庭支持的视角,笔者提出了组织家庭支持感这一概念,并将组织家庭支持感定义为员工对组织支持其家庭的程度的整体感知和看法。经过文献总结、开放式问卷调查、测量编制、预测和正式测量等步骤后发现,组织家庭支持感是一个两维度的概念,包括了以工作为主的家庭性组织感知和以家庭为主的家庭性组织感知。

然而在问卷的验证性因素分析的过程中发现,组织家庭支持感的两个维度呈现较高的负相关关系,造成这一结果的原因主要是一个问题的两种说法,虽然西方学者对组织家庭支持感以工作为重的,是单一维度结构,但实际在现实生活中个体不可能把家庭事务和工作分开,个体也不可能把个人问题留在家中,员工高度承诺生活也不能说不会对工作高度承诺。所以在中国文化背景下,企业强调以工作为主,但不是希望员工放弃家庭,但企业也不希望员工以家庭为主,而把工作晾在一边。工作和家庭是个体要面临的两种角色,既对立又联系。

研究结果表明,工作-家庭冲突在以工作为主的组织家庭支持感和员工活力关系中起到完全中介作用,说明强调“工作第一”的组织环境会增加员工的工作家庭冲突,进而降低他们的活力。

此外,以家庭为主的组织家庭支持感通过工作-家庭冲突对员工活力具有正向影响作用,而且以家庭为主的组织家庭支持感通过家庭-工作冲突对员工活力和专注存在正向影响。这一研究结论更好地解释了一个家庭支持性的工作环境会显著降低工作家庭冲突对员工的负面影响,增强员工的工作活力和专注性。

5 结论

本研究经过逐步深入的访谈、问卷调查,对工作家庭冲突、组织家庭支持感与敬业度之间的关系进行了实证研究,最终得出:首先,以工作为主的组织家庭支持感,通过工作影响家庭中介作用,负向影响员工活力;其次,以家庭为主的组织家庭支持感,通过工作影响家庭部分中介作用,正向影响员工活力;再次,以家庭为主的组织家庭支持感,通过家庭影响工作部分中介作用,正向影响员工活力和专注。据此,在支持家庭的工作环境中,便延伸出一个更精确解释员工工作态度和行为的研究。

从以上结论可以得出,FSOP可能是雇员的工作环境是否有助于减少工作家庭冲突的一个关键指标。探讨工作家庭措施与工作态度之间关系时,应该重点关注员工对工作家庭措施的认知与感受。企业应当降低以工作为主的组织家庭支持感,增强以家庭为主的组织家庭支持感,以提升员工的活力及其对企业的关注。花时间与精力创造文化与管理技能,为员工提供“家庭支持型”友好工作环境,以减少工作

与家庭冲突,提高员工敬业度与企业绩效。

参考文献

- [1] ANDERSON S E, COFFEY B S, BYERLY R T. Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes[J]. *Journal of Management*, 2002, 28(6): 787-810.
- [2] BEHSON S J. The relative contribution of formal and informal organizational work-family support [J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2005, 66: 487-500.
- [3] ALLEN T D. Family-supportive work environments: The role of organization perceptions[J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2001, 58: 414-435.
- [4] CASPER W J, BUFFARDI L C. Work-life benefits and job pursuit intentions: The role of anticipated organizational support[J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2004, 65: 391-410.
- [5] BUTLER A, GASSER M, SMART L A. social-cognitive perspective on using family-friendly benefits [J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2004, 65: 57-70.
- [6] THOMAS L, GANSTER D C. Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective [J]. *Journal of Applied Psychology*, 1995, 80: 6-15.
- [7] 孙健敏, 焦海涛, 赵简. 组织支持感对工作投入与工作家庭冲突关系的调节作用[J]. *应用心理学*, 2011, (1): 31-35.
- [8] 李锡元, 高婧. 工作家庭冲突、上司支持感与工作满意度的关系研究-基于中层职业经理人的实证分析[J]. *科学学与科学技术管理*, 2011, (2): 163-169.
- [9] 张伶, 聂婷. 员工积极组织行为影响因素的实证研究: 工作家庭冲突的中介作用[J]. *管理评论*, 2011, (12): 100-115.
- [10] 孙卫敏, 吕翠. 组织支持感与员工敬业度关系[J]. *北京理工大学学报(社会科学版)*, 2012, (4): 67-73.
- [11] 曹科岩, 宁威. 人力资源管理实践对员工敬业度的影响: 组织支持感的中介作用-基于广东省高科技企业的实证研究[J]. *科技管理研究*, 2012, (5): 174-178.
- [12] 申志明, 黄桂, 余昌兴. 感知组织支持、工作家庭冲突和工作满意度作用机制之研究[J]. *人力资源管理*, 2012, (6): 27-32.
- [13] 陈忠卫, 田素芹. 工作家庭冲突双向性理论评述[J]. *经济与管理*, 2012, (7): 58-63.
- [14] 李雪松. 工作家庭冲突对知识型员工工作满意度的影响-基于心理所有权的效应分析[J]. *现代管理科学*, 2012, (8): 99-101.
- [15] 卢纪华, 陈丽莉, 赵希南. 组织支持感、组织承诺与知识型员工敬业度的关系研究[J]. *科学学与科学技术管理*, 2013, (1): 147-153.
- [16] BARON R M, KENNY D A. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986, 51: 1173-1182.

作者简介

王兴文(1972-),男,硕士在读,高级工程师,主要研究方向:人力资源管理。