



组织支持对主观幸福感的影响研究
——基于心理弹性的中介作用
**RESEARCH ON THE EFFECT OF
ORGANIZATIONAL SUPPORT ON SUBJECTIVE
WELL-BEING IS BASED ON THE MEDIATING
EFFECT OF MENTAL RESILIENCE**

周蔓菁
MANJING ZHOU

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院
属正大管理学院工商管理硕士学位
工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分
二〇一九年一月



组织支持对主观幸福感的影响研究
——基于心理弹性的中介作用
RESEARCH ON THE EFFECT OF
ORGANIZATIONAL SUPPORT ON SUBJECTIVE
WELL-BEING IS BASED ON THE MEDIATING
EFFECT OF MENTAL RESILIENCE

周蔓菁
MANJING ZHOU

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院
属正大管理学院工商管理硕士学位
工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分
二〇一九年一月
版权归正大管理学院所有

摘要

独立研究报告题目： 组织支持对主观幸福感的影响研究
——基于心理弹性的中介作用

研究作者： 周蔓菁

导师： 陈昇助理教授

学位名称： 工商管理硕士学位

专业名称： 工商管理专业（中文体系）

学年： 二〇一八年

随着经济全球化的的迅速发展和移动互联网时代的来临，企业面临着巨大的挑战。企业的商业环境、营销方法等将发生改变。这导致企业与员工之间的关系发生了根本性的变化。员工作为构成组织最基本的要素，很大程度上决定了企业的衰败与繁荣。而组织支持能够让员工感受到组织对其的尊重和关心，从而影响员工的主动行为，使其更愿意为组织做贡献。并且员工的主动行为受其心理状况所影响，员工心理弹性良好，感受到主观幸福时，行为更积极主动。为了明晰组织支持、心理弹性和主观幸福感三者之间的关系，本文在梳理总结前人研究的基础上，提出组织支持对主观幸福感有正向影响、心理弹性在组织支持与主观幸福感之间起中介作用等理论假设。通过使用 SPSS 软件对收集到的数据进行分析检验得到以下结果：组织支持与主观幸福感呈正向关系，心理弹性在组织支持与主观幸福感之间起到部分中介的作用。依据此结果提出以下建议：第一，从组织支持的角度，组织要从物质和精神上让员工感知到组织支持；第二，从心理弹性的角度，组织要采取干预措施调节员工的心理弹性，员工也要学会自我调节；第三，从组织管理的角度，组织要重视员工的招聘和培训。

关键词： 组织支持 心理弹性 主观幸福感 员工

ABSTRACT

Title: Research on the Effect of Organizational Support on Subjective Well-Being is Based on the Mediating Effect of Mental Resilience

Author: Manjing Zhou

Adviser: Asst.Prof. Dr.Ao Chen

Degree: Master of Business Administration

Major: Business Administration (Chinese Program)

Academic Year: 2018

With the rapid development of economic globalization and the advent of mobile Internet era, enterprises are facing enormous challenges. Business environment, marketing methods and so on will change. This makes a fundamental change in the relationship between the enterprise and its employees. Employees, as the most basic elements of organization, largely determine the decline and prosperity of enterprises. Organizational support can make employees feel the respect and concern of the organization, thus affect the initiative behavior of employees and make them more willing to contribute to the organization. The active behavior of employees is affected by their psychological condition. When the employees have good psychological flexibility and feel subjective happiness, their behaviors are more accumulated. Extremely active. In order to clarify the relationship among organizational support, psychological elasticity and subjective well-being, this paper, on the basis of summing up previous studies, proposes that organizational support has a positive effect on subjective well-being. The theoretical hypothesis that resilience plays an intermediary role between organizational support and subjective well-being. By using SPSS software to analyze the collected data, the following results are obtained: organizational support is positively related to subjective well-being, and resilience plays a part of intermediary role between organizational support and subjective well-being. Based on the results, the following suggestions are made: first, from the point of view of organizational support, the organization should provide material and spiritual support for Employees perceive organizational support; second,

from the perspective of psychological resilience, the organization should take intervention measures to adjust the psychological resilience of employees, employees should also learn to self-regulate; third, from the perspective of organizational management, organizations should attach importance to recruitment and training of employees.

Keywords: Organizational Support Psychological Elastic
Subjective Well-Being Staff

目 录

摘要.....	I
ABSTRACT.....	II
目录.....	IV
表格目录.....	VIII
图片目录.....	IX
第一章 引言.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 问题的提出.....	2
1.3 研究目的.....	3
1.4 研究的意义.....	3
1.4.1 理论意义.....	3
1.4.2 实践意义.....	3
1.5 文章结构.....	4
1.6 研究方法.....	4
第二章 文献综述.....	6
2.1 理论基础：社会交换理论.....	6
2.2 组织支持.....	7
2.2.1 组织支持的概念.....	7
2.2.2 组织支持的理论.....	7
2.2.3 组织支持的测量.....	8
2.2.4 组织支持的相关研究.....	8
2.3 主观幸福感.....	9

目录 (续)

2.3.1 主观幸福感的概念.....	9
2.3.2 主观幸福感的理论.....	9
2.3.3 主观幸福感的测量.....	10
2.3.4 主观幸福感的相关研究.....	11
2.4 心理弹性.....	11
2.4.1 心理弹性的概念.....	11
2.4.2 心理弹性的理论.....	12
2.4.3 心理弹性的测量.....	13
2.4.4 心理弹性相关研究.....	14
2.5 文献述评.....	14
第三章 研究假设与数据收集.....	16
3.1 研究假设.....	16
3.1.1 组织支持与主观幸福感的关系.....	16
3.1.2 组织支持与心理弹性的关系.....	16
3.1.3 心理弹性与主观幸福感的关系.....	17
3.1.4 心理弹性的中介作用.....	17
3.2 假设汇总及理论模型构建.....	17
3.3 变量的定义.....	18
3.4 研究的量表.....	19
3.4.1 组织支持量表.....	19
3.4.2 心理弹性量表.....	19
3.4.3 主观幸福感量表.....	20
3.4.4 控制变量选择.....	21
3.5 问卷设计.....	21

目录 (续)

3.6 研究样本分析.....	22
3.7 信效度检验.....	24
3.7.1 信度检验.....	24
3.7.2 效度检验.....	26
第四章 数据分析与假设检验.....	29
4.1 共线性检验.....	29
4.2 控制变量分析.....	30
4.2.1 性别的影响分析.....	30
4.2.2 年龄的影响分析.....	30
4.2.3 学历的影响分析.....	31
4.2.4 从事工作时长的影响分析.....	32
4.2.5 岗位的影响分析.....	32
4.2.6 职称的影响分析.....	34
4.2.7 平均月工资的影响分析.....	34
4.3 假设检验.....	35
4.3.1 组织支持对主观幸福感的影响.....	35
4.3.2 组织支持对心理弹性的影响.....	36
4.3.3 心理弹性的中介作用.....	37
4.4 假设检验汇总.....	38
第五章 研究结论与展望.....	39
5.1 研究结论.....	39
5.2 理论贡献.....	40
5.3 建议.....	40
5.4 研究不足与未来展望.....	41

目录 (续)

参考文献.....	42
附录 A.....	46
致谢.....	50
声明.....	51
个人简历.....	52

表格目录

表 3.1 研究假设汇总表.....	18
表 3.2 组织支持量表表.....	19
表 3.3 心理弹性量表.....	19
表 3.4 主观幸福感量表.....	21
表 3.5 研究样本人口统计学情况.....	22
表 3.6 各变量描述性统计信息.....	23
表 3.7 信度检验结果.....	24
表 3.8 效度检验结果.....	26
表 4.1 变量相关性分析结果.....	29
表 4.2 性别的影响检验.....	30
表 4.3 年龄对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析.....	31
表 4.4 学历对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析.....	31
表 4.5 从事工作时长对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析.....	32
表 4.6 岗位对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析.....	33
表 4.7 服务、营销和生产在心理弹性和主观幸福感影响检验.....	33
表 4.8 职称对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析.....	34
表 4.9 平均月工资对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析.....	34
表 4.10 组织支持与主观幸福感间关系的检验.....	36
表 4.11 组织支持与心理弹性间关系的检验.....	36
表 4.12 心理弹性在组织支持与主观幸福感之间中介作用检验.....	37
表 4.13 研究假设检验结果汇总表.....	38

图片目录

图 2.1 Kumpfer 心理弹性框架图	13
图 3.1 组织支持与主观幸福感关系理论研究模型.....	18

第一章 引言

1.1 研究背景

经济全球化浪潮的迅猛发展促使着经济一体化趋势越发凸显，这也使得世界经济经历了前所未有的巨大变化和挑战。企业作为市场经济活动的主要参与者，必须得顺应全球经济一体化所带来的挑战，在商业模式上做出变革。如兼并、裁员、重组等，以提高企业的竞争力。伴随着大环境的变化，组织兼并或重组或裁员会使得原来稳定的雇佣关系发生根本性的变化，员工的职位不会像过去一样从一而终，那么变化的结果就是员工工作的不稳定性和风险性提高，稳定性和安全性下降，员工对企业的忠诚度和满意度也会随之下降。另一方面，移动互联网时代的快速发展和越来越开放的人才市场，使员工在企业间的流动性增强，原有的“在一个企业干到底”的旧观念逐渐被削弱。组织在考量员工的同时员工也会对组织作出相应的评价，员工会根据组织对员工关注的程度，对员工的尊重以及情感上的支持等来决定对工作贡献的程度。这些变化再加上技术和管理的快速更迭，企业意识到员工是企业生存和发展的关键因素。员工作为构成组织的最基本的要素，其主动行为受自身的意识所影响，而意识与心理状况有关。也就是说，员工的行为与心理状况有关。事实上，学者们的研究也证实了这一点。郭欣雨（2017）研究发现，员工认同组织，对组织的忠诚度以及努力为组织做贡献的愿望与员工的心理健康状况有关。在工作和生活中，心理健康状况良好的人对工作有更好的归属感，工作时更积极主动，工作的质量也更高，也更信任和依附于组织；相反，心理健康状况糟糕的人则时常怨声载道，不信任组织，偷懒懈怠，工作质量也更差。可以说，员工的心理健康状况直接影响员工的工作质量。

而现如今经济市场的变化、职场压力的增加，使得不少员工的心理健康产生问题。大量研究表明，中国企业中，只有少数员工处于心理健康的状态，他们的主观幸福感处于中等偏下的水平。对于企业而言，企业的发展离不开员工个人的努力；对于员工而言，企业是重要的物质和精神支柱。如果不重视员工的心理健康，在组织管理中漠视对员工的组织支持，不仅会严重影响员工的心理健康，降低其工作效率，影响工作质量，更会影响企业的经济效益，不利于企业的长远发展。因此，如何通过必要的手段和干预措施来提高员工的心理健康状况，从而提升员工的工作质量，以促进企业的发展就是我们要研究的关键。

1.2 问题的提出

要想提高员工的心理健康状况，从而提升员工工作的质量，必须找出影响员工心理健康的因素。有学者指出，主观幸福感是个人对其整体生活的主观评价，可以作为衡量个人心理健康的一项指标（Vaillant, 2012）。也就是说以主观幸福感为机制，找出影响主观幸福感的因素从中提出建议可以提高心理健康状况。2013年，倪昌红等学者在对组织支持进行研究的时候发现，组织支持能够在一定程度上增强工作群体的整体心理安全感。根据 Eisenberger 和 Rhoades 的观点，员工要想获得高的工作满意度、或是积极的情绪、或是高工作绩效和高组织承诺，离不开高水平的组织支持。毛林英等人（2018）在组织支持感、情绪调节自我效能感与员工幸福感关系研究中发现组织支持对工作幸福感有正向影响作用。因此，可以认为组织支持与主观幸福感之间存在着某种影响作用。同时，心理弹性也是影响主观幸福感的重要因素（刘斯漫等，2015）。朱平生等（2014）研究发现心理弹性对主观幸福感呈显著正相关，农村大学生心理弹性在社会支持与主观幸福感之间起部分中介作用。可以认为，组织支持和心理弹性是影响主观幸福感的关键因素。

虽然组织支持和心理弹性对主观幸福感的重要性获得广泛共识，但基于对文献的梳理可以发现，组织支持、心理弹性和主观幸福感三者之间的影响仍然缺乏充分讨论。在以往对此的研究中，学者们更多关注的是社会支持、心理弹性和主观幸福感之间的关系。社会支持在大学生心理弹性与其主观幸福感之间有中介作用，心理弹性对大学生主观幸福感有显著的正向作用（聂一奇，2014）。对安徽省某大学进行社会支持对主观幸福感和抑郁的影响机制调研结果显示社会支持与主观幸福感、心理弹性之间呈正相关，心理弹性在社会支持和主观幸福感之间起着中介作用（罗小婧，2017）。由此可以看出多数研究者主要从社会支持的角度研究心理弹性在其和主观幸福感之间的作用，而较少从组织支持这个角度探讨。社会支持是一个较为宏观的概念，就目前的研究来看，我们可以按照支持主体将社会支持分为四类：由政府 and 正式组织主导的正式支持；以社区为主导的“准正式支持”；由个人网络提供的社会支持；由社会工作专业人士和组织提供的专业技术性支持。以社会支持的维度为出发点，又可以分为认知支持、情感支持和行为支持。组织支持属于社会支持主体分类中的一小部分，并且强调的是员工对组织真诚地对待自己的程度的感知和认定。从研究的关键点以及研究群体的性质来看，以组织支持作为切入点能更好的探索三者之间的关系，从而达到研究的目

的。因此，本研究将在以往的研究的基础上进一步探讨组织支持、心理弹性和主观幸福感之间的影响作用。

1.3 研究目的

本研究以员工为研究对象，根据阅读的大量的相关文献做出总结和提取形成本文的理论基础，然后提出假设，构建理论研究模型，设计问卷调研并进行实证分析以达到以下目的：

- (1) 探索组织支持、主观幸福感和心理弹性的现状。
- (2) 研究组织支持、主观幸福感和心理弹性三者之间相互影响的关系。
- (3) 研究心理弹性在组织支持对主观幸福感的影响中起到的作用。
- (4) 根据实证研究的结果提出建议。

1.4 研究的意义

1.4.1 理论意义

第一，本研究将社会交换理论应用到组织行为学的研究中，对组织支持、心理弹性、主观幸福感之间的关系进行较为深入讨论，并检验在中国情境下该理论是否具有有效性。□

第二，本研究进一步拓展组织支持影响主观幸福感的理论视角。当前学者们更多的是研究社会支持对主观幸福感的影响。而本研究则以组织支持为视角，以进一步拓展组织支持和主观幸福感应用的范围。

第三，本研究丰富了主观幸福感的相关理论。主观幸福感在本文中将其作为组织支持的一个因变量加以研究。组织支持是通过增强人的心理弹性从而提高主观幸福感，还是组织支持直接就影响主观幸福感？本研究通过探究组织支持与主观幸福感的作用机理有利于丰富主观幸福感的相关理论。

1.4.2 实践意义

首先，本研究在中国情境下，基于组织层面对组织支持与主观幸福感之间的影响进行探讨，本研究的结论能够促进企业了解组织支持对员工心理弹性的影响，从而帮助企业管理者了解改善和提升员工主观幸福感的重要性及办法，以改善员工的心理健康状况，从而提高工作质量。

其次，本研究探讨心理弹性的中介效应，为心理弹性管理提供依据。在总结

以往的相关研究上进一步探索心理弹性在组织支持和主观幸福感中可能会起到的作用。因此本研究的结论对于企业管理者在心理弹性的管理上具有借鉴意义，能够为激发员工积极的心理状态提供有价值的意见和建议。

1.5 文章结构

本研究旨在探讨组织支持对主观幸福感的影响，以及心理弹性在其中的作用机制。首先通过文献回顾探讨组织支持和主观幸福感的关系，以及心理弹性对主观幸福感的影响，然后从实证角度去检验组织支持是否能够通过增强心理弹性从而提高主观幸福感，最后给出总结和建议，并指出不足支持。论文分为五章。

第一章引言。主要内容为：研究背景、问题提出、研究目的、研究意义、文章结构、研究方法。

第二章文献综述。阐述本研究的理论基础，对组织支持、心理弹性、主观幸福感等变量进行文献梳理，对这些变量的概念进行总结界定，探讨变量当前的研究现状及测量方法，为探索各变量之间的影响提供理论基础。

第三章研究假设与数据收集。提出各个变量之间的研究假设，然后构建本研究的理论模型，设计问卷，并对问卷进行信效度的检验。□

第四章数据分析与假设检验。采用统计分析软件对所收集到的数据进行描述性统计分析和对研究假设进行检验等。

第五章研究结论与展望。在对研究结论进行总结基础上，阐述本研究的理论贡献和实践的指导作用。最后指出本研究尚存在之不足，并对未来之研究方向、内容进行相应展望。

1.6 研究方法

（1）文献分析法

到各数据库查阅相关文献，即关于组织支持、主观幸福感和心理弹性这三个变量的文献，梳理文献资料，提取可供参考的文献信息，做好记录，对研究现状做综合比较之后提出研究问题，打好理论基础。

（2）问卷调查

开展问卷调查。本文采用实证研究，对于三个变量的测量都有相关量表，据此设计问卷，然后通过组织支持、心理弹性、主观幸福感这些变量的测量题项对员工进行问卷调查。

（3）统计分析法

在数据分析阶段，通过专业统计分析软件 SPSS 处理样本数据，对样本数据进行信度、效度检验，通过相关分析、回归分析等探讨变量之间的关系。

第二章 文献综述

本章节对研究的理论基础、组织支持、心理弹性、主观幸福感等概念进行梳理和解释，并归纳组织支持、心理弹性和主观幸福感这些变量的测量和研究现状，从而为后文三个变量之间的关系理论打下基础。

2.1 理论基础：社会交换理论

社会交换理论（Social Exchange Theory）是 20 世纪 50 年代中后期产生的，它是学者们推翻了美国功能主义理论并借鉴和吸收了古典功利主义、古典政治经济学及部分社会学传统的思想得到的成果。该理论随着时间的推移不断变化着，如今，我们基本可以认为社会交换指的是以“互惠原则”为核心，在人际关系中的社会心理和社会行为方面的交换。其中，所涉及的报酬与成本不一定是物质财富，报酬可能是心理财富，比如说精神上的奖励、安慰等，而成本可能是体力或时间的付出、放弃享受、精神压力等。下面，学者将从社会交换理论的论点、社会交换理论的内容给大家进一步解释社会交换理论。

（1）社会交换理论的论点

社会交换理论的代表人物主要有霍曼斯、布劳、埃莫森等。霍曼斯提出了行为主义交换理论。该理论把“经纪人”引入交换论中，认为人在人际关系中的交换都是为了获得利益，而且这些行为都是理性的。在布劳看来，社会交换是当交换的另一方做出报答性反应的时候才会发生交换。也就是说，社会交换不是普遍性的交换，交换的存在是有前提基础的。这个前提是交换的双方都有对方所需要交换的资源，而且双方都知晓对方具有交换的意愿，还有能够实现交换的方法。在这些前提上，才算是社会交换。

（2）社会交换的内容

社会交换的内容分为三种：经济性交换、社会性交换以及混合性交换。经济性交换一般指的是获得物质报酬的交换，社会性交换一般指的是以获得内在心理满足感为目的的交换，混合性交换则是经济型和社会性交换的结合。

总而言之，社会交换是在人际关系中的社会心理和社会行为的交换。学者们常常把社会交换理论应用在组织行为学中，心理契约、组织支持感知等常常以社会交换理论为理论基础。应用到组织环境中，当组织给予员工尊重和支持并让员工感受到组织对员工的关心时，员工常常会回馈组织相应的“报酬”，比如创造绩效等等。

2.2 组织支持

2.2.1 组织支持的概念

组织支持最先由美国 Eisenberger 教授、Huntington 教授等于 1986 年在应用心理学杂志上提出，将其定义为：员工对其所在组织从多大程度上关注他们的贡献以及重视他们的幸福感的全面感受，即员工对用自身努力工作与对组织踏实忠诚换得组织对其的重视与回报的感知。后来，诸多学者对其概念进行了补充。Mcmillin（1997）认为，组织支持是由工具性支持和情感性支持共同构成。工具性支持有利于于员工工作的开展，如果没有工具性支持，员工将会缺乏完成工作的必备资源，这将导致员工产生气愤和挫败感。因此，要是想让员工对组织支持产生积极的知觉，那么就必须具备组织方面的工具性支持。同时，情感性支持满足员工的社会需要和心理需要，如果没有情感支持，员工将缺乏完成工作的精神激励。并且，组织支持会增加员工的组织公民行为（Organ，1997）。学者们对组织支持的概念各抒己见，本文在前人研究的基础上更为认可宝贡敏（2011）对组织支持的定义：员工感受到来自所在组织的规章制度、上级及同事重视其贡献、关心其利益和长远发展的程度的总体认知和看法。

2.2.2 组织支持的理论

组织支持的出现也诞生了组织支持理论（Organizational Support Theory），Eisenberger 提出的理论认为当员工在物质上和精神上得到满足时，员工会通过做出承诺、付诸心力脑力等为组织创造绩效等来回报组织的支持。物质一般指舒适的办公环境、优越的薪酬福利等，精神上指的是组织中受到关注和支持。这主要强调员工对组织在工作中的贡献和心灵上的忠诚，是单向关系。这一理论得到了诸多国内外学者的认可。但是，随着社会的进步以及组织与员工关系的不断发展，学术界开始改变了以往对员工和组织之间的关系的单向化研究，试着从反向的角度去探索组织和员工之间的关系。Rhoades 在前人研究的基础上，从反向角度去研究组织和员工的关系，得到的研究结果是：员工对组织重视他们的贡献和关心他们的福利的程度形成了总体性的认识，究其原因有二，一是为了满足其自身的社会情绪需求，而是为了评估努力工作带来的好处。这种总体性的认识实际上就是员工感受到的组织支持（Perceived Organizational Support）。组织对员工的支持对于创造组织绩效更具说服力。这说明，从这以后，员工与组织之间的关系变成了双向研究，更丰富和完善了两者之间的关系。

2.2.3 组织支持的测量

Eisenberger 等（1986）认为组织支持是员工对组织的整体信念，是一个单维概念，因此编制了包含 36 个题项的组织支持感调查表。该表具有良好的信度，在后续的组织支持研究中被学者们广泛的使用。然而，随着组织支持研究的不断完善和发展，Mcmillin（1997）提出了组织支持还应该包括工具性的支持，是一个二维构想，不能再单一的看成是 Eisenberger 提出的组织支持是员工对组织的整体信念。这一观点也得到了多位学者的认同。2004 年，Kraimer & Wayne 把组织支持分成组织适应性支持、组织财务性支持以及组织职业生涯支持三个维度，并开发了包含 12 个题项的量表。

中国对于组织支持的研究虽然起步得不如西方国家这么早，但组织支持的研究也引起了学者们的积极关注和讨论。2006 年，凌文铨、杨海军和方俐洛三位学者在中国文化背景下提出了包括工作支持、员工价值认同和关心利益在内的三维度的组织支持感模型。三位学者根据三维度模型以及 Farh, Hackett 和 Liang（2007）研究中使用的组织支持量表上重新编制了组织支持量表，该量表共有 24 个题项，信效度良好。学者刘智强等（2015）在前人的基础上，重新对组织支持进行探索和测量，从大量的研究数据中找到影响组织支持的因子，再次编制了组织支持量表。该量表共有 6 个题项，信度良好（ $\alpha=0.882$ ）。本文将采用学者刘智强等编制的组织支持量表开展实证研究调查。

2.2.4 组织支持的相关研究

组织支持这一概念的出现得到了大量的关注，学术界对组织支持的研究和探讨越来越多，越来越深入。中国对组织支持的研究起步较晚，起初的研究大多还是借鉴和引入国外的研究。目前，中国对组织支持的研究还处在探索的阶段。中国的研究主要分为两个方面：第一，将组织支持作为主要变量，分析其前因变量和结果变量等。学者苗仁涛（2012）以中小企业员工为样本，研究组织支持感与公平感对组织公民行为影响的作用机制，结果表明，组织支持对组织公民的行为有显著的正向影响。2013 年，倪昌红等在研究群体离职的问题中发现，工作群体感受到的组织支持会增强工作群体的整体心理安全感，继而降低工作群体的离职意愿，群体组织支持感也可以直接降低群体的离职意愿。

第二，将组织支持作为其他主效应的中介或调节，研究组织支持和其他变量的关系。大部分研究集中在这一方面。2009 年，学者周明建证明组织支持对员工的工作产出具有一定的影响作用，同时，员工对组织的情感承诺以及员工对工

作的满意度中介于该影响关系。2011年，学者张兴国提出组织支持中介于组织公平和组织公民行为之间。2015年，刘宗华等研究高承诺人力资源实践与员工绩效的关系时得出结论，组织支持在高承诺人力资源实践和员工绩效关系中起部分中介的作用。同年，文吉在对顾客粗暴行为与酒店员工组织公民行为研究中也发现，组织支持感部分中介了顾客粗暴行为对员工组织公民行为的负向关系。

2.3 主观幸福感

2.3.1 主观幸福感的概念

国外对主观幸福感 (Subjective Well-Being, SWB) 的研究大概始于 20 世纪 50 年代左右，心理学家以人们的主观感受作为界定幸福感的标准。Withey 和 Andrews (1976) 认为主观幸福感不仅包含着消极情感与积极情感，还包含着认知评价，因此，主观幸福感具有两个维度。Shin&Johnson (1978) 把主观幸福感视为一种整体性评价，即个体对其生活质量好坏进行评价，并依据自己主观的感知作为判断标准。1986 年，Diener 提出新的关于主观幸福感的概念。他认为主观幸福感是个体根据自定的标准对其生活质量所作出的整体评价，是衡量个体生活质量的综合性心理指标。到了 20 世纪 90 年代，开始兴起以完善论幸福观为基础的主观幸福感研究，强调自身潜能实现而获得的价值感。Ryff (1995) 认为通过发挥自身潜能得到完美的体验就是幸福感。刑占军 (2002) 认为幸福感来自于现实生活，是人们根据自己的需求与现实的社会条件能否满足人们的需求所共同作用产生的一种积极心理体验。主观幸福感是一种内在的长久的情感体验和心理状态。

目前关于主观幸福感的定义，大多学者认同 Diener 的观点。他归纳了主观幸福感的三个特点：主观性、稳定性和整体性。其观点符合人们对主观幸福感的一般理解，也经过了大量的实证研究。因此，我们可以认为主观幸福感主要是指人们对其生活质量所做的情感性和认知性的整体评价，是一种主观的、稳定的、长久的、整体性的个人感受。而员工也是人的一种，员工的主观幸福感，也就是其对生活质量所做的整体评价，可用 Diener 的观点定义。

2.3.2 主观幸福感的理论

(1) 人格理论

Wearing 等 (1989) 研究发现环境与事件都影响着主观幸福感，但人格在其中起着更大的作用，自我概念、自尊心和控制源倾向等都会影响主观幸福感。Diener (1999) 认为，自我和谐、高自尊、内部冲突较少的人主观幸福感较高。

也就是说，人的主观幸福感是持久性的，人们的生活环境和生活经历会对个体的主观幸福感产生重要的影响，但是对其影响最大的是自信、控制欲等人格特质，也就是人们自身的性格。大量研究表明，性格外向或者自信程度高的人主观幸福感的指数普遍比性格内向或者自信程度低得人高得多。

（2）比较理论

比较理论认为，主观幸福感是人们在用现实条件和某一标准的条件进行比较而得到的结果。当现实条件比标准时要好时，主观幸福感提升；当现实条件比标准时要低时，主观幸福感降低。比较理论实际上包含了三个子理论：社会比较理论、适应理论和自我理论。社会比较理论是把个体自己同别人做横向比较，适应理论则是把个体自己同别人做纵向比较，而自我理论则是对自我进行比较，也就是现实自我与理想自我的比较。

（3）动力平衡理论

动力平衡理论是建立在稳定的人格特点之上，该理论认为，每个人对生活中发生的事情都有一个平衡的界限。当事情的发生恰好处在这个界限的范围内时，主观幸福感不变；当事情起了变化偏离了这个界限，带来的好处和坏处会使主观幸福感提升或者降低。但是稳定的人格特点会逐渐改善这一情况，使之回到原来的平衡状态。

（4）目标理论

目标理论认为，人们普遍倾向于建立符合自己实际情况目标，而且这个目标与主观幸福感有关。当人们能够实现目标的时候，主观幸福感会提升；反之，则下降。又或者，人们通过努力把原来没有那么容易实现的目标实现了，此时主观幸福感最强。

2.3.3 主观幸福感的测量

由于主观幸福感具有较强的主观性，因此在主观幸福感的测量方法上难以统一。但是，随着对主观幸福感研究的不断深入与进步，测量主观幸福感的工具越来越完善。主观幸福感的测量主要包括两个方面的测量：一个是生活满意度的测量，一个是心理健康状况的测量。测量主要通过自我评价的方式进行。1961年，Neugarten编制了“生活满意度量表”，包含身心健康、积极心理等维度。1977年，Fazi制定了总体幸福感量表。随后，Diener等（1985）在这些量表的基础上编制了生活满意度量表，该量表共有5个题项，信效度良好。

中国许多学者在这些已有的成熟量表的基础上，增添符合中国国情的成分或是对原有部分进行修改订正，得出一些适应中国情景下的测试量表。譬如，赵郁

金和李靖（2000）在《Campbell 幸福感量表》的基础上进行的补充与完善，邢占军（2003）编制的《中国城市居民主观幸福感量表的简本》。本研究的研究对象是城市里的员工，员工也属于城市居民的一部分，其在本质上并无区别，前人对员工主观幸福感的研究也多采用邢占军所编制的《中国城市居民主观幸福感量表的简本》，因此，本研究也使用该量表对员工的主观幸福感进行测量。

2.3.4 主观幸福感的相关研究

主观幸福感的出现证明了人们不仅关注物质生活也开始注重精神生活，精神生活无形中在人的生存和发展上起到重要作用。随之，对主观幸福感的研究就在全球范围内形成了一个热潮。起初，学者们对主观幸福感的理解处在描述期。也就是“什么是主观幸福感”、“哪些人口统计项目与主观幸福感有关”。然后，学者们发现，对于主观幸福感的研究没有相应的理论进行指导，没有理论就没有科学性，那么应用的意义就不高。于是，学者们开始不断的探索和构建，并经过科学的检验，创建出许多种主观幸福感的理论模型。之后，学者们在理论的基础上探索测量主观幸福感的工具，并检验在不同情境之下的结果。

例如，池丽萍和辛自强（2001）对城市成年人幸福感与社会支持研究，郑雪（2000）等对大学生幸福感的研究，郑立新等（2001）对儿童幸福感影响因素的研究。或者编制新的主观幸福感的量表。譬如，段建华（1996）修订的《总体幸福感量表》，邱林等（2008）修订的《积极情感和消极情感量表》。学者们从多个角度去研究主观幸福感，丰富了主观幸福感的内容，具有现实意义。

2.4 心理弹性

2.4.1 心理弹性的概念

心理弹性（Resilience）最早起源于儿童发展心理学。研究儿童成长问题的学者发现在面对逆境时孩子们会表现出两种截然不同的情况，一种是消沉，一种是更强大。因此，学者们开始对这一情况的出现进行研究。1983年，Norman 等出版的《童年期间压力、应对与发展》把心理弹性的研究推向了高潮。Werner（1992）认为个体心理的发展在面对逆境时能表现出良好的适应甚至毫无影响就是心理弹性。但是由于受到研究者研究时的情境、角度等因素的影响，导致学界对心理弹性的概念仍没有一个统一明确的界定。

根据学者们研究的结果对心理弹性的定义归纳总结大致可以分为三类：结果性定义、能力性定义和过程性定义。结果性定义以个体在经历困难挫折中表现出

来的适应结果判断心理弹性。能力性定义以个体本身具备的品质或能力判断心理弹性，具备这种品质或能力的个体能更快更好的适应逆境或其他重大压力带来的影响。过程性定义强调的是心理弹性随着个体与环境的变化而变化，具有动态性。目前，大多数学者比较认同心理弹性是个体本身具备的能力或品质的观点。本文的研究采用的是能力性定义和过程性定义相结合，探讨心理弹性的作用使个体在面对挑战时仍能积极适应。

2.4.2 心理弹性的理论

研究者们从不同的角度对心理弹性的形成和发展进行了剖析，并提出了三种具有代表性的模型：补偿模型(Compensatory Model)、挑战模型(Challenge Model)和条件模型(Conditional Model)。

(1) 补偿模型

补偿模型认为在同一个环境中，危险因子(逆境因素等)和保护因子(个人特质等)虽然是相互独立的但是却对个体的发展结果共同起作用。危险因子起负向作用，保护因子起正向作用。例如，一个生活在贫民窟的儿童，他面对的危险因子有饥饿、贫穷、暴力等，但是他也有保护因子比如父母的照顾、救援者的支持，那么这些保护因子可能会削弱危险因子对他产生的消极影响。

(2) 挑战模型

挑战模型强调的是适度的危险因子可以让个体战胜困难，获得积极发展。不管是低水平的危险因子，还是高水平的危险因子都与消极的发展结果相对应。在挑战模型中，把危险因子和保护因子当成同一种变量来看，而变量的性质取决于变量的程度。就好像人们常常说的“过犹不及”。例如，一个青少年，长期在同学们营造的和谐氛围中成长，忽然有一天其中一个同学与他闹矛盾了，他会慢慢从解决这个矛盾的过程中学会如何处理人际关系的冲突；但如果是全班有超过一半的同学与他发生冲突，那么会导致这名青少年感到无助和压抑，使其感到沮丧。只有这个冲突的程度是适中的时候，青少年才能从中学到处理人际关系的技能。

(3) 条件模型

简单的理解条件模型，也就是说，有一些因子可以调节或者减少危险因子对发展结果产生的消极影响。这些因子的存在的意义就是有总比没有好。例如，一个青少年生活在贫困与暴力之中，但是他仍然很受欢迎，可能是他个人拥有高尚的品质使人们改变对他的看法。

Kumpfer在前人研究的基础上，提出了更富整合意义的心理弹性框架。这在心理弹性理论构建史上产生深远的意义。从图 2.3 可看出，Kumpfer的心理弹性

框架包含 6 个概念：压力或挑战、环境、人—环境的交互过程、内部弹性因子、弹性过程和弹性重组。根据箭头的方向可知，环境和人、人和结果之间是互相起作用的，剩余四个概念是按照顺序一一产生影响。简单来说，就是首先个体处在压力或挑战的环境中，而此时，环境中的危险因子给个体带来冲击，保护因子给个体带来缓冲；然后当危险因子与人-环境交互过程后，个体会选择应对方式影响心理弹性的产生和发展；接着在危险因子和保护因子的共同作用下，个体会通过认知等内部弹性因子对心理水平的发展进行调节；最后，也就是弹性重组的结果。这是一个动态的过程。这一框架让我们更直观的了解心理弹性产生以及弹性重组的过程。

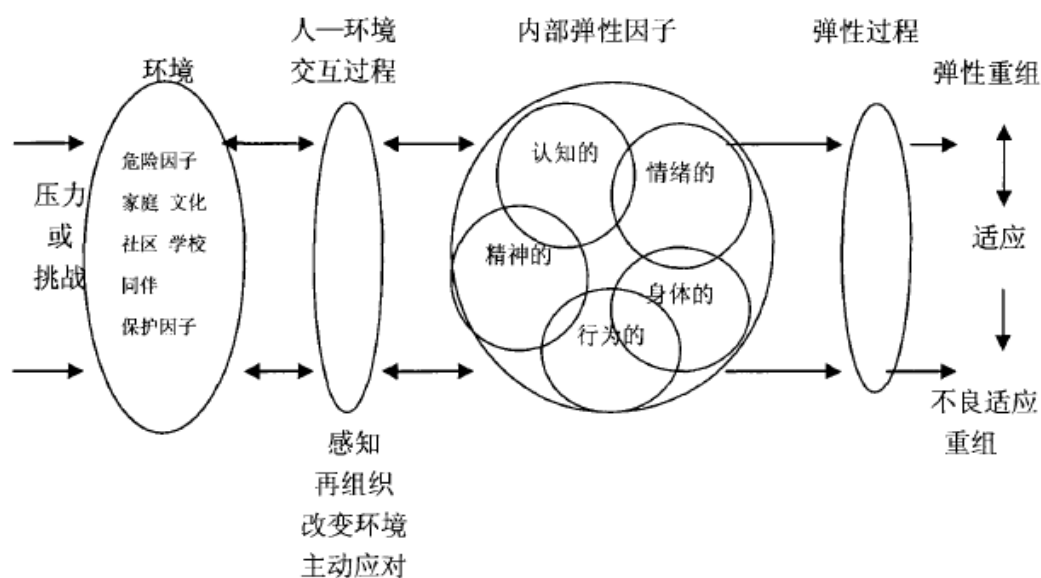


图 2.1 Kumpfer 心理弹性框架图

2.4.3 心理弹性的测量

心理弹性的测量就是怎样对其进行量化研究的方法，由于对心理弹性的定义还没有一个统一的标准，因此学者们根据各自的研究角度编制了不同的量表。例如，陈建文和黄希庭（2004）编制了中学生心理弹性量表，Fribory（2006）编制了成人心理弹性量表，曾军（2007）编制了员工心理弹性量表，胡月琴和甘怡群（2008）编制了青少年心理弹性量表。目前，应用得比较广泛的是 Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) 量表。该量表共有 25 个题项，使用的是比较广泛的成人样本，并涉及到能力、忍受消极情感、接受变化、控制感、

精神影响等 5 个维度。经过了科学的检验，该量表表现出良好的信效度。本文研究的是员工的心理弹性对组织支持和主观幸福感的影响，故而采用 CD-RISC 量表对心理弹性进行测量。

2.4.4 心理弹性的相关研究

自心理弹性被提出后便成为全球范围内的一个研究热点，国内外对心理弹性的研究主要应用在医学领域、教育领域、社会学领域以及组织行为学领域等。把心理弹性看作是一种抗压能力应用到病患者的治疗和恢复上。比如 Fan (2014) 研究患者和照顾者心理弹性内部结构对疾病治疗和恢复的影响作用。或是把心理弹性看作是一种积极的心理调节因素应用到儿童或大学生的心理健康发展上。比如，夏蕾 (2012) 研究大学生心理弹性现状并提出相应的教育对策以提高大学生的心理健康发展。在组织行为学的研究领域中，影响心理弹性的因素有领导力、组织氛围、组织支持等 (Harlang 等, 2005; Berkes 等, 2003)。研究者们根据这些影响因素去研究心理弹性对员工工作的预测作用或者是如何设计提升个体心理弹性的干预方案等。张海静 (2018) 对企业新进员工的离职问题进行研究发现心理弹性对新进员工的离职倾向有预测作用。李莎等 (2011) 研究发现心理弹性对工作倦怠呈显著负相关。此外，心理弹性与员工对组织变革承诺呈正相关 (Shin&Taylor, 2012)。2006 年，Stallen 等选择 20 名因为长期的工作压力而患上慢性病的员工进行心理弹性的培训，培训后发现员工能重新积极的适应组织，这说明心理弹性的干预方案奏效。

综上所述，我们可以发现，学者们对心理弹性的研究已然取得一些成果，但还不够完善。中国对在组织中的心理弹性的研究算是刚刚起步，关于组织层面的研究还是较少的，而且研究内容多集中在员工离职、辱虐管理、工作压力和职业倦怠上，其他角度的研究还比较空白，这值得我们进一步去研究和探索。

2.5 文献述评

通过本章节的文献综述，可以发现尽管现有的研究对组织支持、主观幸福感和心理弹性这三个变量都有了一些研究，也得出了具有指导意义的结论，但是基于一些角度的空白和缺乏，使得研究仍然有进一步探索的空间，这就是本研究的出发点。

第一，主观幸福感作为一个相对较新的概念近年来得到了较多的关注，通过之前的文献综述可以发现，当前对主观幸福感的影响研究大部分是以青少年、儿

童或者是大学生为样本，以员工为样本的相对较少。因此，本研究将以员工为研究样本，去研究分析组织支持和心理弹性对员工的主观幸福感产生作用和影响，以加深对主观幸福感研究的深度。

第二，通过对文献的梳理分析发现，中国对组织支持的研究起步较晚，而且研究中大部分是把组织支持作为其他主效应的中介或调节，研究组织支持和其他变量的关系。将组织支持作为主要变量，分析其前因变量和结果变量等还是相对较少。因此，本研究将把组织支持作为主要变量，通过实证研究进一步检验组织支持和主观幸福感的影响关系。

第三，心理弹性也是一个比较新的概念，国内外对心理弹性的研究主要集中在医学领域、教育领域、社会学领域和组织行为学领域。但在中国，从组织中去研究心理弹性的例子还比较少，算是刚刚起步。且研究内容多集中在工作压力或者职业倦怠上，研究组织支持和心理弹性的关系较为空白。本研究将从组织支持这个角度对心理弹性进行研究和探索，弥补这个角度对心理弹性研究的缺乏。

第三章 研究假设与数据收集

3.1 研究假设

3.1.1 组织支持与主观幸福感的关系

从组织支持的概念我们可以发现组织支持由工具性支持和情感性支持共同构成,并且通过组织支持能增加员工的组织公民行为。依据社会交换理论的内容,组织和员工双方的交换是必须建立在双方都知晓对方的意愿并且还能够实现交换的基础上,也就是说,不管是通过哪种方式实现对员工的组织支持,都能在一定程度上满足员工的社会需求和心理需求。根据学者们对主观幸福感的解释,当人们的社会需求和心理需求得到满足时就会产生一种积极的心理体验,也就是幸福感。这表明,组织支持和主观幸福感之间可能存在着一定的联系。2004年,Mignonac和Herrbach等研究认为组织可以通过提供有意义的工作去促使员工学习从而提升员工的主观幸福感。郭靓(2013)在研究企业员工组织支持、工作家庭关系和主观幸福感之间的关系时发现组织支持正向的影响着主观幸福感。随后,吴帆(2015)在研究时也得出同样的结论。这表明如果组织能够提供一定的组织支持并使员工能够感受到这种支持,那么就会激发员工产生积极的心理体验,而且以一种更为积极的方式去看待每天的工作环境,从而提升主观幸福感。因此,本研究提出假设:

H1: 组织支持与主观幸福感正相关。

3.1.2 组织支持与心理弹性的关系

Kumpfer提出的弹性框架表明,当外界的环境产生变化时,个体就会随着这些变化产生心理和行为上的反应,我们可以把这种行为的变化当成是心理弹性的反应。心理弹性的变化是一个动态的过程,前文也描述到了组织支持的实现能满足员工的心理需求,员工心理需求得到满足的过程势必要建立在外界环境产生变化的基础条件下,由无组织支持到有组织支持,这符合环境变化,环境变化了个体就随之产生反应,也就是心理弹性发生了改变。在这表明,组织支持能对心理弹性产生作用机制。2003年,Berkes等在研究影响心理弹性的因素中发现,组织支持是影响心理弹性的重要因素。不仅如此,心理弹性还与组织支持呈正相关(Shin等,2012)。基于以上分析,本研究提出假设:

H2: 组织支持与心理弹性正相关。

3.1.3 心理弹性与主观幸福感的关系

心理弹性具有动态性，从心理弹性的动态变化过程中可以看出拥有较高的心理弹性的个体面对逆境会表现出良好的适应，产生积极的情绪。积极的情绪和负面的情绪是判断人们觉得幸福与否的条件。因此，心理弹性是影响主观幸福感的重要因素。即拥有良好心理弹性的个体感受到更少的负面情感，能够从应激事件中迅速恢复过来，拥有较高水平的主观幸福感。此前，在中国情境下也有许多对此关系的研究。例如，大学生心理韧性可以预测幸福感（王永等，2013），宋广文等人（2013）的研究也表明心理弹性与主观幸福感显著相关。马明艳（2016）在毕业生的就业压力的研究中发现，心理弹性与主观幸福感正相关。基于以上分析，本研究提出假设：

H3：心理弹性与主观幸福感正相关。

3.1.4 心理弹性的中介作用

在组织支持与主观幸福感的作用机制中，组织支持是通过某些中介变量或调节变量影响主观幸福感的，如价值观、应对方式等。心理弹性作为一个中间变量，在重大应激事件和应激反应后果变量之间所起的作用及其作用机制是心理弹性研究领域的主要研究内容（梁宝勇，2012）。Kumpfer 心理弹性框架的内容中提到中介作用的动态机制，个体心理弹性抗压危险因素是一个能动的过程。在大学生和教师以及大多数的研究中表明，心理弹性起到中介作用（黄时华，2016；马明艳，2016；陈江婷，2017）。面对组织支持，拥有良好的心理弹性的个体便能感受到更高的主观幸福感。基于以上理论，本研究提出以下假设：

H4：心理弹性中介了组织支持与主观幸福感间的关系。

3.2 假设汇总及理论模型构建

本文在文献综述、理论和相关文献的基础上，从主效应、中介效应来构建组织支持和主观幸福感的关系理论。其中，主效应涉及到组织支持与在主观幸福感、组织支持与心理弹性、以及心理弹性与主观幸福感之间的因果关系；中介效应涉及到心理弹性在组织支持与主观幸福感之间的中介作用。这些效应包含的假设体现在表 3.1。本研究梳理了变量之间的逻辑线索并根据社会交换理论，提出一系列基本假设，并形成了本研究的理论研究模型（如图 3.1 所示）。

表 3.1 研究假设汇总表

序号	假设内容
H1	组织支持与主观幸福感正相关
H2	组织支持与心理弹性正相关
H3	心理弹性与主观幸福感正相关
H4	心理弹性中介了组织支持与主观幸福感之间的关系

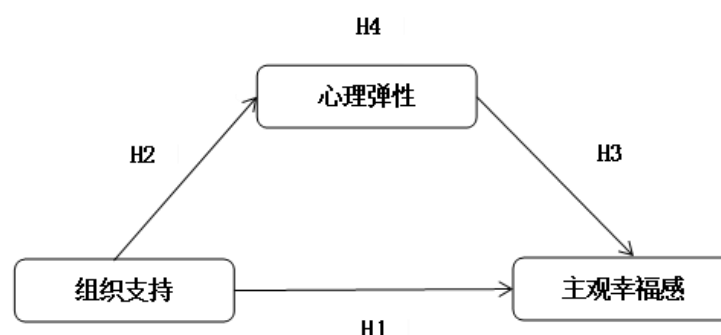


图 3.1 组织支持与主观幸福感关系理论研究模型

3.3 变量的定义

1. 自变量

组织支持采用宝贡敏（2011）对组织支持的定义：员工感受到来自所在组织的规章制度、上级及同事重视其贡献、关心其利益和长远发展的程度的总体认知和看法。

2. 因变量

根据前文的总结，本文认为主观幸福感是指人们对其生活质量所做的情感性和认知性的整体评价，是一种主观的、稳定的、长久的、整体性的个人感受。

3. 中介变量

本文认为心理弹性的定义是把前人对心理弹性下的能力性定义和过程性定义二者结合起来，也就是以个体本身具备的品质或能力判断心理弹性，具备这种品质或能力的个体能更快更好的适应逆境或其他重大压力带来的影响，且心理弹性随着个体与环境的变化而变化。

3.4 研究的量表

为保证问卷的信效度，在测量工具的选择上，本研究直接选择了成熟的测量工具。

3.4.1 组织支持量表

本文将采用学者刘智强等(2015)编制的组织支持量表对组织支持进行测量，该量表共有6个题项。量表的计分采用李克特5点评分法，每个数字代表该题项描述与事实相符的程度，其中“1”代表“非常不同意”、“2”代表“比较不同意”、“3”代表“不确定”、“4”代表“比较同意”、“5”代表“非常同意”。

表 3.2 组织支持量表表

编号	题项内容
POS01	单位会考虑我的意见
POS02	单位会顾及我的利益
POS03	单位尊重了我的目标和价值观
POS04	如果我提出要求，单位会帮助我
POS05	单位乐意提供帮助
POS06	单位对我十分关心

3.4.2 心理弹性量表

采用(CD-RISC)心理弹性进行测量，共25个测量条目。量表的计分采用李克特5点评分法，每个数字代表该题项描述与事实相符的程度，其中“1”代表“非常不同意”、“2”代表“比较不同意”、“3”代表“不确定”、“4”代表“比较同意”、“5”代表“非常同意”。

表 3.3 心理弹性量表

编号	题项内容
PR01	我能适应变化
PR02	我有亲密、安全的关系
PR03	有时，命运或上帝能帮忙
PR04	无论发生什么我都能应付

续表 3.3 心理弹性量表

PR05	过去的成功让我有信心面对挑战
PR06	我能看到事情幽默的一面
PR07	应对压力使我感到有力量
PR08	经历艰难或疾病后，我往往会很快恢复
PR09	事情发生总是有原因的
PR10	无论结果怎样，我都会尽自己最大努力
PR11	我能实现自己的目标
PR12	当事情看起来没什么希望时，我不会轻易放弃
PR13	我知道去哪里寻求帮助
PR14	在压力下，我能够集中注意力并清晰思考
PR15	我喜欢在解决问题时起带头作用
PR16	我不会因失败而气馁
PR17	我认为自己是个强有力的人
PR18	我能做出不寻常的或艰难的决定
PR19	我能处理不快乐的情绪
PR20	我不得不按照预感行事
PR21	我有强烈的目的感
PR22	我感觉能掌控自己的生活
PR23	我喜欢挑战
PR24	我努力工作以达到目标
PR25	我对自己的成绩感到骄傲

3.4.3 主观幸福感量表

员工在本质上也属于城市居民，且本研究所采取的员工样本来源于城市，故采用邢占军（2003）编制的中国城市居民主观幸福感量表的简本进行测量，该量表共有 20 个题项。量表的计分采用李克特 5 点评分法，每个数字代表该题项描述与事实相符的程度，其中“1”代表“非常不同意”、“2”代表“比较不同意”、“3”代表“不确定”、“4”代表“比较同意”、“5”代表“非常同意”。

表 3.4 主观幸福感量表

编号	题项内容
SWB01	社会给人们提供的出路会越来越多
SWB02	随着年龄的增长,我从生活中悟出了许多道理,这使我变得更加坚强、更加有力
SWB03	我设立的生活目标多数能够给我鼓励,而不是泄气
SWB04	我经常感觉到自己只是在混日子
SWB05	我不清楚自己一生所做的事情有什么意义
SWB06	我经常感到自己身体某些部位特别不舒服
SWB07	与周围的人相比,我很知足
SWB08	我对家里的收入感到满意
SWB09	我常为一些小事而烦恼
SWB10	我很为自己的健康状况而感到苦恼
SWB11	我常常感到自己很难与他人建立友谊
SWB12	我比较喜欢自己的个性
SWB13	我感到似乎大多数人都比我朋友多
SWB14	和家人在一起,我感到特别愉快
SWB15	我的运气比别人差
SWB16	我对社会的发展感到很有信心
SWB17	与周围的人相比,我感到自己挺吃亏
SWB18	碰到不开心的事情时,很长时间我都打不起精神来
SWB19	我感到高兴的是,这些年自己的看法越来越成熟
SWB20	我有时感到很难与家人(包括父母、爱人、孩子等)沟通

3.4.4 控制变量选择

参照以往研究结合本研究情况主要从人口统计学特征确定控制变量。人口统计学特征包含年龄、性别、学历、从事时长、岗位、职称、平均月工资等。

3.5 问卷设计

本文的问卷分为四部分:

- (1) 组织支持量表: 采用刘智强等编制的组织支持量表, 该量表共有 6 个

题项，信效度良好。

(2) 心理弹性量表：采用（CD-RISC）心理弹性进行测量，共 25 个测量条目，该量表应用广泛，信效度良好。

(3) 主观幸福感量表：采用邢占军（2003）编制的中国城市居民主观幸福感量表的简本，该量表共有 20 个测量条目，具有与原量表大致相同的结构和测量功能，并且同样适用于大规模的社会调查项目。

(4) 员工的基本信息：调查研究对象性别、年龄、职称、工资等基本信息，用于了解人口统计学情况。

3.6 研究样本分析

问卷调查选择了研究人员所在省份的多家企业员工，共发放问卷 326 份，收回 315 份，剔除 18 份无效问卷，最终得到 297 份问卷，有效度 94.3%。其人口统计学情况如表 3.5 所示。

表 3.5 研究样本人口统计学情况

属性		人数	百分比 (%)
年龄	25 岁及以下	172	57.9
	26-35 岁	92	31
	36-45 岁	18	6
	45 岁以上	15	5.1
性别	男	89	30
	女	208	70
最高学历	初中及以下	2	0.7
	高中或中专	17	5.7
	大学	243	81.8
	研究生	35	11.8
从事医务工作时长	半年以内	85	28.6
	半年至 1 年	46	15.5
	1 年至 3 年	76	25.6

续表 3.5 研究样本人口统计学情况

属性		人数	百分比 (%)
	3 年至 5 年	29	9.8
	5 年以上	61	20.5
岗位	服务	85	28.6
	营销	78	26.3
	后勤	29	9.8
	生产	74	24.9
	中层管理	6	2
岗位	其他	25	8.4
职称	初级	129	43.4
	中级	42	14.1
	高级	11	3.7
	其他	115	38.7
平均月工资	2000 元及以下	70	23.6
	2001-3000	75	25.3
	3001-4000	69	23.2
	4001-5000	35	11.8
	5001-6000	23	7.7
	6001-7000	12	4
	7001 元及以上	13	4.4

将相关题项分数进行统计，变量分别取对应题项分值的平均值。对各变量进行描述性统计，结果如表 3.6 所示：

表 3.6 各变量描述性统计信息

	N	最小值	最大值	平均值	标准差	方差
组织支持感	297	1	5	3.23	.756	.571
心理弹性	297	2	5	3.51	.532	.283
主观幸福感	297	2	5	3.38	.528	.279

3.7 信效度检验

3.7.1 信度检验

信度检验是用来对量表一致性或稳定性的检测，按照吴明隆（2010）的观点，一般的量表 α 系数在 0.70 以上就可以接受，根据吴明隆（2010）的信度检验方法，使用 SPSS23.0 进行分析：对于李克特量表的信度估计，多采用科隆巴赫 α 系数本文研究对各量表的信度进行检验，信度检验结果如表 3.7 所示。在分析中，组织支持、心理弹性、主观幸福感的 Cronbach's Alpha 值分别为 0.903、0.912、0.741，均大于 0.7，因此该量表具有良好的信度。

表 3.7 信度检验结果

量表/维度	题项	修正后项目总相关系数	项目删除后的 α 值	α 值
组织支持感	POS01	.697	.891	.903
	POS02	.751	.883	
	POS03	.727	.887	
	POS04	.713	.889	
	POS05	.756	.883	
	POS06	.769	.880	
心理弹性	PR01	.402	.911	.912
	PR02	.386	.912	
	PR03	.146	.918	
	PR04	.610	.907	
	PR05	.577	.908	
	PR06	.554	.908	
	PR07	.613	.907	
	PR08	.547	.908	
	PR09	.406	.911	
	PR10	.531	.909	
	PR11	.552	.908	
	PR12	.516	.909	

续表 3.7 信度检验结果

	PR13	.428	.910	
	PR14	.673	.906	
	PR15	.558	.908	
	PR16	.632	.907	
	PR17	.671	.906	
心理弹性	PR18	.652	.906	.912
	PR19	.580	.908	
	PR20	.296	.913	
	PR21	.524	.909	
	PR22	.584	.907	
	PR23	.553	.908	
	PR24	.569	.908	
	PR25	.523	.909	
主观幸福感	SWB01	.163	.741	.741
	SWB02	.210	.737	
	SWB03	.180	.739	
	SWB04	.436	.719	
	SWB05	.437	.719	
	SWB06	.422	.720	
	SWB07	.123	.745	
	SWB08	.097	.749	
	SWB09	.445	.719	
	SWB10	.458	.717	
	SWB11	.503	.713	
	SWB12	.098	.746	
	SWB13	.450	.719	
	SWB14	.054	.747	
	SWB15	.356	.727	
	SWB16	.111	.745	

续表 3.7 信度检验结果

	SWB19	.159	.740	
	SWB20	.397	.723	
主观幸福感	SWB19	.159	.740	.741
	SWB20	.397	.723	

3.7.2 效度检验

采用因素分析法判断量表的效度，使用 SPSS23.0 进行数据分析，参照吴明隆（2010）的观点可知：

1. 当 $0 < KMO < 1$ 时，KMO 越大越适合进行因素分析，当 $KMO < 0.5$ 时则不宜进行因素分析。

2. Bartlett's 球形检验达显著性水平才可以进行因素分析。

3. $MSA < 0.5$ ，则该题项不适宜进行因素分析。

4. 题项使用主成分分析法抽取主成分后的共同性低于 0.20 则可将该题项删除，题项使用主成分分析法得到的因素载荷应大于 0.50，否则应删除。

分析结果如表 3.8 所示。从表可知，量表均适宜进行因素分析，题项均满足效度要求。

表 3.8 效度检验结果

量表/维度	题项	MSA	共同性	因素负荷	KMO	Sig
组织支持感	POS01	.855	.644	.771	.887	.000
	POS02	.846	.732	.818		
	POS03	.865	.735	.813		
	POS04	.896	.681	.774		
	POS05	.897	.731	.791		
	POS06	.905	.756	.816		
心理弹性	PR01	.857	.687	.697	.908	.000
	PR02	.844	.652	.577	PR02	
	PR03	.618	.572	.589	PR03	
	PR04	.932	.591	.556	PR04	

续表 3.8 效度检验结果

	PR05	.923	.605	.534		
	PR06	.908	.531	.508		
	PR07	.921	.626	.643		
	PR08	.923	.599	.662		
	PR09	.852	.696	.607		
	PR10	.898	.759	.679		
	PR11	.927	.634	.523		
	PR12	.915	.673	.590		
	PR13	.900	.505	.502		
	PR14	.921	.679	.520		
	PR15	.918	.567	.530		
	PR16	.924	.631	.608		
	PR17	.897	.695	.712		
	PR18	.912	.600	.647		
	PR19	.908	.651	.524		
心理弹性	PR20	.821	.636	.653	.908	.000
	PR21	.879	.577	.639		
	PR22	.910	.558	.664		
	PR23	.922	.612	.647		
	PR24	.893	.718	.697		
	PR25	.874	.612	.657		
	SWB01	.935	.586	.567		
	SWB02	.859	.752	.752		
	SWB03	.896	.716	.670		
	SWB04	.818	.648	.657		
主观幸福感	SWB05	.799	.636	.664	.833	.000
	SWB06	.815	.611	.752		
	SWB07	.850	.678	.731		
	SWB08	.869	.567	.642		

续表 3.8 效度检验结果

	SWB09	.826	.589	.641		
	SWB10	.871	.628	.690		
	SWB11	.789	.644	.642		
	SWB12	.879	.679	.735		
	SWB13	.731	.543	.644		
	SWB14	.847	.683	.706		
	SWB15	.841	.593	.573		
	SWB16	.887	.580	.561		
主观幸福感	SWB17	.784	.568	.644	.833	.000
	SWB18	.836	.619	.684		
	SWB19	.798	.645	.566		
	SWB20	.876	.625	.665		

第四章 数据分析与假设检验

4.1 共线性检验

考虑到，各变量进行回归分析时，变量间应避免共线性问题，参照吴明隆（2013）提出的变量相关系数小于 0.7 可认为不存在共线性问题。因此，使用相关性分析来检测变量间的共线性情况。检测结果如表 4.1 所示。

表 4.1 变量相关性分析结果

	年龄	性别	最高学历	从事工作时长	岗位	职称	平均月工资	组织支持感	心理弹性	主观幸福感
年龄	1									
性别	.044	1								
最高学历	-.131*	.020	1							
从事工作时长	.665*	.137*	-.09	1						
岗位	-.094	-.109	-.08	-.181*	1					
职称	-.199**	-.040	.026	-.336*	.224*	1				
平均月工资	.452**	-.004	.010	.482*	-.001	-.201*	1			
组织支持感	.118*	.045	-.09	.078	.073	-.032	.051	(.903)		
心理弹性	.056	-.015	.019	.074	.001	-.087	.069	.360**	(.912)	
主观幸福感	.121*	.039	.030	.101	-.045	-.017	.146*	.344**	.428*	(.741)

注：** 表示 $P < 0.01$ ，* 表示 $P < 0.05$ 。（注释：下同。）

从表 4.1 可知，自变量、因变量、中介变量、相关性均小于 0.7，即不存在共线性问题，可以进行回归分析。

4.2 控制变量分析

问卷选择了年龄、性别、学历、从事工作时长、岗位、职称、平均月工资等为人口统计学变量，虽然有研究显示性别、学历、工作性质等变量对组织支持有影响，但为保证研究结果的稳健，仍对人口统计学变量是否合适作为控制变量进行分析。考虑到涉及控制变量的回归分析情况，现将人口统计学变量对中介变量和因变量的影响进行分析。

4.2.1 性别的影响分析

使用独立样本 T 检验，分析不同性别在心理弹性和主观幸福感方面是否有显著差异，结果如表 4.2 所示：

表 4.2 性别的影响检验

变量		方差齐次检验		均值 t 检验				
		F	Sig.	t	自由度	Sig. (双尾)	均值差值	标准误差差值
心理弹性	假定方差相等	2.817	.094	.263	295	.793	.018	.068
	假定方差不相等			.245	143.392	.807	.018	.072
主观幸福感	假定方差相等	2.939	.088	-.679	295	.498	-.045	.067
	假定方差不相等			-.710	184.995	.479	-.045	.064

对表 4.2 中的结果，使用方差齐次检验和均值 t 检验的 Sig 值联合判断可知，性别对心理弹性和主观幸福感的影响不确定，因此在假设检验的回归分析中，不将性别作为控制变量。

4.2.2 年龄的影响分析

使用单因素方差分析来判断年龄对心理弹性和主观幸福感的影响，结果如表 4.3 所示。

表 4.3 年龄对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析

变量	年龄	样本数	均值	均值差异检验	
				F 值	Sig.
心理弹性	25 岁及以下	172	3.48	.678	.334
	25 岁及以下	172	3.48		
	26-35 岁	92	3.58		
心理弹性主观幸福感	36-45 岁	18	3.52	.678 1.466	.566
	45 岁以上	15	3.55		
	25 岁及以下	172	3.33		
主观幸福感	26-35 岁	92	3.42	1.466	.224
	36-45 岁	18	3.5		
	45 岁以上	15	3.55		

由表 4.3 结果可知，年龄对员工的心理弹性和主观幸福感没有影响，因此，在假设检验的回归分析中，年龄不作为控制变量。

4.2.3 学历的影响分析

使用单因素方差分析来判断学历对心理弹性和主观幸福感的影响，结果如表 4.4 所示。

表 4.4 学历对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析

变量	学历	样本数	均值	均值差异检验	
				F 值	Sig.
心理弹性	初中及以下	2	3.2	1.119	.342
	高中或中专	17	3.36		
	大学	243	3.54		
	研究生	35	3.44		
主观幸福感	初中及以下	2	3.45	2.248	.083
	高中或中专	17	3.09		
	大学	243	3.41		
	研究生	35	3.31		

由表 4.4 可知，学历对员工的心理弹性和主观幸福感没有显著影响。因此，在假设检验的回归分析中，学历不作为控制变量。

4.2.4 从事工作时长的影响分析

使用单因素方差分析来判断从事工作时长对心理弹性和主观幸福感的影响，结果如表 4.5 所示。

表 4.5 从事工作时长对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析

变量	任职时长	样本数	均值	均值差异检验	
				F 值	Sig.
心理弹性	半年以内	85	3.49	1.234	.297
	半年至 1 年	46	3.52		
	1 年至 3 年	76	3.45		
	3 年至 5 年	29	3.46		
	5 年以上	61	3.64		
主观幸福感	半年以内	85	3.36	3.999	.004
	半年至 1 年	46	3.39		
	1 年至 3 年	76	3.3		
	3 年至 5 年	29	3.19		
	5 年以上	61	3.59		

由表 4.5 可知，员工从事工作时长显著影响其主观幸福感，因此从事工作时长应作为控制变量参与回归分析。

4.2.5 岗位的影响分析

由于岗位为定类变量，无法参与回归分析，因此首先对比分析各岗位的心理弹性和主观幸福感的数据情况，如表 4.6 所示。依据表 4.6 可知，服务、营销和生产在心理弹性和主观幸福感方面得分最高，因此设置服务、营销和生产虚拟变量，为服务、营销和生产三个岗位类型的虚拟变量赋值为 1，将后勤、中层管理、其他这三个岗位类型的虚拟变量赋值为 0。

表 4.6 岗位对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析

变量	岗位	样本数	均值	均值差异检验	
				F 值	Sig.
心理弹性	服务	85	3.53	.763	.577
	营销	78	3.52		
	后勤	29	3.43		
	生产	74	3.53		
	中层管理	6	3.18		
	其他	25	3.6		
主观幸福感	服务	85	3.44	.627	.680
	营销	78	3.37		
	后勤	29	3.26		
	生产	74	3.41		
	中层管理	6	3.26		
	其他	25	3.34		

使用独立样本 T 检验，分析服务、营销和生产不同的分组在心理弹性和主观幸福感方面是否有显著差异，结果如表 4.7 所示。

表 4.7 服务、营销和生产在心理弹性和主观幸福感影响检验

变量		方差齐次检验		均值 t 检验				
		F	Sig.	t	自由度	Sig. (双尾)	均值差值	标准误差差值
心理弹性	假定方差相等	.044	.833	.674	295	.501	.052	.077
	假定方差不相等			.692	94.250	.491	.052	.075
主观幸福感	假定方差相等	.024	.876	1.470	295	.143	.112	.076
	假定方差不相等			1.422	87.655	.159	.112	.079

对表 4.7 中的结果，使用方差齐次检验和均值 t 检验的 Sig 值联合判断可知，

服务、营销和生产虚拟变量对心理弹性和主观幸福感没有影响，因此，在假设检验的回归分析中，服务、营销和生产不作为控制变量

4.2.6 职称的影响分析

使用单因素方差分析来判断职称对心理弹性和主观幸福感的影响，结果如表 4.8 所示。

表 4.8 职称对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析

变量	学历	样本数	均值	均值差异检验	
				F 值	Sig.
心理弹性	初级	129	3.54	1.202	.309
	中级	42	3.62		
	高级	11	3.5		
	其他	115	3.45		
主观幸福感	初级	297	3.51	.273	.845
	中级	129	3.38		
	高级	42	3.45		
	其他	11	3.4		

由表 4.8 可知，职称对员工心理弹性和主观幸福感没有显著影响。因此，在假设检验的回归分析中，职称不作为控制变量。

4.2.7 平均月工资的影响分析

使用单因素方差分析来判断平均月工资对心理弹性和主观幸福感的影响，结果如表 4.9 所示。

表 4.9 平均月工资对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析

变量	平均月工资	样本数	均值	均值差异检验	
				F 值	Sig.
心理弹性	2000 元及以下	70	3.49	.329	.921
	2001-3000	75	3.46		

续表 4.9 平均月工资对心理弹性和主观幸福感影响的方差分析

	3001-4000	69	3.55	.329	.921
	4001-5000	35	3.52		
	5001-6000	23	3.58		
	6001-7000	12	3.56		
	7001 元及以上	13	3.61		
主观幸福感	2000 元及以下	70	3.36	2.168	.046
	2001-3000	75	3.22		
	3001-4000	69	3.41		
	4001-5000	35	3.52		
	5001-6000	23	3.54		
	6001-7000	12	3.5		
	7001 元及以上	13	3.51		

由表 4.9 可知，平均月工资对主观幸福感有影响，因此，在假设检验的回归分析中，平均月工资应作为控制变量。

4.3 假设检验

4.3.1 组织支持对主观幸福感的影响

本研究采用了层次回归分析的方法，该方法能够有效地帮助我们证明组织支持与主观幸福感的关系，使用 SPSS23.0 对研究进行线性回归分析，从而验证上文建立的效应模型是否合理，具体操作步骤如下：第一步，构建回归模型 M1：以人口统计学变量和主观幸福感为模型的自变量和因变量；第二步，构建回归模型 M2：该模型中的控制变量设为人口统计学变量，自变量需要选取组织支持这个因素，因变量依旧是主观幸福感。在这个回归分析的过程中，重点从以下两个角度切入，具体来说：第一，组织支持因素的介入，是否会对因变量的方差变异产生影响，影响的程度如何，影响的变化是否显著；第二，作为自变量的组织支持在回归方程中标准化回归系数（Beta 值）的符号、大小及其显著性。

表 4.10 组织支持与主观幸福感间关系的检验

因变量：主观幸福感			
		M1	M2
控制变量	从事工作时长	.040	.017
	平均月工资	.127	.121
自变量	组织支持		.336**
	R ²	.023*	.135**
	ΔR ²		.112**
	F	3.396*	15.238**
	ΔF		38.064**

如表 4.10 所示，主观幸福感受到了组织支持的正向影响，而且在施加控制人口统计学变量以后，这种正向影响得到了进一步强化。从回归系数值来看，组织支持（ $\beta=0.336$ $P<0.01$ ），说明回归系数显著，这表明员工感知到的组织支持和主观幸福感之间存在显著的正相关关系，据此假设 H1（组织支持与主观幸福感正相关）得到验证。

4.3.2 组织支持对心理弹性的影响

本研究依旧采用层次回归分析的方法，使用 SPSS23.0 进行进一步的线性回归分析。检验对象为组织支持和心理弹性，通过实证分析来探究二者的关系及影响程度。

表 4.11 组织支持与心理弹性间关系的检验

因变量：心理弹性	
	M3
自变量	
组织支持	.360**
R ²	.129**
ΔR ²	.129**
F	43.808**
ΔF	43.808**

从表 4.11 中可以看出组织支持 ($\beta=0.360$ $P<0.01$) 回归系数显著, 这表明员工感知到的组织支持和心理弹性之间存在显著的正相关关系, 据此假设 H2(组织支持与心理弹性正相关) 得到验证。

4.3.3 心理弹性的中介作用

按照 Baron 与 Kenny (1986) 对于中介效应的观点, 若变量 X 满足三个条件, 则可以认为变量 X 通过变量 M 的中介作用影响到变量 Y: 第一个条件: 变量 X 的变化能够解释变量 Y 的变化; 第二个条件: 变量 M 的变化能够解释变量 Y 的变化; 第三个条件: 变量 X 在控制变量 M 对变量 Y 产生影响的基础上, 对变量 Y 的影响为零或者显著降低, 为零时称为完全中介, 显著降低时称为部分中介。

由于中介效应的检验包含了因果效应的检验, 因此在验证 H4 的同时, 也对 H3 进行了检验。我们根据 H4 对因变量和自变量进行设置, 将因变量设为主观幸福感, 自变量设成组织支持。在控制变量方面, 选取了两个因素: 一是从事工作时间, 二是平均月工资。然后, 中介变量设定为了心理弹性。变量设定好之后, 利用 SPSS23.0 系统, 做线性回归分析来验证该假设。构建模型 M3 和 M4, M1 表示主观幸福感关于上述两个控制变量的回归; M2 是建立在 M1 基础上的, 表示主观幸福感在两个控制变量介入下对自变量进行的回归; 接下来进行因变量对中介变量的具体的回归分析, 用 M3 表示, 即在控制变量影响下主观幸福感对中介变量的回归; M4 表示的是包括控制与中介变量在内的全部影响变量条件下因变量对组织支持的回归, 如表 4.12 所示。

表 4.12 心理弹性在组织支持与主观幸福感之间中介作用检验

因变量: 主观幸福感					
		M1	M2	M3	M4
控制变量	从事工作时长	.040	.017	.018	.007
	平均月工资	.127	.121	.108	.108
自变量	组织支持		.336**		.214**
中介变量	心理弹性			.420**	.343**
	R ²	.023*	.135**	.197**	.237**
	ΔR^2		.112**	.175**	.040**
	F	3.396*	15.238**	24.013**	22.7**
	ΔF		38.064**	63.795**	15.255**

从表 4.12 可知, 在加入了中介变量之后, 组织支持的系数明显降低(从 0.336 下降到 0.214), 而且模型的 F 值也都在 $P < 0.01$ 的水平下达到显著, 证明心理弹性在组织支持与主观幸福感之间存在部分中介的关系。据此可以判定假设 H4(心理弹性中介了组织支持与主观幸福感之间的关系) 得到验证, 从而也证明 H3(心理弹性与主观幸福感正相关) 成立。

4.4 假设检验汇总

本研究共包括 4 个假设, 通过假设检验, 得出的检验结论汇总如表 4.13 所示。

表 4.13 研究假设检验结果汇总表

序号	假设内容	检验结果
H1	组织支持与主观幸福感正相关。	通过
H2	组织支持与心理弹性正相关	通过
H3	心理弹性与主观幸福感正相关	通过
H4	心理弹性部分中介了组织支持与主观幸福感的关系	通过

第五章 研究结论与展望

5.1 研究结论

(1) 组织支持对主观幸福感的影响

根据研究结果可以发现，在受到从事工作时长、平均月工资这两样控制人口统计学变量的影响下，相关系数为 0.336， $P < 0.01$ ，也就是组织支持对主观幸福感的回归方程仍旧能达到显著水平，这表明员工感知到的组织支持和主观幸福感之间存在着显著的正向关系。即组织支持越多，员工感受到的幸福感越强烈。换言之，对于员工，如果员工所在的机构能够提供一定的组织支持并使员工能够感受到这种支持，那么就会激发员工产生积极的心理体验，从而提升主观幸福感。

(2) 组织支持对心理弹性的影响

统计分析数据得到相关系数为 0.360， $P < 0.01$ ，表明员工感知到的组织支持和心理弹性之间存在显著的正向关系。员工感知到的组织支持满足了员工的社会需求和心理需求，这使得员工的心理环境产生了变化，心理弹性随着环境的变化而变化。感知到的组织支持越多，员工的心理弹性越强。心理弹性作为个体能力的一种判断标准，越强的心理弹性在逆境的环境中适应得越好。当组织给予员工更多的关心、尊重和其他帮助时，员工在高强度的工作环境下就会适应得更快。

(3) 心理弹性与主观幸福感的关系

研究结果表明，在受到控制人口统计学变量影响的情况下，心理弹性对员工主观幸福感的回归方程依然达到显著水平，这表明心理弹性与主观幸福感呈正相关。具体来说，心理弹性越强，员工感受到的幸福感越高，反之，心理弹性越弱，员工感受到的幸福感越低。

(4) 心理弹性在组织支持和主观幸福感中的中介作用

心理弹性在组织支持和主观幸福感的关系中起到中介作用。加入心理弹性做中介变量之后，组织支持的系数明显降低了，从原来的 0.336 降到了 0.214，而且模型的 F 值也都在 $P < 0.01$ 的水平下达到显著，这表示心理弹性在组织支持和主观幸福感之间存在着部分中介的关系。一方面，组织支持可以通过满足员工的需求使员工的心理弹性增强，让员工感知到自己被尊重被需要；另一方面，员工的心理弹性的强大表现为他们可以更快的适应高强度的工作环境，并产生积极的心理体验。

5.2 理论贡献

经过前文一系列的实证研究，得到了四个方面的理论贡献：一是组织支持对主观幸福感呈正向影响，二是组织支持和心理弹性之间存在显著的正向关系，三是心理弹性与主观幸福感呈正相关，四是心理弹性在组织支持与主观幸福感关系中的中介效应。

首先，丰富了组织支持作为因变量的研究。在以往的研究中，大部分学者的研究都集中在把组织支持当成中介变量上，少部分的学者会把组织支持当成自变量。本研究以组织支持为自变量这就丰富了组织支持在这一块的研究。其次，发现了组织支持与心理弹性之间存在的正向关系。前人的研究多把组织支持和心理弹性都当做中介变量，较少有学者去研究二者之间存在的关系。本文发现二者之间的正向关系可以为后人对二者的研究提供一些参考依据。再者，发现心理弹性在组织支持与主观幸福感关系中的中介效应。中国对心理弹性这一块的研究起步较晚，且研究内容多集中在工作压力或者职业倦怠上，不外乎研究的是工作压力对心理弹性起了怎样的作用机制或者受到职业倦怠的影响心理弹性会起怎样的变化等，较少有以组织支持为自变量、主观幸福感为因变量去研究心理弹性在其中起到的作用。本文从组织层面的角度去研究心理弹性的作用，弥补了组织支持和心理弹性的关系，丰富了以组织层面为角度对心理弹性的研究。并且，发现了心理弹性在组织支持与主观幸福感中起到部分中介的作用，这就验证了社会交换理论的论点，社会交换是在人际关系中的社会心理和社会行为的交换。从另一个角度来说，也可根据心理弹性在组织支持与主观幸福感关系中起到的作用来探讨组织要采取什么干预措施才可以促进个体的主动行为。因此，发现心理弹性在组织支持与主观幸福感关系中的中介效应，更深层次的理清组织支持、主观幸福感与心理弹性之间的关系，进一步拓展了学者们对心理弹性的研究。

5.3 建议

通过实证研究的分析结果，提出以下建议：

第一，从组织支持的角度来说，组织要让员工感受到组织支持，不管是从物质上还是精神上，感受到组织对员工的关心、尊重以及重视等等。制定行之有效的管理制度，比如说制定一些激励政策，对表现优秀的员工进行奖励和表彰。鼓励员工积极参与到组织的建设中，重视员工提的意见和想法。同时，还要为员工制定职业生涯规划，让员工看到广阔的前景，使员工感受到自己也是组织中的“主人翁”，从而优化员工的心理状态，使之在工作中产生更多积极主动的行为，以

此提高工作质量。

第二，从建设心理弹性的角度来说，良好的心理弹性可以使员工感受到更高的主观幸福感，缓冲因为竞争激烈的工作环境下对心理健康产生的负面影响。根据目前中国对于心理弹性的干预措施及其效果来看，团体心理健康教育与个人心理辅导相结合，能在一定程度上达到提升心理弹性的效果。因此，组织要定期开展职工心理健康教育讲座，把心理弹性纳入其中，有意识的培养员工对心理弹性的重视和提高。再者，在企业设立专门针对职工的心理健康咨询师，为员工提供个人心理咨询服务。总之，要积极寻找对心理弹性的干预措施，重视员工的心理弹性。同时，员工要学会坦然面对工作中遇到的困难，重视自身的心理健康问题，学会调节自身的心理状态。当组织提供机会参与建设或开展其他活动时，要积极的参与，提高组织对自身的认可，学会提高自身的主观幸福感。

第三，从组织管理的角度上来说，组织在招聘时应存在考核内容上多加一项关于心理弹性项目的测试。以此来测量应聘人员的心理弹性，了解应聘人员的心理弹性状况，筛选心理弹性不佳的人员，防患于未然。

5.4 研究不足与未来展望

本文利用实证分析的研究方法，探索组织支持、心理弹性与主观幸福感之间的关系。但是，由于受到时间、地域、财力等方面的限制，本研究仍存在以下方面的不足和缺陷。

(1) 样本的区域限制。本研究收集的数据来源于广西壮族自治区。研究在地域覆盖上存在不足，无法得知员工组织支持、心理弹性和主观幸福感是否存在地域上的差异。

(2) 样本数量的局限。本文的样本量虽然达到了统计学上的要求，但更大容量的样本数据势必会让研究结果更有说服力。

(3) 本研究关于组织支持对心理弹性和主观幸福感的影响机制研究仅是初步探索，还有很多问题需要进一步探讨。因此，往后的研究可以更全面的进行探讨，找出出其它的中介变量、调节变量，从而建立更完善和更强解释力的理论模型，然后更好地进行管理实践。

参考文献

- 宝贡敏、刘泉.(2011).感知组织支持的多维度构思模型研究. *科研管理*,32(02),160-168.
- 曾军.(2007).*广东地区企业员工心理弹性结构维度及相关研究*.硕士学位论文,暨南大学.
- 陈建文、王滔.(2004).大学生自尊的自我统合与心理健康关系的初步研究, *中国临床心理学杂志*,(02),161-162+164.
- 陈江婷、林梓龙,黄华.(2017).农村教师工作压力与应对方式的关系:心理弹性的中介作用, *肇庆学院学报*,38(01),74-78.
- 池丽萍.(2001).城市成年人幸福感的现状及影响因素研究-中国心理学会, *第九届全国心理学学术会议文摘选集*,中国心理学会, 2.
- 段建华.(1996).总体幸福感量表在我国大学生中的试用结果与分析, *中国临床心理学杂志*,(01),56-57.
- 郭欣雨. 员工主观幸福感、心理资本和组织承诺的关系及其干预研究. *山西医科大学*,2017.
- 胡月琴、甘怡群.(2008).青少年心理韧性量表的编制和效度验证, *心理学报*,(08),902-912.
- 黄时华、温志敏、曾艳芬、李玉杰、杨耀东.(2016).大学生心理韧性与社会支持在情绪调节我效能感与主观幸福感间的中介作用, *中国学校卫生*,37(10),1559-1561.
- 李莎、刘耀中.(2011).企业员工心理弹性与工作倦怠的关系, *经营与管理*,(11),83-86.
- 梁宝勇、程诚.(2012).心理健康素质测评系统, *心理与行为研究*,10(04),269-277.
- 凌文铨、杨海军、方俐洛.(2006).企业员工的组织支持感. *心理学报*,(02),281-287.
- 刘斯漫、刘柯廷、李田田,卢莉.(2015).大学生正念对主观幸福感的影响:情绪调节及心理弹性的中介作用, *心理科学*,38(04),889-895.

- 刘智强、邓传军、廖建桥、龙立荣.(2015).组织支持、地位认知与员工创新:雇佣多样性视角,
管理科学学报,18(10),80-94.
- 刘宗华、李燕萍、毛天平.(2015).高承诺人力资源实践与员工绩效——组织支持感的中介作用,
软科学,29(10),92-95-100.
- 罗小婧.(2017).社会支持对主观幸福感和抑郁的影响机制——心理弹性的中介作用,*黑河学院学报*,8(03),19-20.
- 马明艳.(2016).毕业生就业压力、心理弹性与主观幸福感的关系研究,*社会心理学*,31(01).32-35.
- 苗仁涛、孙健敏、刘军.(2012).基于工作态度的组织支持感与组织公平对组织公民行为的影响研究.*商业经济与管理*, (09).29-40.
- 倪昌红、叶仁荪、黄顺春、夏军.(2013).工作群体的组织支持感与群体离职:群体心理安全感与群体凝聚力的中介作用.*管理评论*,25(05).92-101.
- 聂一奇.(2014).大学生心理弹性、应对方式、社会支持和主观幸福感的关系研究,*湖南师范大学*.
- 邱林、郑雪、王雁飞.(2018).积极情感消极情感量表(PANAS)的修订,*应用心理学*,14(03),249-254+268.
- 宋广文、何云凤、丁琳、吕良成、周凯.(2013).有留守经历的中学生心理健康、心理弹性与主观幸福感的关系,*中国特殊教育*, (02),87-91.
- 王永、王振宏.(2013).大学生的心理韧性及其与积极情绪、幸福感的关系,*心理发展与教育*,29(01),94-100.
- 卫林英、毛彤彤.(2018).组织支持感、情绪调节自我效能感与员工幸福感关系研究,*经济研究导刊*, (13),85-90.
- 文吉、侯平平.(2018).酒店一线员工情绪智力与工作满意度:基于组织支持感的两阶段调节作用. *南开管理评论*,21(01):146-158.

- 夏蕾.(2012).大学生心理弹性现状调查及教育对策.研究硕士论文,成都理工大学.
- 谢婉琪.(2017).后员工组织支持与离职倾向关系研究.硕士论文,首都经济贸易大学.
- 邢占军.(2002).主观幸福感测量研究综述,《心理科学》,(03),336-338+342.
- 张海静.(2018).企业新进员工心理弹性对离职倾向的影响研究.硕士论文,河,北经贸大学,2018.
- 郑立新、陶广放.(2018).儿童主观生活满意度影响因素的研究,《中国临床心理学杂志》,(02),105-107.
- 郑雪、王玲.(2000).高师生心理健康教育课程的实验研究,《中国学校卫生》,(04),283-284.
- 朱平生、刘旭初.(2014).农村大学生的社会支持、心理弹性与主观幸福感的关 系研究,《中国校外教育》,(27),15+52.
- Andrews,F.M.&Withey,S.B.(1976).Social indicators of well-being.*New York: Plenum.*
- Connor,K.M.&Davidson,J. R.(2003).Development of a new resilience scale: The Connor Davidson resilience scale(CD - RISC).*Depression and anxiety*, 18(2): 76-82.
- Diener,E.(1984).Subjective Well-Being.*Psychology Bulletin*,95(3):542-575.
- Eisenberger,R., Huntington, R., Hutchison, S., et.al.(1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3):500-507
- framework. *Resilience and development: Positive life adaptations*, (9):179-224.
- Friborg ,O. , Hjemdal,O. ,Rosenvinge,JH. ,Martinussen,M. ,Aslaksen,PM.&Flaten, MA. (2006). Resilience as a moderator of pain and stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 61(2),9-213.
- Heady,B.&Wearing,A.(1989). Personality,Life,and Subjective Well-being:Toward Equilibrium Model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(4).

- Kraimer, M.L., Wayne, S.J. (2004). An examination of perceived organizational support as a multidimensional construct in the context of an expatriate assignment. *Journal of Management*, 30(2), 209-237
- Kumpfer, Karo, L. (1999). Factors and processes contributing to resilience: The resilience
 Mc Millan R. Customer satisfaction and organizational support for service providers. University of Florida of Life. *Social Indicators Research*, 5, 475-492.
- Orgn, D.W. (1997). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. *Research in Organizational Behavior*, 23:23-32.
- Reuben, D.B. (1985). Depressive symptoms in medical house officers. Effect of level of training and work rotation. *Arch Inter Med*, 145(2), 286-288.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature . *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714
- Ryff, C.D. (1995). Psychological well-being in adult life. *Current Directions in Psychological Science*, (4).
- Shin, D.C. & Johnson, D.M. (1978). Avowed happiness as an overall assessment of the quality.
- Vaillant, G.E. (2012). Positive mental health: Is there a cross-cultural definition?

附录 A 关于员工的调查问卷

尊敬的女士/先生：

您好！衷心感谢您在百忙之中参与本次调研，您的支持与合作对于我们完成本次研究非常重要。这份问卷大约需要 5 分钟来完成，问卷的填写无所谓对错之分，请您根据实际情况作答即可。问卷采用匿名形式填写，所有数据仅供学术研究分析使用，您可放心地如实填写。

第一部分：

请您根据实际情况，圈选出最符合的一项。 1 表示“非常不同意”，2 表示“比较不同意”，3 表示“不确定”， 4 表示“比较同意”，5 表示“非常同意”。		非常 不 同 意	比 较 不 同 意	不 确 定	非 常 同 意	比 较 同 意
1	单位会考虑我的意见	1	2	3	4	5
2	单位顾及了我的利益	1	2	3	4	5
3	单位尊重我的目标和价值观	1	2	3	4	5
4	如果我提出要求，单位会帮助我	1	2	3	4	5
5	单位可以提供帮助	1	2	3	4	5
6	单位对我十分关心	1	2	3	4	5

第二部分：

请根据您过去一个月的情况，对下面每个阐述，选出最符合的一项。 1 表示“从来不”，2 表示“很少”，3 表示“有时”，4 表示“经常”， 5 表示“一直如此”。		非常 不 同 意	比 较 不 同 意	不 确 定	比 较 同 意	非 常 同 意
1	我能适应变化	1	2	3	4	5
2	我有亲密、安全的关系	1	2	3	4	5
3	有时，命运或上帝能帮忙	1	2	3	4	5
4	无论发生什么我都能应付	1	2	3	4	5
5	过去的成功让我有信心面对挑战	1	2	3	4	5

6	我能看到事情幽默的一面	1	2	3	4	5
续表：第二部分						
<p>请根据您过去一个月的情况，对下面每个阐述，选出最符合的一项。 1 表示“从来不”，2 表示“很少”，3 表示“有时”，4 表示“经常”，5 表示“一直如此”。</p>		非 常 不 同 意	比 较 不 同 意	不 确 定	比 较 同 意	非 常 同 意
7	应对压力使我感到有力量	1	2	3	4	5
8	经历艰难或疾病后，我往往会很快恢复	1	2	3	4	5
9	事情发生总是有原因的	1	2	3	4	5
10	无论结果怎样，我都会尽自己最大努力	1	2	3	4	5
11	我能实现自己的目标	1	2	3	4	5
12	当事情看起来没什么希望时，我不会轻易放弃	1	2	3	4	5
13	我知道去哪里寻求帮助	1	2	3	4	5
14	在压力下，我能够集中注意力并清晰思考	1	2	3	4	5
15	此题是注意力检测题，请直接选择第二个选项，比较不同意，谢谢！	1	2	3	4	5
16	我喜欢在解决问题时起带头作用	1	2	3	4	5
17	我不会因失败而气馁	1	2	3	4	5
18	我认为自己是个强有力的人	1	2	3	4	5
19	我能做出不寻常的或艰难的决定	1	2	3	4	5
20	我能处理不快乐的情绪	1	2	3	4	5
21	我不得不按照预感行事	1	2	3	4	5
22	我有强烈的目的感	1	2	3	4	5
23	我感觉能掌控自己的生活	1	2	3	4	5
24	我喜欢挑战	1	2	3	4	5
25	我努力工作以达到目标	1	2	3	4	5
26	我对自己的成绩感到骄傲	1	2	3	4	5

第三部分：

请您根据实际感受，选出您觉得最符合的一项。 1 表示“非常不同意”，2 表示“比较不同意”，3 表示“不确定”， 4 表示“比较同意”，5 表示“非常同意”。		非常 不同 意	比 较 不 同 意	不 确 定	比 较 同 意	非 常 同 意
1	社会给人们提供的出路会越来越多	1	2	3	4	5
2	随着年龄的增长，我从生活中悟出了许多道理，这使我变得更加坚强、更加有力	1	2	3	4	5
3	我设立的生活目标多数能够给我鼓励，而不是泄气	1	2	3	4	5
4	我经常感觉到自己只是在混日子	1	2	3	4	5
5	我不清楚自己一生所做的事情有什么意义	1	2	3	4	5
6	我经常感到自己身体某些部位特别不舒服	1	2	3	4	5
7	与周围的人相比，我很知足	1	2	3	4	5
8	我对家里的收入感到满意	1	2	3	4	5
9	我常为一些小事而烦恼	1	2	3	4	5
10	我很为自己的健康状况而感到苦恼	1	2	3	4	5
11	我常常感到自己很难与他人建立友谊	1	2	3	4	5
12	我比较喜欢自己的个性	1	2	3	4	5
13	我感到似乎大多数人都比我朋友多	1	2	3	4	5
14	和家人在一起，我感到特别愉快	1	2	3	4	5
15	我的运气比别人差	1	2	3	4	5
16	我对社会的发展感到很有信心	1	2	3	4	5
17	与周围的人相比，我感到自己挺吃亏	1	2	3	4	5
18	碰到不开心的事情时，很长时间我都打不起精神来	1	2	3	4	5
19	我感到高兴的是，这些年自己的看法越来越成熟	1	2	3	4	5
20	我有时感到很难与家人（包括父母、爱人、孩子等）沟通	1	2	3	4	5

第四部分：人口统计信息

信息只用于研究目的并保密，我们不会与第三方分享任何个人信息。所有结果都是以汇总报告的方式来呈现，请您如实填写，不要漏填。

1. 您的年龄:

25 岁及以下 26-35 岁 36-45 岁 45 岁以上

2. 您的性别: 男 女

3. 您的最高学历:

初中及以下 高中或中专 大学 研究生

4. 您从事医务工作多久?

半年以内 半年至 1 年 1 年至 3 年
 3 年至 5 年 5 年以上

5. 您的岗位:

服务 营销 后勤 生产 中层管理 其它

6. 您的职称:

初级 中级 高级 其它

7. 您在目前单位的平均月工资大约:

2000 元及以下 2001-3000 3001-4000
 4001-5000 5001-6000 6001-7000
 7001 元以上

请您对上述问题进行再核实，确保没有漏填后，再交给研究人员。

非常感谢您的认真填写，感谢您的支持与帮助！祝您生活愉快，工作顺利！

致 谢

时光荏苒，眨眼之间，在泰国正大管理学院已经学习了两年。两年的学习时光是难忘的，此时此刻我想向在此行路上帮助和给予我鼓励的人们说声谢谢。首先要感谢的是我的导师，陈鼻教授。都说选导师是很关键的，很幸运自己能师从陈鼻教授。本人这篇论文得以完成整个过程得到了陈鼻教授的精心指导，在文章的框架、研究方法等整个过程提出了中肯的意见和耐心的指导。迷茫的时候懵懂的时候无从下笔的时候，是陈鼻教授一直悉心鼓励，耐心指导，并没有因为学生的愚钝而放弃，才让我把这篇论文一步一步的写出来。在此，我向陈鼻教授表达最诚挚的谢意。同时，也感谢两年来给我上课的所有老师，感谢正大管理学院这个平台，没有来正大管理学院，没有这么多优秀老师课堂精彩的演讲，就不能学习到这么多的知识，谢谢你们。最后，感谢我的父母和朋友们，没有父母在背后的大力支持，我也不能心无旁骛的在正大管理学院学习，父母是最坚强的后盾，还有我的朋友陆增辉、梁小露在问卷的收集方面给予非常多的支持，谢谢你们。

感恩一路上给予我帮助的人们，谢谢你们！

周蔓菁

二〇一九年二月一日

声 明

作者郑重声明：所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下进行研究工作所取得的成果。尽我所知，除文中已经注明引用内容和致谢的地方外，本论文不包含其他个人或集体已经发表的研究成果，也不包含其他已申请学位或其他用途使用过的成果。与我一同工作的同志对本研究所做的贡献均已在论文中做了明确的说明并表示了谢意。

若有不实之处，本人愿意承担相关法律责任。

独立研究报告题目： 组织支持对主观幸福感的影响研究
——基于心理弹性的中介作用

作者签名：

日期： _____年____月____日

个人简历

姓名：周蔓菁

学历：2017 公共事业管理专业获管理学士学位
毕业右江民族医学院

职业：学生

工作地点：无

E-mail：576732523@qq.com

专业能力/特长：打羽毛球