

公交行业一线员工人格特质对工作绩效影响的实证分析

——以工作态度作为调节变量*

姚若松¹ 陈怀锦² 苗群鹰³

(¹ 广州大学教育学院, 广州 510006) (² 广东省水电医院, 广州 511340)

(³ 广州大学外国语学院, 广州 510006)

摘要 通过问卷调查法, 探讨在工作态度调节下大五人格特质与工作绩效的关联。对 1277 名公交行业一线员工的研究结果表明: (1) 人格特质与工作绩效有显著的相关, 工作态度在这一关系中起到调节作用。在高工作态度中, 人格特质与任务绩效联系较为紧密, 工作绩效的良好预测指标是尽责性和外向性; 在低工作态度中, 人格特质与关系绩效联系较为紧密, 工作绩效的良好预测指标是宜人性和外向性。(2) 在高工作态度的环境中, 人们更看重工作的完成; 在低工作态度的环境中, 人们更看重关系的协调。工作态度调节着人格特质对工作绩效的影响。

关键词 大五人格特质; 工作绩效; 工作态度; 任务绩效; 关系绩效

分类号 B849; C93

1 前言

1.1 引言

人格是个体在生物遗传素质的基础上, 通过与社会环境的相互作用而形成相对稳定和独特的心理行为模式, 它与个体在工作中表现出来的思维方式和行为风格有密切关系。近百年来, 研究者与实践者将各种人格测验应用于人员选拔, 希望通过人格测验准确甄选高素质、高绩效的员工。使用较广泛的人格测验有卡特尔人格测验(16PF)、爱森克人格问卷(EPQ)、大五人格量表(NEO)等。为验证人格测验运用于人员甄选的有效性, 研究者们集中研究了人格特质与工作绩效的关系。众多研究结果均认为, 人格特质能有效预测多数职业的工作绩效(Barrick & Mount, 1991; Hough, 1992; Salgado, 1997; Tett, Jackson, & Rothstein, 1991)。某些研究表明, 人格测评为工作绩效的预测提供独特的信息,

超出认知能力测试和管理评价中心对工作绩效的预测效果(Goffin, Rothstein, & Johnston, 1996)。近年《心理学年鉴》都将人格特质作为人员测评与选拔的有效预测指标(Borman, Hanson, & Hedge, 1997; Fouad, 2007)。同时研究者认为, 早期研究中人格特质对工作绩效的预测效度不理想, 主要原因在于缺乏通用的人格特质模型。20 世纪 80 年代以来, 大五人格理论的提出推动了相关研究的进展。随着大五人格理论被普遍认同, 其在人员测评与选拔中得以广泛应用, 探讨大五人格特质与工作绩效关系的研究也日益增多。

在过往研究中, 研究者已证实大五人格特质能有效预测人们在某些职业上的工作绩效; 同时研究者也认识到大五人格特质对各类职务工作绩效的预测效度不同。除研究方法造成的差异外, 研究者提出人格特质与工作绩效关系中或许存在某些调节变量。例如 Schneider 和 Hough (1995)认为, 在人

收稿日期: 2012-07-25

* 广东省哲学社会科学“十一五”规划项目(GD10CGL08)资助。

通讯作者: 姚若松, E-mail: yaoruosongmmm@163.com

格特质—工作绩效关系中,调节变量是增加人格特质对工作绩效预测效度的重要途径。20世纪80年代以前的研究中,人格特质对工作绩效的预测效度不高,其中一个原因可能是受到调节变量的影响。在不同工作情境中,人格特质预测工作绩效的效度不同。如果不考虑人格特质与工作绩效间的影响因素,就难以对研究结果做出有力的解释,研究所得的效度系数亦不能泛化到其它情境。因此,研究调节变量对于考察人格特质与工作绩效的关系具有十分重要的意义。在已有工作绩效的相关研究中,研究者将工作态度作为一个重要的预测变量,探讨工作态度与工作绩效的关系。所以本研究在研究人格特质对工作绩效产生影响的过程中,假设重要的调节变量是工作态度。综合前人的研究和实践需要,本研究选择包含工作满意度和组织承诺的工作态度变量,作为人格特质与工作绩效的调节变量进行研究。

1.2 研究目标

现代人事测评的手段和方法趋向科学化、多元化,测评选拔已由偏重文化知识的考察转向重视素质能力的测评,测评方式除传统的笔试和面试外,增加了人格测验、无领导小组讨论、公文筐等多种测评形式。由于人格特质具有跨时间和跨情境的相对稳定性,所以人格特质的测评研究对于预测个体行为具有重大意义。目前人格测评已广泛应用于人员招聘选拔中,而相对应的人格测评与绩效效标关联的验证性研究却存在不足。

研究者对人格特质及其相关变量进行了大量研究,而涉及与工作绩效相关的研究较少,大多数研究集中于探索人格结构。近年来,国内外学者多认为人格特质与工作绩效之间存在一定的关系,但两者间相关关系及影响机制研究的有待加强。目前国内在人格特质与客观工作绩效间关系方面的实证研究成果不多,因而为深入研究该领域提供了较大的空间。这一领域的研究能探索人格特质影响工作绩效的机制,可为有效预测员工未来的工作绩效水平,进而为组织提高整体绩效水平提供相应参考建议。因此,人格特质与工作绩效的实证研究在理论及实践上均具有重要意义。

大五人格理论的应用研究多集中于美国和欧洲,我国有关企业员工大五人格特质理论验证、人格特质与工作绩效(特别是任务绩效)关系的研究尚不多见。过往研究大多从个体水平或组织水平的单一维度与工作绩效的关系进行探讨,忽视了从各维

度相互作用的角度进行分析。同时人格特质的特定维度或因素可影响员工的工作绩效及其相关维度的表现,但这种影响是在一定的条件下出现的,个体特定的行为表现是人格特质和环境共同作用的结果。特定的人格特质可能通过某些环境因素(本研究中设定为工作态度)调节着员工绩效表现,因而将三者放在同一模型中分析,符合现实情况和动态性。

本研究以公共交通行业一线员工(司机、乘务员和维修工)为对象,探讨在不同工作态度的情境下,人格特质对工作绩效的影响差异,进而分析人格特质和工作态度影响工作绩效的机制,以探讨工作态度对人格特质—工作绩效关系的调节作用。若证实以上假设,就可验证大五人格测验在我国预测工作绩效方面的效度;建立人格特质影响工作绩效的关系模型,寻找影响工作绩效的人格预测源;通过分析人格特质对工作绩效的影响关系,丰富国内大五人格特质理论的理论和应用研究,为员工的甄选、组织发展提供理论依据;通过明确工作态度在人格特质与工作绩效关系中的影响作用,为营造良好的组织环境以提高工作绩效提供参考;为提高人力资源对组织效率的贡献开辟新思路。

1.3 研究对象

国内关于人格特质与一线员工工作绩效的研究不多,且研究对象多为销售人员、企业管理人员。本研究关注本土化和职业化的特殊性,选取公共交通行业一线员工作为研究对象。

公共交通行业与社会生活联系密系,人们的生活效率、生命安全与公交员工的工作绩效紧密相关。近年来,公共交通行业接连出现恶性事件,在社会上造成了恶劣影响。因此,通过研究公交行业一线员工的人格特质与工作绩效的关系,探讨工作绩效的人格预测源,为科学、有效地选拔与培养员工提供人格特质方面的测评依据。同时,研究工作态度变量调节人格特质对工作绩效的预测效度,为营造良好的组织环境以提高工作绩效提供参考。

2 文献综述与假设提出

2.1 大五人格与工作绩效相关研究

20世纪80年代以前,由于人格理论的多样化,一系列研究结果认为人格特质与工作绩效的关系不显著(任国华,刘继亮,2005)。其后,以大五人格模型作为整合人格测量的理论基础,研究者继续进

行了众多研究。结果表明,大五理论框架下,尽责性能普遍预测个体在多种职业背景下的工作绩效,其他维度也可预测某些工作绩效。Barrick 和 Mount (1991)这些研究结果改变了以往人们认为人格特质与工作绩效不相关的传统看法,因此,大五人格理论模型的引入使得在人员甄选中使用人格测验变得更有实际意义。

Borman 和 Motowidlo (1993)将工作绩效分为关系绩效和任务绩效,拓展了研究者对工作绩效传统范围的研究,从而促进更全面、准确地研究人格特质和工作绩效的关系。

2.1.1 国外相关研究

在总结前人研究的基础上,Barrick 和 Mount (1991)认为,运用人格特质预测工作绩效是可行的。他们通过元分析发现:大五人格特质中的尽责性能有效预测所有职业群体的工作绩效($r=0.22$),而其他维度只对某些职业和某些指标有预测效度,如外向性对管理者工作绩效指标的预测效度为 0.18,神经质对警察工作绩效指标的预测效度是 0.10,宜人性对警察和管理者工作绩效指标的预测效度均为 0.10;外向性、开放性、宜人性和神经质对培训效标的预测效度分别为 0.26、0.25、0.10 和 0.07。Tett, Jackson 和 Rothstein (1991)的元分析研究发现:大五人格模型的所有人格维度均能有效地预测工作绩效,并且所有人格特质的效度系数都高于 Barrick 和 Mount 的结果。

随后,Barrick 和 Mount (1996)又指出,他们先前的元分析低估了尽责性对个体工作绩效的预测效度,尽责性的真正效度可达到 0.31 及以上。Vinchur, Schippmann, Switzer 和 Roth (1998)对销售人员绩效的预测源做元分析,发现大五模型外向性中的子维度精力充沛和尽责性中的子维度成就动机对上级评价($r=0.28$, $r=0.25$)与销售绩效($r=0.26$, $r=0.41$)均有较高的预测效度。

Barrick, Mount 和 Judge (2001)对考察大五人格特质与管理绩效之间具体关系的 3 个元分析进行总结。通过这 3 个元分析得到的平均校正相关系数为外向性(0.21)、神经质(0.09)、宜人性(0.10)、尽责性(0.25)和开放性(0.10)。尽责性和外向性是预测管理者工作绩效最好的预测变量。Bing 和 Lounsbury (2000)研究发现认知倾向和开放性有显著正相关,神经质和工作绩效呈负相关但不显著,开放性维度与工作绩效有显著相关。

Seibert 和 Kraimer (2001)考察了大五人格各维

度和职业成功之间的关系,发现大五人格能解释薪酬和职业满意感中的附加变异;外向性与薪酬水平、晋升和职业满意感有正相关,神经质与职业满意感有负相关;宜人性与职业满意感有负相关,开放性与薪酬水平也呈负相关。

Witt (2002)发现在工作绩效上外向性和尽责性有交互作用;外向性和面试绩效呈正相关($r=0.41$, $p<0.01$),但与工作绩效无关;尽责性和工作绩效的相关系数为 0.10~0.34;高尽责性的个体其外向性与工作绩效有正相关;在面试绩效上,外向性和尽责性有交互作用,高尽责性的外向者比低尽责性的外向者更有可能被录取,并且获得更高的工作绩效等级评定;低尽责性个体中,工作绩效和外向性呈负相关;高尽责性工人若具有外向性会增加绩效,低尽责性工人若具有外向性则降低绩效;在不考虑外向性维度时,尽责性对工作绩效几乎无影响。

Witt, Burke, Barrick 和 Mount (2002)同时用 7 个不同工作性质的样本进一步考察尽责性和宜人性对工作绩效的交互影响。结果显示:高尽责性但缺乏人际敏感性的员工,其工作绩效不高,尤其在与他人合作的工作情境中;在与其他人合作的工作情境中尽责性与工作绩效之间的关系受宜人性影响;在高宜人性员工中,尽责性与工作绩效的相关较高。

Barrick, Mount 和 Gupta (2003)研究显示:1990~2003 年采用大五人格特质模型对人格特质与工作绩效关系进行元分析的综述至少有 16 篇,不同元分析的平均结果表明,校正后大五人格特质与工作绩效的平均相关系数为外向性(0.12),神经质(0.12),宜人性(0.07),尽责性(0.22)和开放性(0.05)。尽责性是各类工作绩效的最好预测变量。一项元分析(Hough, Eaton, Dunnette, Kamp, & McCloy, 1990)表明,外向性和成就动机可以预测努力和领导能力、健康和军人举止等效标;宜人性/合作和可依赖性可预测自律;人格特质与技术熟练性无关。

Salgado (1997)选取以欧共体人群为样本的研究做元分析,结果显示:尽责性和神经质对所有职务和工作绩效都有较高的预测效度,平均预测效度分别为 0.25 和 0.19;外向性可预测警察和管理者的工作绩效,开放性可预测警察和技工的工作绩效,宜人性可预测专业人员、技工和管理者的工作绩效;开放性和宜人性可预测培训成绩绩效,开放性还能

预测人事结果(事故、工资、缺勤等)。

其它使用大五人格测验的研究显示:尽责性与所有职务类型和绩效类型有关;神经质可预测人际关系和适应能力;外向性与所有绩效有关(Piedmont & Weinstein, 1994);一般认知能力与尽责性和可聘用性有关;神经质、尽责性和宜人性与反生产行为有关(Dunn, Mount, Barrick, & Ones, 1995)。

Thoresen, Bradley, Bliese 和 Thoresen (2004)对不同职业阶段大五人格特质与个体工作绩效的关系进行研究,结果显示:工作维持期样本中,在总销售量上,尽责性和外向性与人际差异有正相关,但只有尽责性能预测绩效增长;在工作过渡期样本中,宜人性和开放性能预测全部绩效差异和绩效倾向。

在大五人格特质与工作绩效关系的研究中,不同研究者采用各种方法均证明大五人格模型能有效预测某些职业中的工作绩效。

2.1.2 国内相关研究

陈捷(1999)提出研究者对人格与绩效关系研究中的4个问题:(1)人格测验本身的构思及其效度;(2)哪些测量指标对特定职业的工作绩效最具有预测力;(3)人格特质能预测什么样的工作绩效;(4)怎样分析人格特质与工作绩效关系的中介变量和调节变量。

王垒、肖敏、王欢和王重鸣(2001)的研究结果表明:尽责性和神经质对管理绩效具有跨效标的预测性;通过对不同管理者群体的对比分析,揭示在人格特质与工作绩效关系研究中进行分群分析和避免采用笼统绩效指标的重要性。其结果与国外有关研究相吻合。

贾黎斋(2003)研究发现,中学校长的人格特质可预测其工作绩效的各个方面,无论是任务绩效还是关系绩效;人格特质对关系绩效的预测效度高于对任务绩效的预测。李娜(2006)研究结果表明:公务员的人格特质与工作绩效关系的实证研究结果,与以往研究结果不尽相同,证明不同职务工作绩效的人格预测源不同,预测效度也不同。

自大五人格特质模型提出以来,人格特质对工作绩效预测和促进作用的研究取得了丰硕成果。国内外研究者所做研究累积了丰富的证据,表明人格特质对工作绩效具有较好的预测作用。而中国企业员工人格特质与工作绩效的相关研究,可进一步深入探索。

2.1.3 人格特质与工作绩效的研究假设

大量研究表明大五人格各维度可以较好地预测工作绩效,尤其是关系绩效。基于以上文献分析,提出如下假设:

H1:人格各维度对工作绩效各维度有不同的影响,某些人格维度可以预测工作绩效的不同成分。

H1a 外向性、宜人性、尽责性和开放性对工作绩效各维度显著正相关。

H1b 尽责性对工作绩效各维度的预测效度最强,外向性对关系绩效子维度人际促进的预测强于其它的人格维度。

H1c 尽责性和开放性对工作奉献的预测强于对人际促进的预测,外向性对关系绩效的预测强于对任务绩效的预测。

H1d 神经质对工作绩效、任务绩效、关系绩效无影响。

2.2 工作态度作为人格特质与工作绩效关系的调节变量

虽然大量文献将人格特质作为工作绩效的预测因素,但与工作特征相关的因素,即影响工作绩效的情境变量如工作尽责性、工作情境、工作满意感和组织承诺以及绩效评定程序等亦是研究者关心的内容。工作态度作为情境变量对工作绩效产生影响,这是研究者认可的。本研究中工作态度的研究内容包括工作满意度和组织承诺。

2.2.1 工作满意度与工作绩效的关系

尽管在组织和心理学领域有大量关于工作满意度的文章,但将工作满意度与工作绩效相分析的文章较少。工作满意度与工作绩效的关系得到了以下几个研究的证明, Fisher (1980)认为像总体工作满意度这样的工作态度变量可能与绩效、出勤、离职和帮助行为等广义的复合标准有关; Puffer (1987)证明销售员的工作满意度与亲组织行为正相关; Organ 和 Ryan (1995)发现满意度与组织公民行为中利他性维度的平均相关系数是 0.24, 与顺从性的平均相关系数是 0.22, 而组织公民行为与满意度的平均相关系数是 0.38。工作绩效与工作满意度显现正相关,虽然员工的人格特质具有影响关系绩效的潜质,可由于工作满意度低,员工肯定缺乏工作绩效的行为,所以同样一个人在不同组织、或同一组织不同的管理政策下,有不同的绩效表现。特别是关系绩效的表现,因为任务绩效较大程度上与个人的能力有关,可关系绩效却与个人的工作积极性和主动性有关,与个人的意愿有关,与能力的关联较

低。当人们的工作满意度较高时,人们更容易工作、帮助他人、遵守纪律和在工作中更少表现负面行为,特别是在内部满意度较高时。

2.2.2 工作满意度与工作绩效的研究假设

本研究拟探讨工作满意度各维度对工作绩效各维度的影响。在本研究中,工作满意度分为两个维度:内部满意度和外部满意度两个部分。基于文献分析,提出如下假设:

H2: 工作满意度与工作绩效正相关,工作满意度各维度预测工作绩效各维度的强度不同。

H2a 内部满意度和外部满意度与工作绩效、任务绩效、关系绩效正相关。

H2b 内部满意度对工作绩效、任务绩效、关系绩效的影响强于外部满意度的影响。

2.2.3 组织承诺与工作绩效关系的相关研究

Dubin, Champoux 和 Porter (1975)研究发现组织承诺越高工作绩效也越高。Steers (1977)通过实证研究发现组织承诺与出席率、留职意愿、工作绩效皆显著相关。Fukami 和 Larson (1984)研究指出组织承诺是工作绩效的重要预测指标,高绩效与高组织承诺是相关的。Reichers (1985)通过对组织承诺的实证研究发现,组织承诺与工作绩效的关系未达显著水平。Lee 和 Mowday (1987)研究也发现组织承诺和绩效之间的关系较弱。

Reyes (1990)认为拥有高承诺水平的教师,所教育的学生表现较好,各项成绩较优秀。Allen 和 Meyer (1990)发现感情承诺与组织公民行为相关,感情承诺与更积极的工作态度相关。Jaworski 和 Kohli (1991)指出感情承诺和规范承诺对绩效各方面均有正面影响,而继续承诺在人际促进以及工作成效方面却呈负向关系。

Borman 和 Motowidlo (1993)的研究也表明员工的组织承诺分别对工作绩效不同方面有解释力。情感承诺和规范承诺对绩效有正面影响,继续承诺在人际促进以及工作成效方面却呈负向关系。Hackett, Bycio 和 Hausdorf (1994)研究发现规范承诺和绩效没有关系。而 Ashforth 和 Saks (1996)却在研究中指出规范承诺和总体绩效正相关。

Iverson 和 Buttigieg (1999)研究指出情感承诺影响旷工水平。van Scotter, Motowidlo 和 Cross (2000)研究表明关系绩效和组织承诺正相关。Riketta (2002)研究指出感情承诺与绩效间呈显著相关关系;感情承诺与外部绩效(超出正式工作描述要求、有益于组织的行为)的相关性比与内部绩

效(正式工作描述要求的行为)相关性更高;同时指出白领工人中感情承诺与绩效的相关性,比蓝领工人更高。

由于我国对组织承诺的研究起步较晚,对组织承诺和工作绩效关系的研究比较少。唐丽莉(2006)研究指出企业员工感情承诺、规范承诺和持续承诺对关系绩效有显著影响。刘丹和江璇(2009)研究结果指出企业知识型员工的组织承诺与工作绩效呈正向相关关系,同时较高的组织承诺对工作绩效会产生积极的影响。韩翼(2007)研究表明感情承诺与角色内绩效和角色外绩效具有正相关关系。卢光莉(2005)认为高校教师的组织承诺与其工作绩效存在显著相关。李娜(2007)的研究也指出独立学院教师的组织承诺与工作绩效呈显著正相关。高书彦(2007)研究表明组织承诺、感情承诺与工作绩效都呈正相关,但并不显著;规范承诺与工作绩效呈显著正相关;持续承诺与工作绩效呈负相关,但并不显著。杨利平(2007)研究认为组织承诺和薪酬结构与工作绩效都有较高的正相关;当组织承诺与薪酬结构共同作用于工作绩效时,要高于组织承诺单独作用于工作绩效。

综合国内外以往的研究可看出,人们对于组织承诺与工作绩效的关系说法不一,这主要是由于影响组织承诺和工作绩效之间因素的多样性和复杂性、研究对象的不同、研究的工具和方法不一,以及研究者自身所处的时代或环境也不相同等所导致的。

2.2.4 组织承诺与关系绩效的研究假设

在本研究中,组织承诺借用国际研究中应用较普遍的、在我国员工的研究中也应用的三维度结构(情感承诺、规范承诺、继续承诺)。基于文献分析,提出如下假设:

H3: 组织承诺与工作绩效有强烈的正相关性;组织承诺各维度对工作绩效各维度的影响不完全一样。

H3a 情感承诺、规范承诺、继续承诺对工作绩效、任务绩效、关系绩效有显著影响,规范承诺与情感承诺的影响较继续承诺大。

H3b 情感承诺对工作奉献的影响强于对人际促进的影响;规范承诺对工作奉献的影响远强于对人际促进的影响;情感承诺对人际促进的影响强于规范承诺;规范承诺对工作奉献的影响强于情感承诺。

H3c 继续承诺对工作奉献、人际促进的几乎无

影响。

2.3 总体假设—人格特质、工作态度及其相互作用与工作绩效的研究假设

本研究假设是为检验大五人格理论预测工作绩效的有效性,特别是检验在具体行业人群中是否会有所差异。

由于人格特质对工作绩效解释的不确定性,有研究者认为人格特质与工作绩效的关系会受到调节变量的影响。工作态度和人格特质虽然都是个体心理特点,但相对于人格特质,工作态度在更大程度上受情境因素的影响。例如,个体的工作满意度和组织承诺在较大程度上取决于现实情境中受到的待遇如何。

因此本研究把工作态度与情境因素相类比,假设人格特质与工作态度存在作用,共同调节工作绩效。即人格特质与工作绩效的关系受到工作态度的调节,在具有高工作态度的员工身上,可以观察到某些人格特质与工作绩效的相关较为紧密;在具有低工作态度的员工身上,两者的相关相对而言就不甚紧密。基于以上分析,提出以下假设:

H4: 人格特质与工作绩效的关系受工作态度影响。

H4a 工作态度对外向性、神经质、尽责性、开放性与工作绩效、任务绩效的关系具有调节作用:具有低工作态度的员工,外向性、神经质、尽责性、开放性维度对工作绩效、任务绩效的影响强于具有高工作态度的员工。

H4b 具有低工作态度的员工,宜人性对关系绩效的影响强于具有高工作态度的员工。

3 研究方法 with 过程

3.1 研究工具

3.1.1 大五人格量表

本研究大五人格量表基于杨坚、戴晓阳等与 NEO 量表的两位原作者合作在中国进行研究而形成的中文版条目。采用大五人格量表简化版 NEO-FFI, 其在美、英、法、德、西班牙等国家的研究信效度较高。20 世纪 90 年代中期,杨坚、戴晓阳等与 NEO 量表的两位原作者合作在中国的研究结果,表明 NEO 量表在中国大陆的样本中也具有良好信度, α 系数介于 0.75 (开放性)至 0.91 (神经质),重测信度介于 0.65 (外向性)至 0.82 (神经质)(Costa & McCrae, 1989)。姚若松等人使用该量表对大学生人群进行施测,其 α 系数介于 0.63 (开放性)

到 0.78 (外向性)(姚若松,梁乐瑶,2010)。

3.1.2 工作绩效问卷

参考 Borman 和 Motowidlo (1993)对工作绩效采取的 2 因素划分模式,将工作绩效区分为任务绩效及关系绩效。

(1)关系绩效

在对关系绩效影响因素的研究中,关系绩效问卷采用唐春勇的关系绩效问卷(唐春勇,2006),其中人际促进 5 个题项、工作奉献维度 5 个题项。文献研究显示,问卷的总内部一致性系数为 0.87,工作奉献和人际促进子维度的内部一致性系数分别为 0.82、0.72。

(2)任务绩效

在已有的人格特质与任务绩效关系的研究中,任务绩效的评定多为自评问卷,评价的客观性与真实性难以保证。本研究的任务绩效采用客观的绩效数据,以确保其真实性与客观性。公交行业的运营绩效指标有营业收入指标、三大公交关键消耗材料指标(轮胎、油耗、材料)、安全指标等,通过对管理者、基层员工进行访谈、专家会议,本研究确定采用一线员工近半年来的实际营收收入、三大消耗指标、出勤率、准点率、车次完成率、安全率、投诉率等绩效指标。任务绩效采取等级分类,首先对各种客观绩效指标进行等级判断,再通过员工实际绩效在各种绩效指标的等级评定员工综合任务绩效等级。

3.1.3 组织承诺问卷

采用 Meyer 和 Allen (Dail, 2004)的三因素组织承诺量表,包括 3 个分量表:情感承诺量表、继续承诺量表和规范承诺量表。文献研究表明,过往研究中情感承诺的信度系数介于 0.77 到 0.88,规范承诺的信度系数介于 0.65 到 0.86,继续承诺的信度系数介于 0.69 到 0.84。

3.1.4 工作满意度问卷

采用沃尔等(Dail, 2004)编制的工作满意度问卷,它包括 2 个维度,用于评估工作的外部满意度(8 道题)和内部满意度(7 道题)。过往研究中,该工作满意度问卷的信度系数介于 0.80 到 0.91,内部满意度的信度系数介于 0.84 到 0.88,外部满意度的信度系数为 0.76。

3.2 预测的样本描述

对某公交公司 236 名司机、乘务员进行预试调查。在预试中,各分量表的同质性信度大于 0.50,达到研究的要求。

3.3 正式测试的样本描述

在预测群体之外，以某市公交公司的司机、乘务员及维修技工为正式被试，分 9 次进行问卷调查。共发放问卷 2100 份，回收问卷 2086 份，回收率为 99.33%。因问卷数据需与任务绩效数据进行匹配，部分调查对象在取样时期内数据不完整，为保证研究的严谨性，最终采用完整匹配的 1277 份样本，有效率为 60.81%。样本包括男性 880 例，女性 397 例。

人口统计学资料包括工作年限、性别、学历、年龄四个方面，具体描述见表 1。

4 结果与分析

4.1 量表的质量检测

4.1.1 量表的信度检验

对关系绩效量表、大五人格量表、组织承诺量表和工作满意度量表进行检验(见表 2)，结果显示：各量表的 Cronbach's α 系数在 0.72~0.89 之间，表明信度较好；各量表的各分量表信度处于中等水平，表明各总量表的内在结构较好。

4.1.2 量表的效度检验

采用主成分分析法对样本进行探索性因素分析(EFA)，各量表探索性因素分析结果(见表 3~表 6)符合问卷设计，结构效度良好。同时各总量表的内在结构较好；量表各维度与总量表之间的相关达到 0.01 的显著水平，且分量表之间的相关小于分

量表与总量表的相关，表明各量表具有较好的结构效度。

4.1.3 各量表模型的验证性因素分析

使用结构方程模型(AMOS 17.0)对各量表进行分析，结果显示(表 7)所采用的量表各项绝对适配指数和增值适配指数均达到最佳拟合标准，表明各量表的结构较好，符合研究假设。

4.2 大五人格特质与工作绩效的结构方程模型

采用结构方程模型，分析大五人格与工作绩效的关系：按照 Borman 和 Motowidlo 对工作绩效的二因素划分模式，将工作绩效区分为任务绩效及关系绩效，并进一步将关系绩效划分为人际促进和工作奉献。图 1 中，左图是大五人格与关系绩效关系的模型，中图是大五人格与关系绩效两个子维度关系的模型，右图是大五人格与任务绩效关系的模型。

验证性因素分析结果表明，大五人格与关系绩效的结构方程模型符合研究假设，有良好的拟合度($\chi^2/df = 1.09 < 5$; CFI = 0.99 > 0.90; RMSEA = 0.01 < 0.05)。同时，结果显示关系绩效与大五人格特质中尽责性(0.24)和外向性(0.37)显著相关，神经质、宜人性和开放性与关系绩效的相关不显著。

大五人格与关系绩效子维度的结构方程模型符合研究假设，有良好的拟合度($\chi^2/df = 1.12 < 5$; CFI = 0.99 > 0.90; RMSEA = 0.01 < 0.05)。结构方程模型显示：人际促进与大五人格特质中的外向性

表 1 人口统计学变量表

工作年限	人数	百分比 (%)	性别	人数	百分比 (%)	年龄	人数	百分比 (%)	学历	人数	百分比 (%)
0~1 年	432	33.83	男	880	68.91	16~21 岁	231	18.09	小学	122	9.55
1~5 年	548	42.91	女	397	31.09	22~25 岁	179	14.02	初中	646	50.59
6~10 年	206	16.13				26~30 岁	176	13.78	高中	324	25.37
11~20 年	59	4.62				31~40 岁	528	41.35	中专	159	12.45
21~30 年	7	0.55				41~50 岁	138	10.81	大专	19	1.49
31 年以上	2	0.16							本科	2	0.16

注：部分问卷个别信息缺失，缺失信息未纳入计算。

表 2 量表信度系数

关系绩效	同质性信度	大五人格	同质性信度	组织承诺	同质性信度	工作满意度	同质性信度
人际促进	0.58	神经质	0.51	情感承诺	0.53	内部满意	0.67
工作奉献	0.61	外向性	0.54	规范承诺	0.59	外部满意	0.85
		开放性	0.46	继续承诺	0.74		
		宜人性	0.72				
		尽责性	0.65				
总体	0.72	总体	0.76	总体	0.77	总体	0.89

表 3 关系绩效结构效度

维度	人际促进	工作奉献	总体
人际促进			0.87**
工作奉献	0.50**		0.87**

注：** $p<0.01$ 双尾检验，下同。

(0.77)、尽责性(0.15)和宜人性(0.17)相关显著；工作奉献与大五人格特质中的外向性(0.83)、尽责性(0.19)和开放性(0.16)显著相关，神经质与关系绩效子维度的相关不显著。

大五人格与任务绩效的结构方程模型符合研

究假设，有良好的拟合度($\chi^2/df=1.07<5$; CFI=0.99>0.90; RMSEA=0.01<0.05)，结果显示大五人格特质中外向性(-0.24)和尽责性(0.16)对任务绩效具有较为显著的预测作用。

4.3 组织承诺与工作绩效的结构方程模型

采用结构方程模型，对组织承诺与工作绩效的关系进行分析。图 2 左图是组织承诺与关系绩效关系的模型，中图是组织承诺与关系绩效两个子维度关系的模型，右图是组织承诺与任务绩效关系的模型。

表 4 大五人格量表结构效度

维度	<i>M</i>	<i>SD</i>	神经质	外向性	开放性	宜人性	尽责性	总体
神经质	4.33	0.84						0.65**
外向性	4.12	0.87	0.15**					0.41**
开放性	4.20	0.74	0.20**	0.12**				0.64**
宜人性	4.80	0.89	0.31**	-0.06*	0.35**			0.67**
尽责性	4.70	0.68	0.29**	0.17**	0.31**	0.35**		0.70**

注：* $p<0.05$ 双尾检验；神经质维度数据已做反向处理；下同。

表 5 组织承诺量表结构效度

维度	<i>M</i>	<i>SD</i>	情感承诺	规范承诺	继续承诺	总体
情感承诺	4.67	0.81				0.70**
规范承诺	4.64	0.85	0.56**			0.75**
继续承诺	3.96	0.94	0.25**	0.32**		0.81**

表 6 工作满意度量表结构效度

维度	<i>M</i>	<i>SD</i>	内部满意	外部满意	总体
内部满意	4.14	0.92			0.98**
外部满意	4.24	0.88	0.76**		0.87**

组织承诺预测关系绩效模型($\chi^2/df=2.69<5$; CFI=0.95>0.90; RMSEA=0.04<0.05)、组织承诺预测关系绩效子模型($\chi^2/df=2.94<5$; CFI=0.95>0.90; RMSEA=0.04<0.05)、组织承诺维度与任务绩效模型($\chi^2/df=$

2.80<5; CFI=0.97>0.90; RMSEA=0.04<0.05)，都有良好的拟合度。

组织承诺与关系绩效的结构方程模型符合研究假设：关系绩效与组织承诺中的情感承诺(0.69)相关显著，规范承诺和继续承诺与关系绩效的相关不显著。

组织承诺与关系绩效子维度的结构方程模型显示：人际促进与组织承诺中的情感承诺(0.23)和规范承诺(0.17)有显著相关，工作奉献与组织承诺中的情感承诺(0.24)、规范承诺(0.217)和继续承诺(0.06)显著相关。

4.4 工作满意度与工作绩效的结构方程模型

采用结构方程模型，对工作满意度与工作绩效的关系进行分析。图 3 左图是工作满意度与关系绩效关系的模型，中图是工作满意度与关系绩效两个子维度关系的模型，右图是工作满意度与任务绩效关系的模型。

结果显示工作满意度—关系绩效模型($\chi^2/df=$

表 7 各量表验证性因素分析模型的拟合指标

统计量	χ^2	χ^2/df	GFI	RMR	RMSEA	AGFI	TLI	CFI	CAIC
关系绩效量表	10.13	1.69	0.99	0.02	0.02	0.99	0.99	0.99	132.42
大五人格量表	197.82	1.16	0.99	0.05	0.01	0.98	0.99	0.99	1453.27
组织承诺量表	257.97	3.79	0.97	0.10	0.05	0.96	0.94	0.96	559.60
工作满意度量表	107.15	4.12	0.98	0.03	0.05	0.97	0.97	0.98	343.57

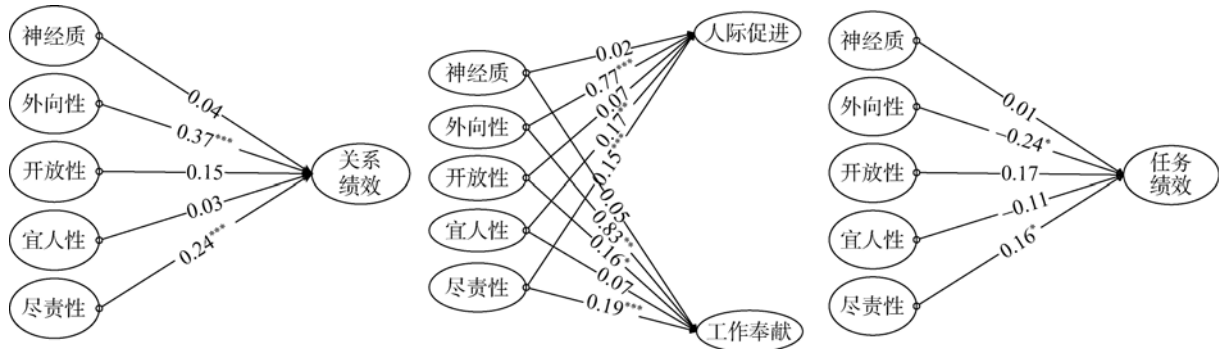


图1 大五人格子维度与工作绩效验证性因素分析结果

注: *** $p < 0.001$ 双尾检验, 下同; 图中显示各潜变量, 各潜变量对应的显变量和残差未在图中显示, 下同。

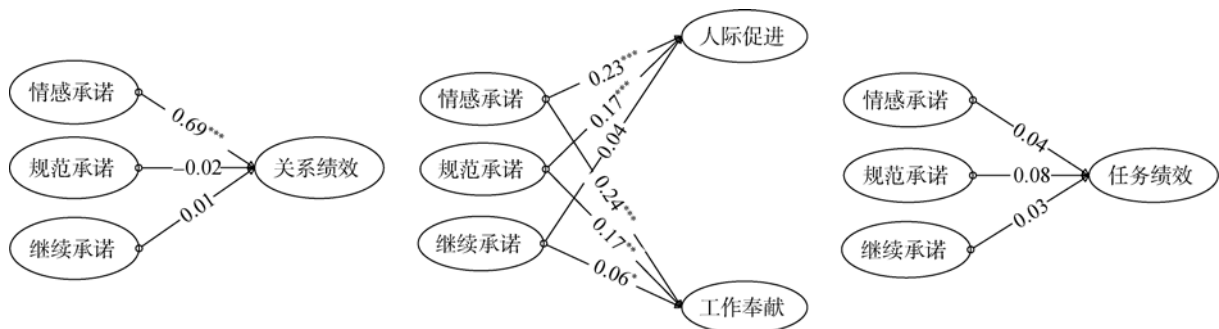


图2 组织承诺子维度与工作绩效验证性因素分析结果

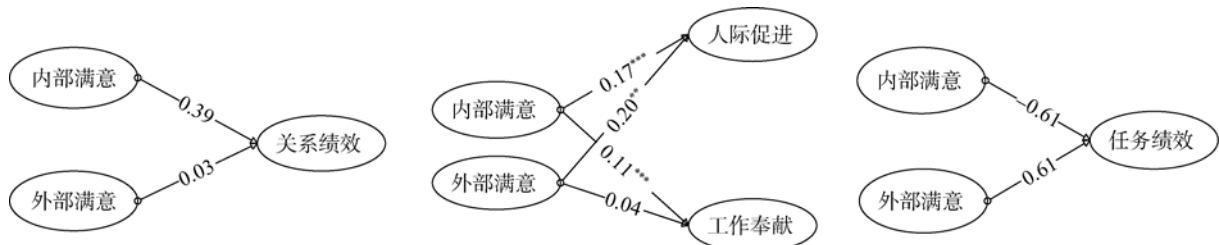


图3 工作满意度子维度与工作绩效验证性因素分析结果

2.94<5; CFI=0.97>0.90; RMSEA=0.04<0.05)、工作满意度—关系绩效子维度模型($\chi^2/df=2.98<5$; CFI=0.97>0.90; RMSEA=0.04<0.05)、工作满意度—任务绩效模型($\chi^2/df=3.22<5$; CFI=0.99>0.90; RMSEA=0.04<0.05), 均有良好的拟合度。

工作满意度与关系绩效子维度的结构方程模型符合研究假设。关系绩效中, 人际促进与工作满意度中的内部满意(0.17)和外部满意(0.20)有显著相关, 工作奉献与工作满意度中的内部满意度(0.11)显著相关。

4.5 不同工作态度下大五人格与工作绩效的结构方程模型

4.5.1 样本分组

根据被试总体在组织承诺和工作满意度上的

分数差异, 将总体样本分为以下4组: 高组织承诺、低工作满意度, 181份; 高组织承诺、高工作满意度, 455份; 低组织承诺、低工作满意度, 460份; 低组织承诺、高工作满意度, 181份。

进行结构方程模型时, 选择了高组织承诺、高工作满意度(455份)和低组织承诺、低工作满意度(460份)两个群体, 这两个群体具有代表性, 而且数量较多, 便于进行结构方程模型分析。

4.5.2 高工作态度下大五人格与工作绩效的结构方程模型

采用结构方程模型, 对大五人格与工作绩效的关系进行分析。图4左图是在高工作态度下, 大五人格与关系绩效关系的模型; 中图是在高工作态度下, 大五人格与关系绩效两个子维度关系的模型;

右图是在高工作态度下,大五人格与任务绩效关系的模型。

结果显示:在高工作态度条件下,大五人格特质—关系绩效模型($\chi^2/df=1.48<5$; CFI=0.93>0.90; RMSEA=0.03<0.05)、大五人格特质—关系绩效子维度模型($\chi^2/df=1.30<5$; CFI=0.97>0.90; RMSEA=0.03<0.05)、大五人格特质—任务绩效模型($\chi^2/df=1.308<5$; CFI=0.96>0.90; RMSEA=0.03<0.05)达到最佳拟合的标准。

结果表明,大五人格与关系绩效的结构方程模型符合研究假设。在高工作态度条件下,关系绩效与大五人格特质中尽责性(0.11; 回归分析 $\Delta R^2=0.11$, $\beta=3.91$, $p<0.001$)和外向性(0.14; 回归分析 $\Delta R^2=0.04$, $\beta=4.58$, $p<0.001$)相关显著,神经质、宜人性和开放性与关系绩效的相关不显著。

大五人格与关系绩效子维度的结构方程模型符合研究假设:在高工作态度条件下,人际促进与大五人格特质中的外向性(0.36; 回归分析 $\Delta R^2=0.03$, $\beta=4.53$, $p<0.001$)和尽责性(0.27; 回归分析 $\Delta R^2=0.05$, $\beta=4.08$, $p<0.001$)相关显著,工作奉献与大五人格特质中的外向性(0.24; 回归分析 $\Delta R^2=0.03$, $\beta=4.63$, $p<0.001$)和尽责性(0.33; 回归分析

$\Delta R^2=0.10$, $\beta=3.75$, $p<0.001$)相关显著。

4.5.3 低工作态度下大五人格与工作绩效的结构方程模型

采用结构方程模型,对大五人格与工作绩效的关系进行分析。图5左图是在低工作态度下,大五人格与关系绩效关系的模型;中图是在低工作态度下,大五人格与关系绩效两个子维度关系的模型;右图是在低工作态度下,大五人格与任务绩效关系的模型。

结果显示:在低工作态度条件下,大五人格特质—关系绩效模型($\chi^2/df=1.53<5$; CFI=0.92>0.90; RMSEA=0.03<0.05)、大五人格特质—关系绩效子维度模型($\chi^2/df=1.20<5$; CFI=0.99>0.90; RMSEA=0.02<0.05)、大五人格特质—任务绩效模型($\chi^2/df=1.10<5$; CFI=0.99>0.90; RMSEA=0.02<0.05)达到最佳拟合的标准。

在低工作态度条件下,关系绩效与大五人格特质中神经质(0.51; 回归分析 $\Delta R^2=0.08$, $\beta=3.61$, $p<0.001$)、外向性(0.69; 回归分析 $\Delta R^2=0.07$, $\beta=3.79$, $p<0.001$)和宜人性(0.21; 回归分析 $\Delta R^2=0.05$, $\beta=3.68$, $p<0.001$)相关显著,尽责性和开放性与关系绩效的相关不显著。

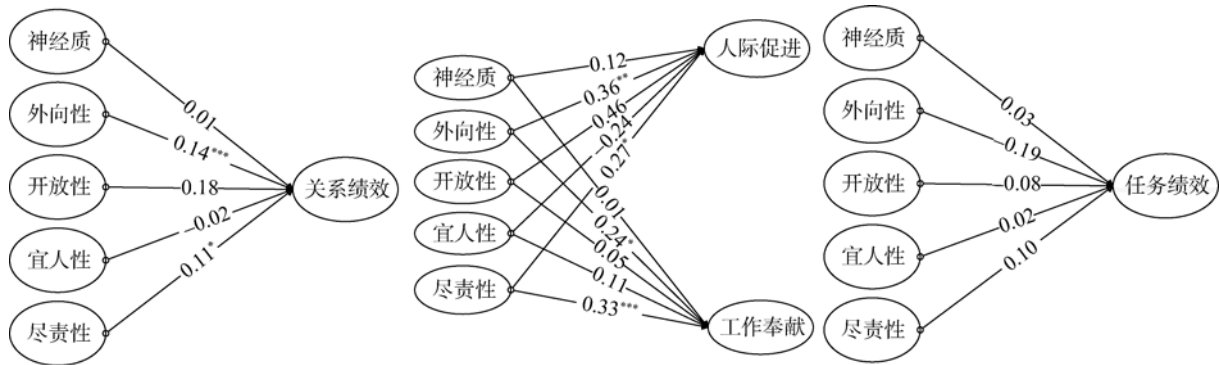


图4 大五人格子维度与工作绩效验证性因素分析结果

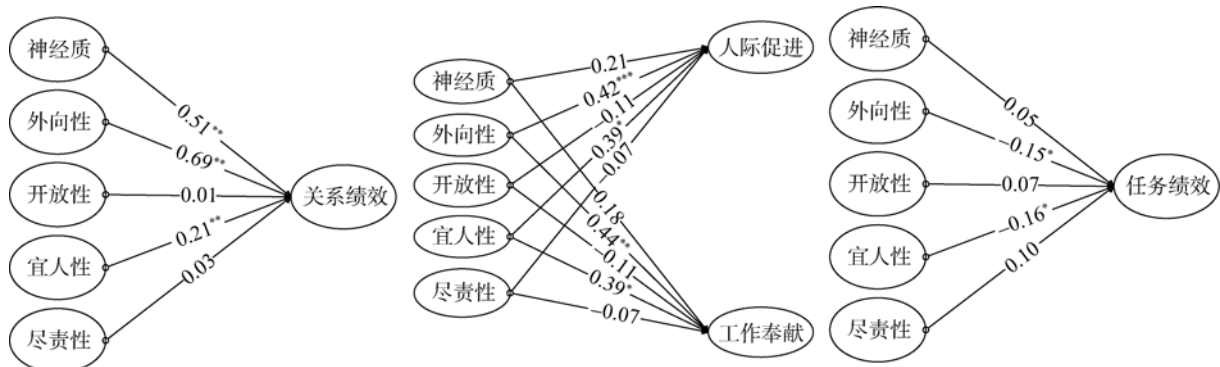


图5 大五人格子维度与工作绩效验证性因素分析结果

大五人格与关系绩效子维度的结构方程模型表明,在低工作态度条件下,人际促进与大五人格特质中的外向性(0.42; 回归分析 $\Delta R^2=0.04$, $\beta=3.77$, $p<0.001$)和宜人性(0.39; 回归分析 $\Delta R^2=0.05$, $\beta=3.46$, $p<0.001$)有显著相关,工作奉献与大五人格特质中的外向性(0.44; 回归分析 $\Delta R^2=0.06$, $\beta=3.81$, $p<0.001$)和宜人性(0.39; 回归分析 $\Delta R^2=0.03$, $\beta=3.90$, $p<0.001$)相关性显著,其他人格特质与关系绩效子维度的相关不显著。

大五人格与任务绩效的结构方程模型显示,在低工作态度条件下,大五人格特质中外向性(0.15; 回归分析 $\Delta R^2=0.08$, $\beta=3.56$, $p<0.05$)和宜人性(0.16; 回归分析 $\Delta R^2=0.09$, $\beta=3.71$, $p<0.05$)与任务绩效相关显著,神经质、开放性和尽责性与任务绩效的相关不显著。

5 讨论

本研究探讨大五人格特质在工作态度变量调节下,对公交行业一线员工工作绩效产生的影响,通过研究大五人格特质和工作绩效的相互关系,提高人员测评与选拔的有效性。

5.1 大五人格特质与关系绩效之间的关系

结果显示大五人格特质与特定的关系绩效维度有显著不同的关系。大五人格特质中尽责性和外向性与关系绩效相关显著;神经质、宜人性和开放性与关系绩效的相关不显著;尽责性、外向性和宜人性与关系绩效的子维度人际促进相关显著;尽责性、外向性和开放性与工作奉献相关显著;而神经质对关系绩效两个子维度相关不显著。对结果的分析与讨论如下:

尽责性和外向性对关系绩效有显著的预测作用。尽责性对关系绩效的解释率是 0.24、对人际促进的解释率是 0.19、对工作奉献的解释率是 0.25。尽责性表现为人格特质严谨、有责任心、情绪稳定、处事深思熟虑、态度积极并能严格要求自己。外向性对关系绩效的解释率是 0.37、对人际促进的解释率是 0.77、对工作奉献的解释率为 0.83,与国外相关研究一致。外向性表现为热情、自信、有活力,还有善社交的特性,故外向性的人会更多呈现主动帮助他人的行为,能增进员工之间的关系。

开放性对工作奉献有显著的预测作用,其解释率为 0.16。开放性高的员工对于工作可能会产生一些新的想法来改进工作绩效,对工作更有热忱,乐于付出时间和精力去钻研工作,付出额外努力。宜

人性对关系绩效中的人际促进维度有显著的预测作用,其解释率是 0.17。

神经质与任务绩效的相关不显著,仅与关系绩效相关显著,同时与关系绩效的子维度相关不显著。例如神经质对人际促进的解释率是 0.02,神经质对工作奉献的解释率为 0.05。这可能是因为人员在选拔阶段,具有明显神经质倾向的应聘者容易被剔除,成为正式雇员的员工神经质倾向并不明显,因而与工作绩效的关系也不显著。

总体而言,大五人格各维度均对关系绩效具有预测作用,但尽责性、外向性和宜人性的预测性更为显著。在人际促进方面,外向性、宜人性、尽责性、开放性均对其具有预测作用,但尽责性、外向性和宜人性的预测性更强。在工作奉献方面,外向性、宜人性、尽责性、开放性对其具有预测作用,但尽责性、外向性和开放性的预测性更强。

5.2 大五人格与任务绩效之间的关系

结果显示大五人格各维度与任务绩效有不同的关系:任务绩效与尽责性(0.16)呈显著正相关,任务绩效与外向性(-0.24)呈显著负相关,宜人性、神经质和开放性对任务绩效无显著影响。

尽责性对任务绩效有显著影响,这与前人研究结果相一致。许多研究确认尽责性是工作绩效的有效预测变数(Caligiuri, 2000; Mount, Barrick, & Stewart, 1998)。尽责性高的个体倾向于严格的自我要求,他们通常会为自己设定较高的绩效目标,最终的绩效表现也较好。其它的人格特质维度与绩效表现的关联性均不如尽责性稳定和可信。Mount 等人(1998)甚至建议,甄选人员时只须考察尽责性,整体人格的预测效度反而不理想。

外向性对任务绩效有显著影响,外向性与任务绩效的路径系数为-0.24,这与前人研究结果不太一致。这可能是因为(1)调查方式和内容的不同。文献中,任务绩效多采用问卷调查的形式,而本研究使用的是公交公司实际任务绩效数据,所得结果可能与前人研究结果存在差异。(2)研究对象不同。本研究对象是公交行业一线员工,而外向性在前人研究中是预测管理及销售工作的绩效,工作性质、服务内容与对象不同亦可能是差异产生的原因。

神经质对任务绩效没有显著影响,与前人研究结果相一致。Thoresen, Bradleya, Bliesec 和 Thoresen (2004)的研究表明,工作保持期的样本中,神经质与绩效的关系总体较弱,因为在入职阶段,具有明显神经质倾向的工作申请人容易被排除。

本研究中,开放性、宜人性对任务绩效没有显著影响。Salgado (1997)的元分析表明,开放性能较好预测警察的绩效,Bing 和 Lounsbury (2000)的研究认为,开放性与工作绩效有显著相关。可能不同行业预测绩效的人格特质存在差异。

5.3 工作态度变量—工作满意度和组织承诺对工作绩效的影响

组织行为与心理学领域有大量关于工作满意度、组织承诺的研究文章,但研究工作满意度各维度和组织承诺各维度对工作绩效及其影响的实证研究较少。

本研究结果验证研究假设:工作满意度与关系绩效呈正相关,工作满意度各维度预测关系绩效的强度不同;工作满意度两个子维度—内部和外部满意度与关系绩效总分相关不显著;内部满意度与人际促进和工作奉献显著正相关;外部满意度与人际促进显著正相关,与工作奉献相关不显著;外部满意度对人际促进的影响高于内部满意度,内部满意度对工作奉献的影响高于外部满意度;内部满意度和外部满意度与任务绩效的相关均不显著。通过以上结果得到如下结论:外部满意度能调动员工产生留在组织所需的情感,促使其关注人际促进;内部满意度能调动员工产生高绩效所需的情感,促进工作奉献;工作满意度主要是影响关系绩效层面,对任务绩效层面的影响较小。

同时,研究结果支持组织承诺各维度对工作绩效各维度产生影响的假设:组织承诺与关系绩效有正相关,组织承诺各维度对关系绩效的影响不同,情感承诺与关系绩效的相关显著;情感承诺对人际促进和工作奉献均有显著影响,情感承诺对工作奉献的影响略强于对人际促进的影响;规范承诺对人际促进和工作奉献都有显著影响;继续承诺对工作奉献有显著影响,与人际促进相关不显著;情感承诺对人际促进的影响高于规范承诺对人际促进的影响,情感承诺对工作奉献的影响强于规范承诺对工作奉献的影响;组织承诺三个子维度与任务绩效没有显著相关。具有高组织承诺的员工更愿意投入工作,他们从工作中得到满足,视工作为其个人生活重要的和必不可少的一部分,因而愿意为组织目标而努力,所以组织承诺对工作绩效有正向影响。

5.4 人格特质对工作绩效的影响受到工作态度的调节

过往研究强调人格特质的作用,从个体水平的单一因素与工作绩效的关系进行探讨,但个体行为

亦受到周边环境的影响。工作态度和人格特质虽均为个体心理特点,但相对于人格特质,工作态度会受情景因素的影响。本研究把工作态度与情景因素相类比,假定工作态度为调节变量,研究不同工作态度背景下,工作满意度和组织承诺对人格特质与工作绩效的调节关系。

本研究结果中,工作态度对外向性与关系绩效及其子维度—人际促进和工作奉献以及任务绩效的影响,具有显著的调节作用。具有低工作态度的员工,外向性对关系绩效(0.69)的影响强于具有高工作态度(0.14)的员工;外向性对人际促进(0.42)和工作奉献(0.44)的影响强于具有高工作态度的员工(0.36, 0.24);具有低工作态度的员工,外向性对任务绩效(-0.15)的影响强于具有高工作态度的员工。

工作态度对宜人性与关系绩效及其子维度—人际促进和工作奉献以及任务绩效的影响,具有显著的调节作用。具有低工作态度的员工,宜人性对关系绩效(0.21)的影响强于具有高工作态度的员工;宜人性对人际促进(0.39)和工作奉献(0.39)的影响强于具有高工作态度的员工;宜人性对任务绩效(-0.16)的影响大于具有高工作态度的员工。

工作态度对神经质与关系绩效、人际促进和工作奉献以及任务绩效的影响,具有显著的调节作用。具有低工作态度的员工,神经质对关系绩效(0.51)的影响强于具有高工作态度的员工。工作态度对开放性与关系绩效及其子维度人际促进和工作奉献以及任务绩效的影响,没有显著的调节作用。

研究结果表明人格特质与工作态度存在作用,共同影响工作绩效。即工作态度是人格特质与工作绩效关系的调节变量,人格特质与工作绩效的关系受到工作态度的调节,在具有低工作态度的员工身上,结果显示某些人格特质与工作绩效的相关较为紧密,在具有高工作态度的员工身上,两者的相关相对而言不甚紧密。员工的工作态度不同,预测工作绩效及其维度的人格特质亦不同:在高工作态度的情况下,能预测关系绩效的是尽责性和外向性,能预测工作奉献、人际促进的是外向性和尽责性;在低工作态度的情况下,能预测关系绩效的是外向性、神经质和宜人性;能预测人际促进和工作奉献的是外向性和宜人性。

在高工作态度中,关系绩效良好的预测指标是外向性和尽责性,而在低工作态度中,关系绩效的良好预测指标是神经质、外向性和宜人性。而对于

人际促进和工作奉献,无论是在高工作态度,还是低工作态度,外向性均是人际促进和工作奉献的良好预测指标。在高工作态度中,尽责性是人际促进和工作奉献的良好预测指标,在低工作态度中,宜人性是人际促进和工作奉献的良好预测指标。而在高工作态度中,大五人格特质对任务绩效没有显著影响,在低工作态度中,外向性和宜人性与任务绩效呈现反向的预测作用。

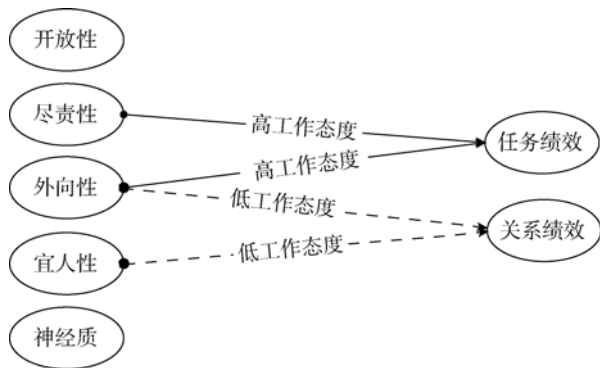


图6 工作态度调节大五人格与工作绩效关系

在不同工作态度下,不同人格特质对工作绩效的影响不同:在高工作态度下,尽责性和外向性是工作绩效的良好预测指标;相反,在低工作态度中,宜人性和外向性是工作绩效的良好预测指标(见图6)。在高工作态度中,人们更看重工作的完成;在低工作态度中,人们更看重关系的协调。

6 结论

研究结论具有重要的实际意义。首先丰富了大五人格测评与绩效效标关联(特别是任务绩效)的验证性研究,验证了大五人格测试在中国背景下,对公交行业一线员工测验的有效性。其次丰富了人格特质与工作绩效两者间相关关系及影响机制的研究,提供了实证研究成果。第三,丰富了人格多维度与工作绩效的关系进行探讨,将调节变量(本文设定为工作态度变量)纳入模型,更符合现实情况和人际交互性。分析司机、乘务员以及维修技工的人格特质与其工作绩效的关联,可明确工作中产生的良好工作绩效所对应的人格特质,有助于明确人员测评与选拔的标准,提高招聘工作的有效性和人岗匹配性。

结果表明(1)在公共交通行业中,一线员工的尽责性和外向性与工作绩效的关联显著,对工作绩效有一定的预测力,可作为工作绩效的有效预测指

标。(2)公交一线员工的工作属于服务性质,在工作时间内服务社会大众,需对乘客的安全负责;路面情况复杂多变,需员工集中注意力,及时采取应变措施,因而要求任职者具有高尽责性。因此在选拔司机、乘务员和维修技工时,应优先录用尽责性较高和外向性较低的人选,避免选择具有高神经质倾向的人选。(3)研究结果表明管理者需营造良好的组织氛围,提高员工的工作满意度和组织承诺,引导员工专注于完成工作任务,提升工作绩效。

参 考 文 献

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Ashforth, B. K., & Saks, A. M. (1996). Socialization tactics: Longitudinal effects on newcomer adjustment. *Academy of Management Journal*, 39(1), 149-178.
- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Gupta, R. (2003). Meta-analysis of the relationship between the Five-Factor Model of personality and Holland's occupational types. *Personnel Psychology*, 56, 45-74.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1996). Effects of impression management and self-deception on the predictive validity of personality constructs. *Journal of Applied Psychology*, 81, 261-272.
- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Judge, T. A. (2001). Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next? *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 9-30.
- Bing, M. N., & Lounsbury, J. W. (2000). Openness and job performance in U.S.-based Japanese manufacturing companies. *Journal of Business and Psychology*, 14(3), 515-522.
- Borman, W. C., Hanson, M. A., & Hedge, J. W. (1997). Personnel selection. *Annual Review of Psychology*, 48, 299-337.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Caligiuri, P. M. (2000). The big five personality characteristics as predictors of expatriate's desire to terminate the assignment and supervisor-rated performance. *Personnel Psychology*, 53, 67-88.
- Chen, J. (1999). The new progress for study on the relationship between personality and job performance. *Journal of Developments in Psychology*, 7(2), 29-34.
- [陈捷. (1999). 个性与工作绩效关系研究的新进展. *心理学动态*, 7(2), 29-34.]
- Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. (1989). *The NEO-PI/NEO-FFI manual supplement*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Dail, L. F. *Taking the measure of work: A guide to validated*

- scales for organizational research and diagnosis (Yang, Z. P et al., Trans.). Beijing, China: China Light Industry Press.
- [Dail, L. F. (2004). 工作评价: 组织诊断与研究实用量表 (阳志平 等译). 北京: 中国轻工业出版社.]
- Dubin, R., Champoux, J. E., & Porter, L. W. (1975). Central life interests and organizational commitment of blue-collar and clerical workers. *Administrative Science Quarterly*, 20, 411-421.
- Dunn, W. S., Mount, M. K., Barrick, M. R., & Ones, D. S. (1995). Relative importance of personality and general mental ability in managers' judgments of applicant qualifications. *Journal of Applied Psychology*, 80(4), 500-509.
- Fisher, C. D. (1980). On the dubious wisdom of expecting job satisfaction to correlate with performance. *Academy of Management Review*, 5, 607-612.
- Fouad, N. A. (2007). Work and vocational psychology: Theory, research, and applications. *Annual Review of Psychology*, 58, 543-564.
- Fukami, C. V., & Larson, E. W. (1984). Relationships between worker behavior and commitment to the organization and union. *Academy of Management Proceedings*, 34, 222-226.
- Gao, S. Y. (2007). *A study on the influence of organizational commitment and organizational support against the work performance*. Unduplicated master's thesis, Shanghai Jiaotong University.
- [高书彦. (2007). 组织承诺与组织支持对员工工作绩效的影响研究. 硕士学位论文, 上海交通大学.]
- Goffin, R. D., Rothstein, M. G., & Johnston, N. G. (1996). Personality testing and the assessment center: Incremental validity for managerial selection. *Journal of Applied Psychology*, 81, 746-756.
- Hackett, R. D., Bycio, P., & Hausdorf, P. A. (1994). Further assessments of Meyer and Allen's (1991) three-component model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 79(1), 15-23.
- Han, Y. (2007, Oct.). Organizational commitment dimensions and its impact on in-role and extra-role performance influence. In *The Ninth Session of China Management Science Academic Annual Meeting Papers*. Chongqi: The Ninth Session of China Management Science Academic Annual Meeting.
- [韩翼. (2007, 10 月). 组织承诺维度及其对角色和角色外绩效的影响. 见 第九届中国管理科学学术年会论文集. 重庆: 第九届中国管理科学学术年会.]
- Hough, L. M. (1992). The 'Big Five' personality variables-construct confusion: Description versus prediction. *Human Performance*, 5, 139-155.
- Hough, L. M., Eaton, N. K., Dunnette, M. D., Kamp, J. D., & McCloy, R. A. (1990). Criterion-related validities of personality constructs and the effect of response distortion on those validities. *Journal of Applied Psychology*, 75, 581-595.
- Iverson, R. D., & Buttigieg, D. M. (1999). Affective, normative and continuance commitment: Can the 'right kind' of commitment be managed? *Journal of Management Studies*, 36(3), 307-333.
- Jaworski, B. J., & Kohli, A. K. (1991). Supervisory feedback: Alternative types and their impact on salespeople's performance and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 28(2), 190-201.
- Jia, L. Z. (2003). *Research on the relationships between personality of headmasters of the middle school and their job performance*. Unpublished master's thesis. Henan University.
- [贾黎斋. (2003). 中学校长的人格与其工作绩效关系的研究. 硕士学位论文, 河南大学.]
- Lee, T. W., & Mowday, R. T. (1987). Voluntarily leaving an organization: An empirical investigation of Steers and Mowday's model of turnover. *Academy of Management Journal*, 30, 721-743.
- Li, N. (2006). *Research on the relationship between personality and job performance of middle-level public servants*. Unpublished master's thesis. Dalian University of Technology.
- [李娜. (2006). 中层领导职务公务员人格特质与工作绩效的关系研究. 硕士学位论文, 大连理工大学.]
- Li, N. (2007). *An empirical study on organizational commitment and job performance of independent college's teachers*. Unpublished master's thesis. Southwest Jiaotong University.
- [李娜. (2007). 独立学院教师组织承诺与工作绩效实证研究. 硕士学位论文, 西南交通大学.]
- Liu, D., & Jiang, X. (2009). Research on the relationship between organization commitment and job performance in enterprise knowledge employees. *Market Modernization*, (3), 34.
- [刘丹, 江璇. (2009). 企业知识型员工组织承诺与工作绩效关系研究. 商场现代化, (3), 34.]
- Lu, G. L. (2005). *Research on organizational commotion of university teachers*. Unpublished master's thesis, Henan University.
- [卢光莉. (2005). 高校教师组织承诺的研究. 硕士学位论文, 河南大学.]
- Mount, M. K., Barrick, M. R., & Stewart, G. L. (1998). Five-factor model of personality and performance in jobs involving interpersonal interactions. *Human Performance*, 11, 145-165.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Piedmont, R. L., & Weinstein, H. P. (1994). Predicting supervisor ratings of job performance using the NEO personality inventory. *The Journal of Psychology*, 128(3), 255-265.
- Puffer, S. M. (1987). Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission salespeople. *Journal of Applied Psychology*, 72(4), 615-621.
- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
- Ren, G. H., & Liu, J. L. (2005). The advance in correlation research between big five personality dimensions and job performance. *Psychological Science*, 28(2), 406-408.
- [任国华, 刘继亮. (2005). 大五人格和工作绩效相关性研究的进展. 心理科学, 28(2), 406-408.]
- Reyes, P. (Ed.). (1990). *Teachers and their workplace: Commitment, performance, and productivity*. California: Sage Publication.
- Rickett, M. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 257-266.

- Salgado, J. F. (1997). The five factor model of personality and job performance in the European community. *Journal of Applied Psychology*, 82, 30–43.
- Schneider, R. I., & Hough, L. M. (1995). Personality and industrial/organizational psychology. In *International review of industrial and organizational psychology* (vol. 10, pp. 75–129). Chichester, England: Wiley.
- Seibert, S. E., & Kraimer, M. L. (2001). The five-factor model of personality and career success. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 1–21.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46–56.
- Tang, C. Y. (2006). *The empirical research of the relationship between big five personality, job attitude and contextual performance*. Unpublished doctoral dissertation. Southwest Jiaotong University.
- [唐春勇. (2006). 大五个性和工作态度对关联绩效影响的实证研究. 博士学位论文, 西南交通大学.]
- Tang, L. L. (2006). *An empirical study of the influence of the employee's organizational commitments on the contextual performance*. Unpublished master's thesis. Dalian University of Technology.
- [唐丽莉. (2006). 企业员工组织承诺对关系绩效影响的实证研究. 硕士学位论文, 大连理工大学.]
- Tett, R. P., Jackson, D. N., & Rothstein, M. (1991). Personality measures as predictors of job performance: A meta-analytic review. *Personnel Psychology*, 44, 703–742.
- Thoresen, C. J., Bradleya, J. C., Bliesec, P. D., & Thoresen, J. D. (2004). The big five personality traits and individual job performance growth trajectories in maintenance and transitional job stages. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 835–853.
- van Scotter, J. R., Motowidlo, S. J., & Cross, T. C. (2000). Effects of task performance and contextual performance on systemic rewards. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 526–535.
- Vinchur, A. J., Schippmann, J. S., Switzer, F. S., III., & Roth, P. L. (1998). A meta-analytic review of predictors of job performance for salespeople. *Journal of Applied Psychology*, 83, 586–597.
- Wang, L., Xiao, M., Wang, H., & Wang, C. M. (2001, Nov.). Research on the relationship among the big five personality and performance in management. In *Selection of Abstracts of the Ninth Chinese Academic Conference of Psychology*. Beijing: Chinese Psychological Society.
- [王垒, 肖敏, 王欢, 王重鸣. (2001, 11 月). 管理者大五人格与绩效关系的研究. 见 第九届全国心理学学术会议论文摘选集. 北京: 中国心理学会.]
- Witt, L. A. (2002). The interactive effects of extraversion and conscientiousness on performance. *Journal of Management*, 28(6), 835–851.
- Witt, L. A., Burke, L. A., Barrick, M. A., & Mount, M. K. (2002). The interactive effects of conscientiousness and agreeableness on job performance. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 164–169.
- Yang, L. P. (2007). *Research on the relationship among organizational commitment, compensational structure and work performance*. Unpublished master's thesis, Shanxi University.
- [杨利平. (2007). 组织承诺、薪酬结构与工作绩效的关系研究. 硕士学位论文, 山西大学.]
- Yao, R. S., & Liang, L. Y. (2010). Analysis of the application of simplified NEO-FFI to undergraduates. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 18(4), 457–459.
- [姚若松, 梁乐瑶. (2010). 大五人格量表简化版(NEO-FFI)在大学生人群的应用分析. *中国临床心理学杂志*, 18(4), 457–459.]

An Empirical Analysis of Influences of Personality Traits on Job Performance for Frontline Staff in Public Transportation Industry: With Work Attitude Acting as a Moderator

YAO Ruosong¹; CHEN Huaijin²; MIAO Qunying³

(¹ Department of Education, Guangzhou University, Guangzhou 510006, China)

(² Guangdong Hydropower Hospital, Guangzhou, 511340, China)

(³ School of Foreign Studies, Guangzhou University, Guangzhou 510006, China)

Abstract

Over the past century, researchers and practitioners adopted a variety of personality tests in personnel selection, expecting that personality tests could accurately select employees with high-quality and high-performance. In order to verify the validity of personality tests used in personnel selection, the research hotspots focused on the relationship between personality traits and job performance. Due to the lack of a unified universal model of personality traits, personality traits did not predict job performance significantly in previous studies. With general acceptance of Big Five Personality theory, Big Five Personality was widely used in personnel evaluation and personnel selection, which consequently promoted researches to explore the

relationship between personality traits and job performance. Numerous studies demonstrated that personality traits under the theoretical framework of Big Five Personality could predict job performance, meanwhile researchers proposed that perhaps there might be some kind of moderator in the impacts of personality traits on job performance.

By questionnaire, this research studied correlations between Big Five Personality and job performance under the influences of work attitude. In previous studies, self-report questionnaire was applied in the assessment of job performance more frequently. With a variety of objective job performance data of frontline production staff working as the criterion, this research probed into the impacts of personality traits on job performance, assuming that work attitude was the moderator.

The results of surveying 1,277 frontline staff members in public transportation illustrate that personality traits are significantly related to job performance, with work attitude acting as a moderator in this relationship. Among frontline staff members in public transportation, conscientiousness is a good predictor of task performance, while extraversion predicts contextual performance well. As a consequence, priority should be given to the candidates with high conscientiousness and low extraversion. Candidates with high neurotic tendencies should be avoided. With high work attitude, personality traits have closer contacts with task performance, Conscientiousness and extraversion are good predictors of job performance; While with low work attitude, personality traits are more closely related to contextual performance, agreeableness and openness predict job performance well. The completion of work is emphasized in the high-attitude environment, while coordination of relations is more valued in the low-attitude environment. Work attitude as a moderator affects the requirements of job performance of personality traits.

Key words Big Five personality; job performance; work attitude; task performance; contextual performance