

霍荣棉◎著

互依理论视角下的 团队信任 与 绩效优化



HUYILILUNSHIJIAOXIADE
TUANDUIXINREN
YUJIXIAOYOUHUA

中国社会科学出版社

霍荣棉◎著

互依理论视角下的 团队信任 与 绩效优化

中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

互依理论视角下的团队信任与绩效优化 / 霍荣棉著. —北京:
中国社会科学出版社, 2015. 6
ISBN 978-7-5161-6417-4

I. ①互… II. ①霍… III. ①企业管理—组织管理学—
研究 IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 142445 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 韩国茹 许晨
责任校对 闫 萃
责任印制 张雪娇

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发 行 部 010-84083685
门 市 部 010-84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京君升印刷有限公司
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2015 年 6 月第 1 版
印 次 2015 年 6 月第 1 次印刷

开 本 710×1000 1/16
印 张 13.75
插 页 2
字 数 200 千字
定 价 55.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社营销中心联系调换
电话:010-84083683
版权所有 侵权必究

浙江省自然科学基金项目 (LQ12G02014)

HUYILILUNSHIJIAOXI
TUANDUIXINREN
YUJIXIAOYOUHUA

目 录

第一章 绪论	(1)
一 信任与团队合作	(2)
二 信任问题研究综述	(3)
(一) 信任的概念	(4)
(二) 信任的相关理论	(8)
(三) 信任的影响因素	(15)
三 关系信号、相互依赖和信任	(23)
(一) 关系信号理论和过程理性的信任观	(23)
(二) 相互依赖理论与情境中的目标激活	(26)
(三) 信任研究中相互依赖的重要性	(31)
四 本研究的理论构思和总体设计	(34)
(一) 研究理论构思	(34)
(二) 研究总体设计	(37)
第二章 团队情境中信任的影响因素探究	(42)
一 引言	(42)
(一) 研究的现实和理论背景	(42)
(二) 研究的目的	(44)
二 研究方法	(44)
(一) 访谈对象	(45)
(二) 数据采集方法	(46)

(三) 数据分析方法	(48)
三 结果	(52)
(一) 对新进入企业的员工的访谈示例	(52)
(二) 多个案例分析	(65)
四 讨论和结论	(68)
(一) 信任影响因素分析	(69)
(二) 团队边界对行为的影响分析	(69)
五 本研究存在的问题和下一步研究的问题	(70)
第三章 基于互动制约的相互依赖关系对信任行为的	
影响	(71)
一 引言	(71)
(一) 研究的现实和理论背景	(71)
(二) 本研究的目的和假设	(73)
二 实验一 a: 确定轮次信任游戏研究	(74)
(一) 方法	(74)
(二) 结果	(77)
(三) 实验一 a 结论	(86)
(四) 实验一 a 的缺陷和需要进一步解决的问题	(86)
三 实验一 b: 不确定轮次信任游戏研究	(87)
(一) 方法	(88)
(二) 结果	(90)
(三) 实验一 b 结论	(95)
四 讨论和结论	(96)
五 本研究的主要结论和下一研究待解决的问题	(98)
第四章 基于利益共同性的相互依赖关系对信任行为	
的影响	(100)
一 引言	(100)
(一) 研究的理论和现实背景	(100)
(二) 研究的目的和假设	(102)

二 实验二：基于团队外竞争的利益共同性对信任行为的影响	(103)
(一) 方法	(103)
(二) 结果	(105)
(三) 讨论和结论	(111)
三 实验三：基于团队内利益共享的相互依赖对信任行为的影响	(113)
(一) 方法	(114)
(二) 结果	(115)
(三) 讨论和结论	(122)
四 本研究的结论和进一步研究的问题	(125)
第五章 基于相互依赖的信任对合作行为的影响	(127)
一 引言	(127)
(一) 现实和理论背景	(127)
(二) 本研究的目的是和假设	(129)
二 实验四：相互依赖类型对合作行为的影响	(131)
(一) 方法	(131)
(二) 变量及操作	(133)
(三) 实验程序	(134)
三 结果	(134)
(一) 不同相互依赖关系影响被试的社会动机和信任信念	(134)
(二) 不同相互依赖关系下被试的合作行为分析	(137)
四 讨论和结论	(139)
(一) 相互依赖关系影响社会动机和信任信念	(139)
(二) 信任信念和社会动机对合作行为的影响	(141)
五 本研究的结论和进一步研究的问题	(142)
第六章 互动过程中相互依赖关系和信息反馈对信任和合作行为的影响	(143)

一 引言	(143)
(一) 研究的现实和理论背景	(143)
(二) 研究的目的和假设	(145)
二 实验五: 相互依赖关系和信息反馈对信任和合作 行为的影响	(146)
(一) 方法	(146)
(二) 变量及操作	(148)
(三) 实验程序	(150)
三 结果	(150)
(一) 不同反馈信息和相互依赖关系下各轮次信任 信念和合作行为基本统计	(150)
(二) 相互依赖关系和信息反馈对信任信念的影响	(152)
(三) 信任信念对合作水平的影响分析	(155)
四 讨论和结论	(157)
(一) 相互依赖关系和反馈信息对信任信念的影响	(157)
(二) 不同相互依赖关系下被试对反馈信息的解释	(157)
(三) 相互依赖关系下信任信念和合作行为的关系	(158)
(四) 本研究的主要结论	(158)
第七章 总论	(160)
一 总讨论	(162)
(一) 相互依赖关系对信任的影响	(162)
(二) 初始情境中相互依赖关系对信任信念和合作 行为的影响	(165)
(三) 相互依赖关系影响互动过程中的信任和合作	(168)
二 主要结论	(170)
三 创新贡献和意义	(171)
(一) 理论进展	(171)
(二) 实践意义	(171)

四 存在不足和未来研究的方向	(172)
附 录	(174)
参考文献	(186)

图 目 录

图 1—1	转换过程	(29)
图 1—2	本研究的理论框架	(37)
图 1—3	实验总体设计与研究解决问题的关系	(38)
图 2—1	信任影响因素定性研究群体分类	(45)
图 2—2	Atlas. ti 分析软件界面图	(52)
图 2—3	企业新晋员工的工作内容分析	(55)
图 2—4	员工团队身份感知的团队特征和个体特征	(55)
图 2—5	员工身份、工作特征对团队关系紧密度和团 队合作行为之间的关系	(61)
图 2—6	团队内部的依赖关系对信任行为的影响机制 分析	(65)
图 2—7	不同群体中信任影响因素所占百分比	(67)
图 3—1	单轮信任游戏任务图示	(75)
图 3—2	实验一 a 程序截屏示例	(75)
图 3—3	多轮投资阶段“投资方”不同单元中的投资 平均值	(78)
图 3—4	不同单元下代理方各轮次返还平均值	(82)
图 3—5	各轮次“投资方”信任水平—“代理方”完 全互惠水平	(83)
图 3—6	各轮次“投资方”信任水平—“代理方”部 分互惠水平	(85)

图 3—7	实验一 b 程序截屏示例	(88)
图 3—8	五轮 vs 不确定轮次“投资方”投资平均数	(93)
图 3—9	五轮 vs 不确定轮次“代理方”返还平均数	(93)
图 4—1	实验二程序截屏示例	(104)
图 4—2	不同关系情境中“投资方”各轮次投资金额	(106)
图 4—3	不同关系情境中代理方各轮次投资金额	(108)
图 4—4	团队竞争条件下各轮次“投资方”信任水平—“代理方”部分互惠水平	(109)
图 4—5	团队竞争条件下各轮次“投资方”信任水平，“代理方”完全互惠水平	(110)
图 4—6	实验三程序截屏示例	(115)
图 4—7	共享无竞争 vs. 共享竞争 vs. 无共享无竞争情境中“投资方”各轮次投资平均值	(116)
图 4—8	不同利益共同性中“代理方”不同轮次返还金额平均数统计	(119)
图 4—9	共享无竞争 vs. 共享有竞争各轮次下“投资方”信任水平—“代理方”部分互惠水平	(121)
图 4—10	共享无竞争 vs. 无共享无竞争情境中各轮次“投资方”信任水平—“代理方”完全互惠水平	(122)
图 5—1	研究四理论构思图	(130)
图 5—2	实验四程序截屏示例	(133)
图 5—3	不同相互依赖关系中被试信任信念水平	(137)
图 5—4	不同相互依赖关系下被试的合作水平	(137)
图 6—1	研究五理论构思图	(147)
图 6—2	实验五程序截屏示例	(149)
图 6—3	不同相互依赖关系下被试各轮次信任信念和合作水平平均值	(151)
图 6—4	不同相互依赖关系及反馈条件下被试信任信	

	念的各轮次平均值	(155)
图 6—5	高相互依赖关系下被试各轮次信任信念/合作 行为平均值	(155)
图 6—6	低相互依赖关系下被试各轮次信任信念/合作 行为平均值	(156)

表 目 录

表 1—1	情境背景中互动双方的相互依赖类型操作	(39)
表 1—2	互动双方相互依赖关系的操作示例：利益共 同性	(40)
表 2—1	访谈提纲设计	(47)
表 2—2	团队内人际信任的影响因素分析系统	(51)
表 2—3	企业新进员工的个案分析过程演示——主题 1 ...	(53)
表 2—4	被访者在不同团队中信任行为的差异	(56)
表 2—5	主题二——影响人际信任的因素	(56)
表 2—6	信任影响因素对不同被信任方的影响分析	(61)
表 2—7	主题三：团队内部的依赖关系对信任行为的 影响	(62)
表 2—8	不同类型被访者的信任行为和影响因素的频 次分析	(66)
表 2—9	信任和不信任事件中行为双方间的关系亲疏 判断	(68)
表 3—1	情境背景中互动双方的相互依赖类型操作	(73)
表 3—2	不同关系持续预期情境中“投资方”投资行 为频次统计 (n = 30)	(78)
表 3—3	各投资单元下末轮和其余各轮投资差异非参 检验	(79)
表 3—4	单轮匿名投资和不同单元中的第一轮和第五	

	轮投资平均数差异比较	(80)
表 3—5	代理方各轮次返还金额频次统计	(81)
表 3—6	各单元不同轮次间“代理方”互惠水平差异 比较	(82)
表 3—7	各轮次“投资方”信任水平—“代理方”完 全互惠水平差异比较	(84)
表 3—8	各轮次“投资方”信任—“代理方”部分互 惠差异非参数分析	(85)
表 3—9	“投资方”投资—“代理方”返还金额频次 统计	(90)
表 3—10	“投资方”信任水平—“代理方”互惠水平 与普遍信任倾向的相关分析	(91)
表 3—11	不确定轮次“投资方”信任水平—“代理 方”互惠水平与普遍信任倾向的相关分析	(91)
表 3—12	不确定轮次 vs. 五轮固定轮次游戏中“投资 方”投资—“代理方”返还行为频率统计	(92)
表 3—13	五轮 vs 不确定轮次“投资方”信任水平、“代 理方”互惠水平差异非参检验	(93)
表 3—14	“投资方”信任水平、“代理方”互惠水平 及各轮次关系重要性评估基本统计	(94)
表 3—15	不确定轮次下“投资方”信任水平、“代理 方”互惠水平与关系重要性评估相关分析	(95)
表 4—1	利益共同性操作及相应的相互依赖关系示例	(102)
表 4—2	团队竞争 vs. 无团队竞争情境下“投资方” 各轮次投资频数分析 ($n = 30$)	(105)
表 4—3	团队竞争 vs. 无团队竞争情境中“投资方” 各轮次投资金额的非参数检验 ($n = 30$)	(106)
表 4—4	团队竞争 vs. 无团队竞争情境下“投资方” 信任水平的轮次间非参数检验 ($n = 30$)	(107)

表 4—5	团队竞争 vs. 无团队竞争情境中“代理方” 各轮次返还金额频数统计 (n = 30)	(107)
表 4—6	无团队竞争 vs. 团队竞争情境中代理方各轮次 投资金额的非参数检验	(108)
表 4—7	不同竞争条件下“代理方”各轮次互惠水平 差异检验	(109)
表 4—8	团队竞争情境中“投资方”信任水平—“代 理方”部分互惠水平各轮次差异检验	(110)
表 4—9	团队竞争情境中各轮次“投资方”信任水 平—“代理方”完全互惠水平差异检验	(111)
表 4—10	团队竞争 vs. 无团队竞争情境中博弈游戏的 首轮和末轮互动双方的相互依赖关系	(112)
表 4—11	共享无竞争 vs. 共享竞争 vs. 无共享无竞争 “投资方”各轮次投资数据基本统计 (n = 44)	(116)
表 4—12	各轮次“投资方”不同关系情境中信任水平 的平均数非参数检验 (n = 44)	(117)
表 4—13	不同共享条件下投资方第一 vs. 第五轮次投资 差异比较	(117)
表 4—14	不同相互依赖关系中“代理方”各轮次返还 金额频次统计	(118)
表 4—15	不同关系情境中“代理方”各轮次返还金额 差异比较	(119)
表 4—16	不同关系背景下代理方各轮次返还金额差异 比较	(120)
表 4—17	不同轮次下“投资方”信任水平—“代理方” 完全互惠水平差异分析	(121)
表 4—18	“投资方”“代理方”各轮次信任行为差异比 较	(122)
表 4—19	实验三各情境中互动双方的相互依赖关系	

示例	(123)
表 5—1 投资分配方案矩阵示例	(131)
表 5—2 不同相互依赖关系下被试资源分配的社会动 机频次统计	(135)
表 5—3 不同相互依赖关系中个体的社会动机差异检 验	(136)
表 5—4 不同相互依赖关系中不同社会动机人数统计	(136)
表 5—5 信任倾向、信任信念和投资金额相关分析 (n $=45$)	(138)
表 5—6 信任信念和社会动机对合作行为影响的回归 分析	(139)
表 6—1 投资分配方案矩阵示例	(148)
表 6—2 不同相互依赖关系和反馈方式下被试合作行 为平均数	(150)
表 6—3 不同相互依赖关系下, 被试信任信念—合作 行为配对平均数差异比较	(152)
表 6—4 信任信念的重复测量方差分析	(153)
表 6—5 不同相互依赖关系下反馈方式影响信任信念 的重复测量分析	(153)
表 6—6 不同相互依赖关系下不同反馈条件间的事后 检验 (Tukey 法)	(154)
表 6—7 对对方投资金额预测的被试间变量方差分析	(154)
表 6—8 不同相互依赖关系信任信念对合作行为的回 归分析	(156)

第一章 绪 论

在市场竞争异常激烈的今天，只有具备快速响应能力和创造力才能使企业立于不败之地，同时，随着任务综合性的不断提高，团队成为企业完成任务、提高绩效的中坚力量。根据《培训》杂志对 1456 家人数在 100 人以上组织的团队实践境况的年度调查发现，几乎 3/4 的美国组织拥有团队，而且这些组织一半以上的员工在各个团队中工作。团队已经成为企业的最重要资源，越来越多的企业任务需要团队完成。团队的核心是强调团队成员之间的相互依赖、理解和协作。然而，在实际应用中，几个员工组成的团队未必能够提高满意感和绩效。

随着信息技术发展和全球化趋势，创新成为组织发展的重要途径。与资源依赖型的企业发展路径不同，创新路径更依赖于知识获得和知识使用，因而在诸多影响创新绩效的因素中，团队信任成为研究者重点关注的因素，越来越多的研究证明信任能够对团队绩效产生积极的影响。组织创新对团队结构和任务模式产生了深远的影响，跨团队合作、短期任务团队、项目管理等多种团队形式纷纷出现，使基于时间变化的信任积累成为一种奢侈，越来越多的企业期望能够在工作关系的初始阶段产生较高的信任水平，以优化团队互动，减少内耗^①。

^① Meyerson, D., Weick, K. E., & Kramer, R. M. (1996). "Swift Trust and Temporary Group". In R. M. Kramer & T. R. Taylor (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research* (pp. 166 - 195). Thousand Oaks: Sage.