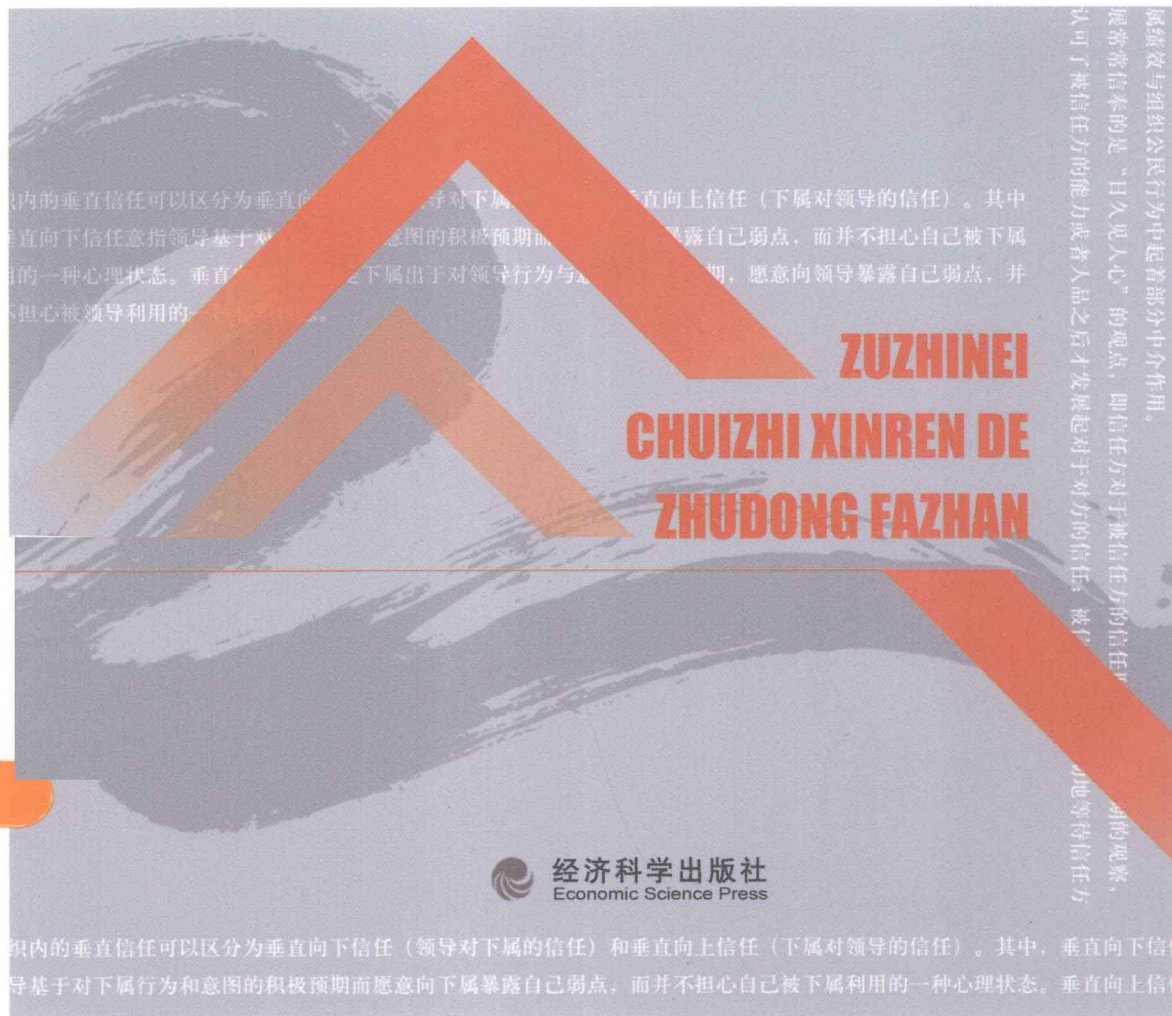


韦慧民 潘清泉 著

组织内垂直信任的主动发展



属绩效与组织公民行为中起着部分中介作用。
展常常信奉的是“日久见人心”的观点，即信任方对于被信任方的信任
认可了被信任方的能力或者人品之后才发展起对于对方的信任，被信任方
的观察，
地等待信任方



经济科学出版社
Economic Science Press

组织内的垂直信任可以区分为垂直向下信任（领导对下属的信任）和垂直向上信任（下属对领导的信任）。其中，垂直向下信任意指领导基于对下属行为 and 意图的积极预期而愿意向下属暴露自己弱点，而并不担心自己被下属利用的一种心理状态。垂直向上信任是指下属出于对领导行为与意图的积极预期，愿意向领导暴露自己弱点，并并不担心被领导利用的一种心理状态。

ZUZHINEI
CHUIZHI XINREN DE
ZHUDONG FAZHAN

组织内的垂直信任可以区分为垂直向下信任（领导对下属的信任）和垂直向上信任（下属对领导的信任）。其中，垂直向下信任意指领导基于对下属行为 and 意图的积极预期而愿意向下属暴露自己弱点，而并不担心自己被下属利用的一种心理状态。垂直向上信任是指下属出于对领导行为与意图的积极预期，愿意向领导暴露自己弱点，并并不担心被领导利用的一种心理状态。

韦慧民 潘清泉 著

组织内垂直信任的主动发展

ZUZHINEI
CHUIZHI XINREN DE
ZHUDONG FAZHAN



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

组织内垂直信任的主动发展 / 韦慧民, 潘清泉著.
—北京: 经济科学出版社, 2013. 6
ISBN 978 - 7 - 5141 - 3420 - 9

I. ①组… II. ①韦…②潘… III. ①组织管理学 - 研究 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 099872 号

责任编辑: 周国强
责任校对: 王苗苗
版式设计: 齐 杰
责任印制: 邱 天

组织内垂直信任的主动发展

韦慧民 潘清泉 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191522

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http: //jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

北京密兴印刷厂印装

710 × 1000 16 开 16.75 印张 320000 字

2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷

印数: 0001—1200 册

ISBN 978 - 7 - 5141 - 3420 - 9 定价: 56.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 翻印必究)

本书获得教育部人文社会科学研究西部和边疆地区
青年基金项目（10XJC630010）资助

前言

组织内的垂直信任可以区分为垂直向下信任（领导对下属的信任）和垂直向上信任（下属对领导的信任）。其中，垂直向下信任意指领导基于对下属行为和意图的积极预期而愿意向下属暴露自己的弱点，而并不担心自己被下属利用的一种心理状态。垂直向上信任则是下属出于对领导行为与意图的积极预期，愿意向领导暴露自己的弱点，并且不担心被领导利用的一种心理状态。

组织内的垂直信任对于组织具有积极的意义。一方面是垂直向下信任的影响。领导的下属认知信任与情感信任对不同维度领导授权行为具有重要的影响作用；并且，个体权力距离感和组织制度控制在下属信任与领导授权行为的关系中起着调节作用。具体来说，领导对下属的认知信任对于决策参与的正向影响作用最大，对下属的情感信任对于帮助指导和信息分享的正向影响作用较大。领导的权力距离感和制度控制均对下属认知信任与三维度的授权行为之间的关系具有显著的调节作用。但是，只有制度控制对下属情感信任与三维度授权行为之间的关系调节作用显著。另一方面是垂直向上信任的影响。下属的领导认知信任与情感信任对下属行为与绩效影响显著，并且对领导的不同维度信任与员工行为和绩效的关系体现出差异性。具体来说，相对于认知信任，对领导的情感信任对于下属行为与绩效的影响作用更大。注意聚焦在领导认知信任与下属绩效与组织公民行为中起着完全中介作用；情感承诺在领导情感信任与

下属绩效与组织公民行为中起着部分中介作用。

尽管组织内的垂直信任有助于提高组织的管理效能，但是，长期以来对于信任发展常常信奉的是“日久见人心”的观点，即信任方对于被信任方的信任形成是基于长期的观察，认可了被信任方的能力或者人品之后才发展起对对方的信任；被信任方则是被动地等待信任方的信任。但是，快速变革的组织经营环境使得这种缓慢而被动的信任发展方式已经不合时宜。组织需要推进信任的快速形成与发展，以有效降低组织的监督控制成本，顺应组织变革的需要。为此，有关于组织内主动信任的研究受到了越来越多地关注。正是基于此，本书将围绕组织内的垂直信任主动发展问题进行深入探讨，重点聚焦在组织内的垂直信任主动发展模式上。

首先，从行为动力特征视角出发，提出个体行动在主动信任发展中的重要价值。组织内促进垂直信任主动发展的领导行为特征与下属行为特征表现出结构差异。信任导向的领导行为特征（管理者可信行为）包括五个维度，分别为：指导行为、公正行为、控制权分享、正直行为和领导胜任行为；信任导向的下属行为特征（下属可信行为）包括四个维度，分别是：谨慎行为、忠诚行为、正直行为和下属角色胜任行为。

其次，作为信任发展的重要背景因素，组织情境对于个体信任导向的行为的影响效应显然具有重要意义。因此，组织内垂直信任的主动发展还必须兼顾个体行为与组织情境双因素的协同影响。通过结合组织和个体的跨层次分析，本书提出了组织内垂直信任发展的跨层次综合模式。就组织内的垂直向上信任发展而言，管理者可信行为中的公正行为维度对领导认知信任作用最大，指导行为维度对领导情感信任影响作用最大。组织控制系统中的制度控制和组织氛围对领导认知信任和情感信任的正向影响作用大小基本一致。就组织内垂直向下信任的发展而言，下属可信行为中的下属角色胜任行为在促进下属认知信任发展中作用最大，忠诚行为在提高下属情感信任中作用最大。组织控制系统中的制度控制对下属认知信任作用大于对下属情感信任的影响作用，而组织氛围对下属情感信任的影响作用大于对下属认知信任的影响作用。

本书共包括12章，第1章导言部分，主要是概括地介绍组织内垂直信任的意义及其发展。第2章、第3章和第4章为理论基础部分。其中，第2章人际信任理论发展部分，从人际信任的概念及内涵、人际信任的形成与发展、人际信任的影响效果等方面总结和梳理相关的理论基础。第3章组织内信任发展的新趋势：主动信任，关注于主动信任发展的驱动力。第4章组织内垂直信任理论发展关注于组织内垂直信任的概念界定、现有组织内垂直信任的研究不足以及未来研究的展望。第5章和第6章关注组织内垂直信任的影响效应及作用机制。其中，第5章领导的下属信任与领导授权行为聚焦于垂直向下信任。第

6章下属的领导信任与下属行为和绩效则关注于垂直向上信任。第7章和第8章基于信任导向的领导与下属的行为特征,关注于不同主体的可信行为的结构维度,其中第7章下属可信行为的结构维度,第8章管理者可信行为的结构维度。第9章和第10章综合探讨组织内垂直信任的主动发展模式,其中,第9章组织内垂直向下信任主动发展的跨层次模式,第10章组织内垂直向上信任主动发展的跨层次模式。第11章组织内垂直信任主动发展的管理部分,构建组织内垂直信任主动发展的综合模型,并探讨组织内垂直信任主动发展的管理实践启迪和未来展望。第12章探究组织内垂直信任关系的违背与主动修复问题,旨在解决组织垂直信任关系普遍存在的违背现象,并从主动信任关系管理的视角,提出有效修复受损垂直信任关系的策略。

本书的最大特色是对组织内垂直信任的主动发展模式进行了系统的探讨,区分了信任的方向性,将组织内的垂直信任分为垂直向上信任与垂直向下信任,在分别检验不同方向的垂直信任的影响效应与作用机制的基础上,进一步的采用个体行动与组织情境的跨层次视角,探究了驱动组织内垂直信任主动发展的跨层次模式。最后还对组织内垂直信任主动发展的跨层次模式的管理实践应用进行了具体探讨。本书的重点在于组织内垂直信任主动发展的跨层次模式及其管理应用。

目 录

1 导 言 1

2 人际信任理论发展 5

 2.1 人际信任的内涵 5

 2.2 人际信任的形成与发展 10

 2.3 人际信任的效果 19

 2.4 人际信任理论发展评介 21

3 组织内信任发展的新趋势：主动信任 26

 3.1 基于行为动力特征的组织内信任启动与主动发展 26

 3.2 组织内的主动信任与风险控制：双重视角分析 37

 3.3 组织内的主动信任研究评述 48

4 组织内垂直信任的理论发展 50

 4.1 组织内垂直信任的概念界定 50

 4.2 组织内垂直信任研究存在的不足 51

4.3	组织内垂直信任研究展望	52
5	组织内垂直向下信任的影响效应	56
5.1	领导的下属信任与领导授权行为：风险知觉与权力距离感的影响	57
5.2	领导的下属信任、风险知觉和管理自我效能感对领导授权行为的影响	67
5.3	领导的下属信任与领导授权行为：权力距离感与制度控制的影响	73
5.4	讨论与结论	88
6	组织内垂直向上信任的影响效应	92
6.1	下属的领导信任影响下属任务绩效的双路径模型	92
6.2	下属的领导信任对下属行为和绩效的作用机制	100
6.3	知识团队领导信任影响员工工作绩效的实证分析	111
6.4	基于知识工作团队的领导信任与团队有效性研究	119
6.5	基于知识工作团队的领导信任与跨层次绩效的关系	129
7	下属可信行为的结构维度	136
7.1	研究目的	137
7.2	信任发展导向的个体行为特征理论梳理	139
7.3	下属可信行为结构维度的探索性研究	140
7.4	下属可信行为结构维度的验证性研究	146
7.5	讨论与结论	149
8	管理者可信行为的结构维度	151
8.1	研究目的	151
8.2	管理者可信行为结构维度的探索性研究	152
8.3	管理者可信行为结构维度的验证性研究	159
8.4	讨论与结论	163
9	组织内垂直向下信任主动发展的跨层次模式	166
9.1	研究的总体设计	166
9.2	研究变量测量问卷的质量分析	169
9.3	组织内垂直向下信任主动发展的理论模型与研究假设	174

9.4	组织内垂直向下信任主动发展模式的调查过程	176
9.5	组织内垂直向下信任主动发展模式的调查结果分析	177
10	组织内垂直向上信任主动发展的跨层次模式	186
10.1	组织内垂直向上信任主动发展的理论模型与研究假设	186
10.2	组织内垂直向上信任主动发展模式的调查过程	188
10.3	组织内垂直向上信任主动发展模式的调查结果分析	190
10.4	讨论与结论	199
11	组织内垂直信任主动发展的管理	206
11.1	组织内垂直信任主动发展的综合模型	206
11.2	组织内垂直信任主动发展的管理启迪	208
11.3	组织内垂直信任主动发展的未来展望	211
12	组织内垂直信任关系的违背与主动修复	213
12.1	组织内垂直信任关系的违背	213
12.2	组织内垂直信任关系的主动修复	221
12.3	组织内垂直信任关系违背与修复研究评介	230
	参考文献	233
	附录 调查问卷	249
	后记	254

导 言

基于信任的卷入导向的管理是组织竞争优势的重要来源 (Lawler, 1992)。大量研究结果表明, 组织内的人际信任对于组织具有重要的意义, 可以有效地提高组织及其成员的有效性 (Kramer, 1999)。对组织而言, 信任有利于节约组织管理和监督的成本 (Rousseau et al, 1998)。对员工而言, 信任有利于激发员工积极的态度, 如组织承诺、工作满意度 (Dirks & Ferrin, 2002); 信任有利于促进员工的绩效与行为, 包括任务绩效和组织公民行为; 信任有利于减少员工消极的工作态度与行为, 如离职意向、反生产性行为 (Colquitt et al, 2007)。

虽然有关信任结果变量的研究已有了许多, 但是一些研究结论存在着不一致或不明确的地方。就组织内的垂直向上信任来看, 下属对领导的信任与下属绩效之间的关系的的研究结果并不一致。就组织内垂直向下信任来说, 将领导的授权行为作为一种信任行为, 领导的下属信任则是一种心理状态, 领导的下属信任与领导授权行为之间的关系如何仍不明确。这里的信任不等同于信任行为, 信任行为受到情境因素的极大影响 (Schoorman et al, 2007)。由此可见, 有必要进一步探讨下属的领导信任对于下属绩效的作用机制, 以及领导的下属信任与领导授权行为之间的权变关系模式, 以促进对信任与结果变量关系问题的理论理解和现实应用。

因此, 组织行为学对于组织内信任的研究需要探讨组织内垂直信任与结果变量之间的关系, 主要包括领导的下属信任与领导授权行为之间的权变关系, 下属的领导信任与下属行为与绩效关系机制, 以推进对组织内垂直信任影响结果的更深入认识。具体来说, 授权行为作为一种信任行为, 与信任密切相关,

但是信任行为不等同于信任,作为一种风险承担行为,信任行为还受到具体情境因素的影响。探讨领导的下属信任与领导授权行为之间的关系以及情境因素的影响作用,将有利于加深对信任与信任行为关系的认识。下属对于领导的信任与下属绩效之间的作用机制尚未明确,通过探讨领导认知信任和情感信任对于下属绩效的影响机制,有利于更深入地认识信任与绩效之间的关系。概括而言,探究信任对于结果变量的权变影响作用,可以促进对组织内垂直信任与结果变量关系的理解,进而指导组织和个人采取有效措施激发积极信任结果变量的产生。

另外,虽然组织内的信任具有积极的影响效应,对于组织及其成员都具有重要作用。但是,在组织中创建和维持信任常常是很难的(Kramer, 1999; Sitkin & Roth, 1993; Sitkin & Stickel, 1996)。所以,研究者对于信任投入了极大的关注,尤其是组织内人际信任发展的影响因素更是成为其中的焦点问题。组织行为学者对组织内人际信任发展的影响因素问题研究成果丰富,对于信任发展的前因变量研究产生了许多不同的观点。梅耶尔等(Mayer et al, 1995)认为影响人际信任发展的因素包括能力(Ability)、仁慈(Benevolence)和正直(Integrity)。施德勒和托马斯(Schindler & Thomas, 1993)认为影响人际信任的因素包括正直、承诺、开放性和能力等方面。郑伯壘(1999)专注于组织内部上下级之间的信任关系,认为下级对上级主要是忠、关系和才干,而上级对下级则是仁慈、权威和德行领导。作为一种文化现象,组织内的垂直信任在中国组织背景下发展的主要影响因素是什么?中国是一种关系导向的文化,关系与人情是中国特有的现象(杨中芳和彭泗清, 1999)。在不同关系情境,如上级对下级、下级对上级,信任发展的主要影响因素是否存在着差异?对这些问题进行深入研究,推动对组织内垂直信任的理解,有着极大的理论和实践价值。

梅耶尔等(1995)的信任发展模型中提出了能力、仁慈和正直是影响信任发展的重要因素。斯库尔曼等(Schoorman et al, 2007)进一步提出,这三个影响因素在不同情境下可以分别发挥作用,促进信任的发展。但是能力、仁慈和正直作为个体的内在特征在不同的组织情境下可以有不同的具体表现形式,即体现为具体的外在个体行为特征,如在领导对下属的信任、下属对领导的信任情境下有着不同的表现形式。并且强调个体行为促进信任的主动发展正成为信任研究的一个新的关注点(Williams, 2007)。以往研究较少关注个体发展信任的具体行为方式。从个体行为特征角度探讨组织内垂直信任的发展模式对于信任度不高的中国社会尤其体现出其价值,有利于个体发挥主动性,主动促进组织内垂直信任的积极发展。

而且,中国是一个低信任度的国家(王飞雪和山岸俊男, 1999)。在这一

社会背景中，组织采取有效措施规避信任风险，提升组织内的信任水平，具有重要的现实意义。基于组织控制视角的人际信任发展模式研究将有助于这一目标的达成，更好地发挥组织和管理者在人际信任构建及演变过程中的主动性。

因此，以组织内的垂直信任为主题，从信任发展导向的领导行为特征与下属行为特征研究出发，结合组织控制系统因素，综合探讨组织内垂直信任发展的跨层次综合模式，能够促进信任前因变量研究的扩展和深入。具体而言，通过实证方法探讨促进信任发展的领导行为特征和下属行为特征。信任作为一种文化现象，中西方有其共同性，更存在着差异性。在中国文化背景下，关系的影响作用不可忽视，并且中国人比较重视权力距离。因此，将组织内的垂直信任区分为垂直向上信任（领导信任）和垂直向下信任（下属信任），分别探讨促进领导信任发展的领导行为特征和推动下属信任发展的下属行为特征的结构维度，以加深对组织内人际信任影响因素的理解。此外，研究个体行为特征对认知信任和情感信任的不同影响作用，并结合组织正式制度控制和组织社会控制因素，综合探讨组织内垂直信任发展的跨层次模式。信任的一个基本核心要素就是风险。风险导致了对信任的需要，风险大小也影响着信任的产生。个体降低他人风险知觉的一种有效方式即是通过主动的可信行为；而组织中常用的一种降低风险的方式就是控制，包括基于制度的正式控制和基于组织氛围的社会控制。通过探讨个体层次的行为特征和组织层次的控制系统对于认知信任和情感信任两类信任的具体影响作用，将有助于加深对组织内信任发展影响因素的认识，并且提高个体和组织对于推动信任发展的主动性，采取积极措施启动与主动发展信任。

综上所述，首先，基于层级关系的视角探讨组织内垂直信任与结果变量之间关系的权变影响模式将有助于更深入地理解信任与结果变量之间的关系。基于层级关系的分析，更适应中国文化注重角色定位和权力距离的特色。这将在一定程度上拓展信任效果研究的理论。不同层级关系下的信任与结果变量关系研究将有助于组织及其管理者更好地理解信任的影响效应。信任与结果变量之间并非简单的线性对应关系，权变影响机制的研究将能够更好地指导组织采取相关策略推动信任积极影响结果的落实。其次，基于信任发展导向的领导行为特征与个属行为特征结构的研究，将有助于现有组织信任理论的丰富和深入发展。信任嵌入于社会文化背景之中，将组织内的垂直信任区分为领导信任和下属信任，分别探讨领导行为特征结构和下属行为特征结构，将更符合中国重视权力距离的现实。基于这一背景和视角下的组织内垂直信任发展的个体行为特征结构理论将有助于为我国进一步开展信任的相关研究提供一些启示。基于层级关系情境的组织内垂直信任发展的个体行为特征结构研究将有助于更深入地理解组织内的人际信任，更有针对性地促进组织内人际信任的理解与改善，进

而为组织的可持续发展奠定良好基础。并且基于个体行为特征的信任发展模式对于指导组织内上下级信任的主动发展，具有较强的管理实践意义。此外，个体行为特征与组织控制系统对于组织内垂直信任发展的跨层次模型研究，将为信任影响因素的研究提供新的视角，并且在一定程度上丰富和发展信任影响因素及主动信任发展理论。组织控制系统（包括正式制度控制和社会控制）对于组织内垂直信任发展的影响作用研究有助于组织对于人际信任产生机制的理解，并且能够指导组织采取有效措施提升组织内部的信任氛围，启动和促进主动信任发展。

此外，组织内信任关系发展的过程中，信任违背现象日益普遍。鉴于组织内垂直信任关系对于管理效能及员工发展的重要意义，以及受损信任关系修复的特殊性及挑战性，关注组织内垂直信任关系的违背及其主动修复对于当今复杂环境下信任关系的管理具有更为重要的现实价值和理论意义。

人际信任理论发展

信任长期以来都是组织行为学的一个重要研究主题。组织行为学者对于信任的研究主要包括组织层次信任、群体或团队层次信任以及个体层次信任。我们的关注点是微观的个体层次信任，即组织内的人际信任。人际信任理论发展首先回顾了人际信任的概念与内涵，在此基础上，对组织内人际信任的形成与发展、信任的影响效应进行了梳理与归纳。

2.1 人际信任的内涵

2.1.1 人际信任的定义

信任是社会学、心理学、经济学、伦理学和管理学等众多学科的一个重要研究主题。不同的学科，从不同的研究视角出发，对信任做了不同的界定。社会学家关注信任在关系中的社会嵌入性（Barber, 1983; Lewis & Weigert, 1985）。卢曼（Luhmann, 1979）对信任的概念化是社会学研究信任的经典之作，他从一种新功能主义（Neo-functionalism）的理论角度来界定信任，认为信任是用来减少社会交往复杂性的机制。心理学家通常将信任视作信任方和被信任方的属性或者特质。经济学家倾向于将信任视作基于理性的算计（Burt & Knez, 1996）。从伦理学视角，研究者强调信任的道德性（Hosmer, 1995）。管理学者将信任视作个体的一种心理状态（Rousseau et al, 1998）。表 2-1 列

出了研究者们对于人际信任的一些典型定义。

表 2-1 不同研究者的信任定义

研究者	定义	核心内涵
Deutsch (1958)	一个人对某件事的发生具有信任是指：他预期这件事会发生，并且根据这一预期作出相应行动，虽然他明白倘若此一事并未如期出现，此一行动所可能带给他的坏处比如果此一事如期出现所可能带来的好处要大。	预期、行动
Rotter (1967)	信任是个体认为另一个人的言词、承诺以及口头或书面的陈述是可靠的一种概括化的期望。	可靠、概括化期望
Deutsch (1973)	信任方对被信任方采取合意行为可能性的信念和预期。	信念、预期
Lewis & Weigert (1985)	信任是出于对行动中的各方将有能力并且负责责任的行动的自信的预期而对于行动中的风险承担的意愿。	预期、风险承担意愿
陈介玄和高承恕 (1991)	企业员工之间的信任是一种由人际关系中衍生出来的“人际信任”，亦即是一种针对与特定个人的亲近、熟悉程度所衍生出来的信任。它是基于个人关系连带及后天成就而形成，既有传统“人情”的感性特质，又有立足于后天成就上的理性计算。	企业员工、人际关系、人情、理性计算
Wrightsmann (1992)	信任是个体所有的一种构成其个人特质之一部分的信念，认为一般人都是有诚意、善良及信任别人的。	个人特质、信念
Sabel (1993)	信任是交往双方共同持有的，对于两人都不会利用对方之弱点的信心。	弱点、信心
Hosmer (1995)	信任是个体面临一个预期的损失大于预期的得益之不可预料事件时，所做的一个非理性的选择行为。	预期、非理性选择
McAllister (1995)	人际信任是一个人自信而且愿意根据对方的言词、行动和决策采取行动的程度。	信心、意愿
Mayer, Davis & Schoorman (1995)	信任指信任方基于对被信任方将会表现对信任方而言重要的特定行为的期待，而愿意接受被信任方行为对自己影响的意愿程度。	预期、脆弱性意愿
Robinson (1996)	信任是个体对于对方未来行为将是有益的、有利的或者至少不会对自己的利益产生危害的可能性的预期、假设或者信念。	预期、信念
Rousseau et al (1998)	信任是基于对对方意图或者行为的积极预期而愿意接受对方对自己影响的一种心理状态。	预期、脆弱性意愿
杨中芳和彭泗清 (1999)	信任是在人际交往中，双方对对方能够履行他所被托付之义务及责任的一种保障感。	人际交往、保障感
张建新和张妙清，梁觉 (2000)	信任是人际交往的一方在“或合作或竞争”的不确定性条件下，预期另一方对自己做出合作行为的心理期待。	人际交往、心理预期

信任作为一个多学科的概念，不同的研究者有不同的定义。概括起来，主要体现在以下四个方面：①认为信任是一种行为意向（Mayer et al, 1995；

McKnight et al, 1998; Rousseau et al, 1998); ②认为信任等同于可信度 (Butler & Cantrell, 1984); ③认为信任是一种人格, 在生活初期发展起来以后保持相对稳定 (Rotter, 1967; Webb & Worchel, 1986); ④认为信任等同于合作或者风险承担 (Kee & Knox, 1970; Lewis & Weigert, 1985; Zand, 1972; Colquitt, 2007)。

尽管对于信任的概念存在着种种分歧, 迄今对于信任都没有一个可以普遍接受的概括性定义, 但是大多数研究信任的学者都一致同意, 信任从根本上来说是一种心理状态 (Kramer, 1999)。信任包含了脆弱性或者风险知觉, 这源于个体对于他所依靠的行动方的动机、意图和未来行为的不确定性。概括起来, 梅耶尔 (Mayer et al, 1995)、卢梭 (Rousseau et al, 1998) 等人对信任的定义在组织行为研究中得到最为普遍的采用, 他们的信任概念都包括了两个主要的成分——暴露自己弱点的意愿 (intention to accept vulnerability) 和积极的预期 (positive expectation)。

根据上述对于信任定义的辨析, 我们定位于组织中个体之间的人际信任, 并且将信任作为一种心理状态而不是一种个体的倾向性因素。人际信任即基于对对方意图和行为的积极预期, 愿意向对方暴露自己的弱点并且不担心被利用的一种心理状态 (Mayer et al, 1995; Rousseau et al, 1998)。其中, 风险和相互依赖是信任的两个必不可少的条件。风险在心理学、社会学、经济学和管理学对信任的研究中都被认为是最重要的 (Coleman, 1990; Rotter, 1967), 风险被认为是损失的可能性 (Chiles et al, 1996; Macrimmon et al, 1986), 风险产生了对信任的需要, 导致了风险承担, 当期望的行为变成现实时, 风险承担就支持了信任的感觉 (Coleman, 1990)。当行为是完全确定和没有风险时, 就不需要信任 (Lewis & Weigert, 1985)。当一方的利益需要依赖于另一方时, 就产生了对于信任的需要。风险和相互依赖作为信任的必要条件, 随着双方关系的不同而改变, 进而改变信任的水平和形式。

2.1.2 信任的分类

信任既是双方互动过程中产生的一种心理现象, 又是社会关系和制度的产物。组织行为学的研究综合了心理学、社会学和经济学等学科对于信任的研究成果。组织中的人际信任具体来说, 包括理性的算计和感性的付出, 最后基本上都可以归纳为认知信任和情感信任。表 2-2 列出了中西方研究对于信任的主要分类, 划分的依据主要是信任对象的范围、成因、内容构成以及水平。