



时间框架效应与 知识型任务冲突管理



袁国方 张钢 等 著

创新管理与持续竞争力丛书

时间框架效应与知识型 任务冲突管理

袁国方 张 钢 等著

国家自然科学基金项目“时间框架效应下知识型任务冲突的过程机制与管理策略研究”(71072117)资助

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书以“时间”为研究视角探索了知识管理、冲突管理和行为决策的交叉领域,是从时间维度上考察、分析管理行为与现象的一次有益尝试,特别是为企业在知识型任务情境下如何进行冲突管理提供了崭新的时间分析框架。本书围绕时间框架效应的概念内涵、产生机理,及其对知识型任务冲突与创新的作用路径、影响机制等问题展开一系列研究,探索了时间框架效应下知识团队创新的影响机制及其管理意义,最终为设计和开发时间约束下的知识型任务冲突管理机制提供了理论借鉴。

本书可供从事知识管理、冲突管理等领域研究的研究人员作为研究参考,也适合企业管理专业本科生、研究生作为学习参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

时间框架效应与知识型任务冲突管理 / 袁国方等著. —北京: 科学出版社, 2014. 6

(创新管理与持续竞争力丛书)

ISBN 978-7-03-040915-7

I. ①时… II. ①袁… III. ①企业管理—组织管理学 IV. ①F272.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第118287号

责任编辑: 方小丽 / 责任校对: 阴会宾

责任印制: 阎磊 / 封面设计: 陈敬

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

骏杰印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2014年6月第 一 版 开本: 720×1000 B5

2014年6月第一次印刷 印张: 17 3/4

字数: 353 000

定价: 70.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

目 录

第一章 绪论	1
第一节 时间视角下的冲突管理问题	1
第二节 时间框架效应与知识型任务冲突相关概念	4
第三节 时间框架效应下知识型任务冲突研究框架	7
参考文献	8
第二章 时间框架效应与知识型任务冲突管理研究综述	11
第一节 时间及其管理研究回顾	13
第二节 时间框架效应研究进展	25
第三节 冲突管理与知识团队研究现状	33
第四节 简要述评	43
参考文献	44
第三章 知识型任务情境中的时间框架效应与冲突：理论分析框架	55
第一节 时间框架效应的解释机制	56
第二节 冲突处理决策中的时间框架效应	59
第三节 时间框架效应对知识型任务冲突的作用机理	61
第四节 时间框架效应下知识型任务冲突分析框架	62
参考文献	65
第四章 时间框架效应与知识型任务冲突：案例研究	67
第一节 案例研究设计及其选择	67
第二节 ROUTE66 项目团队资料分析	68
第三节 案例内容分析的信度与效度	78
第四节 主要变量描述性统计分析	79
第五节 时间框架效应对知识型任务冲突产生的影响总结	81
参考文献	82
第五章 时间框架效应下时间个性对任务参与决策的影响：实验研究	84
第一节 时间框架效应、时间个性、任务认知与任务参与决策模型	84
第二节 实验方法	94

第三节 实验结果	96
第四节 任务参与决策中的时间框架效应及其影响总结	110
参考文献	115
第六章 时间关注异质性对知识团队冲突及创新的影响	121
第一节 时间关注异质性、冲突与团队创新模型	122
第二节 研究方法	124
第三节 研究结果	127
第四节 时间关注异质性对知识团队冲突及创新的影响总结	143
参考文献	147
第七章 时间导向下知识团队冲突不对称对团队绩效的影响	151
第一节 时间导向、冲突不对称与团队绩效模型	152
第二节 研究方法	160
第三节 研究结果	165
第四节 时间导向下冲突不对称对知识团队绩效的影响总结	192
参考文献	197
第八章 时间个性差异对知识型任务冲突的影响：时间框架 效应的调节作用	204
第一节 时间框架效应、时间个性差异与知识型任务冲突模型	206
第二节 研究方法	212
第三节 研究结果	215
第四节 时间框架效应下时间个性差异对知识型任务冲突的 影响总结	234
参考文献	239
第九章 时间框架效应下知识团队创新的影响机制：全模型研究	245
第一节 时间框架效应下知识团队创新影响机制模型	245
第二节 研究方法	250
第三节 研究结果	252
第四节 时间框架效应下知识团队创新的影响机制总结	265
参考文献	269
第十章 基于“时间框架效应”的冲突管理：结论与展望	271
参考文献	276
后记	277



第一章

绪 论

第一节 时间视角下的冲突管理问题

时间框架效应(temporal framing effect)下知识型任务冲突的过程机制与管理策略,是在时间维度上将知识管理、冲突管理和行为决策研究结合起来的新兴领域。时间框架(temporal frame or framing of time)是指任务时间信息的构造或陈述方式,它表征了任务情境中时间资源使用的约束条件;不同的时间框架会导致个体时间加工、推理及随后的行为效应的不同,因此,当相同的任务时间约束条件被表征为不同时间框架,进而导致不同行为结果时,被称为时间框架效应的现象就出现了。在知识创造和创新过程中,知识型任务具有高度不确定性,主要表现为任务完成计划上的不确定性、任务结果达成上的不确定性和任务收益期限上的不确定性,而这三重不确定性在一定程度上都与时间有关。正是知识型任务在时间维度上的不确定性,使得知识型任务的设计、执行和评价具有了模糊性以及伴随时间进程逐渐清晰和完善的特点。一方面这易于形成关于任务时间信息的不同表征,从而造成对任务时间情境约束和限制的不同理解;另一方面,由于时间框架的差异,也源于团队成员的知识异质性,在知识型任务设计、执行和评价各个相关环节的理解和行动上就极易容易产生分歧、碰撞乃至对抗。因而,也就不可避免地造成时间框架效应下的知识型任务冲突。由于时间框架效应以及与此相关的知识型任务冲突是企业知识创造和创新活动中普遍存在的现象,关于时间框架效应下知识型任务冲突及其管理的研究自然就成为知识管理和冲突管理研究中不可或缺的组成部分。

时间信息与空间信息是用以解释情境的两个重要维度(Zwaan et al., 1995)。在变化节奏日益加快的以知识为基础的竞争条件下,知识型任务情境中的时间信息变得尤为敏感而且至关重要。知识型任务所固有的时间约束条件的模糊性和变

动性,决定了知识型任务的时间框架难以采用一种脱离具体问题情境的、标准的、稳定的和唯一的方式进行表征,这使得同一任务问题的外部时间约束条件呈现出多种时间框架,而不同时间框架则通过影响知识团队成员的时间认知和情感反应对个体或团队决策及行为产生不同影响,最终可能在任务设计、执行和评价活动中以及它们之间产生冲突;不仅如此,更为重要的是,在知识型任务情境中所普遍存在的时间框架效应现象,也使得运用以“泰勒制”为代表的线性的、客观的和统一的时间理解模式来管理知识团队,尤其是解决知识型任务冲突面临着巨大挑战。正是在这样的背景下,关于知识型任务情境中不同时间框架的协调以及借助时间框架效应来有效调节团队过程并对知识型任务冲突进行管理的问题,开始引起人们的高度重视。

Sjoberg(1977)曾指出,时间变量会直接影响到个体对任务的唤醒水平。这使得处于冲突对立面、具有不同时间个性特征的任务设计、执行与评价者,必须在任务时间限制下解决任务过程中的冲突问题。包括冲突处理决策在内,许多有意义的选择性决策问题都是对时间约束下不确定性的解决(Wu, 1999)。因此,解决包括知识型任务冲突在内的不确定性条件下的各类决策问题,也依赖于对其时间约束要素的分析。其中,作为外在时间约束的任务时间限制对管理行为决策^①的影响,早已引起研究者的关注。例如,Ordóñez 和 Benson III(1997)在过程改变理论(change-of-process theory)中曾关注到时间限制下的决策偏好反转。Maule 和 Edland(1997)在可变状态激活理论(variable state activation theory)中探讨了时间限制对决策者情绪状态的影响。此外,Diederich(1997)的动态随机模型(dynamic stochastic models)以及 Busemeyer 和 Diederich(2002)的决策场理论(decision field theory)等,也都涉及对时间限制下管理行为决策特点的探讨。Pease(1995)、Chandran 和 Menon(2004)的研究则进一步指出,作为决策任务外在时间约束的时间限制,是通过时间表征(time presentation)或“时间框架”对行为主体的决策过程产生心理影响并最终影响决策结果的。上述研究除了明确提出“时间框架”概念并指出其在行为决策中的作用外,其更重要的意义在于探讨了行为决策受不同时间框架影响所呈现出的“时间框架效应”现象。

从根本上讲,由任务时间框架所引发的时间认知及情感反应,是知识团队成员在面对任务设计与任务执行冲突时做出冲突处理决策的必然前提,而冲突各方在时间框架下所做出的冲突处理决策,则进一步决定了时间约束下知识型任务冲突的演化与发展。更重要的是,由于知识型任务时间框架的表征多样性,在包括知识型任务冲突在内的众多团队行为中,会产生由时间情境要素变化所引起的框

^① 管理行为决策:行为决策研究人们在现实情境中如何进行选择和判断,而管理行为决策则是指行为主体在管理情境下进行选择与判断的过程及结果。

架效应(framing effect)现象——时间框架效应(Pease, 1995; Chandran and Menon, 2004)。这表明,现实中的知识团队可以运用时间管理将任务时间限制操纵为不同时间框架,从而通过时间框架效应在时间维度上对包括知识型任务冲突在内的团队行为进行管理。

此外,根据 Tversky 和 Kahneman(1981)的观点,“决策者做出何种决策,一方面取决于问题本身的表征形式,另一方面取决于决策者本身的个性特征”。因此,在分析决策问题的时间表征或时间框架对行为决策的制约作用,或行为决策中的时间框架效应现象时,决策主体的内部时间约束——时间个性特征(Francis-Smythe and Robertson, 1999),如时间关注、时间导向等的制约作用同样不应被忽略。时间个性不但与时间框架通过共同决定时间框架效应的存在性与显著性,对知识型任务冲突产生间接影响;并且,时间个性差异作为一类普遍而又重要的团队差异类型,对知识型任务冲突的产生与发展也存在重要的直接影响。因此,知识型任务冲突的时间约束,一方面表现为任务进程中的时间框架效应,另一方面则表现为知识团队成员间的时间个性差异。可以说,知识型任务冲突离不开时间框架的约束与限制,并且在具有不同时间个性的任务设计者、执行者、评价者理解时间框架的过程中产生、演化和终结。因此,将知识型任务冲突及其管理置于时间框架效应下,就意味着时间框架效应的存在可能会使知识型任务冲突呈现不同结果,并且,冲突影响知识团队创新与绩效的过程也可能会在时间框架效应作用下发生变化,进而产生不同的创新效果。

时间框架效应下知识型任务冲突及其管理所面临的核心问题是:当时间要素在知识竞争中变得越来越重要时,企业应该如何建立起关于时间的新型理解模式和管理机制,并借助时间框架效应来调节知识团队过程、管理知识型任务冲突,从而更有效地服务于企业知识创造和创新的需要。该问题又包括一系列更为具体的问题,如知识型任务情境中典型的时间表征及其类型化、时间框架与时间框架效应的产生机理、知识型任务冲突及其时间心理机制、时间框架效应下知识型任务冲突的过程模型、知识型任务情境中不同时间框架的协调模式、基于时间框架效应的知识型任务冲突管理策略、时间框架效应下知识型任务冲突与团队创新绩效的关系等。这些问题迫切需要从新的视角、借助不同学科的理论和方法的综合运用来予以回答。

鉴于此,本书旨在探索时间视角下知识管理、冲突管理和行为决策理论的交叉领域的新方向(图 1.1),综合运用案例研究、实验研究、问卷调查等方法,对知识型任务情境中的时间框架与时间框架效应、知识型任务冲突及其时间心理机制、时间框架效应下知识型任务冲突过程与影响机制等问题进行深入研究,从而通过构建时间框架效应、知识型任务冲突及知识团队创新之间的逻辑关系,为设计有效的知识型任务冲突管理机制提供一条有新意的研究思路。本书拟解决的关

键问题是：①知识型任务情境下时间框架效应的产生机理；②时间框架效应对知识型任务冲突及知识团队创新的作用机制；③时间框架效应下知识团队创新的影响机制。



图 1.1 本书主要理论基础

第二节 时间框架效应与知识型任务冲突相关概念

一、时间、时间框架与时间框架效应

迄今为止，“时间”在很大程度上仍是一个未解之谜，正如奥古斯丁所说，“时间是什么？如果没人问我，我是明白的，但是一旦有人问我，我就糊涂了”（Augustine, 1961）。即使在那些长期专注于时间研究的学者中，也从未存在过一个对时间的统一理解。

“钟表时间”（clock time）是人们潜意识中的时间概念，其特征是同质性、结构可分性、流动性、线性、均匀性、客观性和绝对性，时间被看做是独立于所有物体和事件而存在的、可衡量的且唯一“正确”的（Clark, 1985; Bluedorn and Denhardt, 1988; Hassard, 1989）。“钟表时间”是现代社会的关于时间的主导观念，这一观念是以泰勒工时研究为代表的工业社会发展到一定阶段自然衍生出来的（Clark, 1985; Bluedorn and Denhardt, 1988），通常被作为社会运作和组织管理的基本假设。这一类时间概念通常也被称为客观时间、“线性—量化”时间（Hassard, 1989）、均衡时间（Clark, 1985）或者“牛顿时间”（McGrath and Kelly, 1986）。在这种观念下，时间被视为一种资源，恰如“时间就是金钱”中的隐喻，时间可以被消费、储蓄、浪费、拥有、预算、耗尽和投资。

然而，钟表时间概念对于知识经济时代的社会和组织实践的解释力度正大为减弱，它对于理解以知识创新和知识创造为特征的现代社会和组织现象而言也过于简单（Clark, 1985; Bluedorn and Denhardt, 1988; Das, 1990）。因此，作为钟

表时间概念的补充, 社会时间(social time)(Lauer, 1981)、组织时间(organizational time)(Gherardi and Strati, 1988)、主观时间(subjective time)、事件时间(event time)等时间概念被相继提出, 这一类时间概念暗含共同的假设: 时间是社会构建的。这一假设认为, “时间”在一定条件下也具有主观性, 时间概念在以个人、团队和组织为单位的实体间具有不同的价值和意义(Das, 1990)。

时间框架概念在 Pease(1995)、Chandran 和 Menon(2004)的研究中被正式提出, 前者在时间分配决策中, 根据活动开始和活动结束的时点分别构造出“停留(多长时间)”和“提前(多长时间)离开”两种时间框架; 后者则将疾病发生率以天和年为时间单位进行表达, 构造出“每天(发生多少例疾病)”和“每年(发生多少例疾病)”两种时间框架。上述两个研究中的时间框架都是关于决策问题的主观性外部时间表征, 即外部时间框架。Kühberger(1998)曾把框架(framing)定义为问题的构造或陈述方式, 因而时间框架就是对时间问题的主观性构造方式, 它描述和表征了任务情境中时间资源使用的限制条件。

时间框架效应概念是时间框架概念的自然延伸, 也是在钟表时间等客观时间概念向社会时间等主观时间概念发展的进程中逐渐形成的。许多带有时间约束条件的决策研究, 如 Loewenstein(1988)、Loewenstein 和 Prelec(1992)的跨期选择决策, Loewenstein 和 Prelec(1993)、Hey 和 Paradiso(2006)的顺序选择决策等, 都曾得出过存在时间框架效应的结论, 但这些由客观时间约束条件本身变化所引起的框架效应, 都只是符合关于时间框架效应内涵的宽泛理解。而对于那些客观时间约束条件本身不变, 由其主观时间表征形式变化引起的框架效应, 才真正符合对时间框架效应严格意义上的理解。并且, 虽然很多研究都注意到个体决策受不同时间框架影响而呈现偏好逆转的时间框架效应现象, 但都局限于现象层面的描述, 对时间框架效应的严格定义和理论解释都比较匮乏。例如, Pease(1995)与 Chandran 和 Menon(2004)对行为决策中的时间框架效应现象进行了初步探讨, 反映出个体对同一问题行为选项的损益评价受不同时间框架的影响而不稳定, 但对其内涵归纳仍然缺乏理论深度及完整性。

由于目前关于框架效应的研究不仅局限于传统的态度、偏好和决策方面, 已经有研究开始将其延伸到情感、认知、行为等涉及决策内外部各类要素的更广泛的研究领域(白湘云等, 2007), 因此, 框架效应的研究对象有理由拓展到包括行为决策在内的各类心理、行为甚至群体行为的研究范畴。本书基于框架效应的经典定义和相关研究进展, 并结合时间心理学的研究传统将时间框架效应界定为: 由时间框架(时间的外部表征方式)变化而引起的行为主体心理、决策乃至行为发生变化的现象, 即当问题的外部时间控制(约束)条件被以不同方式进行表征或“框定”时, 行为主体对问题的内在心理过程(如认知与情感)、选择偏好和决策结果甚至行为表现, 都因时间框架的变化而随之发生改变的时间维度上的框架效应

现象。这一定义弥补了以往研究对时间情境约束下行为决策的认识不足。

二、冲突、任务冲突与知识型任务冲突

冲突的定义取决于对冲突不同角度的理解,每位研究冲突的学者都可以结合自己的研究情境给出自己研究范畴内的冲突定义。总体而言,冲突可以从广义和狭义两个角度进行定义。对冲突的狭义理解重点强调冲突现象与形式,专指那些具有竞争性或对抗性意向的现象(Thomas, 1992)。例如, Barker 等(1988)认为,成员间不相容行动(如意见分歧、争论、竞争和对抗)的出现就意味着冲突的存在。而对冲突的广义理解重点强调冲突过程与内涵。例如, Pondy(1967)将冲突定义为包括前因、情绪、知觉、行为及后果在内的整个过程,而罗宾斯(2005)也将冲突视为一种始自个体感觉到别人对自己所关心的事情即将或正在产生消极作用的过程。另有一些冲突定义介于狭义理解和广义理解之间,是一种夹杂现象与过程、形式与内涵的综合理解。例如, Morrill(1991)认为,冲突是以抱怨为基础的对抗或非对抗性沟通过程,这一定义描述了冲突的具体表现(抱怨现象),又指出冲突是一种沟通过程。

任务冲突是与工作目标和工作内容相关的冲突。Jehn(1995)认为,任务冲突是与团队展开工作相关的观点、看法和理解的不一致而引发的冲突,这种冲突会引发团队关于任务的讨论,适当水平的任务冲突有助于团队保持活力,能够提高团队的绩效,但是当任务冲突水平较高时,则会导致团队工作效率的下降和团队成员目标的不一致。张钢和倪旭东(2007)指出,知识团队在进行知识整合和创造的过程中会产出一类新的冲突——知识冲突。这类冲突既与知识团队任务的设计、执行和评价高度相关,也对团队知识管理具有重要性,因此也可以称为知识型任务冲突。在知识型任务情境下,由于知识型任务设计的模糊性以及知识团队成员间知识背景的高异质性,与知识型任务目标和任务内容相关的冲突会频繁发生,由此导致知识团队对知识型任务冲突的管理具有极强的重要性。

三、知识团队与团队创新

Katzenbach 和 Smith(1993)认为,团队是由具有互补技能的少数人组成,运用共同的工作方法,具有共同目的和绩效目标,并共同承担责任的工作群体。而“知识团队”(knowledge worker team)则是现代团队概念的延伸,它继承了现代学习型团队的基本特征,同时又有其自身特点(孙锐和李海刚, 2006)。因此,与一般团队相比,知识团队的内涵具有自身特征,学者们基于不同的视角对知识团队进行了界定。

一些学者基于对知识团队成员的特征描述界定知识团队。例如, Swezey 和 Salas(1992)指出,知识团队成员都拥有独特的专业技术能力和团队角色,他们

通过动态的、协作的和适应性的资源交换,形成发挥特定功能的团体,以达成共同任务目标。Ainger等(1995)也认为,知识团队是由有共同目标和动机的成员组成的团体,成员们贡献各自的资源、技术和知识以形成特定的专业化能力。

另一些学者在定义知识团队时重点描述其任务特征。例如,Janz等(1997)认为,知识团队是那些在任务过程中需要解决复杂知识型问题,并强调任务进程中知识共享、集成与创造的团队组织。汤普森(2007)也指出,知识团队是执行创造型任务的团队,其关键目标是通过超常规思考和对惯常假设提出质疑来达成知识创造,因而其任务重点在于发现问题解决的可能性以及可选方案的突破。

更多的学者则试图在定义知识团队时对其成员和任务特征进行综合描述。例如,Parker(1994)认为,知识团队的成员来自不同职能部门,他们拥有异质性的互补工作经验和技能,团队任务重点在于完成组织所赋予的特殊任务。Suzanne(1999)则指出,像新产品开发团队这种典型知识团队,其任务重心在于通过整合研发、生产、营销等不同职能加速新产品开发过程,而在此过程中则需要集合不同职能领域的专家以共同负责产品的设计与开发。

此外,还有学者从获取和应用知识资源以及达成知识创造目标的角度定义知识团队。Drucker(1988)早就指出,以知识资源为基础的组织应像一支管弦乐队,管理者应当抛弃原有的组织管理方式,扮演这支乐队的指挥角色。孙锐等(2007)对此做了更详细的说明,他们把知识和技能视为知识团队的关键资源,并认为团队创造价值和产生贡献的主要手段在于知识资源的获取、应用和传导,而团队任务的最终完成和解决则依赖于多个(种)智力构件的集合、异质性和互补性知识的集成与转换、个人知识向集体知识的转化等知识创造行为。

可见,知识团队研究者主要关注观点、方法等知识型产品的创新。West(2002)将团队创新定义为:“通过有意识地运用具有新意的观点、过程或方法使团队绩效得到有效提高的过程及结果。”而对于以知识创造为使命的知识团队而言,团队创新则更应聚焦于知识团队中能够增加新的原创知识的信息创造过程与结果。

■ 第三节 时间框架效应下知识型任务冲突研究框架

一、研究目标

以知识团队为研究对象,基于时间框架效应、时间约束与管理行为决策、知识管理以及冲突管理等相关理论,演绎并构建时间框架效应下知识型任务冲突及创新的理论模型;通过考察时间框架效应、时间个性差异、知识型任务冲突及团队创新之间的作用关系,探索时间框架效应下知识团队创新的影响机制,并探讨

其中的管理意义；最终为设计和开发时间约束下的知识型任务冲突管理机制、提出基于时间框架效应的知识型任务冲突管理策略，提供理论借鉴。

二、研究框架

为深入解析时间约束下知识型任务冲突这一管理现实问题的内在机制，本书构建了一个以“时间框架效应调节作用下时间个性差异影响知识型任务冲突及知识团队创新”为逻辑主轴的总体研究构思，并将其分解为具有逻辑递进关系的六个实证研究。图 1.2 展示了本书各部分(章)的逻辑关系，本书逐次通过问题提出、文献回顾、理论拓展、案例分析、实验研究和分步调查统计研究，对现实问题背后的理论构思进行探索和验证，最后得出研究结论。

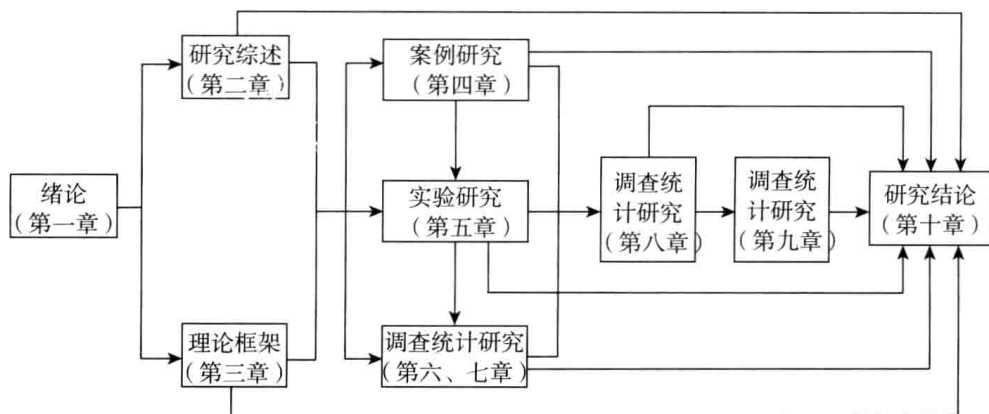


图 1.2 本书各章逻辑关系

参考文献

- 白湘云, 王文忠, 罗跃嘉. 2007. 行为与情绪的框架效应及其与个性的关系. 心理科学, 30(6): 1321~1323
- 罗宾斯 S P. 2005. 组织行为学. 孙健敏, 李原译. 北京: 中国人民大学出版社
- 孙锐, 李海刚. 2006. 基于知识创新的知识团队研究. 科研管理, 27(6): 92~96
- 孙锐, 李海刚, 石金涛. 2007. 知识型团队动态能力构建: 团队体系模型与创新运作模式研究. 南开管理评论, 10(4): 4~10
- 汤普森 L L. 2007. 创建团队. 方海萍译. 北京: 中国人民大学出版社
- 张钢, 倪旭东. 2007. 知识冲突管理. 北京: 科学出版社
- Ainger A, Ennals R, Kaura R, et al. 1995. Executive Guide to Business Success through Human-Centred Systems. New York: Springer
- Augustine St. 1961. Confessions. Trans. by Pinecoffin R S. Baltimore: Penguin
- Barker J, Tjosvold D, Andrews I R. 1988. Conflict approaches of effective and ineffective project managers; a field study in a matrix organization. Journal of Management Studies, 25

(2): 167~178

- Bluedorn A C, Denhardt R B. 1988. Time and organizations. *Journal of Management*, 14(2): 299~320
- Busemeyer J R, Diederich A. 2002. Survey of decision field theory. *Mathematical Social Sciences*, 43(3): 345~370
- Chandran S, Menon G. 2004. When a day means more than a year: effects of temporal framing on judgments of health risk. *Journal of Consumer Research*, 31(2): 375~389
- Clark P A. 1985. A review of theories of time and structure for organizational sociology. *Research in the Sociology of Organizations*, 4: 35~79
- Das T K. 1990. *The Time Dimension: An Interdisciplinary Guide*. New York: Praeger
- Diederich A. 1997. Dynamic stochastic models for decision making under time constraints. *Journal of Mathematical Psychology*, 41(3): 260~274
- Drucker P F. 1988. The coming of the new organization. In: Drucker P F. *Harvard Business Review on Knowledge Management*. Boston: Harvard Business School Press; 1~19
- Francis-Smythe J A, Robertson I T. 1999. Time-related individual differences. *Time and Society*, 8(2): 273~292
- Gherardi S, Strati A. 1988. The temporal dimension in organizational studies. *Organization Studies*, 9(2): 149~164
- Hassard J. 1989. Time and industrial sociology. In: Blyton P, Hassard J, Hill S, et al. *Time, Work and Organization*. London: Routledge; 13~34
- Hey J D, Paradiso M. 2006. Preferences over temporal frames in dynamic decision problems: an experimental investigation. *The Manchester School*, 74(2): 123~137
- Janz B D, Colquitt J A, Noe R A. 1997. Knowledge worker team effectiveness: the role of autonomy, interdependence, team development, and contextual support variables. *Personnel Psychology*, (4): 877~904
- Jehn K A. 1995. A multimethod examination of the benefits and the detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2): 256~282
- Katzenbach J R, Smith D K. 1993. *The Wisdom of Teams: Creating the High-performance Organization*. New York: Harper Business
- Kühberger A. 1998. The influence of framing on risking decisions: a meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 75(1): 23~55
- Lauer R H. 1981. *Temporal Man: The Meaning and Uses of Social Time*. New York: Praeger
- Loewenstein G F. 1988. Frames of mind in inter-temporal choice. *Management Science*, 34(2): 200~214
- Loewenstein G F, Prelec D. 1992. Anomalies in inter-temporal choice: evidence and interpretation. *The Quarterly Journal of Economics*, 107(2): 573~597
- Loewenstein G F, Prelec D. 1993. Preferences for sequences of outcomes. *Psychological Review*, 100(1): 91~108

- Maule A J, Edland A C. 1997. The Effects of Time Pressure on Human Judgment and Decision Making. London: Routledge
- McGrath J E, Kelly J R. 1986. Time and Human Interaction: Toward a Social Psychology of Time. London: Guilford Press
- Morrill C. 1991. The customs of conflict management among corporate executives. *American Anthropologist*, 93(4): 871~893
- Ordóñez L, Benson III L. 1997. Decisions under time pressure: how time constraint affects risky decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 71(2): 121~140
- Parker G M. 1994. *Cross-Functional Teams: Working with Allies, Enemies, and Other Strangers*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers
- Pease P W. 1995. Effects of framing on actual time allocation decisions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 61(1): 67~76
- Pondy L R. 1967. Organizational conflict: concepts and models. *Administrative Science Quarterly*, 12(2): 296~320
- Sjoberg H. 1977. Interaction of task difficulty, activation, and work load. *Journal of Human Stress*, 3(1): 33~38
- Suzanne K B. 1999. Cross-functional project teams in functionally aligned organizations. *Project Management Journal*, 30(3): 6~12
- Swezey R W, Salas E. 1992. *Teams: Their Training and Performance*. Norwood: Ablex
- Thomas K W. 1992. Conflict and conflict management: reflections and update. *Journal of Organizational Behavior*, 13(3): 265~274
- Tversky A, Kahneman D. 1981. The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211(4481): 453~458
- West M A. 2002. Sparkling fountains or stagnant ponds: an integrative model of creativity and innovation implementation within groups. *Applied Psychology*, 51(3): 355~387
- Wu G. 1999. Anxiety and decision making with delayed resolution of uncertainty. *Theory and Decision*, 46(2): 159~199
- Zwaan R A, Langston M C, Graesser A C. 1995. The construction of situation models in narrative comprehension: an event-indexing model. *Psychological Science*, 6(5): 292~297



第二章

时间框架效应与知识型任务冲突管理研究综述

Hassard(1996)指出,减少时间不确定性、解决时间活动中的冲突问题、分配稀缺的时间资源是组织面临的三个关键时间问题。这表明,时间要素已经成为管理行为的重要约束条件。因此,Ancona等(2001a)提出,团队甚至整个组织应该具备操控时间的能力,从而能够有效协同各类团队或组织活动。其中,通过时间操纵对包括知识型任务冲突在内的团队冲突进行管理,是知识团队进行时间管理的重要目标之一。其原因在于,知识型任务冲突的产生与发展既有其底层的直接时间诱发机制,也有其现象层面的间接时间约束机制。

首先,知识型任务的特有时间特征,可以直接诱发并影响知识型任务冲突。根据时间解释理论(Trope and Liberman, 2003),知识团队成员间由于距任务实践(事件或活动)的时间距离远近不同,而对任务内容的解释水平存在差异,最典型的例子就是任务设计者与任务执行者之间对任务内容的解释水平差异:若任务设计者的任务设计行为距任务实践的时间距离远,则其倾向于对任务内容或任务要求呈高水平、抽象化的解释;相反,若任务执行者的任务执行行为距任务实践的时间距离近,则其倾向于对任务内容或要求呈低水平、具体化的解释。这种由时间因素所导致的任务解释水平差异,会进一步影响任务设计者与任务执行者之间在其他更多心理维度上产生差异,从而使由时间因素诱发的任务设计与任务执行之间的解释水平差异,被放大为任务设计者与任务执行者之间对任务的整体性认知与情感差异甚至冲突。因此,任务设计者与任务执行者之间由于时间距离不同而产生的对任务内容的解释水平差异,就成为知识型任务冲突的时间诱发因素。

其次,知识型任务冲突的产生与发展,存在间接的内外部时间约束因素。知识型任务进程中的时间约束,一方面表现为知识团队成员共同面对的各类外部时间框架,以及由不同时间框架所导致的时间框架效应这种外部约束条件;另一方

面则表现为知识团队成员间在任务时间使用上的时间个性差异这类内部约束条件。Kühberger(1998)把框架定义为问题的构造或陈述方式,因而时间框架就是对时间问题的构造方式,它描述和表征了任务情境中时间资源使用的限制条件,而由不同时间框架变化引发的时间框架效应则可以通过影响管理行为决策,对团队行为从外部施加重要的间接约束作用;同时,知识团队时间个性差异作为时间维度上的团队差异,也必然会通过导致知识团队成员彼此在任务时间使用特征上的差异,从而表现为团队成员自身对知识型任务冲突产生与发展所施加的间接约束作用。因此,时间框架效应与时间个性差异共同构成对知识型任务冲突的时间约束机制。

无论是时间诱发机制还是时间约束机制,都呈现出时间要素对知识型任务冲突的重要影响。然而,要更加系统地深入分析并检验时间约束下知识型任务冲突产生与发展的时间心理机制,必须寻找到或演绎出合适的理论视角与解释机制。时间框架效应与管理行为决策中的认知与情感过程相关研究,恰好为之提供了这样的理论契合点。时间框架效应在现象层面反映出管理行为决策受不同时间框架影响而呈现偏好反转的决策表象(Pease, 1995; Chandran and Menon, 2004),而管理行为决策的认知与情感机制(Camerer et al., 2005)则揭示出行为决策在时间维度上受时间框架影响的内部过程机制。同时,知识团队和冲突管理的相关研究则提示我们,冲突处理决策是知识型任务冲突在时间约束下演化与发展的核心要素,因而冲突处理决策中的时间框架效应就成为影响知识型任务冲突乃至知识团队创新的重要因素。因此,个体层面的时间框架、时间个性对冲突处理决策的影响,以及团队层面的时间框架效应、时间个性差异对知识型任务冲突的影响,也就成为管理行为决策、时间管理、知识团队及冲突管理领域共同关心的问题。

“时间框架效应下的知识型任务冲突”这一理论构思所涉及的研究主题包括时间的管理内涵、时间框架效应、时间约束与管理行为决策、冲突管理以及知识团队。图 2.1 描绘了时间框架效应与知识型任务冲突方面研究综述的基本脉络和结构,其反映出的逻辑主线是时间框架效应下时间个性差异对知识型任务冲突及知识团队创新的影响。关于框架效应、前景理论、时间解释理论以及行为决策中认知与情感研究的研究综述,是构建时间框架效应理论内涵与解释机制的重要基础;关于时间约束与管理行为决策研究中涉及时间框架、时间个性、时间认知和时间压力等时间要素的相关文献,则是刻画行为决策中时间框架效应过程机制的重要变量;而关于知识团队、冲突管理以及时间约束与管理行为决策的相关研究,则使时间个性差异、知识型任务冲突和知识团队创新等核心变量的引入具有了理论支撑。