

TRUST

组织中的

IN ORGANIZATIONS

罗德里克·M·克雷默
汤姆·R·泰勒 / 编

信任

信任理论文丛

中国城市出版社

组织中的信任

罗德里克·M·克雷默 编
汤姆·R·泰勒

管 兵 刘穗琴 等译
郑 菁 沈 杰 校

中国城市出版社

北京市版权局著作权合同登记

图字:01-2003-0649号

图书在版编目(CIP)数据

组织中的信任/(美)克雷默(Kramer, R.M.), (美)泰勒(Tyler, T. R.)编;管兵等译. —北京:中国城市出版社, 2003.1

ISBN 7-5074-1478-7

I. 组… II. ①克…②泰…③管… III. 组织管理学—文集
IV. C936-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 001119 号

Copyright ©1996 by Sage Publications, Inc.

责任编辑	何玉兴		
封面设计	耀午书装		
责任技术编辑	张建军		
出版发行	中国城市出版社		
地址	北京市朝阳区和平里西街 21 号	邮编	100013
电话	84275833	传真	84278264
电子邮箱	citypress@sina.com		
读者服务部	84277987		
经销	新华书店		
印刷	北京集惠印刷有限公司		
字数	405 千字	印张	17.5
开本	850 × 1168 (毫米)		1/32
版次	2003 年 2 月第 1 版		
印次	2003 年 2 月第 1 次印刷		
印数	0001—5000 册	定价	31.00 元

本书封底贴有防伪标识。版权所有,盗印必究。

举报电话:(010)84276257 84276253

前 言

1994年5月一个关于组织中的信任的为期两天的会议在斯坦福大学商学院研究生院召开。会议的主旨是将对这一问题发生兴趣的不同专业的社会科学家聚集在一起。本书中的理论与经验上的贡献，正是这一努力的结果。任何一本书都是集体的事业，这本文集便尤其是这样。因此应该对幕前幕后的许多人作出的贡献表示感谢。

首先感谢 Joanne Martin, Gene Webb 和 Mike Spence 帮助我们筹集到会议的基金。同时感谢 Miller 基金会，斯坦福大学商学院研究生院主任办公室和加州大学伯克利分校人格与社会研究所的慷慨支持。Jim Baron 几年前组织的成功的和令人兴奋的关于信任与规范问题的交叉学科的研讨会，在很多程度上给这次会议以灵感，感谢他在智力上赐福于我们。还要感谢 Ben Hanna, Petter Degoey 和 Lupe Winans 对会议的帮助。

最后还要感谢 Sage 出版公司不同寻常的努力。特别感谢我们的编辑 Harry Briggs，感谢他的热情的鼓动和巨大的耐心。感谢 Maureen, Mathew 和 Catherine 使得这一劳动具有价值。感谢我们的好友 Ben 和 Jan 同我们分享这一成果。

罗德里克·克雷默 (Roderick M. Kramer)

汤姆·泰勒 (Tom R. Tyler)

目 录

前言	(1)
信任向何处去	
..... 汤姆·R·泰勒 罗德里克·M·克雷默 (1)	
组织中的信任	
..... 道格拉斯·里德 雷蒙德·B·米尔斯 (21)	
信任与技术	大卫·基普尼斯 (47)
基于信任的管理形式	沃尔特 W. 鲍威尔 (62)
信任与第三者闲言	罗纳德·伯特 马克·肯兹 (86)
生物学研究中的合作结构与信息困境	
——作为信任产生的组织边界	
..... 林恩·朱克 迈克尔·达比 马里林·布鲁尔 彭玉生 (117)	
工作中信任的发展与维持	
..... 罗伊·刘易基 巴巴拉·本尼迪克特·邦克 (150)	
微观组织行为与网络组织	
..... 布莱尔·谢泼德 马拉·塔钦斯基 (185)	
快速信任与临时群体	
... 德布拉·迈耶森 卡尔·E·韦克 罗德里克·M·克雷默 (221)	
通往地狱之路	
——一个信誉时代的不信任机制	

..... 西姆·西斯金 达里尔·斯蒂克尔 (265)	
在等级关系中的分叉现实和相交的失望	
——信任 and 工作中直觉的审计员	
..... 罗德里克·M·克雷默 (292)	
超越不信任	
——“寻求平衡”和复仇需要	
..... 罗伯特·J·比尔斯 托马斯·M·里普 (334)	
组织对于危机的反映	
——信任的核心地位	艾尼尔·K·米什拉 (353)
信任与危机	尤金·J·韦伯 (391)
组织信任量表 (OTI)	
——发展与有效性	
..... L. L. 卡明斯 菲利普·布罗米雷 (410)	
对组织权威的信任	
——动机归因对接受决策意愿的影响	
..... 汤姆·R·泰勒 彼得·迪高伊 (448)	
集体信任与集体行动	
——作为一种社会决策的信任决定	
..... 罗德里克·M·克雷默 马里林·B·伯沃	
本杰明·A·汉纳 (481)	
理解程序公正和分配公正之间的相互作用	
——信任的角色 ... 乔尔·布罗克纳 菲利斯·西格尔 (525)	
译后记	(553)

信任向何处去

汤姆·R·泰勒 (Tom R. Tyler)

罗德里克·M·克瑞雷 (Roderick M. Kramer)

邢慧娜 洪敏译 郑菁校

近几年美国的学术论文和社会政策演变中遍布个人理性选择模式的观点。这一模式认为，人们力图在社会的互动作用中使个人所得最大而损失最小（即受利己主义的驱使），而对其他个人、组织、权力部门和规则所做的反应也遵从利己主义、工具主义的观点。理性选择的观点集中于以下两点：（1）个人所得（Stigler, 1950）和（2）物质资源的交换（Laver, 1981）。这种理性的看法对法律内部问题的概念化（在“法学和经济学行为”中）和中介理论，交易成本观点，及组织分析中的集体行为理论的形成（Eisenhardt, 1989; Hirsch, 1990; Olson, 1965）产生了重大影响。从司法审判、福利政策到税制原理，在这些形形色色的领域的公共决策中也遍布这一观点。

博弈研究是有关理性选择模式的学术著作中最为典型的。这一迅速兴起的领域主要建构在人的理性选择模式基础之上。在理性人之间的利益冲突中，为自己争取现实可得利益是摆在所有当事人面前的问题。在有效解决这种“不同动机”的互

动作用时，人们面临着认知能力的问题。事实上已经发现，人们在与他人的博弈中很难有效建立合作关系。博弈著作认为这些问题与人们不能有效了解博弈问题中的偶然性，也不能正确认识他们的私利有关（Neal & Bazerman, 1985）。因而书中指出，对博弈问题有更深刻的认识和更好的构架将使博弈行为得到改善（Bazerman & Neal, 1992; Fisher & Ury, 1991; Neal & Bazerman, 1991）。

博弈研究的理性框架是对社会互动作用问题作出更努力的了解的典型，这种社会互动作用有一个前提，即问题的根源在于人们认知能力的局限——在处理复杂信息时不能理解问题的偶然性或正确地“进行数学运算”（Dawes, 1988; Hogarth, 1980; Kahneman, Solvic & Tversky, 1992）。例如，大量的文献证明人们对客观效用的曲解（如期望理论）和对非最优的决定启发的应用（如可用性、代表性、固定和调整）。

理性框架产生了一些重要发现。也引导出对利己主义的个人在与特定他人的互动作用中力争最佳结果的努力有限度的关注。而产生社会互动作用的更大的社会框架基本被忽略了（虽然不是完全被忽略；举例见 Pruitt & Carnevale, 1993）。因此，解释犯罪率的努力就集中在基于阻碍机制的理性选择上（Gibbs, 1982; Melton, 1985），就像解释合作（Axelrod, 1984），了解社会政策支持（Laver, 1981; Mueller, 1979），以及探究等级制度的动力（Miller, 1992）一样。

在 20 世纪 80 年代的社会无节制和商业陋习（社会过剩和商业滥用）（Back, 1985; Burrough & Helyar, 1990; Lewis, 1989），社会制度合理性下降（Lispet & Schneider, 1983），社会不平等、经济不满、公众对健康和公共安全的恐慌等政治问题出现之后，人们纷纷对理性选择模式以个人主义、唯物论为中

心的充分性产生了质疑，这一模式被视为是在常态下了解社会互动作用的智力模式和社会政策的基础（Cook & Levi, 1990; Mansbridge, 1990; Tyler, 1990）。近来有文章一致要求学者们给予个人活动于其中的社会大环境更多的关注（Bellah, Madsen, Sullivan, Swindler & Tipton, 1985; Etzioni, 1988; Kramer & Messick, 1995; Selznick, 1992; Wilson, 1993），而政治领袖则要更多地关注道德社会化的复兴（Bennett, 1993）。Kramer将这种方法称为“融入社会背景”，因为它视“个人为基础的、必不可少的社会决定主体”。

博弈著作使人们得以理解，对社会大环境的考虑是如何改变注意力的。有人把不理想的合作认同问题视为认知局限之一，而博弈著作却认为它应该被定义为一个改变社会环境的问题（Granovetter, 1985）。这种分析超出了视个人为“原子的社会化不足”的观点（Granovetter, 1985:483）。考虑一下博弈可能是怎样被社会大环境造就的。美国社会逐渐地不再维系长期的个人间或个人与组织之间的社会联系。在家庭中，无过错离婚的出现使得人们淡漠了人与人之间长期的责任。在工作中，“应急劳动大军”日益增多，减弱了人们对工作组织的忠诚。在这个发展的世界上，人们不能再依靠对他人的忠诚作为互惠的基础。人们不能信任他人。比如，一个妻子不能对她的丈夫说她为了家庭放弃了自己的工作，并期望以此引发丈夫履行他的责任。就像工人不能因为长年忠诚地支持所在的组织就期望组织优先考虑他的养老金需要。在一个没有这种互惠责任的世界上，人们热衷于学习如何有效地博弈以保护自己的利益也就不奇怪了（Rubbin, 1985）。但是，关键的问题是组织上的——为什么在责任的约束之下，信任地位却下降了？

Sheppard 和 Tuchinsky 发现了社会结构中一个相似的变化。

他们指出社会层级正在被横向的联合和社会关系所取代。在这样的关系中，个人再次被抛入“不存在正式控制和制裁”的境况中。因此，他们又有另外一个抱怨他们的博弈技巧的理由。正像前面提到的变化，这些变化反映了人们活动于其中的社会结构和社会关系形态的发展。剥削和不劳而获的问题似乎也日益殃及横向联合本身，使它逐渐形成一种正式的和非正式的社会机制，使信任行为盛行起来。

本书阐述了信任作为近来社会科学研究中心课题的发展过程。信任在社会、经济、政治、法律和组织关系中的重要性已经得到越来越多的承认（举例见 Bianco, 1994; Blumberg, 1989; Brown, 1994; Garment, 1991; Miller, 1992; Putnam, 1993; Sitkin & Roth, 1993）。为什么信任变得越来越重要？关于正在发展演变的社会面貌的观点和随之而来作为社会问题出现的信任与理性选择相关联。Axelrod (1984) 认为合作因“未来的昭示”而得以维系，正是对持续关系的期待，维系着个人对他行为的信任。这一理性观点认为，人们必须着力实施自我保护，而且要随时准备应付他人可能采取的机会主义行为，所以减弱了对交换关系长期存在的信心，也就提高了交易成本 (Limerick & cunnington, 1993: 95 ~ 96; Lewicki & Bunker, 见本书)。从理性的角度来看，信任是对未来合作可能性的预测 (Williamson, 1993)。当信任下降时，人们将越来越不愿意承担风险，实施更多的保护行为以应付可能遭到的背叛，而且更趋于坚持用高成本的制裁机制来保护自己的利益。

要改变信任他人有冒险成分这样一种观念，重要的是变革社会制度，对违反信任原则的人进行制裁。绝大多数的交换产生于有长期社会联系的人中间和稳定的社会团体中。因此，社会制度可以对个人行为实施正式的和非正式的控制，使不值得

信任的行为付出高昂的代价。例如，管理组织和民法允许在商业事务中受欺诈的一方投诉或起诉，并有可能获得实际赔偿和专门用来打击违反信任原则行为的惩罚性损害赔偿。社会团体通过非正式的手段，即拒绝与之交往来制裁违背规则的人。比如，律师们拒绝与违背协议的律师打交道，迫使不值得信赖的律师处理所有的案子都只能采取诉诸于正式法庭这样一种高成本方式（Ross，1980）。因此，人们重视并尽力维护自己的声誉。

声誉影响的出现取决于持续的交往和稳定的传播声誉信息的社会关系网。因此，信任行为与社会环境相联，信任随社会环境的变化而变化。例如，在法律实践中，“认为诉讼行为已经变得不文明和缺乏专业性，律师的行为败坏增加了民事诉讼中的争议，这就是现在召开律师集会的一般理由”（Gilson & Mnookin，1994:511）。这一行为的变化反映了社会结构稳定性的降低，律师之间一次性交往数量的增加，以及商业特性与法律实践的变化（例如这两个领域中竞争的加剧）。

例如，商业诉讼中就暴露出许多弊端。

大型法律公司在多数重要的商业诉讼中提供法律支持，这些公司规模急剧扩张削弱了声誉市场的有效性……（因为在团体中一个律师与另一个律师对簿公堂的次数是该团体规模的一个函数——团体规模越小，律师就越容易了解对合作的偏好（Gilson & Mnookin，1994:537~538）。

相反，家庭诉讼中的弊端要少得多。家庭诉讼实践组织的结构似乎使得律师得以建构并维持合作（或不合作）的声誉……因为本地律师们一次次地在打交道（Gilson & Mnookin，1994:543）。而且，一个正式组织——美国家庭法律师研究会——可以提供—一个家庭法律师之间形成“有效的声誉网络”的框架。

这些结构性的方法的工具性在于，决定主体在确定是否信任的时候扩展了他们考虑的限度。但是，这些方法仍反映出对信任概念所做的必要的预测。换言之，它们反映了做出信任的决定主要基于对风险的估计这一前提，尽管这只是在“未来的昭示”呈现充足迹象时，对短期内选择信任的估量。

信任的社会概念

此外，信任可以被定义为一种对社会和个人的定位，具有超出理性预测的社会意义。对他人内化的定位这一观点源于有关道德发展的心理学著作（Rushton, 1980; Staub, 1978, 1979）。道德发展研究证明，不管最初对他人负责的态度是出于什么动机，那些态度随着时间推移发展出一种自治功能。这与自我利益的短期估算截然不同。因此，人们帮助他人或团体因为他们觉得这是符合道德的做法。

关于社会困境的著作中有许多证据证明，社会信任机制在合作行为中扮演着重要角色。在一种社会困境下，比如，当某个湖泊中鱼的数量急剧减少时，一个人对他人将会采取何种行动的预期支配着他或她的理性行为。理想的状态是，每个人都少吃鱼，使池塘得以复原。但是，如果他人继续过量吃鱼的话，这个人也会去参与掠夺剩下为数不多的鱼。有趣的是，研究表明人们不会以这种工具主义的方式采取行动。

团体认同在促进合作中扮演着重要角色，这为人们面临社会困境时进行合作的非工具主义本性提供了有力支持（Brewer & Kramer, 1986, Kramer & Brewer, 1984, 1986）。Dawes 和 Thaler 在他们评价合作时总结道，在减少竞争方面，“团体认同看来是一个至关重要的因素”。虽然工具主义是产生影响的一个方面，团体认同提高了对他人回报的期望（Brewer,

1981), 但对互惠的期望不能完全说明这种影响。人们发现, 信任别人的人总是持续合作, 不管团体中他人的行为如何 (Brann & Faddy, 1988; Messick Etal, 1983)。这种信任行为反映的是“道德责任或义务” (Kramer & Goldman, 1995)。类似地, 由兴趣所驱动的合作者不会离开自己的团队 (Orbell, Van De Kragt & Dawes, 1988), Dawes, Van De Kragt 和 Orbell (1990) 提出, “在缺乏任何对未来互惠的期待, 近期的奖赏或惩罚, 甚至是声誉后果的情况下”, 认同感增进了合作。换句话说, 工具主义模式不足以解释人们对他人的信任。

信任的动力

总的来说, 有两个关键问题成为信任分析的核心。一个是认识组织中信任的动力。从宏观层次来说, 这个问题包括对社会组织影响信任模式的关注。从中观层次来说, 它包括对社会网的探索。最后, 从微观层次来说, 它包括对信任与不信任的心理基础的考虑。第二个问题是了解人们信任的原因。对这个问题的考虑包括对信任的理性动力与社会动力进行微观层面上的比较。首先考虑到的是信任的动力。

宏观层面的分析

有两个问题非常重要: (a) 信任在减少吗? (b) 如何重建信任? 通过调查信任与组织动力或管理哲学有怎样的关系, 这些问题可以在机构或组织的层面上得以阐述。在本书的第二章中, Creed 和 Miles 论述了组织中出现的信任问题的实质如何随组织形式与管理哲学的发展而形成。例如, 传统的权威模式认为工人们缺乏自我指导的能力, 认为自己的工作很乏味, 并受工具主义的驱动。因此, 管理者必须紧密监督雇员, 不能信任

他们。相反，近来许多人力资源模式却认为工人可以具有创造力和自我指导能力，并热爱自己的工作，对工作任务的兴趣激励着他们的工作。按照这一观点，管理者必须营造一个使工人能够得到信任的环境。

Kipnis 也认为信任问题的实质与工作组织有关。但是，他集中在技术发展阶段上。他认为技术的发展有三个阶段：从手工生产，到机械化生产，再到自动化生产。每个阶段都给管理者提出不同的信任问题。在手工生产阶段，管理者必须充分信任雇员，生产出质量良好的产品，而机械化生产阶段不需要信任，自动化生产阶段则要求对雇员的可靠性给予高度的信任。有趣的是，Kipnis 认为信赖是手工生产阶段的中心问题，但 Creed 和 Miles 则认为，在这一时期的管理者认为工人的自我指导和自我控制能力是有限的。

中观层面的分析

Powell 也关注信任产生的社会环境，但他关注的是合作网中中观层面的问题。他认为存在四种类型的合作网，每一种都有自己的信任源。第一种合作网与场所和亲属关系的联系有关，第二种与专业群体中的一般成员身份有关，第三种与共有的历史经历和群体成员实用的利益有关，第四种与相互依赖有关。这四种类型代表了通向合作的社会关系的四种不同途径，每一种都有自己支持信任的独特基础。

Burt 和 Knez 也和 Powell 一样关注人际网中信任的产生。他们考察了流言通过组织传播声誉信息时所起的效果。他们的研究建立在研究一家大型高科技公司管理人员的基础之上。他们发现，由接触和感情靠拢的频率与持续时间决定的社会关系使人们更多地得到他人的信任。非直接的联系增强了这一效

果。另一方面，另一个人的不信任导致了接触的减少。人们发现，尽管信任和不信任有相反的效果，但他们的影响却不是对称的。相反，信任需要逐步建立，而不信任却拥有更剧烈的灾难性特质。

最后，Zucker, Darby, Brewer 和 Peng 探索了科学领域的结构对那些领域中的合作模式的影响。他们对生物技术领域的研究显示，当一个领域高度重视知识财富时，人们可能会拥有更多的合作者。但那些合作者更可能是处于同一个组织的，由于同为一个组织的成员使他们产生了信任。当一个领域具有竞争性时，这种信任尤为重要。

微观层面的分析

考虑到个人的心理，信任也可以从个人的角度来加以分析。这种心理模式考虑的是人们为何信任，以及信任下降或提高的缘由。这些研究普遍发现，在雇员和其他组织的成员心目中，大部分组织为人感知的可信度正在降低。这种降低既反映了一个普遍的社会现象，也是广泛宣传的组织行为的结果，如首席执行官们的高额工资。

Lewicki 和 Bunker 指出了在形成组织框架时信任的向心力作用，并试图了解信任是如何发展的。他们认为在信任的发展中有一种三阶段模式。在第一阶段以阻碍为基础的信任中，人们相信如果合作失败，他们将面临实际惩罚的威胁，这一阶段的信任把这种确认与愿意信任联系起来。这种动力机制与前面提到的理性模式是一致的。第二阶段是以知识为基础的信任，人们相信其他人的计划广为人知，因而足以对其行为进行有效预测，信任把这种信心和愿意信任联系起来。这里，这一模式同样与理性选择动机一致。当人们视他人的需要和意愿为个人

目标，考虑共同的收益而行事时，以认同为基础的第三个阶段的信任产生了。这一认为人们拥有非工具主义动机的模式，产生了一系列关于受损的关系可以如何被修复成更加充满信任的预测。

Sheppard 和 Tuchinsky 也集中研究了新的经济交换形式的发展。他们研究了从等级制度和市场到更多横向组织形式的转换意味着什么。当前许多组织行为集中在调节对下属的管理上，而这一课题强调在“相对平等”的横向组织中的交互作用，在这些情况下，他们看出了 Lewicki 和 Bunker（摘自 Shapiro、Sheppard 和 Cheraskin，1992）所概括的信任的三个基础：阻碍、知识和认同。研究表明，通过这些信任形式，可以建立长期的非等级制度关系。

Meyerson、Weick 和 Kramer 认为，组织正从正式的层级结构，逐步转向围绕特殊项目而进行的更为灵活和短期的分组。这种迅速组建的团体需要有“快速”建立信任的方法。短期团体经常没有任何传统的信任源的情况下，不可思议地展示出预示信任的行为。当人们发现了这种团体所特有的新的信任形式——快速的信任时，这个看起来很矛盾的问题就迎刃而解了。这种信任包括一系列的防范措施，人们在行动时信任他人，同时也采取措施以降低遭受背叛的风险。这种信任也以出色而忠诚地扮演明确的角色及承担相关责任为中心。

与 Lewick 和 Bunker 考察如何重建信任不同，有些章节探索了信任是怎样被削弱和破坏的。Sitkin 和 Stickel 探索了一个组织中的非信任动力，该组织试图对一组有创造性的科学家实施的“面质量管理”计划。他们的个案研究巧妙地说明了管理者和研究者之间的误解是如何产生的，也证明了这种误解对一个组织中群体之间的信任产生的负面影响。

沿着同一思路, **Kramer (1993)** 对信任和不信任如何在等级关系中产生进行了调查。他将信任关系中的个人描述为“直觉的核对员”, 他们对所感知的、与信任相关的、牵涉着自身和他人的行为沿革, 保持着心理上的计量。他认为, 个人在权力地位关系中的位置影响了这种信息传递的方式, 从而在解释信任和不信任时产生分歧的观念和非对称制度。这些分歧的观念又反过来造成了对互惠的失望和信任的衰减。

Mishra 通过与管理者的访谈分出了信任的四种尺度: 能力、坦诚、关心、信赖。能力取决于对管理者作出正确选择的信任。比方说, 公司可能不会去调查他们所信任的公司出货的可靠性。坦诚和忠实反映了对管理者直率评估问题的信任。关心显示了对管理者按有利于雇员的方式行事的信任。就是说, 他们不会利用他人, 行为符合包括自己在内的雇员的利益。最后, 信赖反映的是人们言行的符合程度(例如, 标榜关心公司而所作所为却迎合个人利益)。

Mishra 也考察了信任在出现危机时对组织参与者关键行为的影响。那些重要行为包括决策权的分散、不加歪曲的传播和合作。**Mishra** 认为, 管理者之间、工人和管理者之间、工人、管理者、顾客和提供者四者之间的信任, 都对应对危机的这三方面行为产生了积极的影响。信任促进了权力的分散, 增进了真实的传播, 并通过分配稀有资源实现合作。因而, 拥有高度信任的组织更可能成功地度过危机。**Webb** 提出了有关信任在组织危机中的作用的另一种观点, 并指出了危机如何在提高信任的重要性时, 使信任产生了更多的疑问。

Cummings 和 **Bromiley** 也指出了信任的几个方面情况。首先是对他人忠诚地尽责的信任。其次是有关博弈中的忠实。最后是在有机可乘时不过多地利用他人。确凿的事实分析证明, 这