

EXPLORING THE RELATIONSHIPS BETWEEN
TEAM CONFLICT AND TEAM OUTCOMES

探索团队冲突与 团队产出的关系

社会信息处理理论视角

陈振娇 著



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

北京理工大学“双一流”引导专项经费资助

EXPLORING THE RELATIONSHIPS BETWEEN
TEAM CONFLICT AND TEAM OUTCOMES

探索团队冲突与 团队产出的关系

社会信息处理理论视角

陈振娇 著



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

探索团队冲突与团队产出的关系: 社会信息处理理论视角 / 陈振娇
著. —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 6

ISBN 978-7-5682-4224-0

I. ①探… II. ①陈… III. ①组织管理学 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 148894 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(总编室)

(010)82562903(教材售后服务热线)

(010)68948351(其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 保定市中华美凯印刷有限公司

开 本 / 710 毫米×1000 毫米 1/16

印 张 / 11.5

字 数 / 158 千字

版 次 / 2017 年 6 月第 1 版 2017 年 6 月第 1 次印刷

定 价 / 46.00 元

责任编辑 / 李慧智

文案编辑 / 孟祥雪

责任校对 / 孟祥敬

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换



作者简介

陈振娇, 女, 副教授, 博士生导师, 2009年获香港城市大学管理学博士学位和中国科学技术大学管理科学与工程博士学位。主要研究领域为组织行为学(组织冲突、领导风格、员工创新、员工态度等)与信息系统行为学(知识管理、电子政务及电子商务)。近年来, 在Asia Pacific Journal of Management, IEEE Transactions on Engineering Management等国际刊物上发表32篇学术论文; 其中20篇学术论文由SSCI/EI检索。主持11项纵向科研课题, 包括3项国家自然科学基金及2项人才计划(北京市“优秀人才计划”和“英才计划”)。担任国家自然科学基金委(管理科学部)同行评议专家; 同时担任Decision Support Systems, Information & Management等多家SSCI国际期刊评审。

前言

伴随组织中越来越多复杂任务的出现，团队协作在组织内部日趋流行。团队成员因个体差异，在人际互动中不可避免地会产生摩擦，因此摩擦引起的压力即冲突在团队中必然存在。实践表明，团队冲突是一柄“双刃剑”，可能促进也可能阻碍团队产出。虽然“团队冲突”课题有着悠久的历史，但传统冲突理论无法解释其“双刃剑”的“黑箱”机理，本书从其他领域借鉴信息处理理论等，创建理论框架，揭示团队冲突分别通过哪些中介过程，增加或降低团队产出，以及各中介过程在什么环境下发生作用。

本书共包含六个章节。第一章提出研究问题和研究概述。第二章回顾冲突文献和相关理论。第三章呈现团队冲突的中介模型，介绍了三种中介过程，即冲突的学习过程、判断过程与归因过程，并进一步探索了上述中介过程的调控因素。第四章介绍研究过程及研究结果。第五章讨论研究结果并阐述其理论实践意义。第六章探讨冲突管理策略。

本书由陈振娇撰写统稿。宋梦梦等研究生协助整理了部分文献资料。香港城市大学教授 Kwok Leung、中国科学技术大学教授赵定涛对本书的核心内容给予了悉心的指导和帮助，国际信息系统协会（AIS）曾任、主席哈尔滨工业大学教授 Douglas Vogel 对本书部分章节给予了非常有益的建议，在此向他们表示衷心的感谢！

本书参阅了近年来本领域内前辈、同行的研究成果，在此向本书中出现的所有参考文献作者以及为本书出版付出辛勤劳动的人员表示衷心的感谢！

本书还得到了北京理工大学“双一流”引导专项经费的资

助，在此一并感谢。

限于作者水平有限，书中难免存在疏漏之处，恳请广大读者批评指正。

编 者



投稿邮箱: xueshu@bitpress.com.cn

咨询电话: (010) 68911947 68911085

EXPLORING THE RELATIONSHIPS BETWEEN
TEAM CONFLICT AND TEAM OUTCOMES

探索团队冲突与 团队产出的关系

社会信息处理理论视角

陈振妍 著

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

策划编辑: 孙 澍

执行编辑: 靳 媛

封面设计: 水晶方 装帧设计

目 录

第1章 绪论	001
第1节 研究背景	001
第2节 研究内容及方法	003
第2章 文献综述	008
第1节 组织冲突研究文献的发展	008
第2节 任务冲突与关系冲突	012
第3节 社会信息处理理论视角	018
第3章 理论框架与研究假设	023
第1节 概述	023
第2节 团队冲突的学习过程	027
第3节 团队冲突的归因过程	033
第4节 团队冲突的判断过程	036
第5节 团队冲突与团队产出间中介机制的 调控因素	041
第4章 研究方法与研究结果	061
第1节 研究方法	061
第2节 研究结果	074
第5章 理论贡献与实践意义	103
第1节 研究结果总结	103
第2节 理论贡献及实践意义	112
第3节 研究的局限性	119
第6章 冲突管理策略及效果	121
第1节 冲突管理概述	121
第2节 任务冲突的管理方式及效果	125
第3节 关系冲突管理策略及效果	142
参考文献	148



第1章 绪论

第1节 研究背景

“团队冲突”这一课题有悠久的历史（文献综述，见 De Dreu, Weingart, 2003）。冲突文献提供了大量理论或实证论据表明团队冲突对团队及个人层面的各种行为和态度（例如，团队工作绩效、团队决策质量、团队创新，个人绩效、承诺感、满意度、情感接受及人际相互吸引等）有很大的作用（Jehn, 1995；Amason, 1996；De Dreu, Weingart, 2003；De Dreu, 2006；Olson, Parayitam, Bao, 2007）。

在现存的冲突文献中，关于冲突如何影响各种产出的看法，有两种对立的观点。一方面，一些学者从信息处理角度出发，提出了“冲突有害论”（Carnevale, Probst, 1998）。另一方面，一些学者将团队冲突分为任务冲突与关系冲突两种类型（Guetzkow, Gyr, 1954；Wall, Nolan, 1986；Jehn, 1995），并提出任务冲突可以导致积极影响，而关系冲突一直导致负面影响（Jehn, 1995；Amason, 1996；Porter, Lilly, 1996；De Dreu, 2006）。任务冲突指的是关于任务所提出的不同观点；关系冲突指的是个人特殊偏好的差异（如价值观、信仰，以及人格）导致的人际关系上的压力与个人的沮丧感（De Dreu, Vianen, 2001）。这两类冲突

的影响是非常热门的研究课题 (Amason, 1996; Pelled, Eisenhardt, Xin, 1999; De Dreu, 2006; Olson et al., 2007)。更有趣的是, 学者们虽然一致认同关系冲突总是产生负面影响, 但关于任务冲突的影响是正向的还是负向的, 至今学界仍存在很大争议。

任务冲突是一把“双刃剑”, 导致冲突管理成为一大难题, 因为管理者不知道应该鼓励还是压制任务冲突。为解决这一问题, 学者们开始探索如何减小任务冲突的负面作用, 并提高任务冲突的正面作用。一些学者致力于探索“任务冲突→团队产出”关系上的调控因素, 并根据调控因素的不同水平 (高或低) 来解释何时任务冲突是有益的, 何时任务冲突是有害的。这些调控因素包括任务类型 (Task Type)、接受冲突的规范 (Conflict Norm)、合作性目标的相互依赖 (Cooperative Goal Interdependence) 以及合作交流 (Cooperative Communication) 等 (文献综述, 见 De Dreu, Weingart, 2003)。但是一个主要的问题仍然没有解决, 即任务冲突“如何” (通过中介机制) 对团队产出产生正向或负向的作用? 这些中介机制起作用的边界限制条件是什么? (换句话说, 存在哪些调控因素调节这些中介机制, 使我们具体了解在什么情况下, 任务冲突会通过哪些中介机制产生积极作用? 在什么情况下, 任务冲突会通过哪些中介机制产生消极作用?) 此外, 本研究也探索关系冲突“如何” (通过哪些中介机制) 一直对团队产出产生负向的影响作用。

Whetten (1989) 强调, 除了探索“何时 (调控因素)”, 解释“如何 (中介因素)”也是对相关文献的一个非常重要的理论贡献。本研究试图回答上述前人未解决的研究问题, 并期望研究结果可以打开冲突与产出之间的黑箱, 补充相关冲突理论, 并对冲突领域的研究做出重要理论贡献, 为实业界的冲突管理提供重要的实践指导。

冲突传递了丰富的社会信息。社会信息处理框架可以提供给我们一个独特的研究视角, 以探索团队冲突如何通过不同的冲突信息处理过程对团队产出产生影响 (Carnevale, Probst, 1998)。虽然几个研究冲突的学者借鉴信息处理的原理来解释冲突对个人或团队行为的影响 (Carnevale, Probst, 1998), 但很少有学者借鉴信息处理的原理来实证

检验团队冲突与产出之间的不同中介机制。

本书中的一项主要研究试图弥补这一不足，基于社会信息处理的理论框架，探索任务冲突如何通过三个信息处理的中介过程对各种团队产出变量产生截然不同（正面或负面）的影响；关系冲突如何通过这些中介过程对团队产出产生负面影响。此外，这一研究还探索了两种团队环境因素作为调控变量调节团队冲突与产出之间的三个中介过程，使这些中介过程在不同情境下作用不同。该研究结果将有助于我们了解，在何时（什么情况下）一个中介过程会比其他的中介过程更起作用。这项研究之所以重要，是因为研究结果不仅可以推动冲突理论的发展，还可以对社会信息处理的相关文献做出理论贡献。此外，本书还介绍了两项补充研究，分别探索不同冲突类型的管理策略及验证其效果。

第2节 研究内容及方法

一、研究内容

本书借鉴了社会信息处理视角（SIP）的原理建立了一个“团队冲突的信息处理模型”。社会信息处理框架论述了社会信息通过三种信息处理过程影响团队行为，这三种信息处理过程分别是：信息处理的学习过程、信息处理的归因过程、信息处理的判断过程。本书将两类冲突（任务冲突及关系冲突）界定为社会信息源（即产生各种社会信息的来源）。“团队冲突的信息处理模型”则呈现了两种类型的冲突通过三种信息处理过程对各种团队产出产生不同的影响。这三种过程分别被称为“团队冲突的学习过程”、“团队冲突的归因过程”和“团队冲突的判断过程”。

由于社会信息处理框架仅仅对这三个信息处理的中介过程做了抽象的理论描述，并没有明确地指出每一个过程中的中介变量是什么，因此无法具体地测量和检验这些中介过程，这给我们的实证研究带来了困

难。为了弥补这一不足，以及为了在三个中介过程中分别定义一个中介因素，基于相似的逻辑，作者在每个中介过程中分别整合一个相应的成熟理论。首先，将交互式记忆系统（Transactive Memory System）理论整合到“冲突的学习过程”中，并将交互式记忆系统（TMS）定义为该过程的中介因素，因为任务冲突中的多元信息促进交互式记忆系统的形成过程反映了一种学习机制。其次，相似—相吸理论被整合入“冲突的判断过程”，并且团队凝聚力（相似相吸理论的核心概念）被定义为这一过程的中介因素，因为团队冲突对团队凝聚力的影响反映了一种判断机制。最后，归因理论被加入了“冲突的归因过程”，且关系冲突被定义为这一过程的中介因素，因为相关冲突文献指出，任务冲突转化为关系冲突的过程是一种归因机制。

第一，在冲突的学习过程中，本书整合了相关的冲突文献与交互式记忆系统（TMS）文献，以解释团队内的 TMS 将中介两类团队冲突（任务冲突 vs. 关系冲突）对各团队产出的影响。具体来说，任务冲突增加了交流机会，产生了不同观点，进而促进团队成员识别及整合彼此分散的知识，以建立一个集体的交互式记忆系统，该系统可以促进各项有益的团队产出。相反，关系冲突阻碍了人际交流与合作，因此阻碍了团队成员之间识别和整合彼此的知识去建立交互式记忆系统，这将进一步阻碍各项团队产出。如前所述，这一过程被称为“学习过程”，因为交互式记忆系统（TMS）的形成就是一个团队知识编码、存储、回顾及学习的过程（Brandon, Hollingshead, 2004; Lewis, Lange Gillis, 2005）。

第二，团队冲突的归因过程指出关系冲突将中介任务冲突对各种团队产出的负面影响。根据归因理论的原理（Heider, 1958; Harvey, Weary, 1985），团队成员总是试图推测彼此行为的相关动机，并根据这种推测采取相应的行为。当团队成员将任务冲突消极地归因为一种恶意攻击时，将引发成员间的关系冲突，这将进一步导致不利的团队产出。既然众多学者（Simons, Peterson, 2000; Mooney, Holahan, Amason, 2007）采用归因机制来解释任务冲突与关系冲突间的关系，那么本书将这一过程称为“冲突的归因过程”。

第三,冲突的判断过程呈现了两种类型的冲突,通过影响团队凝聚力来影响各种团队产出。自我分类 & 相似相吸范式 (Byrne, 1971; Turner, 1982) 指出成员间的差异性将减弱成员相互间的吸引力,这将进一步影响团队产出。这一相似—相吸的关系包含了一种信息处理的判断机制 (Montoya, Horton, 2004)。具体说来,根据队友的相似性,团队成员将做出一个判断,即他和他的队友们是“内集团成员” (Linville, Fischer, Salovey, 1989)。这种积极的判断将促进团员间的相互吸引和凝聚力 (Kaplan, Anderson, 1973; Montoya, Horton, 2004), 进而提高团队产出。任务冲突指的是关于任务所提出观点的差异性; 关系冲突指个人偏好 (信仰、人格或价值观等) 差异导致的人际压力。很显然,这两类冲突都传递了“差异性”的社会信息,团队成员将根据这些信息做出“他们不属于同一类人”的判断,因此损害了组织凝聚力,进而导致不利的团队产出,这一过程被称为“冲突的判断过程”。

由于本书关注的是团队层面的冲突影响,因此作者提出了两种团队环境因素 (团队任务类型及团队学习导向) 作为团队冲突与团队产出间三种中介机制的边界限制条件 (调控因素)。调控的逻辑是,团队冲突传递了社会信息,而两种团队环境因素将调节团队成员积极或消极地看待这一社会信息,这会导致不同的后果。作者论述某些中介过程在调控因素高水平的情况下比在调控因素低水平的情况下更起作用。例如,积极的“团队冲突学习过程”将在非常规任务团队 (团队任务高水平的情况) 或团队学习导向高时更起作用; 消极的“团队冲突判断过程”和“归因过程”将在常规性任务团队 (团队任务低水平的情况) 和团队学习导向低时更起作用。据此,本研究揭示了“何时”两种类型的冲突“如何”通过三种不同的中介过程对团队产出产生截然不同的影响。另外,它在不同的信息处理过程中定义了一些可能的中介因素及调控因素,也对社会信息处理理论做出了贡献。

第四,本书论述了冲突管理的必要性,补充了两个独立研究分别探索针对任务冲突和关系冲突的有效管理回应方式,并分别检验其效果。

二、研究方法

本书主要运用了理论建模法、实证研究法、问卷调研法、统计分析法。具体来说,本书运用理论建模法,根据 Zalesny 与 Ford (1990) 的 SIP 框架建立了“团队冲突的社会信息处理理论模型”,为分析团队冲突与团队产出间的中介机制提供了理论依据。为了验证该理论模型,本书运用实证研究方法设计了跨三个时间段的纵截面实证研究,并通过三轮问卷抽样调查的方式收集了 386 个被试,76 个工作团队的研究样本。在统计分析的过程中,本书运用了普通最小二乘法、滞后回归分析法、调节回归分析法、方差分析法、Sobel 检验等数理统计分析方法对一手调研数据进行分析处理,得出相应的研究结果。在冲突管理策略的相关补充研究中,分别采用了理论建模法、问卷调查法和数学建模法。

三、研究大纲

本书共包含 6 个章节,大纲如下。

第 1 章是研究问题和研究概述。

第 2 章介绍了过去 50 年相关研究的文献综述。本书从社会信息的角度来解释团队冲突现象和影响。因此,本章首先回顾了冲突文献的发展历程,具体包括冲突的定义及冲突的分类,及冲突所影响的结果变量。另外,介绍社会信息处理的相关理论和实证研究以及社会信息影响产出所经过的三个信息处理过程。

第 3 章是本书的核心部分。本章呈现了一个整合的团队冲突中介模型,该模型介绍了三种机制中介、两类冲突(任务冲突与关系冲突)与三种团队产出的关系,三种中介机制为冲突的学习过程、判断过程与归因过程;此外,还探索了这三条中介过程的调控因素。

第 4 章是方法论部分。本章将介绍研究设计过程、样本量、问卷设计、统计分析过程及研究结果。

第5章将对研究的主要结果展开讨论，并论述其相关的理论和实践意义。最后提出本研究的不足之处及未来的研究方向。

第6章探讨冲突管理策略及效果，用两个补充研究分别探索适合任务冲突和关系冲突的管理方式并验证其效果。



第2章 文献综述

第1节 组织冲突研究文献的发展

在组织内部，针对某一具体问题，通常是“仁者见仁，智者见智”（Mitroff, 1982），所以在组织的各种部门和工作团队中，冲突是不可避免的现象。由于组织内部的冲突对组织层面及个人层面的各种产出有广泛的影响，因此近年来，冲突现象在学界和实业界备受关注。

探究词源，“冲突”一词来自古拉丁语“conflictus”（意为相互碰撞的行为）。牛津英语辞典对冲突一词的定义为：不相容的对立行动，或不同的观点、兴趣或个人因素导致的敌对状态；不相容的需求、愿望或要求导致的精神上的斗争。

追溯冲突学术研究的历史，相关冲突研究主要采用了三种范式。一是社会学分析范式（宏观）：主要分析社会层面政治党派之间的冲突现象（Pondy, 1967）。二是经济学分析范式（中观）：基于理性经济人假设，使用经济模型来解释复杂冲突情境下的决策（Shubik, 1964）。例如，讨价还价模型（Harsanyi, 1965）解释为竞争稀缺资源所导致的冲突现象及其影响。三是心理学分析范式（微观）：主要研究个体、小团队层面的冲突现象，试图探索个人心理因素、人际因素、小团队环境因

素等如何导致冲突、干预冲突及其后果 (Nye, 1973)。本书采用微观心理学的分析范式来分析小团队层面的冲突影响, 因此, 文献调研主要集中在团队层面的冲突研究。

在现存的冲突文献中, 多种冲突定义并存, 描述了不同的冲突现象。关于冲突的定义, 仍然存在着广泛的争议, 主要的争议包括:

(1) 冲突是静止状态还是动态过程。

(2) 冲突是主观认知还是客观状态。例如, 早在 19 世纪 60 年代, 一些学者将冲突定义为一系列的静止状态, 包括:

① 冲突原因 (如稀缺资源);

② 情感状态 (如紧张感);

③ 认知状态 (如认知冲突);

④ 冲突行为 (如过分的抵制) (文献综述, 见 Pondy, 1967)。

但是, Pondy (1967) 提出冲突应该包含这一系列静止现象的动态过程, 这一动态过程包括 5 个阶段: 前因、情感、认知、行为及影响。另外, Boulding (1963) 提出冲突是一种认知, 并将冲突定义为对观点分歧及人际不相容的认知。但是, Amason 与 Schweiger (1994) 将冲突定义为一种客观状态, 即客观的人际间不相容的现象及观点上的差异。到目前为止, 学界仍缺乏对冲突的统一定义, 对于冲突的具体定义取决于研究者偏好的研究范式与研究方法。

在对团队冲突的相关文献做详细调研之后, 作者发现在冲突的研究领域主要存在三个研究分支。

首先, 关注冲突的各种前因。这一研究分支主要兴盛于 19 世纪 60 至 70 年代, 这一时期的相关研究主要描述的是定性研究而非实证的定量研究。例如, 冲突的“斗争模型” (The Fight Model of Conflict) (Ropoport, 1960), 阐明了冲突产生是由于恐惧而导致的人与人之间的相互侵犯。与“斗争”模型不同的是, 冲突的“争论”模型 (The Debate Model of Conflict) (Coleman, 1957) 提出了冲突通常是认知性的, 并源自不同的观点、价值或思想体系。在该研究分支中, 占主导地位的理论模型是 Pondy (1967) 的冲突阶段模型 (Stage Model of Conflict), 该模