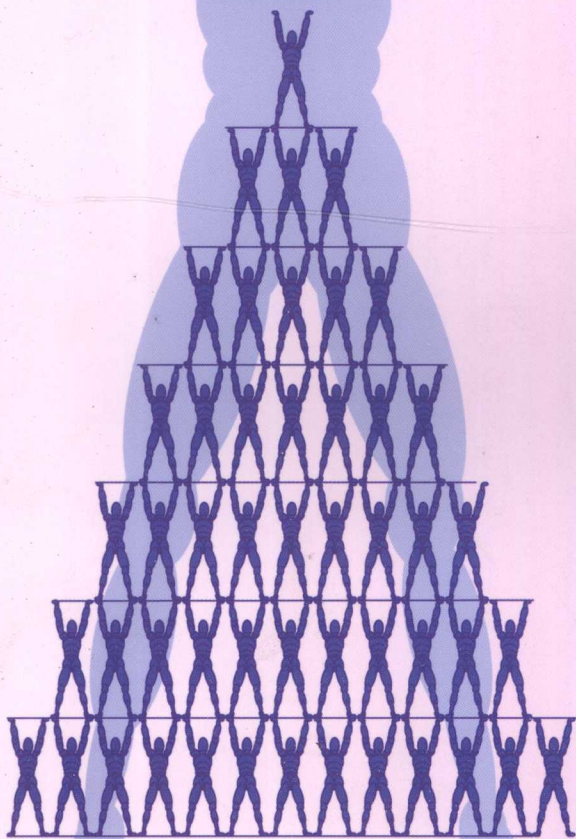


团队互动过程对团队效能的影响研究

王海霞 著



天津科学技术出版社

团队互动过程对团队效能的影响研究

王海霞 著



天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

团队互动过程对团队效能的影响研究 / 王海霞著. —天津: 天津科学技术出版社, 2009.8

ISBN 978-7-5308-2161-9

I. 团… II. 王… III. 组织管理学—研究 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 152367 号

责任编辑: 刘丽燕

责任印制: 白彦生

天津科学技术出版社出版

出版人: 胡振泰

天津市西康路 35 号 邮编: 300051

电话(022)23332398(事业部) 23332697(发行)

网址: www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

廊坊市博远印刷有限公司印刷

开本 850 × 1168 1/32 印张 8.25 字数: 21 000

2009 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 25.00 元

前 言

企业在面临竞争日趋激烈的商业环境、全球化的挑战、知识为基础的竞争形态时,已使得企业原来赖以生存的功能式组织结构面临挑战,取而代之的是越来越被广泛采用的团队式结构。伴随团队组织形式的出现带来的组织变革,不仅仅是组织架构的再造,人力资源的匹配作用尤显突出。而团队成员的互动过程从最初在 McGrath(1964)以“输入—过程—输出”为系统理论框架的描述性模型中作为黑箱处理,到今天越来越多地被国内外学者研究与关注,理论界与实践界希望揭开黑箱神秘的面纱,找寻提升整个团队效能的有效途径与办法。

团队互动过程作为团队输入环节与输出环节关键的转化阶段成为本书的研究主题。特别是将团队成员互动过程对团队效能的影响方向作为本书的研究重点,通过回顾团队效能模型及在各模型中对团队互动过程的界定,将对团队互动过程中的主要构成维度进行分析,期望探讨团队互动过程各维度的内部作用形式、各维度间的相互关系及其对团队效能的影响方向与影响强度。最终揭开团队互动过程的黑箱,为提升团队效能提供有借鉴意义的理论指导。

本书采用实证研究的方法,发放调查问卷涉及 8 种不同行业、7 种不同性质企业、9 种不同类型的团队,收集有效问卷共 221 份,数据近两万个,并运用 SPSS 统计软件对数据进行分析处理,最终得到对假设的验证,构建了团队互动过程对团队效能的影响模型,得到有借鉴意义的结论如下。

1. 团队互动过程各维度,除团队冲突维度外均与团队效能

存在正相关关系。

2. 团队信任在团队人际互动各维度与团队效能关系中起到了基础作用。

3. 团队沟通维度在团队人际互动各维度与团队效能关系中起到了中介作用。

4. 团队冲突、团队支持成为团队凝聚力与团队效能关系的中介变量。

5. 冲突管理策略在团队冲突与团队效能间起到了调解作用。

目 录

第 1 章 绪论	(1)
1.1 研究背景	(1)
1.2 研究动机与内容	(2)
1.2.1 研究动机	(2)
1.2.2 研究内容	(3)
1.3 研究流程与研究框架	(4)
1.3.1 研究流程	(4)
1.3.2 研究框架	(5)
1.4 研究方法	(7)
1.4.1 文献理论元分析的基础研究方法	(7)
1.4.2 深度访谈与问卷调查相结合的资料搜集方法	(7)
1.4.3 规范研究与实证研究相结合的分析方法	(8)
1.4.4 理论研究与实践运用相结合	(8)
1.5 创新点	(8)
1.5.1 提出了团队互动过程研究的维度划分	(8)
1.5.2 界定了团队效能的评价维度	(9)
1.5.3 兼顾了横断面与纵向研究两个研究视角	(9)
1.5.4 构建了团队人际互动过程对团队效能影响模型	(9)
第 2 章 文献综述	(10)
2.1 团队	(10)

2.1.1	团队的定义	(10)
2.1.2	团队与群体的区别	(13)
2.1.3	团队类型	(15)
2.2	团队效能与团队效能模型	(15)
2.2.1	团队效能的定义	(15)
2.2.2	团队效能的衡量指标	(16)
2.2.3	团队效能模型	(20)
2.3	团队互动过程	(34)
2.3.1	团队互动过程的定义	(35)
2.3.2	团队互动过程的构成维度	(35)
第3章 团队互动过程各维度与团队效能间作用关系分析		
		(38)
3.1	团队信任与团队效能	(38)
3.1.1	团队信任的定义	(38)
3.1.2	团队信任的研究维度	(42)
3.1.3	团队信任对团队效能的影响	(44)
3.1.4	团队信任对团队效能影响的研究假设	(47)
3.2	团队冲突与团队效能	(48)
3.2.1	团队冲突的定义	(49)
3.2.2	团队冲突的分类	(50)
3.2.3	团队冲突管理策略	(54)
3.2.4	团队冲突对团队效能的影响	(56)
3.2.5	团队冲突管理策略对团队冲突与团队效能的 调解作用	(57)
3.2.6	团队冲突对团队效能影响的研究假设	(59)
3.3	团队凝聚力与团队效能	(60)
3.3.1	团队凝聚力的定义及分类	(60)
3.3.2	团队凝聚力对团队效能的影响	(62)
3.3.3	团队凝聚力对团队效能影响的研究假设	(65)

3.4	团队沟通与团队效能	(66)
3.4.1	团队沟通的定义	(66)
3.4.2	团队沟通对团队效能的影响	(67)
3.4.3	团队沟通对团队效能影响的研究假设	(69)
3.5	团队支持与团队效能	(70)
3.5.1	团队支持、组织支持与社会支持	(70)
3.5.2	团队支持的定义	(73)
3.5.3	团队支持对团队效能的影响	(73)
3.5.4	团队支持对团队效能影响的研究假设	(76)
3.6	团队学习与团队效能	(76)
3.6.1	团队学习的定义	(77)
3.6.2	团队学习对团队效能的影响	(79)
3.6.3	团队学习对团队效能影响的研究假设	(80)
3.7	团队任务互动与团队效能	(81)
3.7.1	团队任务互动的定义	(81)
3.7.2	团队任务互动对团队效能的影响	(82)
3.7.3	团队任务互动对团队效能影响的研究假设	(82)
第4章	团队互动过程对团队效能影响的实证研究	(84)
4.1	研究方法	(84)
4.1.1	研究设计	(84)
4.1.2	研究框架	(84)
4.1.3	研究样本	(85)
4.1.4	研究假设	(85)
4.1.5	研究变量与衡量工具	(87)
4.1.6	统计分析方法	(98)
4.2	实证研究分析	(102)
4.2.1	研究样本分析	(102)
4.2.2	各研究变量的相关性分析	(112)
4.2.3	中介效果和调解效果分析	(113)

4.2.4 假设验证	(131)
4.3 实证研究结论	(133)
4.3.1 实证研究结论	(133)
4.3.2 管理含义	(136)
第5章 基于团队互动过程视角的团队效能提升策略研究	
.....	(138)
5.1 团队生命周期与团队互动过程各维度的效能提升策略	
.....	(138)
5.1.1 团队生命周期的阶段划分	(138)
5.1.2 团队生命周期阶段与团队效能	(140)
5.1.3 团队生命周期各阶段团队信任的管理策略	
.....	(141)
5.1.4 团队生命周期各阶段团队冲突的管理策略	
.....	(149)
5.1.5 团队生命周期各阶段团队沟通策略	(151)
5.1.6 团队生命周期各阶段团队学习策略	(154)
5.2 基于团队信任的团队效能提升策略	(156)
5.2.1 团队成员甄选与匹配——信任之本	(157)
5.2.2 团队管理者核心地位的确立——信任之核	
.....	(157)
5.2.3 团队结构与制度构建——信任之躯	(158)
5.2.4 团队氛围及文化营造——信任之魂	(158)
5.3 基于团队支持的团队效能提升策略	(159)
5.3.1 营造积极健康的企业文化氛围——构建团队	
支持软环境	(159)
5.3.2 构建公正公平的工作程序——团队支持的制度策略	
.....	(160)
5.3.3 实施“高承诺”的人力资源实践——团队支持的	
“留心”策略	(161)

第 1 章 绪论

1.1 研究背景

现代组织,尤其是企业组织正面临着环境、技术、信息和人才运用的剧烈变化。美国卡耐基·梅隆大学的研究结果表明,最近十年,企业经营环境变化的复杂程度比前 20 年增加了 2.5 倍,企业的竞争激烈程度比前 20 年增加了 3.3 倍,而企业的平均寿命只是前 20 年的 2/5。在这样的时代背景下,组织单靠个人的力量已经远远不能在变化无常的环境中生存和发展。团队已成为组织中仅次于个人的最重要的资源,企业中越来越多的工作需要通过团队来完成。

伴随全球化、国际化的逼近,科技、资讯快速发展与传递,组织所面临环境复杂性的急速增长和不确定性的增加,给企业的经营活动带来两个最直接也是最棘手的问题:一是单凭个人的能力已无法应付今天纷繁复杂的管理任务;二是面对巨大的不确定性,传统的种种管理方法受到了极大的挑战。基于命令和控制的管理方式不再适用,为使组织更具有弹性,现代组织更强调合作支援与相互依赖,来达到共同的目的,近年来在组织中广泛应用的团队正是趋势所在,也是组织根本上适应快速多变环境要求的较好的解决方式。因此,从 20 世纪 80 年代起许多组织就开始重组,并同时大幅度地扩展对团队的应用。管理大师彼德·德鲁克在《巨变时代的管理》一书中提到,团队已成为今日多数企业组织的基本“工作单元”,透过团队的建立整合企业流程,提升组织回应外部变化的能力。通过对近年来世界财富 500 强和 1000 强公司的研究发现,这些组织最为明显的变化是每个组织正孕育着团队的快速发展。据

调查,在《财富》1000家大企业中,68%的企业已采用了团队式工作设计,91%使用了至少一种形式的团队(Lawler, Mohrman&Ledford, 1995)。有资料显示,美国有78%的企业采用了团队作为其主要的运作形式,在这些企业中,有61%的员工参与到了团队工作中。在团队中,团队成员在一起讨论如何更好地完成工作,并持续改进。他们可以很方便地得到其他团队成员的帮助,能自由地发表自己的想法,团队成员通过相互交流和共享信息,公开地讨论不同甚至相反的观点来深入探索要解决的问题,并通过整合所拥有的各种资源,提出新的解决方案,很好地完成组织的目标。

伴随团队组织形式出现带来的组织变革,不仅仅是组织架构的再造,人力资源的匹配作用尤显突出。而团队成员的互动过程从最初在 McGrath(1964)以“输入—过程—输出”(input—process—output)为系统理论框架的描述性模型中作为黑箱处理,到今天越来越多地被国内外学者研究与关注,更多的理论界与实践界人士希望揭开黑箱神秘的面纱,找寻提升整个团队效能的有效途径与办法。团队互动过程中的许多内容也已进入传统管理学及组织行为学学者的研究中。但伴随新的管理理念与管理模式的诞生,建立在团队组织背景下的团队互动过程更为复杂,不仅仅因为影响团队过程的变量不断被挖掘出来,更因为变量之间的关系趋于复杂。

因而,对于团队互动过程作为团队输入环节与输出环节关键的转化阶段成为本书的研究主题。特别是将团队成员互动过程对团队效能的影响方向为本书的研究重点,期望揭开团队互动过程的黑箱,为提升团队效能提供有借鉴意义的理论指导。

1.2 研究动机与内容

1.2.1 研究动机

在对团队的研究,当前大家较为关注的,一方面是对一些特殊类型团队的性质和治理模式的研究,例如高层管理团队、自我管理

团队和学习型团队等。这些团队的研究能为组织某些局部绩效的改善提供帮助,但没有涉及对多种类型团队的一些共同特征的分析 and 理解。另一方面则是集中于对团队绩效、团队效能的研究。某咨询集团的一份研究报告声称,来自财富 100 强企业的 179 个团队中只有 13% 被认为是有效的。因此如何提高团队效能已经成为当前团队管理的迫切需要解决的问题。虽然 Nalder、Hackman&Lawer 在 1979 年就提出团队效能的基本概念及其相关评价因素,之后在国内外也有许多学者提出关于团队效能的各种分析框架、研究手段和影响因素,但是至今仍然没有很明确的结构体系和评价模型的构建。

同时,由于团队管理模式的普遍采用,也使得理论界与实践界将关注的重点从个人层面或整个组织层面的绩效引入到团队绩效的研究。建立在团队层面的研究较个人层面研究增加了人际互动与任务互动的复杂性与不确定性。另外对团队效能的研究也不仅仅停留于简单的业绩层面,对整个团队将以团队结果维度、态度维度甚至行为维度进行评价,从而界定团队效能的概念。

正是因为团队效能评价维度的多元化,与影响团队效能的团队互动过程的复杂化,使得本书的研究将有助于我们揭开团队互动过程的暗箱。

本书以团队互动过程对团队效能的影响为研究的重点,通过回顾团队效能模型及在各模型中对团队互动过程的界定,将对团队互动过程中的主要构成维度进行分析,期望探讨团队互动过程各维度的内部作用形式、各维度的相互关系及其对团队效能的影响方向与影响强度。从而最终为企业管理的实践家们提供有现实价值的团队效能提升策略,同时也为团队互动过程与团队效能的理论研究学者,提供有借鉴意义的实证分析结论,进一步丰富该领域研究的内容,延伸该领域研究的深度。

1.2.2 研究内容

本文以团队互动过程对团队效能的影响研究为核心,探讨如

下命题。

(1)团队互动过程的主要构成维度。

(2)团队效能的主要评价维度。

(3)不同团队信任类型对团队效能各维度的影响研究,团队信任在团队人际互动过程各维度与团队效能关系中所起的基础作用,及团队人际互动过程各维度对团队信任与团队效能关系的中介效果研究。

(4)不同团队冲突类型对团队效能各维度的影响研究,团队冲突对团队凝聚力与团队效能关系的中介效果研究,及冲突管理策略在团队冲突与团队效能关系的调解效果研究。

(5)团队沟通对团队效能各维度的影响研究,及团队沟通作为团队人际互动过程各维度与团队效能关系的中介效果研究。

(6)团队学习对团队效能各维度的影响研究。

(7)团队支持对团队效能各维度的影响研究,及团队支持对团队凝聚力与团队效能关系的中介效果研究。

(8)团队凝聚力对团队效能各维度的影响研究。

1.3 研究流程与研究框架

1.3.1 研究流程

本书研究的主题为团队互动过程对团队效能的影响,论文的研究流程为:先确定论文选题后,进行国内外相关文献的检索,在文献分析的基础上建构论文研究框架,再依据研究架构设计问卷和实验,得到问卷和实验结果之后运用统计软件进行相关分析,然后对本研究的各项命题进行验证,对验证结果进行管理学意义的分析,最终提出对企业管理有借鉴意义的团队效能提升策略。具体研究流程见图 1.1。

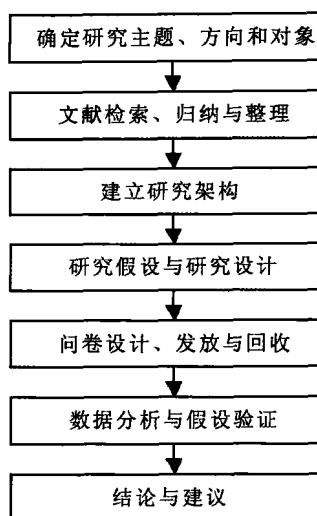


图 1.1 论文研究流程图

1.3.2 研究框架

本书共分为六章。

第一章为绪论。主要介绍研究背景、动机、内容和本书的研究框架和流程。本章主要以对研究背景与动机的阐述为切入点,通过研究流程描绘出清晰的研究脉络,并通过研究框架介绍整书研究的主要内容与内容组织的逻辑。

第二章为文献综述。主要梳理了团队、团队效能及团队效能模型的概念与相关理论,进一步归纳出团队互动过程的概念与构成维度,将团队互动过程的研究范畴确定为任务互动与人际互动两个维度。

第三章为团队互动过程与团队效能作用关系分析。人际互动维度以团队信任、团队冲突、团队沟通、团队凝聚力、团队学习、团队支持的研究为重点,分别对人际互动各维度的基础概念界定及其与团队效能关系的相关文献进行了检索、归纳与分析,以建立本

书完整研究架构的理论基础,并确认研究方向、研究主体与描述推论研究假设。

第四章为团队互动过程对团队效能影响的实证研究——论文核心。

第一节为研究方法。主要说明研究架构、研究变量与操作性定义,资料处理过程及计量方法、研究对象及资料来源与收集情况、资料分析工具、使用的分析方法,信、效度分析等内容。本章主要在第二章和第三章的基础上,提出概念性结构模型,并针对研究变量与操作性定义做出诠释,同时对研究所使用的各项方法:信度和效度分析、描述性分析、相关分析、回归分析等方法进行了描述。

第二节为研究结果。主要对问卷调查的数据进行相关数据处理,对研究结果进行分析,并分析研究结果与研究假设的一致性。在研究方法的基础上,对实证数据进行分析,探讨各变量之间的相关性,找出差异与影响,最后对分析结果给予解析。

第三节为实证研究的结论。主要针对实证研究的结果,说明实证研究的结论,研究贡献与管理内涵。

第五章为基于团队互动过程视角的团队效能提升策略研究。主要针对实证研究的结论进行策略性的管理建议,从而为企业管理者团队建设提供有借鉴价值的团队效能提升策略。主要针对团队凝聚力、团队冲突及团队学习等团队互动环节的主要维度进行管理建议的分析。

第六章为研究的限制及后续研究的建议。

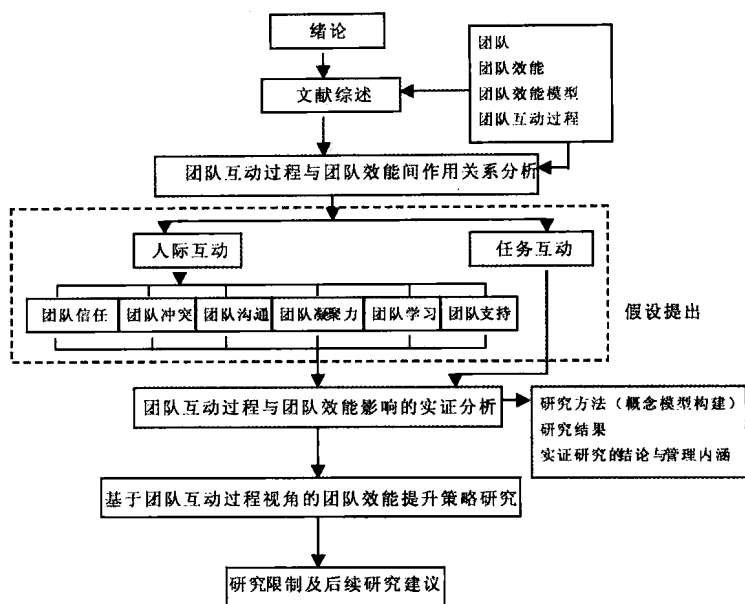


图 1.2 论文研究内容框架图

1.4 研究方法

1.4.1 文献理论元分析的基础研究方法

建立在文献检索基础上的元分析对团队效能及团队效能模型、团队互动过程的维度界定以及团队互动过程对团队效能的影响关系等内容进行了阐述。文献理论元分析的方法为本书理论框架的梳理与构建提供了坚实的基础信息与基本理论,成为本书的研究基石。

1.4.2 深度访谈与问卷调查相结合的资料搜集方法

根据文献理论元分析获得的基础信息,建立设计了深度访谈大纲,并选择典型团队核心成员深度访谈获得团队互动过程维度信息,在此基础上设计了团队互动过程各维度对团队效能影响的