

人际信任研究及其在组织管理中的应用

林 丽 张建新

(中国科学院心理研究所, 北京 100101)

摘 要 组织中的人际信任, 可以促进组织成员之间的沟通, 增强组织凝聚力, 提高工作效率, 从而降低组织运行和管理成本。因此, 心理学、社会学和管理学等从各自的角度对组织中信任问题进行了大量研究。该文综述了国内、外对组织人际信任的研究。首先探讨了几种基本的信任定义; 然后重点介绍了在组织中建立人际信任以及导致信任破坏的个人因素、人际互动因素以及组织环境、社会文化等宏观因素; 最后从组织管理的角度展望了信任研究的未来方向。

关键词 人际信任, 人际信任度, 可信度。

分类号 B849:C91

1 引言

对人际信任的研究, 一直受到社会学家、心理学家和管理学研究者的关注。随着人类社会的不断进步, 社会结构日益复杂, 社会经济成分和经济主体以及社会组织日益多元化, 因而社会组织的运行和管理成本不断增加。对人际信任的研究结果表明: 提高人际信任, 可以促进人们之间的沟通, 有利于人们的协作, 增强组织凝聚力, 提高工作效率, 合理配置资源, 从而降低组织运行和管理成本^[1]。高素质的成员固然是组织发展的必然要素, 但在这些成员之间如果缺乏人际信任的粘接和润滑作用, 也无法让组织整体达到高效率的运行。

因此, 近年来在组织管理领域, 出现了许多有关人际信任的理论。本文将就组织管理领域中对信任的新近研究作一综述和评论。

2 概念的界定

人类为什么在友谊、亲情和爱情之外, 还需要信任来维系人际关系呢? 事实证明, 在资源匮乏或相对匮乏的社会中, 人类个体间存在着利益冲突, 获利的趋向使人们表现出竞争、敌意、争斗、破坏等行为。当然人们之间如果只存在竞争行为, 人类将走向毁灭。所以人类个体又必然要进行合作, 共享资源, 达致“双赢”。人们在竞争中进行合作, 就需要人际信任。人类社会正是在个体间不断寻求合作与竞争的制衡过程中, 得以不断发展^[2]。多数研究者均以此为研究人际或组织间信任的基本出发点。

但学界对信任概念的界定却是分歧的。在组织管理研究领域中, 大致有如下几种人际信任的定义。

收稿日期: 2001-10-15

2.1 信任是对人际关系中竞争风险的认知判断

在不了解他人动机、意图和行为动向时,人与人的交往带有很大不确定性,或者说存在利益冲突风险。如果交往并不因存在风险而中断,表明人们已经对交往对象作出了信任判断,比如认为对方能够胜任其职,不滥用其职,不损人利己^[3,4]。人们在不确定条件下作出的继续交往的认知判断,就是人际信任。但这个认知模型定义偏重认知过程,没有考虑情绪、驱力、动机等因素,也没有考虑文化内涵、社会关系等因素将对信任产生的影响^[5,6]。

2.2 信任是一种在人际交往过程遇到两难情景时的决策行为

决策行为定义包括理性选择模型和关系模型^[7,8]。理性选择模型理论认为,人们进行任何风险决策时,都会依据自己稳定的内部价值观念体系,对各种选择进行利益计算,并最终作出使自己利益最大化、或损失最小化的决策。考虑他人是否值得信任时,人们要利用到多种信息,不仅会考虑自己的利益,还会考虑对方的利益。当判断在当时具体条件下,对方的利益与信任预期并不冲突时,人们才倾向于做出信任决策^[9]。但这种理论过于绝对化,因为人们不可能完全机械般地精于计算,任何决策都要受到感情、社会关系等诸多因素的影响。因此在实际组织管理中,绝对的理性信任决策模式并不存在。

许多研究者专门就社会因素对信任的影响进行大量研究工作,提出了信任的关系模型理论。该模型阐述了各种组织内、外的社会关系和管理体系对人际信任行为的产生和泛化过程的作用。心理学的有关研究为关系模型提供了佐证,它们不约而同地发现,社会性动机,如自我表现欲、社会角色的需求和动机等因素,都能促使人际信任行为的产生。但关系模型却又忽略了信任行为中理性判断的作用。

既考虑理性“利益计算”机制,又考虑社会关系以及情绪等非理性因素的信任理论模型尚待进一步研究^[10]。人际信任的“三要素”定义正是这样一种尝试。根据这种定义,任何信任过程都是由信任者、被信任者以及传递信任的特定组织环境三要素构成^[11];是组织的特定环境决定了信任者与被信任者之间的信任行为。如与陌生人交往时,策略性、计算性的“理性”决策方式在发挥主导作用;而与自己组织内部成员交往时,人际“关系”和组织机构等社会因素则对信任行为的影响更为显著。

基于上述定义,我们至少可以进行这样的理论假设,即人们面对利益冲突时需要人际信任,但信任绝不单纯是人类个体心理过程的产物,而是发生在特定的社会情景之中,人与环境相互作用的结果。尽管社会行为的因果关系难以确立,但若了解与信任行为发生相关的因素,就可能帮助人们去建立和维护人际信任关系。那么,哪些内部和外部因素可能导致信任行为呢?

3 影响信任行为的个人因素

3.1 人格特质

大量研究证据显示,人们在信任他人的一般倾向性上存在着个体差异^[12]。人生早期的人际信任经历,使人们初步建立对其他人可信度的一般性观念,如人类本性善恶观等^[13]。成长过程中,通过与不同人的接触,一般性观念不断地得到泛化和转移,逐步形成对其他人的某种固定预期模式,并在成年后转变成为相对稳定的人格特质^[14]。由于每个人的成长背景和社会经历不尽相同,因而对他人的信任程度也就会相异。虽然组织管理研究早已承认信任行为上的个体差异的存在,但长期以来并未给予足够的重视。直到近些年才逐渐开展对信任个体差异的测量,并利用测量结果来选聘和评定值得信任的员工^[15]。

3.2 交往经验

经验是影响人们人际信任行为的另一个因素^[16,17]。信任的交往经验理论模型的要点在于:信任判断由两阶段心理过程构成。首先,人们对他人有某种预期,对他人的可信度先有一个假设;然后,实际的交往情况可能会验证或推翻原有的假设,预期随之而发生变化。交往经验在第一个阶段产生作用是因为经验为人们提供了评估他人个性特质、意图和动机等有用信息,构成了推断他人可信程度及其未来行为的基础^[12]。实际情况同预期之间差距越大,则人际信任行为的改变(增加或减弱)越多^[18]。第二阶段的判断又成为新积累的经验。人们在交往过程中,通过了解他人的处事行为方式,逐步形成对他人可信度的定位。所谓“日久见人心”,正是交往经验信任的一个很好的证据。

研究表明,交往关系中的互惠合作行为能够促进双方的信任^[17]。因此,组织应鼓励成员之间的合作态度,并提供各种条件,使他们有机会体验合作的交往经验。这对于在组织内建立、增强和维护人际信任,是非常重要的。

4 影响信任行为的人际因素

4.1 第三者信息传递

人们交往过程中,他人介入的影响是非常重要的。第三者传递信任是指,在组织运行过程中,人们可以通过与判断对象之外的其他人“家长里短”、“海阔天空”的闲谈,获得信任信息,并基于这些“二手资料”进行信任判断和信任行为决策。这种方式较之深入了解个人特质或交往经验,便捷许多,节省了很多时间、精力等资源成本。“第三方信息传递”在组织成员建立信任过程中所起的作用在于,人们能够从现有的群体关系中获取个人交往经验无法得到的信息,据此调整原有的“预期”,从而形成某种新的信任基础。

但是第三者信息不能完全替代个人交往经验,因为闲谈等“二手资料”对信任判断的影响很复杂。一方面,传播者常常不能理性、全面地评价他人的可信度;另一方面,“二手”信息带有主观性和片面性,闲谈者可能会有意无意地传递自以为别人更愿意听到的信息。当听者与谈论对象原本有着比较密切的关系,第三方传递信息则往往有利于提高被信任者的可信度,从而巩固信任关系;反之,如果二者原本关系疏远甚至敌对,第三方传递的信息就可能导致信任关系进一步恶化^[19]。

4.2 社会范畴判断

人们会根据被信任者所属组织或群体的社会范畴,来推断其是否值得信任。比如在公共场合遇到麻烦时,人们更可能向人群中身着军装的人求助。这是因为军人这个社会范畴,受到人们普遍的信任;这便是社会范畴判断在起作用。这种信任的机制在于,人们将一个群体的成员资格,作为界定与群体内其他成员交往时“低风险人际信任”的判断准则^[20]。但是对于社会范畴的认知结果常常导致“内群体偏见”,人们常认为和自同属一个群体的成员诚实、可信、乐于合作,而群体外成员则反之。所以社会范畴信任难免在对个别人进行信任判断时,出现刻板、定势化的偏差。

4.3 角色判断

人们会因为处于某个特定职位,而获得与该职位相应的人际信任。这种根据某人在组织中的特定地位和角色而作出的信任判断,便是角色信任。它同类别信任相似,并非基于与具体某个人交往获得的经验信息,而是以“角色、地位”作为判断他人可信度的“替代”信息。因为不是人人都可担任组织中的某种职务,通常都有一定的条件限制,如应受过特殊训练,应具有特定社会经验;且组织内存在着一定的机制(如招聘、业绩评定等),用以保证就任某职位的人符合该职位对责任和能力的要求。所以即使缺乏对个人具体信息的了解,人们也会根据他所处的职位,与之建立某种程度的信任^[21~23]。

角色信任的作用在于,当人们对特定职位上的某人的意图和能力做出信任判断时,它减少了不确定性,节省了必须经反复交往才能建立信任所需的时间、精力等资源成本;同时,若建立信任所需其它信息不完备,它则是产生单方面合作倾向^[23]的必要条件。但角色信任的缺点在于它的脆弱性,尤其是当组织处于危机或转型时期,原先对某一角色的定位会被完全突破,从而会打破人们已经建立的“角色信任”。

4.4 自发组织中的信任

除了各种正式的社会组织以外,人们还会根据自己兴趣爱好,自发地形成一些自愿组织。人们曾认为,参加自发组织会增加人们的人际信任度。但有的研究结果却发现,事情并非如此简单^[24]。一个人留在自发组织中时间的长短,并不与其对他人的信任呈线性关系。参与自发组织活动一年的人们,确实比刚加入组织的人的人际信任度高;但随着时间的延长,其人际信任度反而出现下降的趋势^[24]。这是因为:一个人在自发组织中时间越长,对组织内成员的信任增加;而这种信任却难泛化到组织以外的他人,故而群体内信任与群体外信任之间存在着负向关系^[24]。组织内成员关系越密切,越信任内群体成员,却越难以信任组织外的其他人。所以,长期拘泥于一种内群体的人,其人际信任度反而呈下降趋势。这与“类别信任”所固有的内群体偏见有关。各类社会组织中经常有非正式群体存在,关系密切的一些人经常在一起,而排斥其它人,对这些非正式群体的数量和行为应当加以控制,控制得不好会破坏组织内部的人际信任。

5 影响信任行为的宏观因素

5.1 制度影响

人际交往中的规范、惯例和经验,无论明文规定的,还是心照不宣的,都为判断他人的行为是否值得信任提供了重要的信息。所以,组织的规章制度等是替代个人信息和交往经验的又一信息来源。在组织的正式制度和非正式规则中,都蕴含着某种不言而喻的知识^[25]。制度信任不是由人们理性的计算结果推断出来,也非一种明确的契约。它是组织成员对制度或规则所达成的共识,依赖于成员对制度和规则认同和内化的程度^[26]。

制度、惯例从宏观层面上将信任制度化,以制度来维系成员之间以及成员对组织本身的信任。而在微观层面上,当组织成员将制度内化,相信其他成员也会像自己一样遵守制度,认为管理制度包含着组织对员工的信任,他们就会增强对自己及他人诚实可信的信念,并在成员间自发产生协调合作意识,从而促进组织内部的人际信任关系。

5.2 文化影响

人们的社会化过程带有深深的文化烙印,人际信任的发展也不例外。西方个体主义文化培育出个体的独立性,人们行为的参照系更多地来自于个体心理内部的评价体系。因此,在西方“对他人的信任”与“对所有人的信任”似乎是等价的,人际信任更多地表现为一种“泛化信任”。而东方的群体主义文化导致个体对特定群体的依赖性,人们的行为更多地参照外部不同群体的评价系统。因而东方人对属于自己群体的人高度信任,而对于外群体的人很多时候表现得不信任,出现所谓的“殊化信任”^[2,27]。研究表明,中国人的信任行为中殊化信任的作用更为突出,而在美国人的信任行为中,“泛化信任”的作用更强^[2,27]。泛化信任与人格特质及制度信任有很高的相关,而殊化信任则与个体交往经验、类别信任、自发组织信任则有着一致性。组织中处理信任问题也要考虑这一点。

6 破坏人际信任的因素

人际信任的脆弱性表现在,建立信任不很容易,破坏信任却极容易。一个人多次做出值得信任的表现,也不一定能让你真正信任他,而只要出现一次或少数几次令人不信任的行为,已经建立的信任就会瓦解、遭到彻底破坏。建立信任和破坏信任之间的不平衡,是由于认知因素的作用^[28]。在认知判断体系中,人们综合破坏信任和巩固信任的信息时,负面信息往往印象更深刻,所占权重更大。

与信任对立者则是不信任或者怀疑。不信任的态度包括:对他人缺乏信心,认为他人不关心别人的利益,他人具有敌意等^[29]。怀疑则是不信任态度中的核心认知成分,是一种总以对抗性、负面的假设方式评估他人行为动机的心理状态^[29,30]。在组织运行中,下述情况可能会导致人际信任的破坏,使成员中出现不信任或怀疑气氛。

人们总喜欢将组织领导者的个人行为作为参考,来衡量组织的状况。一旦组织领导者的行为失败,为组织带来负面结果,原先对领导者持信任态度的人,较之那些原先持不信

任态度的人,其信心程度降低得更多,甚至还会低于后者^[26]。

许多企业或组织借助于现代技术手段,如监视系统或电子雇员管理系统等。但越来越多的证据表明,这类现代技术手段实际却导致了人们之间的不信任。因为监控系统的存在向员工传递了一种他们并不被信任的信息,因而员工对组织的信任遭到破坏。人们在受到外部驱力控制时,内在驱力和动机反而减弱^[31]。当人们感到自己的行为是被强制时,就会产生抵触情绪,就会用一些小手段来欺骗管理层,如员工上下班互相替代打工时卡等,这样反而导致了组织管理效力的降低。

7 信任为组织管理带来的益处

组织管理目标的核心是让组织成员接受一种互利合作的行为规范,达致相互协调,从而使组织能够发挥出组织的整体功能。人际信任和社会规范、关系网等其它社会组织特征一起,共同构成了社会组织的运行资本。有了这种资本,组织成员会增强合作,以便实现共同的目标。

一般来说,人际信任会在三个方面对组织管理产生建设性的影响。即降低组织内事务的管理成本;增加组织成员自发的社会行为;形成服从组织权威的正确方式^[10]。在一定情境下,如果组织成员相互信任程度高,他们就会采取合作行为,比如产生单方面的合作、利他、职务外工作等自发行为,并将更多的时间和精力致力于集体目标的实现,自愿服从组织的规章、制度、指令和领导,使物流和信息流在各个管理环节畅通传递,效率提高,减少失败风险,消除管理过程中的大部分阻力,帮助实现组织的集体目标^[32~34]。

8 结论与展望

在社会日益多元化的今天,社会组织的运行成本日渐增加。增进组织成员间的人际信任无疑是降低管理成本的途径之一。当然,本文综述的理论对于更便利、更直接地指导组织管理实践尚有差距。比如说,信任的存在会促使员工产生自发的社会行为,自愿服从规章制度,这有利于管理和控制,但信任的作用是复杂而难以预测的,其作用范围和程度很难用因果关系来说明。因此,在实际管理工作中决不能幻想,单纯依靠人际信任就能为组织带来巨大效率。人际信任只能用作作为一种辅助手段。

研究者^[5]曾提出在组织中建立人际信任的几个规律:第一,即使尚未对他人有足够的信心,因而内心存有焦虑时,也要先行信任他人,并在行为举止中向对方明确表达出信任。第二,组织中的老成员要以言传身教的方式对新成员传递信息,使新成员学会既要处理内心因不确定性而产生的焦虑和冒险感,以建立对他人的信任。第三,建立一套能够影响组织成员对他人产生的信任预期的制度和机制,使人们确信在某种条件下,其他成员一定会按照规定的程序行为,并获得预期的结果。

另外,从信任理论研究的角度来看,目前大多数学者对信任的研究,都限于中层理论水平,尚未有一种综合性的理论,能将各学科范围内信任理论进行整合,提炼出一个高度

概括的信任定义, 并描述其动力机制和作用结果。

参考文献

- [1] 郑伯璜. 企业组织中上下属的信任关系. 社会学研究, 1999, (2): 22~35
- [2] 张建新, 张妙清, 梁觉. 殊化信任与泛化信任在人际信任行为路径模型中的作用. 心理学报, 2000, 32 (3): 311~316
- [3] Lewis, JD, Weigert A. Trust as a social reality. Social Forces, 1985, 63: 967~985
- [4] Robinson SL. Trust and breach of the psychological contract. Administer Science Quality, 1996, 41: 574~599
- [5] Fine G, Holyfield L. Secrecy, trust and dangerous leisure: generating group cohesion in voluntary organizations. Social Psychology Quality, 1996, 59: 22~38
- [6] Krammer R M, Brewer M B, Hanna B. Collective trust and collective action in organizations: the decision to trust as a social decision. Journal of Personality and Social Psychology, 1996, 32: 357~389
- [7] Arrow, K. The Limits of Organization. Norton Press, 1994. 173
- [8] Miller G J. Managerial Dilemmas: The political Economy of Hierarchies. Cambridge Univ. Press, 1992. 254
- [9] Hardin R. Trusting persons, trusting institutions, Strategy in Choice. MA MIT, 1991. 487
- [10] Krammer R M. Trust and Distrust in Organizations: Emerging perspectives, enduring questions. Annual Review Psychology, 1999, 50: 569~98
- [11] Hardin R. The street-level epistemology of trust. Analogy of Krit, 1992, 14: 152~76
- [12] Gurtman M B. Trust, distrust and interpersonal problems :a circumplex analysis. Journal of Perssonal Social Psychology, 1992, 62: 989~1002
- [13] Wrightsman L S. Interpersonal trust and attitudes toward human nature. Measures of Personality and Psychological Attitudes. San diego, CA.: Academic, 1991. 373~412
- [14] Rotter J B. Interpersonal trust, trust worthiness, and gullibility. American Psychology, 1980, 26: 443~52
- [15] Kipnis D. Trust and technology. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995. 39~50
- [16] Boon S D, Holmes J G. The Dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk, Cooperation and Prosocial Behavior. Cambridge University Press, 1991. 441
- [17] Lindsfold S. Trust development, the GRIT proposal and the effects on conciliatory acts on conflict and cooperation. Psychology Bull, 1978, 85: 772~93
- [18] Boyle R, Bonacich P. The development of trust and mistrust in mixed-motives games. Sociometry, 1970, 33: 123~39
- [19] Burt R, Knez M. Kind of third-party effects on trust. Journal of Cross-cultural Psychology, 1996, 50: 68~69
- [20] Brewer M B. Ethnocentrism and its role in interpersonal trust. Scientific Inquiry and the Social Sciences. New York Press, 1981. 523
- [21] Barber B. The Logic and Limits of Trust. New Brunswick, Rutgers University press, 1983. 310
- [22] Dawes R M. House of Cards : Psychology and Psychotherapy Built on Myth.. Free Press, 1994. 33~35
- [23] Weick K E, Roberts K. Collective mind in organizations: heedful interrelating on flight decks. Administer Science, 1993, 38: 357~381
- [24] Putman R. Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. Princeton University Press, 1993. 259
- [25] Stolle D. Bowling together bowling alone: the development of generalized trust in voluntary associations. Political Psychology, 1998,

19: 497~525

- [26] March J G, Olsen J P. Rediscovering institutions: The Organizational Basis of Politics .New York Free Press,1989. 227
- [27] 张建新, Bond M H. 指向具体人物对象的人际信任: 跨文化比较及其认知模型. 心理学报, 1993, 25(2): 164~172
- [28] Slovic P. Perceived risk, trust ,and democracy, risk Anal.,1993,13:675~82
- [29] Grovier T. An epistemology of trust. International Journal of Moral Social Psychology,1994,8:155~74
- [30] Fein S, Hilton J L. Judging others in he shadow of suspicion , Motivation emotion,1994,18:167~98
- [31] Enzle M E, Anderson S C. Surveillant intentions and intrinsic motivation, Journal of Personal Social Psychology,1993,64:257~66
- [32] Murnighan J K, Kim J W, Metzger A R.The volunteer dilemma, Admin. Science Quality, 1994. 409
- [33] Bonacich P, Scheider S. Communication network and collective action, A Social Psychology Approach to Social Dilemmas ,Oxford, 1992. 278
- [32] Tyler T R. Krammer RM.Whither trust? Krammer & Tyler, 1996. 331~57

RESEARCH ON INTERPERSONAL TRUST AND ITS APPLICATIONS IN ORGANIZATION MANAGEMENT.

Lin Li, Zhang Jianxin

(Institute of Psychology, the Chinese Academy of Sciences, Beijing 100101)

Abstract: Interpersonal trust, if obtainable in an organization, can enhance communication among members, increase work efficiency, and in turn reduce the managerial cost of the organization. Therefore, many researches on trust have been increasingly carried out in various social sciences, such as psychology, sociology and management studies. This article summarizes a large number of trust studies found in international and domestic journals. Several basic definitions of the trust concept were discussed at first; then the impacting factors constructing and destructing interpersonal trust in organization management were introduced. These factors appear to exist on various levels, from individual factors such as personality traits, to variables such as judgment of target person's social category on interpersonal level, and to macro level factors such as cultural influence. At last, development of interpersonal trust study in the future was explored from the perspective of organizational management.

Key words: Interpersonal trust, communication among members ,work efficiency, managerial cost, credibility.