

Doi: 10.11835/j.issn.1008-5831.jg.2019.04.007

欢迎按以下格式引用: 洪茹燕, 郭斌, LI Huiping. 组织间信任形成机制研究述评: 过去、现在与未来展望[J]. 重庆大学学报(社会科学版), 2019(6): 71-83. Doi: 10.11835/j.issn.1008-5831.jg.2019.04.007.

Citation Format: HONG Ruyan, GUO Bin, LI Huiping. A review of research on formation mechanism of inter-organizational trust: Past, present and future [J]. Journal of Chongqing University (Social Science Edition) 2019(6): 71-83. Doi: 10.11835/j.issn.1008-5831.jg.2019.04.007.

组织间信任形成机制研究述评: 过去、现在与未来展望

洪茹燕¹ 郭斌² LI Huiping³

(1. 杭州师范大学 经济与管理学院 浙江 杭州 311121; 2. 浙江大学 管理学院 浙江 杭州 310058;
3. Anisfield School of Business, Ramapo College of New Jersey, Mahwah 07430, U. S. A)

摘要: 文章通过对相关文献的系统梳理和批判性回顾, 首先厘清了现有研究在组织间信任的核心理念与构成要素、组织间信任形成的前因及其作用的情境条件等方面尚存在的重大争议和局限; 其次, 围绕这些有待解决的争议与分歧, 对组织间信任的内涵与结构维度、组织间信任形成的前因过程和情境因素及其权变效应进行了系统述评; 最后, 提出了组织间信任形成机制研究的整合性框架, 并从组织间信任的构念、假设、前因、动态演变和中国情境等方面展望了该领域未来的研究方向。

关键词: 组织间信任; 计算性视角; 关系性视角; 前因过程; 权变效应

中图分类号: C270 **文献标志码:** A **文章编号:** 1008-5831(2019)06-0071-13

组织间信任是指在经济交换中交易各方对彼此能有效履行职责、不会投机性利用另一方弱点所持有的积极预期和信心, 是影响经济交换关系发展和交易效率提升的重要因素^[1-2]。已有大量研究表明, 相比于正式的控制机制, 组织间信任不但能减少经济交换中的不确定性和机会主义行为、降低交易成本, 而且能够有效避免道德风险、促进组织间学习和共同解决问题, 进而提高组织交易

修回日期: 2019-04-12

基金项目: 浙江省哲学社会科学规划课题“组织间信任的非对称性对联盟绩效的影响机制研究”(17NDJC062YB); 教育部人文社会科学基金青年项目“基于组织间信任的集群企业创新网络治理对合作创新绩效的作用机制研究”(16YJC630033); 浙江省教育厅教师专业发展资助项目“组织间信任的非对称性对海外企业联盟合作的影响机制研究”(FX2016064); 国家留学基金资助项目(201708330538)

作者简介: 洪茹燕(1976—), 女, 浙江宁波人, 杭州师范大学经济与管理学院副教授, 硕士研究生导师, 博士, 主要从事技术创新与战略管理、组织间关系治理研究, Email: hongrui@163.com; 郭斌(1971—), 男, 江西吉安人, 浙江大学管理学院教授, 博士研究生导师, 博士, 主要从事创新管理与战略、技术追赶与产业创新研究, Email: guob@zju.edu.cn; LI Huiping(1960—), 女, 北京人, Anisfield School of Business of Ramapo College of New Jersey 教授, 主要从事战略联盟、跨国公司管理研究, Email: hli@ramapo.edu。

绩效并帮助组织获取竞争优势^[3-5]。自21世纪以来,随着经济全球化进程的加速和组织间合作的加强,组织间信任日渐成为经济学、组织理论与战略、社会交换理论和社会心理学等多个学科领域研究的热点话题,吸引了众多国内外学者对其进行探索。目前组织间信任的已有研究大多围绕着交易成本视角和社会关系视角展开,而且相关文献的数量自2000年之后呈现持续上升的趋势。通过检索2000年至2018年美国科学情报研究所“Web of Science”数据库中 Management、Business 和 Economics 三大学科领域以信任为主题的相关文章,结果显示每年的文章记录有着快速的增长,从2000年的178条增至2018年的1408条。其中,以“交易成本”(transaction cost)、“专用性资产”(specific assets)和“契约”(contract)为关键词搜索的从交易成本视角探讨信任的文章记录从2000年的24条增至2018年的120条;以“社会关系”(social relationship)、“关系质量”(relationship quality)和“关系机制”(relationship mechanism)为关键词检索的从社会关系视角探讨信任的文章记录从2000年的16条增至2018年的394条。

现今学者们对信任在组织间情境中如何发挥作用的讨论日盛一日,但对组织间信任形成机制的研究仍然是碎片化的,尚存在三个有待解决的关键问题。

首先,现有研究在组织间信任的核心概念与构成上存在较大分歧。目前大量相关研究着重从焦点组织的信任倾向^[6]或/和交易伙伴值得信任的特征视角探讨组织间信任的内涵与构成要素^[7]。然而另有一些学者对此提出批评,指出组织间信任不是某一交易伙伴特有的属性或特质,而是建立在对偶关系上交易各方具体关系的一种特征^[8-9],他们强调信任的相互性,并主张将值得信任的特征与组织间信任中计算性因素和关系性因素相协调来解释组织间信任的核心概念与结构维度^[10-12]。

其次,现有文献在组织间信任形成的前因过程上同样存在争议。基于对交易伙伴“有限理性”和“机会主义”的考虑,一些研究倾向于采用经济框架,认为组织间信任建立在对违背诚信所遭受的高成本惩罚与采用机会主义行为可获得的潜在收益比较的基础上^[13]。而另有一些学者则基于社会学和心理学的思考,认为建立在成本与收益理性计算基础上产生的信任不是真实的信任,真正的信任是在持续互惠的社会互动和成功交换的基础上生成的^[14-15],他们更关注组织间信任产生的具体社会情境。由于这两种观点基于不同的理论假设与逻辑,因此如何整合这两个视角来理解组织间信任的形成机制仍需要作深入探讨。

最后,学者们对组织间信任形成的情境研究仍然缺乏。在过去20多年里,一方面不同的信任前因对组织间信任形成的直接作用关系得到了一些研究的证实^[2,16-17]。但是在另一方面,最近有学者指出了这种直接作用关系可能存在局限性,因为组织间信任是一种复杂的社会心理现象,其形成与发展在很大程度上会受到具体情境或某些边界条件的影响,为此他们呼吁后续研究需要更多关注在不同情境条件下组织间信任形成机制的差异性^[18-19]。

基于上述这些相互迥异的争论,本文将对当前组织间信任形成机制研究所取得的进展进行系统性梳理和总结,厘清组织间信任的内涵与结构,阐述组织间信任形成的前因过程及其发生的情境条件与权变效应,指出该领域现有研究存在的局限以及未来的研究方向。

一、组织间信任的内涵与结构维度研究

随着经济交换关系中组织间信任研究的兴起,尽管有众多学者对组织间信任内涵要素的界定

进行了各种尝试,但是迄今为止,在“组织间信任是什么”这一基本问题上仍见仁见智,并且在“组织间信任包含哪些结构维度”这一问题上也莫衷一是。在讨论组织间信任的核心概念时,有些学者注重于焦点组织即施信者单方面的心理状态及其对环境的反应,侧重于施信者内在的信念或态度,认为组织间信任是焦点组织内部成员对其交易伙伴即受信者集体持有的较为稳定的信任倾向^[19]。于是,他们把组织间信任界定为焦点组织对交易伙伴不会利用其弱点借机取利所抱有的积极预期——即焦点组织内在相信交易伙伴能够被依赖去有效履行义务,并会像其预期的那样行事,即使在机会主义可能出现时,也会进行公平谈判^[6,20]。

而另一些学者不完全认同这样的观点,他们认为仅从施信者的内在倾向性去探讨组织间信任的内涵显然有失偏颇,因为组织间信任是一种互动性概念,需要从施信者与受信者双重特征角度进行讨论^[7,18-19],并强调组织间信任是指当施信者在感知到受信者的能力、善意和正直等值得信任的特征时,即使不对受信者实施监督或控制,甚至感知到风险的存在,仍然期望对方会作出对自己非常有益的行为,进而表现出承担风险和可能受伤害的意愿^[7]。

与此同时,综观现有关于组织间信任内涵的研究,究其理论基础,计算性视角和关系性视角构成了在组织间信任概念界定及其形成机制探讨上两个最为重要的研究视角。事实上,组织间信任是经济交换中由理性计算和情感因素或社会互动共同决定的一种独特的社会心理事实^[21-22],不能仅从交易双方特征或理性评估的角度来进行分析,也不能只从整体层面把组织间信任作为一种社会控制机制或者动力机制来进行研究。我们可以看到,融合交易双方的特征,从计算性视角和关系性视角来整合解析组织间信任的内涵与结构维度是非常重要的,尽管这两种视角源自于不同的假设和决策规则^[11,23]。

(一) 计算性视角

组织间信任的完整描述往往包含基于计算和基于关系两种类型的信任维度^[10,12],它们具有不同的理论假设和决策规则。其中计算性信任假定行动者是“有限理性”和“机会主义”的^[24-25],其核心逻辑建立在对结构良好的奖励与惩罚机制的理性评估之上,是指在不进行欺诈的前提下给予奖励性的激励。依此逻辑,计算性信任遵循前瞻性决策规则,即焦点组织在深思熟虑地权衡利弊或精确算计的基础上对每一次交易是否值得合作进行持续性评估^[3]。所以,计算性信任是焦点组织通过理性评估前瞻性条件所形成的对交易伙伴行为的一种预期,这种预期源自于成本与收益的计算,取决于欺诈与合作相对收益的衡量^[1]。

换言之,组织间信任中的计算性成份反映了焦点组织对交易伙伴行为的可靠性和可预测性的积极预期,即焦点组织相信背信弃义的高成本惩罚将会超过采取机会主义行为带来的收益,因此相比于从机会主义行为中获得的收益,信守承诺的奖励会对各方更有吸引力^[22]。当组织间的计算性信任水平较高时,交易双方相信合作与绩效目标将会实现,因为由机会主义行为造成的交易失败会导致高成本的惩罚,包括长期潜在利益的损失与交易关系的终止、甚至业界声誉以及关系性资产等“抵押品”的没收^[9]。因此,在组织间长期的频繁交易中,计算性信任减少了机会主义行为,规范了交易流程,促成并保证了合作的顺利进行。

然而,尽管计算性视角强调了组织间信任对理性追求利益最大化的重要意义,但它却忽视了交易者的特征和交易双方以往积累的关系以及经济交换所嵌入的具体社会情境^[17]。

(二) 关系性视角

与计算性视角倾向于采用经济框架和工具理性假设不同,关系性视角则被锚定在社会学和心理学的范畴中,更多地关注组织间信任社会属性的一面。关系性信任假定一切经济活动嵌入于社会关系之中,经济活动中的行动者及其所处的制度环境均受到具体的社会关系影响或情境限制,即嵌入于社会关系网络之中^[14]。由此,关系性信任常被解释为焦点组织在以往重复交易和持续社会互动的基础上对交易伙伴产生的一种强烈的信赖,即焦点组织相信交易伙伴会采取合乎伦理、讲求公平以及善意正直的行动并且具有帮助自己完成任务的知识与能力^[3]。本质上,关系性信任遵循的是启发式或回顾性的决策规则,这种决策规则建立在先前形成的关系的整体质量上而不是基于单次交易的理性评估。所以,关系性信任是一种在经济交换中能有效避免深思熟虑计算的捷径,有助于减少未知带来的复杂性与不确定性,简化了各种信息的收集与处理,降低了交易成本。

具体而言,组织间信任的关系性成份包括对交易伙伴行为特征及其动机的认知、与交易伙伴达成的共识以及各方内化的共同利益与情感性的互惠内容^[22,26]。在长期稳定的互动中,交易各方积累了合作的经验,形成了彼此的预期和心理契约,发展了共享的价值观和身份,建立并界定了各方在交易安排中如何共同行动的规范约定,并达成了一致的合作目标。所以,正是这种日益增加的相互认同造就了双方高水平的关系性信任,最终使各方倾向于坚持集体价值观并视集体利益高于一切自我利益^[1],“像对方一样考虑”“像对方一样感知”“像对方一样作出反应”^[22]。显然,关系性信任不但能增加交易各方的相互理解和适应性、减少机会主义风险,而且可以帮助交易各方达成共同目标、有效完成任务。

然而,虽然关系性视角强调了经济活动中基于社会情境的组织间信任的重要作用,但是因它过度强调人性正向的一面、关系嵌入性以及启发式的决策规则,却忽视了经济交换中经常存在的工具性行为,如机会主义和契约风险等问题^[27],以及因过度依赖关系性信任而产生的组织间关系的“刚性”^[28]。

综上,尽管学者们在研究中强调组织间信任是指在风险状态中焦点组织对交易伙伴动机与行为的一种积极的期待和信心,并承认其是一个多维度与多层面的概念,但在具体实证工作中考虑到组织间信任测量的困难却往往采取操作性定义,即倾向于把组织间信任作为一种二元关系对称的整体结构并用焦点组织单方面的感知来表征,忽视了组织间信任存在的非对称性问题和相互性特征。而且,这些研究过多强调组织间信任的关系嵌入或关系规范的重要性,却常常忽略了基于理性计算的信任和基于社会关系的信任并存并表征大多数经济交换关系的社会事实。其实,基于信任的交换关系不单单建立在单纯的善意上,常常还包含计算性的预期^[1,29],换言之,在组织间信任的构成中,都不同程度地存在着计算和关系的基础,两者不是此消彼长或替代的关系,而是保持着各自的张力。因此,虽然计算性视角和关系性视角有着不同的假设和逻辑,但从两个角度进行整合性考虑是很重要的^[10]。只有将忽视了关系结构与社会情境的计算性视角和忽略了工具性动机的关系性视角相结合,才能对组织间信任的内涵与构成作出更好的诠释。

二、组织间信任形成的前因过程研究

目前组织间信任的有益影响在文献中被广泛接受,但对于组织间信任形成的前因过程却没有达成一致的认识,所以理解组织间信任前因的复杂性就变得尤为重要^[1,19]。组织间信任形成的前

因研究主要围绕“组织间信任形成的原因是什么”或“哪些因素对组织间信任的建立与发展有重要影响”这样的问题展开的。根据相关理论基本假设与核心逻辑的不同,现有文献主要从交易成本视角和社会关系视角对组织间信任的形成机制作出了各自的解释。

(一) 交易成本视角

基于交易成本理论的假设与逻辑,经济交换中交易伙伴倾向于采取机会主义行为,而且“机会主义”倾向与某些交易特征的共同作用会使交易一方或各方面面临被欺诈的风险,最终可能导致合作终止、信任关系瓦解。例如,某些交易特征如不确定性程度越高,交易风险也会越高,交易伙伴之间对机会主义风险的感知亦会随之上升,组织间建立和维护信任的困难就会增加^[16,30]。为此,有些研究指出,复杂详尽的契约以及持续频繁的交易可以促进交易各方的相互协同,能使交易伙伴间保持相互的善意和诚信,从而可有效避免机会主义风险^[17,19]。可见,从交易成本视角来看,组织间信任的建立与发展可能受到专用性资产投资、不确定性和交易频率三大交易特征以及契约保障的影响。

1. 专用性资产投资

经济交换中交易伙伴对专用性资产的投资会正向影响焦点组织对交易安排公平与效率的评价以及对交易伙伴善意与诚信的感知^[16]。专用性资产投资是指为了支持某些特定交易而进行的耐久性投资,包括人力、物力、技术、知识和其他资产等方面的投资。作为一种沉没成本,它在特定的交易关系之外几乎没有残余价值^[31]。所以,当交易伙伴致力于焦点组织的专用性资产投资时,其表现不但会让焦点组织感知到其有帮助和增进关系的意愿,而且表明其是诚信可靠、值得信赖的^[16]。此外,交易伙伴根据焦点组织的特殊要求量身定制的专用性资产投资提高了交易各方的转换成本,由此增加了他们对深度合作的需要;而这反过来又会将交易各方锁定在特定的交易安排中,阻止了机会主义行为,从而提升了交易安排的效率,增加了他们对交易以公平和互惠方式持续进行的期待与信心。由此可见,专用性资产投资促进了经济交换中组织间信任的形成。

2. 不确定性

不确定性对组织间信任形成的影响主要由行动者的“有限理性”所致^[24]。不确定性产生于完成任务所需的信息量与组织自身所拥有的信息量之间的不对称,可来自于组织外部环境,也可源自于组织内部环境。一个动荡且不可预测的外部环境在使交易各方保持交易效率的能力趋近于极限的同时,也为交易各方利用不断变化的外部条件以不公平的方式追求短期利益创造了机会,并为其实施机会主义行为和背弃承诺提供了可能^[16]。与此同时,外部环境的不确定性也会大大增强交易各方对机会主义行为和交易风险的感知,而这恰恰减弱了对彼此行为可靠性的积极预期^[30]。此外,外部环境的波动性会加剧信息的不对称,除了可能发生的机会主义行为之外,交易伙伴之间的分歧、摩擦和紧张程度也会加剧,这会降低交易各方相互的适应性,进而削弱相互的积极期待和信赖。

组织内部的不确定性主要是由焦点组织绩效模糊以及组织内部发生的意外事件如高管团队成员变化等引起的。其中绩效模糊是指焦点组织在无法判断引起绩效优劣的明确原因时产生的一种不明确状态。在这种状态下,焦点组织收集与处理相关信息的能力较弱,对交易伙伴行为和交易公平与效率的评价变得困难,一方面无力评价其自身的努力及其行为结果,另一方面可能会歪曲或掩盖交易伙伴的表现^[16],这大大弱化了焦点组织对其交易伙伴可靠性的感知与推断。同时,绩效模糊和信息不对称也会增强交易伙伴利用交易安排借机取利的倾向,使焦点组织暴露于隐秘的破坏性行动之中,这反过来又会增加焦点组织对交易伙伴潜在机会主义行为的担忧和猜疑^[13],损害了相互

信任。类似地,高管团队成员的变化因打破了焦点组织的现状,改变了他们对战略选择的价值取向和意义建构结果,从而对焦点组织内部及其交易伙伴造成高度的不确定性^[32]。而这种不确定性让交易各方难以预见持续合作的价值,最终使彼此合作的信心受挫。

3. 交易频率

当焦点组织与交易伙伴有连续重复的交易历史或较高的交易频率时,组织间信任程度会随之上升。这是因为,在频繁交易过程中,交易伙伴往往会建立一组制度化的交易程序和对焦点组织使用的交易惯例,这为交易创造了一个相对稳定可靠的环境^[2]。如果焦点组织不断选择同一个交易伙伴进行合作,那么其相当于重复选择交易伙伴的交易程序和惯例。在这种情况下,对焦点组织而言,交易伙伴的交易程序和惯例是可预测和一致的。这将有助于降低交易风险、减少交易成本,并增加焦点组织对交易伙伴信守承诺和可靠完成任务的积极预期。

4. 契约保障

已有研究表明交易伙伴间缔结的复杂契约是组织间信任形成的重要前因和关键决定因素^[8,17,22]。尤其在动态和不确定的环境中,面临交易伙伴机会主义的风险,焦点组织可能更加依赖于契约保障^[32]。契约明确了什么是机会主义行为、什么可做而什么不可做,并且要求交易双方以诚信可靠的方式行事,指明了违约和背叛须接受的惩罚。显然,契约保障不仅提供了确保交易互惠性的强制性制度框架和抑制交易伙伴寻求自利行为的事前控制系统与激励结构^[19],而且创建了一种协调机制和一个可预见的协作环境,通过交易伙伴间的分工合作和业务流程整合,交易各方的合作模式变得更加协调一致,由此简化了决策流程并减少了在如何完成任务方面的冲突,降低了交易成本,并且提高了交易一方对另一方可靠完成任务的信心^[17]。而有趣的是,另有研究却指出复杂契约与组织间信任成反向变动的关系。其基本逻辑是:由于焦点组织感知机会主义风险的能力有限,所以契约往往是不完全的;在高度不确定环境中,低柔性的契约会增加交易双方的摩擦和协调成本,反而不利于组织间信任的发展^[14,33]。可见,这些关于组织间信任形成动因的相悖结论还需后续研究从不同角度、运用不同方法进行更为深入的探索。

(二) 社会关系视角

社会关系视角聚焦于基于频繁社会互动且不断演化的组织间关系,其假定交易各方具有美好的人性并倾向于以真诚善意的方式行事。所以,按社会关系视角的逻辑,人们所从事的一切经济交换活动都嵌入在更为广泛的互惠性社会关系当中,组织间信任正是通过交易伙伴之间持久的社会互动和成功的交换而逐渐建立起来的^[14]。社会关系视角更多地关注于驱动组织间信任的社会性动机以及社会性取向,并把基于社会互动的关系质量(关系久度和关系强度)认为是组织间信任产生的基础^[2],把交易伙伴对制度化规则和行为方式的规范性或认知性承诺认为是解释彼此诚信的关键^[21]。

1. 关系质量

关系质量对组织间信任形成的影响建立在交易双方紧密而稳定的互动关系之上。当交易双方的关系持续时间(关系久度)和互动强度(关系强度)增加时,相互信任感也会随着时间的推移逐渐建立^[1]。从关系久度看,长期的交往使焦点组织习得了更多的社会知识和经验,这些知识和经验如同焦点组织建立的“社会记忆”,不仅可以帮助其理解和预测交易伙伴的行为模式,而且能帮助其洞察交易伙伴的道德品质和价值取向,从而能更准确地筛选诚实可信的交易伙伴,建立彼此的信任关

系^[16];此外,在长久的社会互动中,焦点组织与其交易伙伴投入了大量的时间和情感,拥有了共同发展的历史,形成了相互依赖,因此交易各方更愿意保持善意的互动,并且长期展现出诚实可信的行为,从而发展了相互信任^[1]。从基于亲密与情感的关系强度来看,高频率的互动、面对面的交流和亲密的谈话与行为以及情感性互惠等均有助于组织间信任的发展^[26]。例如,面对面的亲密沟通可以帮助焦点组织更多了解交易伙伴的行为和意图,可以通过即时反馈、提供优质信息协助交易伙伴解决问题,这种快速响应会让交易伙伴产生亲密的感觉和情感的信赖,促进了彼此信任的建立。

2. 心智距离

组织间信任形成也受到交易伙伴间心智距离的影响。心智是指行动者通过心理活动(如感觉、观察、价值判断、理解、想象、假设和推断等)对世界产生的认知。由于交易各方生活在不同环境(如经济制度、商业惯例、文化和语言等)中并且有着不同的经历,因此对彼此关系的理解、判断或评价可能存在很大差异,这将会导致双方心智模式上的差距,而这种差距也恰好反映了交易伙伴之间在解释体系、共享表达体系上的不同^[34]。具体而言,一方面,因为交易各方来自不同的环境且有着不同的经历,所以他们对交易公平与效率评价的参照体系和对商业运作的期望可能存在不一致的认知与态度,这种差距会进一步阻碍交易一方对另一方行为与意图的理解和解释,并助长对不公平和机会主义行为的猜测和怀疑;另一方面,较大的心智距离会扰乱信息流动,增加决策复杂性,降低交易各方交流的效率和准确性,甚至扭曲对交易安排的公平与效率的评价,这将最终导致对公平、高效和非机会主义交易的期待被扭曲的评价以及加深的误解所破坏,损害相互的信任关系。

3. 组织文化

组织间信任形成会受到基于诚信的组织文化尤其是具有开放、和谐、支持和真诚等特性的家族式组织文化(clan culture)的积极影响^[19]。在组织间关系中,交易伙伴的组织文化被理解为用来解释组织处事方式的一套复杂的价值观、信念、假定、原则和符号,它包括价值观念、制度化规则、组织精神、行为方式的规范性承诺和道德规范等。在诚信的组织文化中,交易双方往往选择相互信任,因为机会主义会违背交易双方的价值观、原则和内化的行为标准^[8]。与此同时,组织文化也是组织成员对如何完成和优先处理任务的表达,是在从事各项任务时所秉持的价值观念和精神。例如,家族式组织文化强调集体目标、团队合作和诚实友爱,这些规则和价值观不仅体现在组织内部成员身上,也反映在组织成员与其交易伙伴合作的方式和行为上,这大大促进了组织内和组织间共享目标的达成和交易各方利益的协调,减少了交易伙伴的机会主义倾向,提高了组织间信任水平^[35]。

4. 合作技能

合作技能或先前的合作经验同样是组织间信任形成与发展的重要驱动力。合作技能是指焦点组织为了能在后续交易中有更好表现,根据先前的合作经验开发专门知识的能力和使组织惯例制度化的能力^[36]。这种专门的合作技能增加了焦点组织准确预测交易伙伴动机与行为的可能性,减少了交易各方发生冲突和实施机会主义行为的潜在风险,有效降低了交易成本并克服了相互不信任。此外,焦点组织先前已经建立的关于谈判、解决冲突、控制风险和协调交易关系的制度化惯例同样有助于克服交易安排中的潜在风险、促进优质信息的共享和共同解决问题,并让交易伙伴产生交易程序公平公正的良好感觉,从而导致更紧密的相互合作和更程度的相互信任^[37]。

上述两大理论视角基于不同的假设和逻辑分别解释了组织间信任形成的前因或关键的影响因素,但是如果单从某个角度来看,它们却只是对组织间信任的形成作出部分解释^[19]。因此,后续研

究有必要整合这两大理论视角,使得彼此之间在一定程度上形成互补;同时,仍需寻求除了上述两大理论视角之外的其他理论所衍生的影响组织间信任形成的关键因素,以便对特定组织间信任的形成找到更为合理的解释依据。例如,资源依赖理论认为,非对称性依赖和共同依赖对组织间信任形成的影响是显著的且存在差异^[38];从意义建构视角来看,组织间信任的形成是行动者一种自我预言实现的过程,包括对诚信行为的认知、解释和通过行动化证实或否定预期等意义建构过程,其中行动者预期是决定信任建立的重要力量^[39];而从制度视角来看,制度条件或文化差异同样是影响组织间信任形成的关键要素^[40]。因此,未来研究有必要整合多个理论视角,深入探析这些影响因素对组织间信任形成的作用机制及它们所适用的具体情境条件。

三、组织间信任形成的情境研究

随着组织间信任研究的不断深入,权变的思想在组织间信任形成机制研究中逐渐得到了学者们的关注。他们普遍认为,考虑到组织间信任概念的多维性及其前因的复杂性,组织间信任形成机制可能会因组织所处的具体情境变化而改变,所以深入理解信任的不同前因在何种条件下、在多大程度上以及以哪种方式对组织间信任的形成产生影响是非常关键的^[18-19]。然而,尽管学者们认识到情境因素对组织间信任形成的前因过程有着重要影响,但少有研究去证实这种权变效应。通过系统追溯和归纳相关文献,本文发现已有研究主要从组织间关系特征如组织间相似性和组织间熟悉度以及焦点组织特征如组织声誉等视角考察具体的情境因素,探析不同前因与组织间信任形成之间的权变关系。

(一) 组织间关系特征视角

1. 组织间相似性

一般情况下,如果交易伙伴间的相似程度越高,那么他们更容易相互吸引并产生更多共鸣与共同的话题,更容易读懂彼此的意图和期待,这会进一步促进交易各方更快、更紧密地形成联系与互动,增强彼此的积极预期和相互信赖^[1]。此外,这种高度的相似性和由此产生的吸引力也会驱使交易各方建立相互认同并内化对方的价值观和偏好,由此提升各方行为和动机的可预测性,促进共同目标的形成。如 Gulati 等^[1]通过实证研究发现,组织间相似性增强了组织边界跨越者的互动历史对组织间信任形成的正向影响。反之,组织间缺乏相似性往往会阻碍交易各方形成相互的理解与认同,进而导致交易伙伴间沟通的减少和在互动中凝聚力的降低,致使各方难以预测彼此的行为与意图,进一步加剧相互的猜疑和对机会主义的恐惧,最终可能会弱化交易伙伴间持久关系对组织间信任形成的正向影响。

2. 组织间熟悉度

经济交换关系中的熟悉度通常是指交易各方基于先前的交流互动以及合作与学习经历对其合作伙伴的行为方式及其特征了解的程度。当组织间熟悉程度较高时,信息的非对称性下降,交易各方对彼此交易流程与经营活动的了解程度上升,对彼此未来行动和意图的推断的可靠性增加,这进一步提升了交易各方对彼此行为的预期和信心。如 Schilke 等^[19]基于定量研究指出,当交易伙伴间的熟悉度上升时,家族式组织文化对组织间信任的正向效应增强,因为熟悉增进了交易各方对彼此复杂组织文化的理解并进而提升了对诚信行为的可预测性,从而促进了彼此积极预期的形成。相反地,当组织间熟悉度较低时,交易各方因不能充分了解彼此的价值观、行事规则和组织程序等,致

使各方难以可靠地预测彼此的行为和意图,由此削弱了组织间信任的有效形成。

(二) 组织特征视角

组织自身的具体特征如组织声誉对组织间信任的形成机制也有着重要影响。组织声誉是组织基于其公认的成就在社会上建立的良好地位或取得的公众认可^[41],是组织通过长时间的重大投资积累形成的独特、宝贵且难以模仿的无形资产。良好的组织声誉意味着焦点组织拥有出色的组织行为能力、组织形象(公众对组织的评价)和组织认同与期望。当焦点组织具有良好的声誉时,其交易伙伴相信在经济交换中即使缺乏详尽的合同保障或持久的互动,焦点组织也会以诚信可靠的方式行事。因为一方面信守承诺是焦点组织的期望认同,另一方面违背诚信的行为会破坏焦点组织的公众形象、削弱其竞争优势,由此付出的代价将远超从机会主义行为中获得的收益^[22]。反之,当焦点组织的声誉较低时,其交易伙伴会更加依赖于确保焦点组织诚信可靠的关键工具——详尽的合同保障,在这种情况下,合同保障对组织间信任形成的正向影响会增强^[19]。

综上,当考虑组织间关系特征和组织本身特征等情境因素时,不同的前因对组织间信任形成的影响往往存在不同程度的差异。而最近有研究开始关注组织间关系之外的情境因素及其权变效应,如国际合作中不同的制度和 cultural 基础对组织间信任形成的影响。虽然经济交换中由这些外部环境因素变化引起的不确定性对组织间信任形成的影响一般不是直接的,但却非常显著。因此,考察多个情境变量及其权变效应,已成为该领域未来研究的新趋势。

通过对相关文献的回顾与综合,本文提出组织间信任形成机制研究的整合性框架,如图 1 所示。

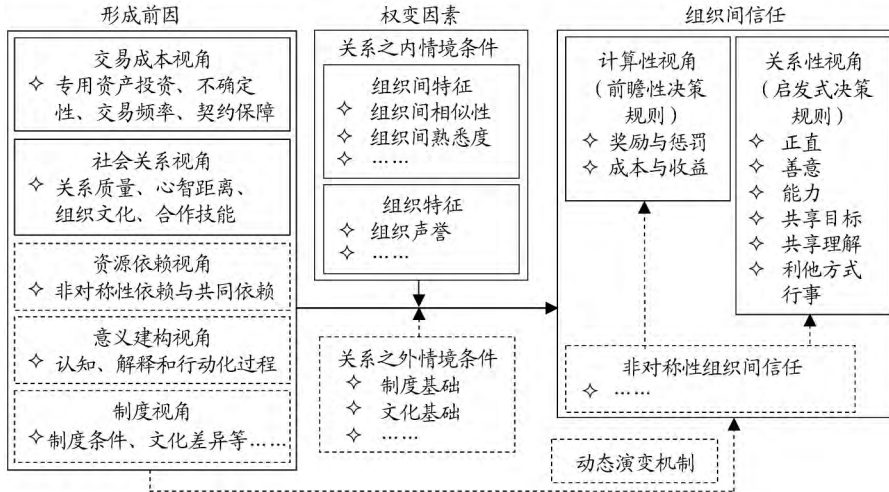


图 1 组织间信任形成机制研究的整合性框架

注: 虚线框表示已有研究没有讨论、有待后续研究进一步深入探索或者已有研究虽然有讨论但是探讨不够深入的那些研究问题

四、研究展望

近年来组织间信任作为一个极具理论价值和现实意义的研究主题已吸引了国内外学者的广泛关注 and 深入探索。然而需要指出的是,现有组织间信任形成机制研究仍然存在局限性,而且已有文献中存在的争论与分歧也表明未来的研究工作需要从理论和实证上对该研究领域作进一步的整

合、规范与拓展(见图1)。

第一,现有文献虽然基于各自的研究目的从计算性视角和/或关系性视角描述了组织间信任的概念与构成要素,但至今仍未形成共识,有的倾向于描述性定义,而有的侧重于操作性定义。其实,组织间信任是一个相当复杂的社会心理现象,是一个多层面与多维度的概念,其内涵结构往往因其所处的独特历史条件和社会复杂性而有所不同^[20]。有研究指出,组织间信任的内涵要义应根据具体的交易情境来进行刻画,其概念不具有普遍性,即在某些特定情境中建立的组织间信任可能不能直接转移到其他研究情境中^[42]。如 Zaheer 等^[40]也强调,组织间信任具有复杂的结构,特别在不同的制度和情境下,组织间信任不太可能具有完全相同的结构维度,或者说这些维度在不同情境下不大可能具有相同的权重。因此,未来对组织间信任内涵结构的讨论需要转移到对具体现实情境的认识上,并由此进一步厘清组织间信任的构成与关键要素,明晰组织间信任的分析维度并发展有效的测度量表。

第二,目前探讨组织间信任形成机制的研究均隐含着对称性信任的假定,极少有研究从不平衡二元关系的视角去考察经济交换关系中交易伙伴间普遍存在的“非对称性”信任问题。其实,组织间信任存在显著的相互性特征,如果交易一方原来可感知到另一方真诚善意的这种“合适逻辑”被违背,那么其对另一方的积极预期和信心可能会很快下挫甚至破灭,这种心理契约的瓦解会让其产生一系列负面情绪(如焦虑、忧惧、恐慌、绝望等),进而对交易安排和目标作出更多悲观判断。由此,交易伙伴间不对称的信任水平会加剧双方之间的摩擦,严重时可能会导致交易关系的瓦解^[40]。因此,后续研究有必要对非对称性组织间信任形成的前因过程及其发生的情境条件作进一步的深入探讨。

第三,已有文献采用不同的理论视角和研究方法解释了组织间信任形成的前因或关键的影响因素,尽管这些解释在一定程度上形成了互补,但仍未能深入揭示关键影响因素之间的作用关系及其影响组织间信任的内在机理。为此,考虑到组织间信任的内涵结构及其前因的复杂性,后续的研究需要根据具体的情境,从不同理论视角深入挖掘并整合关键的前因要素,更加系统地揭示这些关键因素之间的相互关系以及它们共同对组织间信任形成的显著影响。例如,后续研究可以从资源依赖视角出发,剖析非对称性依赖与共同依赖对组织间信任的影响机制^[38],或者从意义建构视角来解析组织间信任形成的过程机制^[39],或者从制度环境或社会文化等角度探讨制度条件或文化差异对组织间信任生成所起的作用^[40]。

第四,现有研究主要采用静态视角对某一时点上的组织间信任进行测量并对其前因过程进行广泛的探讨,却少有研究关注组织间信任形成与交易关系的动态演变过程^[17]。其实,无论是计算性信任还是关系性信任,尽管存在不同的逻辑和决策规则,但是它们建立的作用均在于激励交易伙伴去共享优质信息、整合战略资源和协调相互利益以降低交易成本和提升交易绩效。在经济交换关系中,随着时间的推移,建立的组织间信任可能会在交易各方互动和持续协调的过程中不断发生动态演变,包括信任的产生、发展、衰落、重建和巩固等阶段。因此,未来的研究可以更多地致力于探究不同阶段组织间信任结构要素的差异性,解析在各阶段组织间信任形成和动态演变的规律特征以及关键条件,研究组织间信任的演化路径及其对交易结果作用关系的动态性,从而为有效管理组织间信任提供理论依据和实践指导。

第五,组织间信任形成机制已有分析框架在扩展到中国情境时同样存在着有待进一步探讨之

处。通过追溯文献发现 组织间信任的相关研究始于 20 世纪 90 年代的西方学术界,而当时中国正处于经济转轨时期,市场机制尚未健全,市场体系也不发达,整个市场环境信任度较低。此外,在中国特定的文化地缘环境中,经济交换关系中相互的信任较少产生自组织间的认同或制度,而更多来自血缘关系或人情互惠的期待,所以在中国和西方社会之间对组织间信任的感知存在较大差异^[9]。因此,后续研究可以基于中国特定情境,深入考察在中国环境中组织间信任的来源及其形成机制,这对理解和探索中国式管理具有重要意义。

参考文献:

- [1] GULATI R, SYTCH M. Does familiarity breed trust? Revisiting the antecedents of trust [J]. *Managerial and Decision Economics* 2008 29(2/3): 165 - 190.
- [2] DYER J H, CHU W. The determinants of trust in supplier - automaker relationships in the U. S., Japan, and Korea [J]. *Journal of International Business Studies*, 2000, 31 (2): 259 - 285.
- [3] POPPO L, ZHOU K Z, LI J J. When can you trust "trust"? Calculative trust, relational trust, and supplier performance [J]. *Strategic Management Journal* 2016 37(4): 724 - 741.
- [4] GULATI R, NICKERSON J A. Interorganizational trust, governance choice, and exchange performance [J]. *Organization Science* 2008 19(5): 688 - 708.
- [5] GRIFFITH D A, MYERS M B, HARVEY M G. An investigation of national culture's influence on relationship and knowledge resources in interorganizational relationships between Japan and the United States [J]. *Journal of International Marketing*, 2006 14(3): 1 - 32.
- [6] GULATI R. Does familiarity breed trust? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances [J]. *Academy of Management Journal* 1995 38(1): 85 - 112.
- [7] MAYER R C, DAVIS J H, SCHOORMAN F D. An integrative model of organizational trust [J]. *Academy of Management Review* 1995 20(3): 709 - 734.
- [8] BARNEY J B, HANSEN M H. Trust worthiness as a source of competitive advantage [J]. *Strategic Management Journal*, 1994 15(S1): 175 - 190.
- [9] 罗家德. 社会网分析讲义(第二版) [M]. 北京: 社会科学文献出版社 2010: 200 - 223.
- [10] ROUSSEAU D M, SITKIN S B, BURT R S et al. Not so different after all: A cross-discipline view of trust [J]. *Academy of Management Review* 1998 23(3): 393 - 404.
- [11] KRAMER R M. Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions [J]. *Annual Review of Psychology* 1999 50(1): 569 - 598.
- [12] MCEVILY B, PERRONE V, ZAHEER A. Trust as an organizing principle [J]. *Organization Science* 2003 14(1): 91 - 103.
- [13] WILLIAMSON O E. The mechanisms of governance [M]. New York: Oxford University Press 1996: 250 - 278.
- [14] GRANOVETTER M S. Economic action and social structure: The problem of embeddedness [J]. *American Journal of Sociology* 1985 91(3): 481 - 510.
- [15] UZZI B. Social structure and competition in interfirm networks: The paradox of embeddedness [J]. *Administrative Science Quarterly* 1997 42(1): 35 - 67.
- [16] KATSIKEAS C S, SKARMEAS D, BELLO D C. Developing successful trust-based international exchange relationships [J]. *Journal of International Business Studies* 2009 40(1): 132 - 155.
- [17] FAEMS D, JANSSENS M, MADHOK A et al. Toward an integrative perspective on alliance governance: Connecting contract design, trust dynamics, and contract application [J]. *Academy of Management Journal* 2008 51(6): 1053 - 1078.
- [18] MCEVILY B, TORTORIELLO M. Measuring trust in organizational research: Review and recommendations [J]. *Journal of*

- Trust Research 2011 ,1(1) : 23 – 63.
- [19]SCHILKE O ,COOK K S. Sources of alliance partner trustworthiness: Integrating calculative and relational perspective [J]. Strategic Management Journal 2015 ,36(2) : 276 – 297.
- [20]ZAHEER A ,MCEVILY B ,PERRONE V. Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance [J]. Organization Science ,1998 ,9(2) : 141 – 159.
- [21]LEWIS J D ,WEIGERT A. Trust as a social reality [J]. Social Forces ,1985 ,63(4) : 967 – 985.
- [22] LEWICKI R J ,BUNKER B B. Developing and maintaining trust in work relationships [M]//KRAMER R M ,TYLER T R. Trust in organizations: Frontiers of theory and research. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc. ,1996: 114 – 139.
- [23]MCEVILY B ,ZAHEER A. Does trust still matter? Research on the role of trust in interorganizational exchange [M]// BACHMANN R ,ZAHEER A. Handbook of Trust Research. Cheltenham: Edward Elgar 2006: 280 – 300.
- [24]WILLIAMSON O E. Markets and hierarchies: Analysis and antitrust implications [M]. New York: Free Press 1975: 1 – 50.
- [25] WILLIAMSON O E. Calculativeness ,trust ,and economic organization [J]. Journal of Law and Economics ,1993 ,36(1) : 453 – 486.
- [26]GRANOVETTER M S. The strength of weak ties [J]. American Journal of Sociology ,1973 ,78(6) : 1360 – 1380.
- [27]JEFFRIES F L ,REED R. Trust and adaptation in relational contracting [J]. Academy of Management Review 2000 ,25(4) : 873 – 882.
- [28]ZAHRA S A ,YAVUZ R I ,UCBASARAN D. How much do you trust me? The dark side of relational trust in new business creation in established companies [J]. Entrepreneurship Theory and Practice 2006 ,30(4) : 541 – 559.
- [29]KRISHNAN R ,GEYSKENS I ,STEENKAMP J – B E M. The effectiveness of contractual and trust-based governance in strategic alliances under behavioral and environmental uncertainty [J]. Strategic Management Journal ,2016 ,37(12) : 2521 – 2542.
- [30]GAUR A S ,MUKHERJEE D ,GAUR S S et al. Environmental and firm level influences on inter-organizational trust and SME performance [J]. Journal of Management Studies 2011 ,48(8) : 1752 – 1781.
- [31]HEIDE J B ,JOHN G. Do norms matter in marketing relationships? [J]. Journal of Marketing ,1992 ,56(2) : 32 – 44.
- [32]JOSHI A W ,STUMP R L. The contingent effect of specific asset investments on joint action in manufacturer – supplier relationships: An empirical test of the moderating role of reciprocal asset investments ,uncertainty and trust [J]. Journal of the Academy of Marketing Science ,1999 ,27(3) : 291 – 305.
- [33]MALHORTA D ,MURNIGHAN J K. The effects of contracts on interpersonal trust [J]. Administrative Science Quarterly ,2002 ,47(3) : 534 – 559.
- [34]NOOTEBOOM B ,VANHAVERBEKE W ,DUYSTERS G ,et al. Optimal cognitive distance and absorptive capacity [J]. Research Policy 2007 ,36(7) : 1016 – 1034.
- [35]PERRONE V ,ZAHEER A ,MCEVILY B. Free to be trusted? Organizational constraints on trust in boundary spanners [J]. Organization Science 2003 ,14(4) : 422 – 439.
- [36]NIELSEN B B ,NIELSEN S. Learning and innovation in international strategic alliances: An empirical test of the role of trust and tacitness [J]. Journal of Management Studies 2009 ,46(6) : 1031 – 1056.
- [37]KALE P ,SINGH H ,PERLMUTTER H. Learning and protection of proprietary assets in strategic alliances: Building relational capital [J]. Strategic Management Journal 2000 ,21(3) : 217 – 237.
- [38] GULATI R ,SYTCH M. Dependence asymmetry and joint dependence in interorganizational relationships: Effects of embeddedness on a manufacturer’s performance in procurement relationships [J]. Administrative Science Quarterly 2007 ,52(1) : 32 – 69.
- [39]ADOBOR H. Trust as sensemaking: The microdynamics of trust in interfirm alliances [J]. Journal of Business Research ,

2005, 58(3): 330 – 337.

[40] ZAHEER S, ZAHEER A. Trust across borders [J]. *Journal of International Business Studies* 2006, 37(1): 21 – 29.

[41] DEEPHOUSE D L, CARTER S M. An examination of differences between organizational legitimacy and organizational reputation [J]. *Journal of Management Studies* 2005, 42(2): 329 – 360.

[42] CONNELLY B L, MILLER T, DEVERS C E. Under a cloud of suspicion: Trust, distrust, and their interactive effect in inter-organizational contracting [J]. *Strategic Management Journal* 2012, 33(7): 820 – 833.

A review of research on formation mechanism of inter-organizational trust: Past, present and future

HONG Ruyan¹, GUO Bin², LI Huiping³

(1. School of Economics and Management, Hangzhou Normal University, Hangzhou 311121, P. R. China;

2. School of Management, Zhejiang University, Hangzhou 310058, P. R. China;

3. Anisfield School of Business, Ramapo College of New Jersey, Mahwah 07430, U. S. A.)

Abstract: Through systematically scrutinizing and critically reviewing relevant publications, this paper first articulates the key issues and limitations existing in the current studies on the core concepts and constituents of inter-organizational trust, and antecedents and contextual conditions of forming inter-organizational trust. Second, based on these unsettled issues and divergences, studies on the connotation and components of trust in inter-organizational relationships, and antecedent processes and contextual factors and its contingency effects of inter-organizational trust to form are in depth analyzed and summarized. Finally, this paper presents an integrative framework for research on formation mechanism of inter-organizational trust, and conducts outlooks for development directions of future research on the constituents, assumptions, antecedents, dynamic evolution and Chinese context of inter-organizational trust.

Key words: inter-organizational trust; calculative perspective; relational perspective; antecedent processes; contingency effects

(责任编辑 傅旭东)