

Doi:10.11835/j.issn.1008-5831.jg.2020.05.001

欢迎按以下格式引用:洪茹燕,郭斌,于永海.组织间信任:收益机制、情境限制及调节策略[J].重庆大学学报(社会科学版),2020(6):94-106. Doi:10.11835/j.issn.1008-5831.jg.2020.05.001.



Citation Format: HONG Ruyan, GUO Bin, YU Yonghai. Benefiting mechanisms, situational constraints and managing tactics of inter-organizational trust[J]. Journal of Chongqing University(Social Science Edition), 2020(6):94-106. Doi:10.11835/j.issn.1008-5831.jg.2020.05.001.

组织间信任:收益机制、 情境限制及调节策略

洪茹燕^{1a}, 郭斌², 于永海^{1b}

(1. 杭州师范大学 a. 经济与管理学院, b. 钱江学院, 浙江 杭州 310018;

2. 浙江大学 管理学院, 浙江 杭州 310058)

摘要:在以往研究中,人们通常接受这样的假定:组织间信任必然会给组织与外部的交易带来正向收益。然而,组织间信任对交易收益也可能会产生组织不希望出现的负面影响。为此,我们重新审视了这一假说并发展了更为全面的理论框架来解释这一内部机制。首先,文章探讨组织间信任的内涵要素,进而分析组织间信任中计算性成分与非计算性成分的不同组合对交易收益的作用机制,从逻辑上推演出组织间信任与交易收益之间存在一种倒U型的关系;其次,提出两个重要的情境因素即信任的非对称性和环境的不确定性,讨论它们分别对上述倒U型关系的负向调节作用;再者,提出一组能够应对不同情境限制而同时仍然可增进或保持有益交易结果的调节策略;最后,讨论本研究的启示和未来研究可能的方向。

关键词:组织间信任;计算性成分;非计算性成分;收益机制;情境限制;调节策略

中图分类号:C936 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5831(2020)06-0094-13

在过去几十年里,学者们对在经济交易关系中组织间信任的积极作用进行了大量的研究。虽然讨论组织间信任及其收益的文献在分析思路存在或多或少的差异,但是它们都大致认同组织

修回日期:2020-05-09

基金项目: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,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,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;于永海(1977—),男,山东威海人,杭州师范大学钱江学院副教授,主要从事企业网络与服务经济研究,Email:haiercctv@163.com。

间信任作为一种组织间关系的重要特征,反映了焦点组织对交易伙伴在风险情境下能以真诚可靠方式行事的积极期待和信心^[1-3]。在现有文献中,学者们常常把信任作为分析组织间交易收益差异的重要解释机制,普遍承认相互信任和值得信赖的行为对任何经济交易而言都是关键的无形资产,它们不但会引导组织间进行诚信合作,让彼此产生比纯粹利己主义更善意的行为,而且能显著降低特定经济交易中的谈判成本、道德风险和监督成本,有效提升合作组织各方的净收益^[4-7]。

而最近一些新的研究尝试发现,先前的研究可能受到乐观偏见的影响。其实组织间信任也可能存在着“黑暗面”,即组织间信任在正向影响组织与外部的交易时同样会带来成本与风险,甚至对交易结果产生负面影响^[8-11]。这些有别于先前研究的发现为探索组织间信任与交易收益之间的内在作用机制提供了新的视角和一些重要的见解。事实上,上述不一致的观点不仅显示出组织间信任与交易收益之间关系的复杂性,而且也表明并不是在所有情境下组织间信任都能有效降低交易成本、提升交易价值。需要指出的是,就此而言,目前学者们对组织间信任作用机制的复杂性和情境性尚未有足够的重视和充分的讨论,这一研究领域内仍然有三个重要问题没有得到解决。

首先,学者们普遍认为信任作为一种组织原则几乎是所有组织间交易的基础^[5],他们从理论和实证的角度主要考察了在经济交易关系中组织间信任的正向收益,例如组织间信任能够减少交易双方的冲突、促进优质信息的共享、降低交易成本并提高交易绩效^[7,12],但他们对组织间信任的“黑暗面”及其潜在负向影响交易收益的作用机理却没有作充分的阐释^[9]。

其次,先前的大量研究倾向于将组织间信任视为一个总体结构,并从受信者感知到的施信者的能力、善意和正直等方面对信任进行测度^[13-14]。虽然有少量研究从计算和关系视角考察了组织间信任的不同成分分别对交易绩效的影响^[15],但是并未深入探讨组织间信任的不同成分组合在双方持久合作过程中由此及彼的变化对交易收益的影响。其实一个组织与其交易伙伴合作的紧密程度和效率可以说是由关系中不同的信任成分共同决定的^[16],这些信任组合的变化决定了交易双方相互作用的总体方向以及交易的成本与收益。

最后,现有文献关于组织间信任与经济交易关系的情境研究更多地关注于交易双方本身的特点与交易市场的特征,如组织内部高管团队的变化^[17]以及买方资产专业性、行为不确定性和供应市场不确定性^[15]等,却在很大程度上忽视了交易伙伴间信任感知的差异性即组织间信任的非对称性特征^[18]。虽然交易伙伴之间的非对称性依赖,如资源、能力或权力的不平衡问题作为特定的情境因素已被明确地研究过^[19-20],但是信任的非对称性问题以及如何降低这种非对称性限制的研究仍然匮乏^[21]。Zaheer等曾在他们的一篇重要论文中呼吁,先前讨论国际合作时所依照的组织间信任的对称性假定可能需要被重新审视,因为合作伙伴之间信任的不对称是国际合作中常见的现象,它往往会形成一种负面的交易情境^[22]。Brattström等指出组织间的信任差异会对组织间关系的稳定性和绩效产生影响,而这种影响与组织间信任趋同的影响有着内在的区别^[18]。这些研究虽然讨论了组织间信任非对称性的来源与效应,但是忽视了这种信任的差异性作为一种重要的情境因素对信任收益产生的可能影响。

基于上述问题,本文在系统梳理与分析相关文献的基础上,阐明了组织间信任的概念及其重要组成(包括计算性信任和非计算性信任)。我们认为,在焦点组织与交易伙伴之间的信任组合中,非计算性信任比例的增加有助于促进关系资产投资、减少机会主义行为并且降低监督成本,从而提高交易的效率与效益。但是,在经济交换关系中几乎所有的组织间交易需要成本与收益的权衡,随着

非计算性信任比例的进一步上升,来自信任的关系刚性或锁定的风险及其对长远利益的损害可能达到某一水平,在这一水平时,交易的预期成本将会高于预期收益。因此,本文认为组织间信任与交易收益之间存在着一种非线性关系(即呈倒U型关系)。本文进一步认为,焦点组织对交易成本与收益的权衡受到双方信任关系特征以及外部环境的限制,其中组织间关系中信任的非对称性和环境的不确定性创建了重要的边界条件,调节了组织间信任在不同方向上对交易收益的影响。最后,我们提出了一组能化解情境限制又能增进或保持有益交易结果的关系调节策略。

一、组织间信任的定义

与以往研究二元关系中信任的文献相似,本研究主要关注于经济交易中建立在特定二元关系层面具有相互性特征的组织间信任。因此,借鉴现有相关研究,我们将组织间信任定义为焦点组织基于对交易伙伴的行为与意图的积极预期而产生的一种倾向性地接受风险的意愿,即焦点组织相信其交易伙伴不会在风险或不确定的情境中利用其脆弱性采取机会主义行为,从而保有一种对交易伙伴行事可预测、可靠与正直的信心和对互惠互利的期待^[3-4,23-24]。

事实上,组织间信任是一个复杂的概念,具有多种形式且存在于不同情境中^[16]。根据先前的文献对信任的分类^[2,25-26],同时考虑到在实际经济交易中交易一方对另一方的工具性动机与情感性动机常常混合出现且难以明确区分的事实,本研究认为组织间信任不同程度地包含着两种不同的成分,即基于理性计算的预期(计算性信任)和基于情感或持久社会互动的相互信赖与认同(非计算性信任)。其中,计算性信任反映了交易一方对另一方行事可预测和可靠的信心^[7],这种信心源于对他人可能行动与意图的了解或利益诉求的精确评估。当交易双方预测到诚信行为的获益可能性与损失可能性的比率超过机会主义行为的潜在高成本惩罚与潜在收益的比例时^[27],或者说诚信行为的预期回报高于违背诚信的预期损失时,他们就会展现出信任和值得信赖的行为以期换取合作伙伴的善意,因为此时诚信行为的奖励比利己主义行为的收益更具吸引力^[28]。进一步而言,交易双方之所以彼此报以信任的行为方式,一方面是因为他们在利益上的依赖和对在维持诚信合作关系中继续获得收益的期待,另一方面是为了不使他们在交易中的“抵押品”包括实物性资产、关系性资产甚至声誉性资产等被没收,如关系破裂、名声破坏和长期利益受损^[29]。显然,这种计算性信任的核心逻辑是建立在在不进行欺诈的前提下给予奖励性激励的基础之上,精心构建的激励机制使得合作变得安全又有益。按照此逻辑,基于理性选择的计算性信任遵循前瞻性决策规则,即在合作时交易双方会精心权衡每笔交易的利弊得失以评判合作关系是否值得持续^[15]。

不同于工具性思维,非计算性信任则建立在频繁的社会互动、持久稳定的亲密关系以及情感性的互惠内容的基础上^[30],是交易一方期待另一方在履行其任务时会信守承诺、眷顾其利益并展现可靠善意行为而反映出的一种心理情境。在频繁的经济交易中,积极有效的社会互动使交易双方积累了彼此善意回报的经验、发展了共享的集体价值观并形成了共同的合作目标与将集体利益置于任何自我利益之上的共识^[29,31]。可以说,亲近的关系和互动的内容正是构建共享身份与认同的基石。随着交易双方对集体价值认同的增强,他们借机取利或从共有资产中占便宜的倾向下降,对集体的义务感上升^[27]。依据双方关系的重要性与持久度以及对对方执行手头任务能力的了解,亲密关系中的交易各方会分别在自己心里建构共享的身份和对彼此公平行动和互惠行事的积极预期,并成为他们自我感知中的一部分。而自我感知的邻近促使交易各方变得更有兴趣维持他们的社会

互动,更愿意保持彼此之间善意正直的合作,而不是强调潜在损失与收益的精心算计甚至欺诈,因为算计或欺诈反而会使他们感到失望、沮丧以及失去部分自我感知——这与他们如何看待自己不一致^[27]。综上,非计算性信任是以社会互动或情感积累过程为基础的信任,其遵循代表性的启发式决策规则^[9]。这种决策规则建立在对交易伙伴品质、双方先前互动与关系质量及其可能演变方向的评估上。

二、组织间信任的收益机制

组织间信任的计算性成分和非计算性成分共存是大多数交易关系的特征^[15]。这些不同类型信任成分的组合对交易双方在合作中的收益有不同的影响。一方面,信任作为一种组织间关系的协调机制和治理机制,常被描述为促进交易伙伴间展开有效合作、建立竞争优势和提高交易效率的重要前提^[24];另一方面,组织间信任同样会带来关系的刚性或锁定效应并增加交易的风险与成本,即组织间关系中的信任也可能会对交易收益产生负面影响^[8,9,32]。本文将从微观过程视角出发,根据组织间关系中不同类型信任成分的变化,探讨交易收益是如何以及为何在开始时随着非计算信任比例上升而逐渐上升,但是在达到某一水平后却随着非计算信任比例进一步上升而逐渐下降。

(一) 组织间信任对交易收益的正向影响

在经济交易关系中,当非计算性信任比例较低时,交易双方亲密持久的社会互动相对较少,因此基于计算性信任的前瞻性决策规则会主导交易双方的合作以达成共同的预期目标。这种导向要求交易双方作出“可信的承诺”甚至建立重要的威慑机制^[7],例如投资特定的专用性资产、配置正式有效的契约保障或抵押股权等,目的是为了尽量避免交易中的机会主义行为并激励各方以可信可靠的方式行事。这一阶段,交易伙伴之间的信任在很大程度上建立在对每次交易进行奖励与惩罚的理性评估之上。所以,基于对利己主义行为可得利益与诚信行为可得奖励的比较,或者对因违背诚信而可能带来的高成本惩罚的恐惧,他们在互动中会最大限度地提高即时的交易收益,而且尽量利用从交易伙伴那里获得的资源来最大化各自的利益。

然而,随着时间推移,交易双方的可信承诺和有效保障措施为非计算性信任的发展创造了条件,双方持续的交易与重复的互动提高了相互的熟悉程度、促进了绩效目标的趋同与内化并促成了互惠互利的交易惯例,从而导致关系中非计算性信任水平的提升^[24]。非计算性信任成分的增加增强了交易双方从合作中获得关系租金和竞争优势的意识,促进了各方对特定关系资产的投资和更加密集的互动以及对目标与价值观的认同^[7,33]。这些充分的认知一致性和内化的共同信念,不仅降低了背叛的风险,推进了互惠公平环境的建立^[7],推动了优质信息的共享、问题的解决和有效的组织学习^[33-34],而且加强了业务流程的优化和双方共同利益的增进,提高了交易价值。例如,Li 等研究发现,非计算性信任作为一种关系治理机制为交易双方创建了一个亲密可靠、可预测的环境,相比于正式契约其在帮助企业获取隐性知识方面比获取显性知识方面更为有效^[35]。此外,随着非计算性信任比例的上升,交易伙伴间的关系惯例逐渐形成,双方越来越依赖于代表性的启发式决策规则^[15],减少了对高成本的复杂契约或监控的需求,由此大大降低了交易的谈判成本、信息搜寻成本和监督成本。

基于上述讨论,在组织间信任的组合中非计算性信任比例的增加,会导致更低的监控、更多的承诺和更大范围的信息与技术的交流,从而可提高合作中来自信任的正向收益、降低交易成本^[8]。

然而,随着非计算性信任比例的进一步上升,交易伙伴间的相互依赖也会加大,特别是在创建新业务或展开关键创新时,这种依存关系会降低组织在及时响应环境变革方面的灵活性,使得合作的风险与成本上升^[9]。

(二) 组织间信任对交易收益的负向影响

当组织间关系中非计算性信任的比例进一步增加时,交易双方在合作过程中就会有更多的亲密互动与相互投资,会更加依赖彼此及其资源而难以更改,尤其在面临较高不确定性的创新时双方会付出更多的合作努力。特别是,当代表性的启发式决策规则主导交易双方的合作时,他们的相互依存关系可能就会达到某一水平,即交易双方可能会出现一种长期的且具有关系导向的相互依赖关系。然而,交易风险却随之而来,即交易伙伴间创造的这种关系将会遭受关系的刚性或锁定效应^[8]。这种关系刚性不仅抑制了组织实施组织间关系变革(如建立新的关系和改变现有资源条件等)的动机,而且限制了组织及时响应诸如技术和市场等环境变化以及资源適切性变化的能力^[32]。所以,更多非计算性信任成分反而对交易双方共同利益构成威胁,带来了更高交易风险与成本。

具体而言,一方面,在高水平的非计算性信任关系中,亲密的关系与频繁的互动需要组织花更多的时间、精力来投资与维护,交易的边际成本随之上升^[10];另一方面,由相互投资产生的资源相互依赖和关系惯例会抑制组织获取关系之外关键资源的动机和能力,即使在快速变化的环境中,其仍然会对交易伙伴抱有积极的预期,并倾向于继续与交易伙伴进行互动以获得资源,这在很大程度上削弱了其应对环境变革的能力,并对其更大的长远利益造成损害。这种损害可能会达到某一个水平,在这个水平上,交易双方合作的代价越来越高,从信任中获取正向收益的可能性持续下降。例如,Zahra等指出,企业对非计算性信任的高度依赖以及对代表性启发式决策规则过度使用可能会对重要信息误判、错判,使得战略呈现盲目性,最终使创新受挫、新建业务收益受损^[9]。

此外,随着非计算信任比例的增加,交易双方对监控和契约保障的需求不断下降,背叛的风险变得越来越高,为此,因监督不足而造成交易效率与收益下降的可能性大幅度上升。因为,监督不足以及对代表性启发式决策规则的频繁使用使得组织难以观测到交易伙伴的不佳表现。尤其是,组织对交易伙伴的盲目信任,不但提升了组织遭受机会主义利用或不正当行为的危险,增加了对隐匿性破坏行为的脆弱性,而且提高了组织承担不必要的责任或任务的可能性^[8],从而导致组织潜在交易成本的上升和信任收益的减少。

综上,当组织间关系中的信任组合由计算性信任主导(相对低的非计算性信任成分)时,交易伙伴间可能会发展出一种以前瞻性决策规则为导向的合作关系,保证了组织的即时交易收益;当非计算性信任比例上升时,亲密的互动、相互的投资以及代表性启发式决策规则的运用进一步降低了交易成本、提高了交易价值。然而,随着关系中非计算性信任成分的进一步增加,交易双方以关系为导向的长期依赖关系逐渐形成,为此由关系刚性或锁定效应造成的损害不断升级。关系维护的成本、对长远利益的破坏和来自交易伙伴背叛的风险可能达到某一个水平,在这个水平上,交易的成本开始超过短期的收益,之后非计算性信任的净收益逐渐下降,最终导致组织间信任与交易收益呈倒U型关系。

三、组织间信任收益机制的情境限制

本文进一步认为,组织间信任与交易收益之间的这种曲线关系可能会受到组织间信任关系的

特征以及他们所处的外部环境的影响。因为,交易伙伴间的合作不是在真空中进行的,参与合作的组织不是原子主义的参与者,而是处于复杂环境中的关系实体^[30,36]。在跨界合作中,Zaheer 等指出信任的非对称性是最常见的关系特征,他们从制度和文化的角度讨论了信任的非对称性对组织间关系治理和交易结果的负面影响^[22]。类似地,De Jong 和 Dirks 研究发现,当团队成员对彼此的信任感知存在差异时,团队的绩效就会下降^[37]。为此,本文建立了一个综合性框架,把组织间信任的非对称性和环境的不确定性作为重要的情境因素,来考察这两个情境因素对组织间信任与交易收益关系的影响。其中,组织间信任的非对称性反映了交易双方不平衡的关系特征,体现在交易一方较少甚至没有展现值得信赖的行为或特征,而另一方仍然不切实际地对其保有正向期待和信心^[38],即交易双方对彼此有着不同的信任感知。环境的不确定性反映在交易环境的动态性和不可预测上^[39],强调组织所面临的外部环境条件的变化超出了组织的控制范围而难以预测^[40]。

(一) 组织间信任非对称性的调节作用

以往的大量研究在探讨组织间关系中的信任问题时均隐含着信任对称或趋同的假定,忽视了信任的非对称性特征对关系治理与交易结果的影响^[18,22]。理论上,组织间信任是一种相互性的行为,即交易一方表现出值得信赖的特质,另一方则展现出信任他的意图与行动^[1]。然而,现实中交易双方之间的信任水平不完全是相同的,因为信任是自我感知中的一部分,涉及双方构建的自我概念和主观的认知标准,可能会在感知上存在差异或偏误^[38]。这种信任的非对称性会造成交易双方在相互投资动机或治理方面的非对称性,从而导致双方摩擦与冲突的加剧和行为不确定程度的上升^[22]。具体而言:一方面,低信任情境中的焦点组织因长期处于非对称的信任关系中,会产生合作不稳定的感觉甚至会出现焦虑、失望与沮丧等负面情绪。出于对平衡的偏好,焦点组织更愿意投资信任建设甚至承担合作过程中不必要的义务,试图改变高信任情境中的交易伙伴对其的态度以维系友好合作关系;焦点组织也可能会中断这种关系去重建新的关系,以求得平衡,这导致了更高的治理成本。另一方面,非对称的信任关系会增加焦点组织对交易伙伴行为不确定和合作关系不安全的感知。为了防范交易伙伴实施机会主义行为,焦点组织更愿意在监督机制方面进行投资,比如建立具体的契约;相反,交易伙伴可能认为这种投资没有必要,这势必会加剧双方的冲突,严重损害交易结果。

我们认为,组织间信任的非对称性削弱了组织间信任与交易收益之间的倒 U 型关系。当交易伙伴间的合作以计算性信任及其前瞻性决策规则(低的非计算性信任比例)为导向时,信任的非对称性提高了行为不确定性的感知,增加了信息搜寻成本与监督成本;之后,当交易伙伴间的合作更加以非计算性信任及其代表性启发式决策规则为导向时,信任的非对称性增加了双方的摩擦和交易成本,降低了交易价值。

具体而言,当组织间信任中的非计算性成分比例在低至中等水平时,信任非对称性程度的增加会弱化组织间信任对交易收益的影响。究其原因:信任的非对称性增加了交易伙伴间的行为不确定性和协作成本,降低了预期的交易价值。较高的行为不确定性使得处于低信任情境中的焦点组织不能有效地观察或评估处于高信任情境中的交易伙伴的行为与动机^[15],限制了焦点组织的认知与判断能力以及获取与处理信息的能力。其一,在交易关系中当以计算性信任及其前瞻性决策规则为导向时,行为不确定性会导致焦点组织难以理性评估或精确计算交易伙伴的最终产出或交易结果,难以通过有效的奖励或惩罚机制去激励交易伙伴在合作中有更好的表现,也难以通过预期的

回报或潜在的制裁来制约未观察到的交易伙伴的行为。其二,当非计算性信任比例上升时,信任的非对称性提高了焦点组织观察与了解交易伙伴动机和投入活动甚至不当行为的难度,增加了双方在信息交流与彼此理解方面的障碍和在相互协调方面的冲突,限制了双方以建设性的方式对各自模糊行为的解释,制约了双方对各自目标的调整和共同行动的达成。这反过来增强了焦点组织对交易伙伴潜在机会主义行为的忧惧,抑制了其于交易伙伴亲密互动的动机,增加了焦点组织对监督机制或复杂契约的需求。因此,组织间信任的非对称性会增加合作中的监督成本和谈判成本,减少信任带来的净收益。

当组织间信任中的非计算性比例发展到中至高等水平时,交易伙伴间信任的非对称性削弱了组织间信任对交易收益的影响。其一,信任的非对称性进一步减弱了交易伙伴在合作中的依存关系。较高的信任非对称性有损于交易双方的关系惯例,破坏及时响应与共同解决问题的机制包括日常业务谈判与调整的惯例,加剧交易双方的摩擦与冲突,迫使处于低信任情境中的焦点组织为维系友好关系去承担更多的义务,从而导致更高的关系治理成本和收益损失。而且,信任的非对称性会阻碍双方发展更大的关系承诺与认同,限制交易伙伴之间优质信息和隐性知识的及时交流与共享^[41],从而进一步降低交易关系的协同效应和信任收益。其二,在信任的非对称性情境中,焦点组织可能仍然对交易伙伴存在不切实际的正向期待,决策时会依然使用不恰当的启发式决策规则,忽视对方的不佳表现,这进一步提高了决策偏误和交易风险,增加了“盲目信任”的交易成本。

总之,在信任非对称性程度较高的情境下,当非计算性信任比例处于低至中等水平时,焦点组织与交易伙伴亲密合作的动机下降、监督成本上升;当非计算性信任比例上升到中至高等水平时,交易双方的冲突与交易风险增加。因此,组织间信任对交易收益的影响在倒U型两侧减弱,总体斜率会变小,斜率的峰值降低,倒U型变平坦。

(二) 环境不确定性的调节作用

先前的研究在讨论组织间信任的作用机制时,尽管注意到环境变化对组织间关系与对信任收益的可能影响,认为原有培育了信任的组织间关系反过来会构成制约组织间关系变革和信任收益损失的重要因素,但却少有研究把外部环境不确定性作为一个特定的情境变量引入相关的模型中来解释其影响组织间信任收益的具体作用机制。事实上,当外部环境快速变革时,竞争对手的行动更不易观测、市场需求更难预测、外部环境更难以准确判断,这种动态、不可预测的外部环境可能会制约组织间信任对交易结果的影响^[17]。

环境的不确定性是指组织感知到的环境变化的速度和不可预测的程度^[39]。组织感知到的环境不确定性会对交易双方的合作过程产生重大影响^[42]。本文认为环境不确定性会减弱组织间信任与交易收益之间的倒U型关系。当交易双方的合作以计算性信任及其前瞻性决策规则为导向时(低的非计算性信任比例),环境不确定性会降低组织的预期收益;当交易双方的合作以非计算性信任及其启发式决策规则为导向时,环境不确定性会增加预期的交易成本。

具体而言,在组织间信任中的非计算性比例处于低至中等水平的情况下,随着环境不确定性程度的上升,组织间信任对交易收益的影响减弱。当非计算性信任比例较低时,在高度不确定的环境中,组织可能会因资源和注意力的限制而无法获取能够准确评估交易利弊的可靠信息^[17],其奖励结构难以准确反映环境不确定性可能对交易结果产生的影响,从而导致组织无法依据前瞻性决策规则来判断双方的合作是否值得继续,预期的交易收益下降^[15]。当有更多的非计算性信任成分时,在

动态不可预测的环境中,按照代表性启发式决策规则,焦点组织仍然会偏爱其交易伙伴并对对方的行为作出乐观判断,排除了关系之外其他可能有价值但不太熟悉的非冗余信息和异质资源,这反过来削弱了焦点组织全面有效地扫描与解读环境和高效应对环境变革的能力以及创新的潜能^[5]。

当组织间信任中的非计算性比例发展到中至高等水平时,环境不确定性削弱了组织间信任对交易收益的影响。在环境动态不可预测的情况下,组织识别、获取和处理外部重要信息的能力受到很大限制,基于代表性启发式决策规则,其会更加依赖交易伙伴提供的信息与机会,不太可能对信息来源进行精确筛选与严格核实。与此同时,面对高度不确定的环境,交易伙伴可能会更加倾向于不作为,难以对环境需求作出及时响应^[41]。这容易导致组织在决策中产生系统性偏见甚至形成严重的错误判断,进而造成在决策上的盲目和绩效回报上的损失^[5,17]。此外,在非计算性信任比例较高时,组织越来越依赖于双方的关系和交易伙伴的资源条件。在高度不确定的环境中,日益增强的关系锁定和资源刚性使组织无法通过变革组织间关系与改善资源適切性来应对快速变化的环境^[32],最终增加了交易风险、损害了长远利益。

简言之,随着环境不确定性程度的增加,在非计算性信任比例处于中低水平时组织的预期交易收益减少,而在非计算性信任比例处于中高水平时预期的交易成本增加。因此,在环境的不确定性程度上升时,在倒U型的两侧,组织间信任对交易收益的影响减弱,总体斜率变小,斜率的峰值降低,倒U型变平坦。

综上所述,基于组织间信任的不同成分及其不同决策规则与作用逻辑,我们认识到信任关系中的非对称性和环境的不确定性可能会削弱组织间信任对交易收益的影响。那么接下来需要我们着重考虑的是,交易双方在这些特定的情境中需要采用什么调节策略仍然可以保持或增进交易伙伴间有益的交易结果呢?

四、不同情境限制下的信任关系调节策略

按照先前的研究,我们可以推断,为克服组织间信任的“黑暗面”或风险以保持较高的交易净收益,最好的方法就是让组织间信任水平处于某一个最佳水平,但是这在实际操作中难以实现^[32]。接下来,我们将讨论在不同情境限制下管理组织间信任的调节策略,探讨这些策略如何通过调节组织间关系来化解不同情境限制并保持或增进有益的交易结果。本文根据信任的非对称性和环境的不确定性两个维度的连续变化,将调节策略主要分成四个类别,包括包容策略、竞争策略、协作策略和折中策略^[43-44](如图1所示)。

(一) 高信任非对称性—低环境不确定性情境

当经济交易关系中的两个合作伙伴来自高信任非对称性和低环境不确定性的情境(I)时,处于低信任情境中的焦点组织为了降低行为不确定性,其更愿意投资建立基于信任的关系机制和监督体系,但处于高信任情境中的交易伙伴可能会认为这种投资没有必要^[22]。此时,处于相对脆弱与劣势的焦点组织适合采用包容策略,即通过理性地放弃短期利益而去满足交易伙伴所关注的事物或最大利益的一种方法^[44]。换言之,焦点组织为了避免失去这种能产生潜在高租金的关系,在合作中

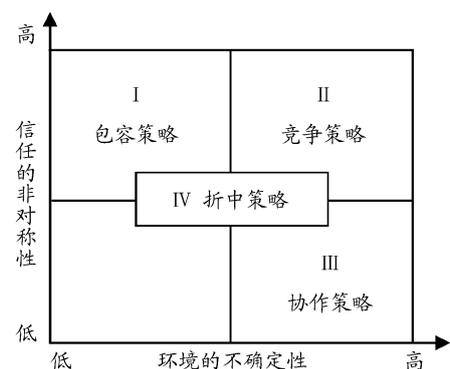


图1 不同情境限制下的调节策略

可表现出愿意满足交易伙伴最大利益或/和遵从交易伙伴要求的行为倾向或实际行动,以此展现出一种善意和顺从的姿态,旨在获得长期的潜在利益、维持友好的合作关系乃至建立良好的社会声誉。例如,当非计算性信任比例较低时,虽然存在结构良好的奖励与惩罚机制,但是考虑到对交易伙伴的资源依赖以及被捆绑的昂贵沉没成本,低信任情境下的焦点组织可暂时忽视或放弃短期利益以满足交易伙伴的需求来维持交易安排和合作关系。当非计算性信任比例增加时,焦点组织可以增强彼此亲密的互动与沟通,即使未给自己带来即时收益其也可以为交易伙伴的利益服务,这反过来会进一步增强双方的亲密性,减少合作关系未来可能出现的不确定性,帮助低信任情境中的焦点组织获取更多好处。然而,在非计算性信任比例较高时,这种策略也同时助长了资源刚性和关系锁定,易成为组织应对环境变革的障碍,损害长期利益。

(二) 高信任非对称性—高环境不确定性情境

当交易双方来自高信任非对称性和高环境不确定性的情境(Ⅱ)时,考虑到高度的行为不确定性和可能的资源与关系刚性,处于低信任情境中的焦点组织更适合采用竞争策略。这种策略意味着交易双方即使彼此存在信任和相互依赖,但是考虑到在目标、信念和行为等方面存在着不确定或冲突的情况下,相对脆弱的焦点组织在关系中需要作出必要的改变,如力图追求自己的利益关注点甚至以牺牲交易伙伴的利益为代价为自己谋得更多的优势或收益^[44]。竞争策略的使用有助于降低因行为不确定性或关系锁定而产生的负面影响,但同时它也会侵蚀这种情况下组织间信任产生的收益。因为,在焦点组织实施竞争策略的过程中,交易伙伴可能会对专用资产投资和交易安排保持警惕,会尽最大努力来确保其在这段关系中没有被利用和背叛,并会重新考虑关系之外的其他重要机会和资源汲取通道以期获取更加丰厚的回报^[32]。总的来说,竞争策略的使用如同一把双刃剑,一方面可以减少与行为不确定性或关系锁定相关的不良后果,另一方面也会加剧交易伙伴间合作的不安全感和紧张氛围,使开放的沟通与真诚的谈判变得更加困难,进而削弱组织间的亲密关系和利益联系,增加谈判成本与潜在的背叛风险。

(三) 高环境不确定性—低信任非对称性情境

当交易关系中的合作双方来自高环境不确定性和低信任非对称性的情境(Ⅲ)时,共同依赖的交易双方采用更加开放包容的协作策略是其重要选择。协作策略要求交易双方给这种特殊的情境和合作关系注入更大的开放性和包容性,并就合作中亟待解决的关键问题、可供选择的解决方案与方案实施后可能产生的后果等进行公开而全面的讨论与调整,以降低决策偏误,达到满足各方利益诉求和价值创造的目的^[44]。例如,在非计算性信任比例较高的研发联盟中,合作伙伴间的技术知识和创新模式可能会变得过于相似,在技术快速变革的环境中这可能会制约合作创新的有效性、降低实现潜在创新的可能性。而协作策略的采用意味着合作双方愿意深入探讨联合研发中存在的重要问题和利益冲突并在不断的利益调整中努力寻找令各方满意的解决方案,愿意对现有联盟结构以及创新模式的变化持开放与包容姿态,愿意在关系之外寻求其他有价值的非冗余信息和异质资源以实现价值创造。总的来说,在动态不可预测的环境中,当非计算性信任比例处于低至中等水平时,协作策略能够增进组织间的亲密性和互惠性,降低交易各方对合作关系未来不确定的感知,进一步促进双方深层次的交流与包容性的合作,提升交易价值。当非计算性信任比例发展至较高水平时,协作策略能够减少资源刚性以及关系锁定效应,提高组织快速响应环境变革的能力,降低双方的利益冲突和关系治理成本,从而为培育有益的交易结果提供希望与可能。

(四) 混合情境

在混合情境(IV)中,合作中的交易伙伴可尝试采用折中策略。折中策略是指交易一方试图找到交易双方基本都能够接受的解决问题的方案以满足自己或交易伙伴的利益关注点,但不一定完全满足交易双方各自的目标和利益的一种方法^[45]。在大多数情况下,交易双方在目标和利益方面往往存在着差异或冲突,所以要找到完全令双方都满意的问题解决方案是不容易实现的,但是找到一个双方可以接受的解决方案是可行的,这对维系双方良好的合作关系和保持有益的交易结果非常重要。所以,此种策略在合作态度上既不像包容策略那样友好,也不像协作策略那样包容,更不像竞争策略那样极端。类似于协作策略,折中策略在主动寻求解决方案的过程中也会给双方的关系注入一定的开放性和包容性,以增加获取关系之外非冗余信息和关键资源的机会,从而降低因关系锁定带来的风险。可以说,折中策略注重的是在寻找解决方案过程中对合作关系的投资和调整,以此来保有有益的交易结果不变。

我们围绕不同的情境限制探讨了上述四种调节策略在管理组织间信任关系时分别对交易收益的可能影响,即在某些情境限制下,某种策略更可能被选用并影响交易结果。在现实的组织间关系中,同种策略可能会被沿用,如为了获得长期潜在收益的如包容策略;不同策略也可能随时间推移和情境变化被交替采用,即先采用一种策略,然后再采用另一种策略。

五、研究启示及未来方向

本文在整合组织间信任相关文献的基础上,阐述了组织间信任收益研究中存在的正向与负向作用机制和可能的情境限制,并在具体的关系调节策略方面进行了理论上的拓展。首先,我们阐明了组织间信任的内涵及其成分;其次,讨论了组织间信任成分组合的变化对交易收益的影响机制,并在此基础上引入了信任的非对称性和环境的不确定性两个情境变量,分析了这两个情境变量对上述影响机制的调节效应;最后,我们构建了一个应对上述情境限制的理论框架,提出四种管理组织间信任关系的调节策略,旨在增进或维护有益的交易结果。接下来,我们将讨论本研究的理论和实践启示,并指出未来研究可能的发展方向。

首先,虽然在公开发表的文献中,组织间信任对交易收益的正向效应得到了较多的实证,不过最近的一些研究明确指出,组织间信任事实上可能存在“黑暗面”。然而,这些关于组织间信任潜在负面影响的文献并没有很好地阐释其背后的作用机理。考虑到组织间信任内涵的复杂性,本文在厘清组织间信任概念的基础上归纳了组织间信任的构成要素,阐述了组织间信任中不同成分的变化对交易结果的影响。此外,本文捕捉到组织间信任在作用于交易收益的过程中可能受某些特定情境因素如信任的非对称性和环境的不确定性的影响。我们认为缺乏对这些特定情境的认识不仅会提高组织的交易成本,而且会损害组织的长远利益。在此背景下,我们建议学者和实践者应该对组织间关系中的信任管理予以足够的重视,有必要寻求能化解情境限制的关系调节策略,以增进或保有有益的交易结果。

其次,先前的研究表明,克服组织间信任“黑暗面”或风险的最好方法是在不完全破坏组织间关系的情况下,找到一个最佳的组织间信任水平以保持交易收益,然而这在实践中往往难以实现^[32]。本研究扩展了先前的研究视角,探讨了不同的情境因素对组织间信任收益的影响,提出了既能克服情境限制又能不完全破坏组织间信任关系同时又能增进或保持有益交易结果的具体策略,提供了一组在实践中可行且可供选择的解决方案。这意味着在整个合作期间管理者需要通过选择采用适当的调节策略

来积极管理组织间信任和交易结果。

再次,当前学者们对组织间信任“黑暗面”的提出和对组织间信任“绝对优势”的质疑已经表明组织间信任必然会提高交易收益的这种假定存在局限性。所以,后续研究需要更多地基于现实情境,从理论和实证角度打开组织间信任对其产出结果作用机理的黑箱,从权变视角更加细致地考察这种作用的情境条件,尤其需要揭示那些触发组织间信任负向效应的情境因素。此外,随着国际合作不断深入,目前对跨越不同国家制度和文化情境的组织间信任的实证研究仍然缺乏^[29],所以探索复杂国际环境中对称或非对称的组织间信任如何影响国际合作也是未来研究的一个重要方向^[22]。

最后,在研究方法上,我们建议未来的研究人员,一方面可使用纵向探索性案例研究,通过细致的案例内和跨案例数据分析收集丰富的资料,对组织间信任如何、为什么以及在什么情境下会限制交易收益的提升提供更深入的理解;另一方面可在案例分析的基础上提出相关的研究命题,通过定量研究进一步实证检验这些具体的命题,进一步揭开组织间信任影响交易结果的内在作用机理和组织间信任收益研究中存在悖论的可能成因。

参考文献:

- [1]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.
- [2]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.
- [3]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.
- [4]GULATIR. Does familiarity breed trust? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances[J]. *Academy of Management Journal*,1995,38(1):85-112.
- [5]MCEVILY B,PERRONE V,ZAHEER A. Trust as an organizing principle[J]. *Organization Science*,2003,14(1):91-103.
- [6]RING P S,VAN DE VEN A H. Developmental processes of cooperative interorganizational relationships[J]. *Academy of Management Review*,1994,19(1):90-118.
- [7]GULATI R,SYTCH M. Does familiarity breed trust? Revisiting the antecedents of trust[J]. *Managerial and Decision Economics*, 2008,29(2/3):165-190.
- [8]GARGIULO M,ERTUG G. The dark side of trust [M]//BACHMANN R, ZAHEER A. *Handbook of Trust Research*. Cheltenham;Edward Elgar,2006:165-186.
- [9]ZAHRA S A,YAVUZ R I,UCBASARAND. 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.
- [10]MOLINA-MORALES F X,MARTÍNEZ-FERNÁNDEZ M T. Too much love in the neighborhood can hurt; How an excess of intensity and trust in relationships may produce negative effects on firms[J]. *Strategic Management Journal*,2009,30(9):1013-1023.
- [11]PATZELT H,SHEPHERD D A. The decision to persist with underperforming alliances: The role of trust and control[J]. *Journal of Management Studies*,2008,45(7):1217-1243.
- [12]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.
- [13]MCEVILY B,TORTORIELLO M. Measuring trust in organizational research; Review and recommendations[J]. *Journal of Trust Research*,2011,1(1):23-63.

- [14] CRANE B. Revisiting who, when, and why stakeholders matter: Trust and stakeholder connectedness[J]. *Business & Society*, 2020, 59(2): 263–286.
- [15] 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.
- [16] KRAMER R M. Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions[J]. *Annual Review of Psychology*, 1999, 50(1): 569–598.
- [17] 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.
- [18] BRATTSTRÖM A, FAEMS D, MÄHRING M. From trust convergence to trust divergence: Trust development in conflictual interorganizational relationships[J]. *Organization Studies*, 2019, 40(11): 1685–1711.
- [19] XIA J. Mutual dependence, partner substitutability, and repeated partnership: The survival of cross-border alliances[J]. *Strategic Management Journal*, 2011, 32(3): 229–253.
- [20] BRINKHOFF A, ÖZER Ö, SARGUT G. All You need is trust? An examination of inter-organizational supply chain projects[J]. *Production and Operations Management*, 2015, 24(2): 181–200.
- [21] COSTA A C, FULMER C A, ANDERSON N R. Trust in work teams: An integrative review, multilevel model, and future directions[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2018, 39(2): 169–184.
- [22] ZAHEER S, ZAHEER A. Trust across borders[J]. *Journal of International Business Studies*, 2006, 37(1): 21–29.
- [23] BARNEY J B, HANSEN M H. Trustworthiness as a source of competitive advantage[J]. *Strategic Management Journal*, 1994, 15(S1): 175–190.
- [24] DYER J H, CHU W J. 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.
- [25] SHAPIRO D L, SHEPPARD B H, CHERASKIN L. Business on a handshake[J]. *Negotiation Journal*, 1992, 8(4): 365–377.
- [26] LADO A A, DANT R R, TEKLEAB A G. Trust-opportunism paradox, relationalism, and performance in interfirm relationships: Evidence from the retail industry[J]. *Strategic Management Journal*, 2008, 29(4): 401–423.
- [27] 马克·格兰诺维特. 社会与经济:信任、权力与制度[M]. 北京:中信出版集团, 2019.
- [28] 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, California: SAGE Publications, Inc. : 114–139
- [29] 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, 25(6): 71–83.
- [30] GRANOVETTER M. Economic action and social structure: The problem of embeddedness[J]. *American Journal of Sociology*, 1985, 91(3): 481–510.
- [31] KRAMER R M. Cooperation and organizational identification[M]//MURNIGHAN J K. Social psychology in organizations: Advances in theory and research. Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall, 1993: 244–268.
- [32] THORGREN S, WINCENT J. Interorganizational trust: Origins, dysfunctions and regulation of rigidities[J]. *British Journal of Management*, 2011, 22(1): 21–41.
- [33] 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.
- [34] 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.
- [35] LI J J, POPPO L, ZHOU K Z. Relational mechanisms, formal contracts, and local knowledge acquisition by international

- subsidiaries[J]. *Strategic Management Journal*, 2010, 31(4): 349–370.
- [36] UZZI B. Social structure and competition in interfirm networks: The paradox of embeddedness [J]. *Administrative Science Quarterly*, 1997, 42(1): 35–67.
- [37] DE JONG B A, DIRKS K T. Beyond shared perceptions of trust and monitoring in teams: Implications of asymmetry and dissensus [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2012, 97(2): 391–406.
- [38] 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.
- [39] DUNCAN R B. Characteristics of organizational environments and perceived environmental uncertainty [J]. *Administrative Science Quarterly*, 1972, 17(3): 313–327.
- [40] DESS G G, BEARD D W. Dimensions of organizational task environments [J]. *Administrative Science Quarterly*, 1984, 29(1): 52–73.
- [41] KRISHNAN R, MARTIN X, NOORDERHAVEN N G. When does trust matter to alliance performance? [J]. *Academy of Management Journal*, 2006, 49(5): 894–917.
- [42] SUTCLIFFE K M, ZAHEER A. Uncertainty in the transaction environment: An empirical test [J]. *Strategic Management Journal*, 1998, 19(1): 1–23.
- [43] KILMANN R H, THOMAS K W. Developing a forced-choice measure of conflict-handling behavior: The “mode” instrument [J]. *Educational and Psychological Measurement*, 1977, 37(2): 309–325.
- [44] THOMAS K W, KILMANN R H. Thomas – Kilmann conflict mode instrument [D]. Mountain View, CA: Xicom and CPP, 1974.
- [45] MONTOYA-WEISS M M, MASSEY A P, SONG M. Getting it together: Temporal coordination and conflict management in global virtual teams [J]. *Academy of Management Journal*, 2001, 44(6): 1251–1262.

Benefiting mechanisms, situational constraints and managing tactics of inter-organizational trust

HONG Ruyan^{1a}, GUO Bin², YU Yonghai^{1b}

(1. a. School of Economics and Management, b. Qianjiang College, Hangzhou Normal University, Hangzhou 310018, P. R. China;

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

Abstract: A dominant assumption in prior literature posits that inter-organizational trust always positively contributes to the transactions between focal organization and outsiders. However, it is worth noting that inter-organizational trust may produce undesired negative effects on transaction benefits. In this paper, we revisit this assumption and develop a more comprehensive theoretical framework to establish the underlying mechanisms. We first discuss the connotation of inter-organizational trust, analyze the effect of different combinations of calculative and non-calculative components in the impacts of inter-organizational trust on transaction benefits, and logically deduce an inverted U-shaped relationship between inter-organizational trust and transaction benefits. Then, we propose two important situational factors for inter-organizational trust, namely the asymmetry of trust and the uncertainty of environment, and discuss their moderating effects on such an inverted U-shaped relationship. Next, we propose a set of managing tactics under different situational constraints. Finally, we discuss the implications of this study and the direction for future research.

Key words: inter-organizational trust; calculative component; non-calculative component; benefiting mechanisms; situational constraints; managing tactics

(责任编辑 傅旭东)