

企业中的上级信任：作为一种行动意愿*

马华维¹ 姚琦²

(¹天津师范大学教育科学学院心理学系, 天津 300387) (²南开大学社会心理学系, 天津 300071)

摘要 组织信任已成为管理学领域的热点研究议题, 虽然研究者开发了多种信任测量工具, 但多数信任测量工具与当前主导的组织信任定义不一致, 缺乏针对意愿的信任测量, 更没有研究探讨不同形态信任之间的关系及相应测量工具的适用范围。本研究以上级信任为切入点, 试图回答上述问题。研究 1 将信任视为一种行动意愿, 基于信任行为理论框架和开放性问卷结果, 开发了包含 6 个题目、“依赖”和“表露”两个维度的《企业员工对直接上级信任问卷》。研究 2 以 553 名企业员工为被试, 通过潜变量路径分析考察了不同形态信任之间的关系。结果显示: 信任(意愿)受认知和情绪因素的共同影响; 可信度在信任基础和信任(意愿)间起部分中介作用; 信任(意愿)在可信度和工作满意的关系中起完全中介作用; 作为意愿的信任, 相对于信任基础(认知和情感信任)和可信度, 与信任结果变量(工作满意)关系最近, 能更直接、有效地测量信任水平。

关键词 信任; 测量; 可信度; 意愿

分类号 B849: C93

近些年来, 信任吸引了越来越多管理学领域研究者的关注, 很多管理学顶级期刊推出了专栏、甚至专刊讨论信任问题(如, *Academy of Management Review*, 1998, 2009; *Organization Studies*, 2001; *Organization Science*, 2003)。该领域积累的研究成果虽然丰富, 但仍显零散, 这尤其表现在信任测量方面。国外研究者开发了多种信任测量工具, 但多数测量工具与当前占主导的组织信任定义不相符, 针对意愿的信任测量很少; 并且至今没有研究探讨不同形态信任之间的关系及相应测量工具的适用范围。我国学者已经对几种主要的组织信任测量工具进行了有益的修订(如, 韦慧民, 龙立荣, 2009; 于海波, 方俐洛, 凌文轻, 郑晓明, 2007; 李宁, 严进, 2007), 但这些测量工具都将信任视为信念或行为, 还没有研究者对作为意愿的信任测量工具进行修订或开发。组织中各种形态的信任(作为一种信念、意愿或行为)之间的关系如何? 几种主要信任测量工具的适用范围或测量焦点是什么? 这些问题的回答不但能推进我们对信任本质和特征的理解,

而且对合理整合已有研究成果、恰当选择今后研究所需测量工具具有一定启发作用。

信任具有对象性和特定领域性(Dietz & den Hartog, 2006)。组织信任有多种表现, 如对直接上级的信任、对高层管理者的信任、对组织的信任等等。信任的形态(作为一种信念、意愿或行为)在不同类型的组织信任中相对恒定(McEvily & Tortoriello, 2011)。员工对直属上级的信任是组织中人际信任的核心成分, 对员工个体和组织结果变量的影响效应最大(Tan, H. H. & Tan, C. S., 2000)。因此, 本研究仅以员工对直属上级的信任(简称“上级信任”)为研究对象, 分析不同形态的信任(作为一种信念、意愿或行动)及其测量工具之间的关系。本研究思路如下: 首先, 梳理已有关于信任的定义和测量方面的研究成果, 建立与信任相关构念(即不同形态的信任)之间关系的理论模型; 基于当前占主导的信任定义及 Gillespie (2003)的信任测量框架, 开发作为意愿的上级信任测量问卷; 利用此问卷及以往学者已修订的其他形态信任的测量工具, 检验

收稿日期: 2011-07-01

* 教育部人文社科规划项目(09YJAXLX022)、教育部人文社科青年基金项目(10YJJCXLX051)和国家社科基金青年项目(11CSH043)的资助。感谢 Rachel Sutton 为英文摘要修改提供的帮助。

通讯作者: 姚琦, E-mail: yaoqi@nankai.edu.cn

理论模型有效性, 尝试回答上述诸问题。

1 理论基础

1.1 信任及相关构念

1.1.1 信任的定义 信任是什么? 已有研究主要存在三种观点: 作为信念、意愿和行为。第一种观点将信任视为个体对对方及双方关系持有的积极信念, 并基于此认为对方的行为将给自己带来积极结果(如 Whitener, Brodt, Korsgaard, & Werner, 1998)。这种信念的另一种表现形式是对对方可信度(trustworthiness, 即被信任方所具有的、影响其值得信任程度的特征)的评估。第二种观点将信任视为行动意向或意愿, 认为当个体愿意基于对对方可信行为的积极预期而行动时, 真正的信任才存在(Huff & Kelley, 2003)。最后一种观点将信任视为风险行为, 如合作、公平、风险规避和利他等, 其另一表现是个体在信任两难情景中的选择行为(如, Berg, Dickhaut, & McCabe, 1995)。该视角在信任测量的外显化、客观化方面有着独特优势, 并且在理论和实证方面有着良好的研究基础。Mayer, Davis 和 Schoorman (1995)明确区分了信任信念、信任意愿和信任行为, 认为可信度和信任是两个不同的概念, 前者是被信任方具有的特征, 后者是信任方的表现; 可信度高并不必然导致信任; 信任意愿也不必然表现为信任行为, 信任行为还受外部情境因素影响。

近年来, 越来越多的研究者采取 Rousseau 等人及 Mayer 等人对信任的定义。前者认为“信任是一种心理状态, 它基于对对方行为意图的积极期望而愿意接受由此带来的风险”(Rousseau, Burt, Sitkin, & Camerer, 1998); 后者认为信任是“信任方基于对对方将表现出对自己重要的行为的预期, 愿意接受由此带来的风险”(Mayer et al., 1995)。两者对信任的看法本质相同, 都认为信任包含两个关键要素—接受风险的意愿以及对对方行为的积极预期, 并且这两个要素紧密相联(基于积极预期而产生接受风险的意愿)。本研究接受此观点, 认为信任是一种行动意愿, 包含积极预期和风险两个核心特征。

1.1.2 信任与不信任的关系 与上述对信任的定义相对应, 不信任强调对对方行为的消极预期及基于此不愿意处于易受伤害的风险状态。传统理论将信任和不信任视为分离且相反的结构, 近期的研究者更支持信任和不信任是两个独立构念的观点, 认为两者在性质、前因和结果变量等方面存在差异。

例如, Lewicki, McAllister 和 Bies (1998)基于 Luhmann (1979)关于信任和不信任是功能等价物的论述以及社会心理学有关消极和积极态度区分、正负情感并存条件的研究, 提出组织中信任和不信任可以并存的观点, 并认为随着商业关系的成熟和依赖性的增加, 高信任/高不信任将成为组织中更常见、更实际的关系形式。

1.1.3 信任的类型/来源 信任不是一个单纯的有无问题。以往研究主要涉及五种信任类型, 有的学者也将其称为信任的不同来源(Dietz & Hartog, 2006)。

基于威胁的信任(deterrence-based trust, 简称威慑信任)指对对方行为的预期仅建立在外部的惩罚或强制力的基础上; 基于计算的信任(Calculus-based trust, 简称计算信任)是个体对信任可能给自己带来的成本和收益做严格分析后的结果; 基于了解的信任(knowledge-based trust)来自对对方能力、人品等方面的充分了解; 基于关系的信任(relation-based trust)更强调随时间而提升的关系质量而非对方具体行为的观察, 更多基于过程证据而非特质证据; 基于认同的信任(identification-based trust)源自双方对对方价值观和意愿的完全理解、同意和共情, 以至于一方愿意代表另一方行动。

除了上述依据信任来源的类型划分外, 另外一种比较有影响力的划分方式是将信任分为基于认知的信任(cognition-based trust)和基于情感的信任(affect-based trust)。前者强调个体对对方可信度和可依赖性的判断, 后者更强调双方彼此之间的关心(McAllister, 1995)。

本研究认为, 上述分类并不矛盾。基于认知的信任与基于了解的信任的内涵本质相同, 都强调对对方特质的了解; 基于情感的信任包括基于关系和认同的信任, 都强调关系在人际信任中的重要性; 而基于威胁的信任由于不包含对对方意愿的积极预期, 也不涉及风险, 因此它展示的不是信任, 而是不信任(Dietz & den Hartog, 2006); 基于计算的信任暗含着对方的怀疑(不信任), 因此也不是纯粹意义的信任。上述各信任类型之间的关系如图 1 所示。

1.2 信任的测量

虽然近年来研究者对组织中信任的定义逐渐达成共识, 但对于信任的测量工具仍存在较大分歧。McEvily 和 Tortoriello (2011)分析了近五十年来关于组织中信任的 171 篇研究报告, 发现了 129 种

不同的信任测量工具,但仅有 24 个测量工具在不同研究中重复使用,其中 11 个是被测量工具的开发者使用。在已有测量工具中,以下四个问卷得到研究者较多关注,值得借鉴:



图1 信任类型之间的关系

1.2.1 管理人际信任问卷(Managerial Interpersonal Trust; McAcllister, 1995) 该问卷包含 11 个题目、两个维度—认知信任和情感信任,在以往研究中被重复使用的次数最多。所基于的信任定义虽然包含了前文提到的信任的两个核心特征(即,积极期望和风险),但所用题目多是测量行为,这就涉及问卷内容和信任定义的一致性。另外,有研究者对该问卷的结构效度提出质疑。例如,Dirks (1999, 2000)发现,基于认知的信任和基于情感的信任能合并为一个维度;Kirsch, Ko 和 Haney (2010)也发现单维结构优于两维度结构。

1.2.2 组织信任问卷 (Organisational Trust Inventory; Cummings & Bromiley, 1996) 该问卷着眼于集体实体(如组织及其部门)之间的信任,将信任视为一种信念(belief),包含一般信念的三个成份(认知、情感和行为意向);同时基于已有研究回顾,界定了信任的三个维度—信守承诺、诚实谈判和有限的机会主义。该问卷虽然综合了信任形态(知、情、意)和信任内容两方面的测量内容,但仅通过“我认为/感觉/打算...”的表述差异区分信任的不同形态,其有效性值得商榷。

1.2.3 组织信任测量 (Organizational Trust Measure; Mayer & Davis, 1999) 该问卷包含了对可信度、信任和关系中的风险行为的测量,可以视为信任测量“族”。其中,对信任的测量是单维度的,侧重从行动意愿的角度测量。例如,“我愿意让高层领导完全控制我在这个公司中的未来发展”。

1.2.4 行为信任问卷(Behavioral Trust Inventory; Gillespie, 2003) 该问卷是少有的专门针对行动意愿的多维度信任测量工具,包含两个维度—表露(disclosure)和依赖(reliance)。前者强调愿意公开与工作或个人相关的敏感信息;后者关注依赖对方的技术、知识、判断或行动的信任行为,包括代表和

授权。

总体来说,已有测量工具大多将信任的水平与信任的基础相混淆;在测量信任基础时,大多关注认知信任、忽略情感信任,将信任操作为对可信度(即,能力、正直和善心)的感知,很少有研究切实地将信任操作为通过表现信任行为而处于风险状态的意愿。少数旨在直接测量信任的问卷并没有充分开发接受风险的意愿维度(Mayer & Davis, 1999)。

测量工具的不一致导致了当前信任研究成果丰富但零散的现状,厘清不同形态信任之间的关系是推进信任研究的有益尝试。例如,一些研究者认为(如, Mayer et al., 1995; Mayer & Davis, 1999),个体对可信度的感知将影响其是否愿意接受风险,并进一步转化为各种信任行为;而另一些研究认为,接受风险的意愿并不必然中介可信度和期望对行为的影响(Colquitt, Scott, & LePine, 2007)。

1.3 信任及相关构念的关系模型

上文梳理了与信任相关的构念以及与特定信任构念相对应的几种常用信任测量工具,在此基础上,本研究将分析各构念之间的关联。在 Mayer 等(1995)提出的经典信任模型中,信任方对被信任方的可信度感知影响信任水平,进而影响信任行为和结果。该模型首次界定了可信度、信任和信任行为之间的关系,但没包含信任基础,特别是情绪和情感成分对信任的影响,且没有提供实证证据。关于情绪和情感对信任的影响存在两种代表性观点(Bless & Fiedler, 2006)。一种观点强调情绪和情感对信任的直接影响,认为情绪影响个体对社会目标的评价,使个体产生与情绪相一致的认知判断,即积极情绪和情感增强对他人的信任,而消极情绪和情感的作用相反。另一种观点强调情绪和情感对信任影响的认知加工中介作用——积极情绪参与同化过程,倾向于基于先验知识(图式)产生评价;消极情绪参与顺应过程,在形成信任时更为谨慎,更少依赖先验图式。本研究认为,情绪和情感影响信任的上述两种路径可能同时存在——一方面情绪和情感可以作为一种信息直接影响信任,另一方面,还可以通过影响认知过程对信任产生间接影响。

综合上述分析,本研究提出以下概念框架,试图梳理与信任相关构念之间的关系:信任的本质是一种行动意愿,信任的意愿成分(通过表露和依赖行为而愿意处于风险状态)是表征组织中信任水平的最直接指标;其形成受信任的认知和情感成分的

表 1 《上级信任问卷》的因子分析结果($n=206$)

题目	因子一 ^a	因子二 ^a	因子一 ^b	因子二 ^b
当我遇到困难时,我愿意依赖其支持和帮助	0.85	-0.05	0.82	0.33
我愿意将我在工作中犯的错误告诉他/她	0.84	0.08	0.36	0.63
当我在重要问题上举棋不定时,我愿意依赖其意见	0.79	0.00	0.86	0.19
我愿意信赖其做出的工作决策	0.78	-0.04	0.79	0.25
我愿意向其指出当前工作中的问题,即使对我不利	0.73	0.17	0.26	0.83
我愿意向其如实反馈自己在工作中的困扰,即使对我不利	0.70	0.03	0.20	0.85
当我需要从其处获得帮助或支持时,我会留出充裕的时间	0.02	0.82		
当我向其寻求帮助时,我也会同时寻找其他帮助途径	-0.08	0.76		
当我在与其分享某些敏感信息时,我会多少有些保留	0.09	0.59		
累计方差贡献率	40.80%	58.87%	60.29%	74.43%

注: ^a-初始问卷因子分析结果; ^b-删“不信任”维度后的因子分析结果。

由初始问卷因子分析结果可知,因子一同时包含与“依赖”和“表露”相关的信任行为意愿;因子二中的题目形式上都是反向计分,虽然题目内容也涉及“依赖”和“表露”,但强调的是不愿意因“依赖”和“表露”行为使自己承担风险,因此实质上是“不信任”。如前所述,“不信任”和“信任”是两个独立构念,而本问卷针对“信任”,因此,将“不信任”因子包含的三个题目删除,进一步做因子分析,结果得到清晰的二维结构(见表 1 中后两列数据)。其中,因子一包含的题目都是关于员工在风险状态下(如,遇到困难、不确定时等)依赖上级的意愿,因此属于“依赖”维度,其方差贡献率约为 60%;因子二包含的题目都是关于愿意向上级表露敏感信息、即使这样会使自己处于风险状态,因此属于“表露”维度,其方差贡献率约为 15%。

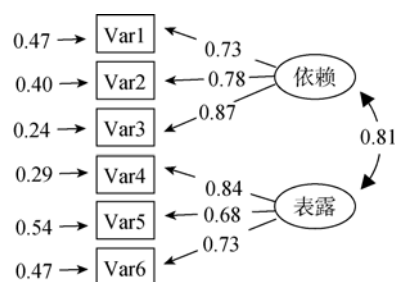
3.2.3 效度和信度检验 为了进一步验证上述因子结构,本研究对另一半数据进行验证性因子分析,结果显示:包含“依赖”和“表露”的二因子结构(M1)拟合结果显著优于单因子结构(M2),说明问卷具有较好的结构效度(具体模型见图 3)。

表 2 《上级信任问卷》的结构($n=206$)

模型	χ^2/df	P	NNFI	CFI	GFI	RMSEA
M1	9.87/8	0.27	0.99	1.00	0.98	0.037
M2	48.83/9	0.00	0.88	0.93	0.91	0.16

注: M1-二因子结构(“依赖”、“表露”); M2-单因子结构。

对包含上述 6 题目的全体数据进行信度分析,结果显示:“依赖”和“表露”两维度的内部一致性系数 Cronbach's α 分别为 0.84、0.80,说明该问卷的信度可以接受。

图 3 《上级信任问卷》的验证性因子分析结果($n=206$)

上级信任与员工对上级的满意同作为员工对上级的积极情感,具有较高相关(Dirks & Ferrin, 2002),因此对上级的满意可以作为检验《上级信任问卷》关联效度的指标。对于上级信任与 LMX 的关系,已有研究并没有达成共识。有些研究在概念或实证层面对两者进行了区分(如, Cunningham & MacGregor, 2000),有些研究将信任视为 LMX 的子维度(如, Schriesheim, Castro, & Coglisier, 1999)。鉴于两者的复杂关系,本研究将 LMX 视为上级信任的相关概念,并通过两者的相关性进一步检验《上级信任问卷》的关联效度。如前所述,信任与不信任是两个独立的概念,因此本研究通过分析上级信任与不信任的相关性检验《上级信任问卷》的区分效度。

由表 2 可知,《上级信任问卷》的两个维度与 LMX 的各维度都具有高度正相关,与上级满意的正相关也显著,支持了《上级信任问卷》的关联效度。两维度与不信任的相关都不显著,进一步为信任与不信任的独立性提供了证据,并验证了问卷的区分效度。

3.2.4 小结 基于《行为信任问卷》的理论框架,通过开放性问卷收集题目,最终得到的《上级信任问卷》包含 6 个题目、2 个维度(“依赖”和“表露”)。

表 2 上级信任与 LMX、员工对上级的满意及员工对上级的不信任的相关(n=412)

上级信任	LMX_情感	LMX_忠诚	LMX_贡献	LMX_专业尊重	对上级的满意	对上级的不信任
依赖	0.65***	0.72***	0.64***	0.65***	0.72***	0.01
表露	0.73***	0.73***	0.68***	0.58***	0.73***	0.07

注: 表格中的系数为相关系数; *** $p < 0.001$ 。

该问卷具有较好的心理测量学特征, 可以作为测量企业员工对直接上级信任的工具。

4 研究 2: 关系模型检验

为了检验前述关系模型的有效性, 进而厘清不同形态信任之间的关系及其测量工具的适用范围, 研究 2 在问卷调查中同时实测有关可信度、认知和情感信任(即信任基础)、信任意愿以及信任结果变量的问卷, 运用潜变量路径分析建立如图 2 所示的模型进行分析。根据 Dirks 和 Ferrin (2002) 的元分析结果, 组织中对领导的信任与工作态度的相关最强, 其次分别为组织公民行为和工作绩效。因此, 本研究作为考察不同信任定义和测量工具关系的探索性研究, 仅选取工作满意度作为信任结果变量。

4.1 研究方法

4.1.1 样本 以天津市开发区 8 家企业的 369 名员工及郑州市 3 家企业的 301 名员工为调查对象, 企业类型包括国企(4)、私营企业(4)和外资企业(3), 行业类型包括制造(3)、能源(2)、服务(3)和食品(3)行业。两次测量(见“测量”部分)回收有效问卷 553 份, 有效回收率约 82.50%。其中男性约占 66.50%, 本科及其以上学历员工约占 60.20%, 年龄 30~40 岁约占 68.50%。

4.1.2 测量 施测问卷除研究 1 开发的《上级信任问卷》外, 还包括:

可信度。选自 Mayer 和 Davis (1999) 编制的组织信任问卷中的可信度子问卷。该问卷在以往涉及可信度测量的研究中使用得最广泛, 包含三个维度——能力(ability, 6 题目)、善心(benevolence, 5 题目)和正直(integrity, 6 题目)。对该问卷三维结构的结构效度检验结果显示: $\chi^2 = 391.20$ ($df = 116$); RMSEA = 0.078; GFI = 0.93; CFI = 0.94; NNFI = 0.93。

认知信任和情感信任。使用 McAllister (1995) 编制的《管理人际信任问卷》, 包含两个维度——认知信任(6 题目)和情感信任(5 题目)。对该问卷二维结构的结构效度检验结果显示: $\chi^2 = 131.60$ ($df = 43$); RMSEA = 0.072; GFI = 0.94; CFI = 0.95; NNFI = 0.95。

上述三个问卷都来源于英文量表, 因此, 为了保证翻译后仍准确保留原量表的含义, 本研究进行了“重译程序”, 从而使得量表的信息能够被准确地中文背景下体现。

上级信任。使用研究 1 开发的《上级信任问卷》, 包含两个维度——依赖(3 题目)和表露(3 题目)。对该问卷二维结构的结构效度检验结果显示: $\chi^2 = 14.90$ ($df = 8$); RMSEA = 0.043; GFI = 0.98; CFI = 0.99; NNFI = 0.97。

以上所有量表均采用 Likert 七点量表形式, 从“1”=“非常不相符”到“7”=“非常相符”。

工作满意。选用 Meyer 和 Allen (1988) 研究中的两题目, “综合考虑各个方面, 您对当前工作的工作满意度如何?”和“与您当前可以找到的其他工作相比, 您对您当前工作的评价如何? ”。在本研究中采用 Likert 七点量表形式, “1”=“非常不满意”, “7”=“非常满意”。

本研究所用测量工具的内部一致性信度 Cronbach's α 见表 2 中对角线位置数据。

由于上述变量都是关于员工个体的心理状态, 因此测量数据都来自于员工自我报告。为尽可能控制共同方法变异, 本研究采取时间分离法, 先测量可信度及上级信任, 一个月后测量认知、情感信任及工作满意。

4.1.3 统计方法 采用潜变量路径分析方法, 统计过程使用 LISREL 8.20 软件包。

4.2 结果

本研究所涉及变量的相关矩阵见表 3: 各变量间的相关系数都显著, 满足 Baron 和 Kenny (1986) 所建议的检验中介效应检验的三个条件。后文在做中介效应检验时, 仅通过完全中介模型和部分中介模型及非中介模型的比较完成。

首先对测量模型进行检验。为提高被试-参数率(subject-parameter) (Kammeyer-Mueller & Wanberg, 2003), 以各变量的维度作为因子测量指标(即, “信任基础”以“情感信任”和“认知信任”为指标, “可信度”以“正直”、“能力”和“善心”为指标, “信任意愿”以“依赖”和“表露”为指标, “工作满意”以两个测量

题目为指标), 由表 4 中的拟合指数可知: 四因子测量模型(M1)的 NNFI、CFI 和 GFI 都大于 0.95, RMSEA 小于 0.08; 虽然其他多因子模型(M2-M4)的自由度增加, 但 χ^2 也增加, 且 $\Delta\chi^2/\Delta df$ 显著, 即相对于 M1, 其他多因子模型拟合度显著变坏, NNFI、CFI、GFI 和 RMSEA 的变化也与此一致。因此, 四

因子测量模型(M1)显著优于其他多因子竞争模型。另外, 单因子模型(M5)的拟合指数显著差于多因子模型(χ^2 增加, 且 $\Delta\chi^2/\Delta df$ 显著; 其他拟合指数远低于可接受标准), 暗示单个因子无法有效解释观测变量的变异, 在一定程度上说明本研究不存在显著的共同方法变异(周浩, 龙立荣, 2004)。

表 3 变量间的相关系数及测量信度($n=553$)

	1	2	3	4	5	6	7	8
1 情感信任	0.77							
2 认知信任	0.51	0.80						
3 可信度_正直	0.42	0.29	0.87					
4 可信度_能力	0.54	0.35	0.67	0.87				
5 可信度_善心	0.56	0.41	0.70	0.73	0.89			
6 信任意愿_依赖	0.61	0.40	0.54	0.62	0.67	0.83		
7 信任意愿_表露	0.58	0.30	0.47	0.51	0.62	0.64	0.80	
8 工作满意	0.43	0.36	0.34	0.39	0.41	0.46	0.29	0.87

注: 表中相关系数皆在 0.001 水平显著; 对角线上的数字为各维度在本研究中的内部一致性信度(Cronbach's α)。

表 4 测量模型结构检验结果($n=553$)

模型	χ^2/df	P	NNFI	CFI	GFI	RMSEA
M1	34.11/21	0.036	0.97	0.98	0.96	0.062
M2	77.14/24	0.000	0.62	0.95	0.91	0.116
M3	55.76/24	0.000	0.94	0.96	0.93	0.090
M4	105.18/26	0.000	0.89	0.92	0.88	0.136
M5	1425.4/36	0.000	0.00	0.00	0.18	0.490

注: M1-四因子(信任基础; 可信度; 信任意愿; 工作满意)模型; M2-三因子(信任基础; 可信度+信任意愿; 工作满意)模型; M3-三因子(信任基础+信任意愿; 可信度; 工作满意)模型; M4-二因子(信任基础+可信度+信任意愿; 工作满意)模型; M5-单因子模型。

在此基础上, 建立如图 2 所示的模型, 拟合结果见表 5。由 M1(即假设模型)的拟合指数可知, NNFI、CFI 和 GFI 都大于 0.95, RMSEA 小于 0.08, χ^2/df 不显著, 说明模型拟合得很好, 一定程度上支持了图 2 所示关系模型的有效性。为了提供进一步的证据, 考察了该模型与其他竞争模型的关系。

为了检验信任基础是否存在对信任结果变量的直接作用, 在 M1 基础上, 增加由信任基础到工作满意度的路径得到 M2。拟合结果显示, 相对于 M1, M2 的 NNFI、CFI、GFI 和 RMSEA 虽然也比较好, 但自由度减小、相应的 χ^2 却增大; 另外, M2 中新增加的由信任基础到工作满意度的路径系数不显著($\beta=0.05$, $t=0.32$, $p>0.05$)。因此, 基于简洁性原则, 拒绝 M2。同时增加由信任基础到工作满意

度的路径和由可信度到工作满意度的路径, 得到 M4, 拟合结果与 M1 变化不大, 但自由度减少且新增加的两条路径都不显著, 因此出于模型简洁性考虑, 同样拒绝 M4。最后, 在 M1 基础上, 删除由可信度到信任(意愿)以及由信任基础到信任(意愿)的路径, 添加由可信度和信任基础直接到工作满意度的路径, 得到非中介模型 M5。虽然 M5 拟合指数也相对较理想, 但自由度减少、 χ^2 增大, 基于简洁性原则, 也拒绝此模型。即包含中介关系的假设模型优于非中介模型。另外, M5 的路径系数显示, 仅信任(意愿)到工作满意的路径系数显著($\beta=0.42$, $t=2.96$, $p<0.05$), 信任基础和可信度到工作满意的路径系数都不显著($\beta=0.09$, $t=0.53$, $p>0.05$; $\beta=0.19$, $t=0.62$, $p>0.05$)。该结果进一步支持了相对于其他形态的信任, 作为意愿的信任在预测信任结果变量方面的优势。

随后检验假设模型中的中介变量。首先, 检验可信度在信任基础与信任(意愿)中的部分中介作用。在 M1 基础上, 删除由信任基础到信任(意愿)的路径得到 M6。相对于 M1, M6 自由度增加的同时 χ^2 增大, 且 $\Delta\chi^2/\Delta df=29.39$ 显著, RMSEA 大于 0.1, 即拟合结果显著变坏, 因此拒绝 M6。从图 4 显示的 M1 路径系数可知, 由信任基础到信任(意愿)的路径系数显著($\beta=0.39$, $t=3.86$, $p<0.01$)。因此, 综合模型比较和路径分析结果, 可以较充分说明可信度在信任基础与信任(意愿)的关系中起部分中介作

用。其次, 检验信任(意愿)在可信度与信任结果关系间的中介作用。在 M1 基础上增加由可信度到工作满意度的路径得到 M3。相对于 M1, M3 的自由度减少而 χ^2 增大, 且其他拟合指数也有变差趋势, 即整体拟合效果没有改善、模型复杂度却增加, 因此拒绝 M3; 同时, 由 M3 得到的路径系数可知, 由信任基础到工作满意的路径系数不显著($\beta=0.12$, $t=0.44$, $p>0.05$), 说明信任(意愿)在可信度和信任结果关系中起完全中介作用。

上述中介检验仅探讨了图 2 中相临近变量之间的关系, 结果虽然较充分支持了可信度在信任基础与信任(意愿)关系中的部分中介作用以及信任(意愿)在可信度与信任结果变量间的完全中介作用, 但对于非临近变量间的关系还没有涉及。例如, 信任基础能否独立于可信度而影响信任及工作满意? 可信度能否独立于信任而影响工作满意? 为了进一步探讨不同形态信任之间的关系, 在 M1 基础上删除由信任基础到可信度的路径, 得到 M7, 由模型拟合结果可知, 相对于 M1, $\Delta\chi^2/\Delta df=45.80$ 显著, RMSEA 大于 0.1, NNFI、CFI 和 GFI 都小于 0.95, 即拟合结果显著变差, 因此拒绝 M7; 在 M7 基础上增加由信任基础到工作满意度的路径, 得到 M8, 拟合结果较 M7 没有提高。可见, 信任基础无法独立于可信度而影响信任和工作满意。为了检验可信度和信任基础能否独立于信任而影响工作满意, 在 M1 基础上, 删除由可信度到信任(意愿)的路径以及信任基础到信任的路径、增加可信度到工作满意的路径, 得到 M9; 在 M9 基础上, 增加由信任基础到工作满意度的路径, 得到 M10。相对于

M1, M9 和 M10 的拟合度都显著变坏($\Delta\chi^2/\Delta df$ 显著)且其他拟合指数也显著变差, 因此拒绝竞争模型 M9 和 M10, 即信任基础和可信度无法独立于信任而影响工作满意, 进一步支持了作为行动意愿的信任在信任相关构念中的重要作用。

表 5 竞争模型比较结果($n=553$)

模型	χ^2/df	P	NNFI	CFI	GFI	RMSEA
M1	34.45/23	0.059	0.98	0.99	0.97	0.055
M2	34.51/22	0.044	0.97	0.98	0.96	0.059
M3	34.63/22	0.042	0.98	0.98	0.96	0.058
M4	34.11/21	0.035	0.97	0.98	0.96	0.062
M5	34.56/21	0.036	0.97	0.98	0.96	0.062
M6	63.84/24	0.000	0.94	0.96	0.92	0.101
M7	80.25/24	0.000	0.87	0.91	0.90	0.120
M8	80.25/25	0.000	0.86	0.91	0.90	0.123
M9	137.01/24	0.000	0.67	0.78	0.84	0.169
M10	135.64/23	0.000	0.66	0.78	0.84	0.173

注: M1-如图 2 所示的模型; M2-在 M1 基础上, 增加由信任基础到工作满意度的路径; M3-在 M1 基础上, 增加由可信度到工作满意度的路径; M4-在 M1 基础上, 同时增加由信任基础到工作满意度的路径以及由可信度到工作满意度的路径; M5-直接作用模型, 即: 在 M1 基础上, 删除由可信度到信任(意愿)以及由信任基础到信任(意愿)的路径, 添加由可信度和信任基础直接到工作满意度的路径; M6-在 M1 基础上, 删除由信任基础到信任(意愿)的路径; M7-在 M1 基础上, 删除由信任基础到可信度的路径; M8-在 M7 基础上, 增加由信任基础到工作满意度的路径; M9-在 M1 基础上, 删除由可信度到信任(意愿)的路径以及信任基础到信任的路径, 增加由可信度到工作满意的路径; M10-在 M9 基础上, 增加由信任基础到工作满意度的路径。

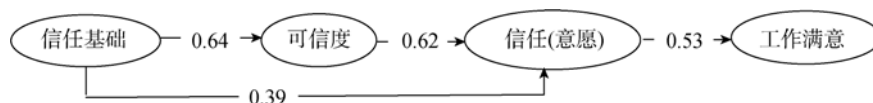


图 4 信任相关概念(测量工具)关系的路径分析图

注: 图中所有路径都为完全标准化路径系数, 且都在 0.01 水平显著。

5 讨论

随着组织中信任研究成果的积累, 研究者虽然对信任的定义逐渐达成共识, 但有关信任测量的研究相对较滞后: 一方面, 测量工具与主导信任定义不一致是影响信任测量的主要障碍; 另一方面, 不同形态信任之间的关系及其相应测量工具的适用范围并不清晰, 削弱了相关实证研究结果的有效

性。本研究基于当前研究者普遍接受的信任定义, 并借鉴有关信任行为研究的理论框架, 开发了根植于我国企业情景、具有较高信效度的上级信任测量工具; 在此基础上, 考察了该问卷与其他形态信任测量问卷的关系, 回答了与信任相关构念之间的关系及相应测量工具的适用范围问题。

5.1 《企业员工上级信任问卷》

本研究认为, 上级信任本质上是员工基于对上

级重要行为的积极预期而愿意承担可能被上级利用的风险,其中对上级的“依赖”和“表露”行为是员工愿意使自己处于风险状态的主要表现。以此为理论框架,立足于企业员工的实际经历和感受,本研究开发了《企业员工上级信任问卷》。该问卷除了体现测量题目与信任定义的一致外,还具有以下特征:①不包含反向计分题目。项目分析结果显示,对信任测量的反向计分更多体现的是“不信任”、而非“信任”,而“信任”和“不信任”是两个独立的维度,可见,在信任测量中要谨慎使用反向计分,以免影响结构效度;②测量题目的表述中没有直接出现“信任”,避免由于回答者对信任理解的偏差而引发的测量误差;③测量对象明确,针对特定直接上级以及与其互动的具体工作情景,体现了信任的情境性和特异性特点;④题目少,方便施测。

该问卷虽然在结构上与西方学者开发的测量信任意愿的问卷(Gillespie, 2003)一致(即都包含“依赖”和“表露”两个维度),但在两维度的相对比重及具体题目内容方面具有以下特征:

①在本问卷中,“依赖”所解释的方差变异量显著大于“表露”,而在 Gillespie (2003)的问卷中两者差异不大。即,我国企业员工的上级信任更多体现在对上级的依赖方面,而非向上级表露敏感信息;而西方企业员工在这两方面差异不大。②对于“依赖”维度,本问卷更强调员工在关键时刻(如,遇到困难、面对重要决策)对上级的依赖意愿,如“当我在重要问题上举棋不定时,我愿意依赖____的意见”;而 Gillespie (2003)的问卷强调员工对上级一般特质(特别是能力)的依赖意愿,如“我愿意依赖领导与工作相关的技术和能力”、“我愿意信赖领导准确地将我在工作展现给他人”。③对于“表露”维度,本问卷强调员工与上级分享工作中消极信息的意愿,如“我愿意将我在工作中犯的错误告诉____”、“我愿意向____如实反馈自己在工作中的困扰,即使对我不利”;而 Gillespie (2003)的问卷更强调员工与上级分享个人感受和看法的意愿,如“我愿意向领导表露我自己的感受”、“我愿意和领导真诚地讨论我对工作的看法”。

上述特点与已有关于华人企业领导方式的研究结果相一致。例如,郑伯熏(1999)提出,在华人企业中,领导者的善心和正直可能是影响下属对领导者信任的重要因素。员工愿意在面临风险时依赖领导者或与领导者分享敏感信息,正是基于对领导者善心(如,在关键时刻为员工着想)和正直(如,不会

将敏感信息告知他人、行事风格能为员工所认可)的判断。另外,上述特点也印证了我国企业组织中的权力距离较西方企业组织大。即员工在企业中的资源及完成任务所必需的信息都有赖于上级,员工在企业中的不确定性和风险性较高。因此,相对于“表露”,员工对上级的信任更多表现在“依赖”维度;并且“表露”的内容主要集中在向上级“汇报”工作中可能对自己不利的信息方面。而西方企业中员工的“表露”更大程度上是平等地交流自己的看法。

5.2 信任相关构念及其测量工具之间的关系

对信任的定义存在三种主要不同的看法——将信任视为信念、意愿和行为,研究者基于不同信任定义建立了各种测量工具。探讨不同形态信任之间的关系是理解信任本质的关键,也是厘清各种信任测量工具之间的关系及其测量聚焦或适用范围、决定信任测量工具选择的关键。本研究通过潜变量路径分析法,尝试回答此问题。模型比较结果显示:①信任(意愿)在可信度及工作满意的关系中起完全中介作用;信任基础与可信度无法独立于信任(意愿)影响信任结果;在信任基础、可信度和信任(意愿)与工作满意的直接作用中,仅信任(意愿)的作用显著。这说明作为意愿的信任是表征信任水平的最直接指标,也是三种信任相关构念中与信任结果关系最近的变量。②可信度在信任基础和信任(意愿)的关系中起部分中介作用。这一方面说明,可信度同时反映了基于认知的信任和基于情感的信任(Rousseau et al., 1998)。如,对被信任方能力、技术、价值观和行为原则的认知计算,形成了可信度的能力和正直维度;对被信任方在关系中投入的感知(如对信任方的关心),形成了可信度的善心维度。另一方面说明,信任(意愿)不但受可信度(信任的认知成分)的影响,还受关系、认同等情感因素(信任的情感成分)影响,与最近有关信任中认知和情绪的作用研究结果相一致。例如, Lount (2010)通过五个实验证明了信任或不信任行动并非单纯依赖于情绪或认知,而是依赖于两者的共同作用。

在当前使用较多的信任测量工具中, McAllister (1995)编制的《管理人际信任问卷》实质测量的是信任的基础(即,认知和情感信任水平),当研究者更关注信任形成或发挥作用的双路径时,使用该问卷更能满足研究目的; Mayer 和 Davis (1999)的可信度问卷测量被信任方的特质,当研究者关注被信任方的个体特质对信任水平的影响或采取认知视角研究信任时,该问卷更适合研究目的;

如果研究者旨在获取信任水平信息, 使用信任意愿测量工具(如, 本研究开发的上级信任问卷)会更直接且有效。

本研究通过两个子研究验证了作为意愿的信任测量的有效性, 并提供了一个基于我国企业情景开发的员工对直接上级信任的测量工具, 该问卷具有较好的心理测量学特征, 可以作为开展本土化组织信任研究的基础。需要注意的是, 本研究在检验信任相关构念关系时, 仅以直接上级作为信任对象、仅将工作满意作为信任结果变量, 虽然研究结果较好地支持了理论模型, 但未来研究有必要扩展信任对象(如, 企业高层管理者、企业、同事等)和信任结果(如, 工作绩效、离职倾向等), 进一步验证本研究成果的推广性, 为《上级信任》问卷有效性提供进一步证据, 深化对组织中信任的特点和作用路径的理解。

6 结论

本研究将信任视为一种意愿, 基于已有信任行为研究成果和开放式问卷结果, 以企业员工为被试, 建立了包含 6 个题目、两个维度(“依赖”和“信任”)、并具有较高信效度的《企业员工对直接上级信任问卷》。在此基础上, 同时施测基于不同信任定义的三种信任测量工具和工作满意度量表, 通过潜变量路径分析方法考察了信任相关构念之间的关系及不同测量工具的测量聚焦。结果显示: 信任(意愿)受认知和情绪因素的共同影响; 可信度在信任基础和信任(意愿)间起部分中介作用; 信任(意愿)在可信度和工作满意的关系中起完全中介作用; 作为行动意愿的信任, 相对于信任基础(认知和情感信任)和可信度, 与信任结果变量(工作满意)关系最近, 能更直接、有效地测量信任水平。

参 考 文 献

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173–1182.
- Berg, J., Dickhaut, J., & McCabe, K. (1995). Trust, reciprocity, and social history. *Games and Economic Behavior*, 27, 269–299.
- Bless, H., & Fiedler, K. (2006). Mood and the regulation of information processing and behavior. In J. P. Forgas (Ed.), *Affect in social cognition and behavior* (pp. 65–84). New York, NY: Taylor & Francis.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. (2007). Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 92, 909–927.
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996). The organizational trust inventory (OTI): Development and validation. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 261–287). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cunningham, J. B., & MacGregor, J. (2000). Trust and the design of work: Complementary constructs in satisfaction and performance. *Human Relations*, 53, 1575–1591.
- Dietz, G., & den Hartog, D. N. (2006). Measuring trust inside organisations. *Personnel Review*, 35, 557–588.
- Dirks, K. T. (1999). The effects of interpersonal trust on work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 84, 445–455.
- Dirks, K. T. (2000). Trust in leadership and team performance: Evidence from NCAA Basketball. *Journal of Applied Psychology*, 85, 1004–1012.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87, 611–28.
- Gillespie, N. (2003). *Measuring trust in work relationships: The Behavioral Trust Inventory*. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Seattle, WA.
- Huff, L., & Kelley, L. (2003). Levels of organizational trust in individualist versus collectivist societies: A seven-nation study. *Organization Science*, 14, 81–90.
- Kammeyer-Mueller, J. D., & Wanberg, C. R. (2003). Unwrapping the organizational entry process: Disentangling multiple antecedents and their pathways to adjustment. *Journal of Applied Psychology*, 83, 779–794.
- Kirsch, L. J., Ko, D. G., & Haney, M. H. (2010). Investigating the antecedents of team-based clan control: Adding social capital as a predictor. *Organization Science*, 21, 469–489.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of Management Review*, 23, 438–458.
- Li, N., & Yan, J. (2007). The mechanism of how trust climate impacts on individual performance. *Acta Psychologica Sinica*, 39, 1111–1121.
- [李宁, 严进. (2007). 组织信任氛围对任务绩效的作用途径. *心理学报*, 39, 1111–1121.]
- Lount, R. B., Jr. (2010). The impact of positive mood on trust in interpersonal and intergroup interactions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98, 420–433.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. Wiley: New York.
- Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 123–136.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integration model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709–734.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1988). Links between work experience and organizational commitment during the first year of employment: A longitudinal analysis. *Journal of Occupational Psychology*, 61, 195–209.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organisations. *Academy of Management Journal*, 38, 24–59.
- McEvily, B., & Tortoriello, M. (2011). Measuring trust in organizational research: Review and recommendations. *Journal of Trust Research*, 1, 23–63.

Rousseau, D. M., Burt, R. S., Sitkin, S. B., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393–404.

Schriesheim, C. A., Castro, S. L., & Coglisier, C. C. (1999). Leader-member exchange (LMX) research: A comprehensive review of theory, measurement, and data-analytic practices. *Leadership Quarterly*, 10, 63–113.

Spector, P. (1997). *Job Satisfaction*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Tan, H. H., & Tan, C. S. (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126, 241–260.

Wang, H., Niu, X. Y., & Law, K. S. (2004). Multi-dimensional leader-member exchange (LMX) and its impact on task performance and contextual performance of employees. *Acta Psychologica Sinica*, 36, 179–185.

[王辉, 牛雄鹰, Law, K. S. (2004). 领导-部属交换的多维结构及对工作绩效和情境绩效的影响. *心理学报*, 36, 179–185.]

Wei, H. M., & Long, L. R. (2009). Effects of cognition-and affect-base trust in supervisors on task performance and OCB. *Acta Psychologica Sinica*, 41, 86–94.

[韦慧民, 龙立荣. (2009). 主管认知信任和情感信任对员工行为及绩效的影响. *心理学报*, 41, 86–94.]

Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, A. M., & Werner, J. M. (1998). Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior. *Academy of Management Review*, 23, 513–530.

Yu, H. B., Fang, L. L., Lin, W. Q., & Zheng, X. M. (2007). Effects of organizational trust on individual attitudes, turnover intentions and organizational financial performance of Chinese companies. *Acta Psychologica Sinica*, 39, 311–320.

[于海波, 方俐洛, 凌文轻, 郑晓明. (2007). 组织信任对员工态度和离职意向、组织财务绩效的影响. *心理学报*, 39, 311–320.]

Zand, D. E. (1972). Trust and managerial problem solving. *Administrative Science Quarterly*, 17, 229–239.

Zheng, B. X. (1999). Trust between supervisors and subordinates in firms. *Sociological Research*, 80, 22–37.

[郑伯嚙. (1999). 企业组织中上下属的信任关系. *社会学研究*, 80, 22–37.]

Zhou, H., & Long, L. R. (2004). Statistical remedies for common method biases. *Advances in Psychological Science*, 12, 942–950.

[周浩, 龙立荣. (2004). 共同方法偏差的统计检验与控制方法. *心理科学进展*, 12, 942–950.]

附录：《企业员工对直接上级信任问卷》

下面是有关您和您工作中的直接上级 ____ (请在此处横线上写下您对他/她的称呼)交往状况的描述。请根据与实际情况相符的程度, 在恰当的数字上画“√”。其中:

强烈不相符	不相符	有点不相符	不确定	有点相符	相符	强烈相符
1	2	3	4	5	6	7

注意: 下列陈述中的“ ____”都代表此上级。

1 我愿意信赖 ____ 做出的工作决策	1	2	3	4	5	6	7
2 当我在重要问题上举棋不定时, 我愿意依赖 ____ 的意见	1	2	3	4	5	6	7
3 当我遇到困难时, 我愿意依赖 ____ 的支持和帮助	1	2	3	4	5	6	7
4 我愿意将我在工作中犯的错误告诉 ____	1	2	3	4	5	6	7
5 我愿意向 ____ 指出当前工作中存在的问题, 即使对我不利	1	2	3	4	5	6	7
6 我愿意向 ____ 如实反馈自己在工作中的困扰, 即使对我不利	1	2	3	4	5	6	7

注: 依赖—1、2、3; 表露—4、5、6。

Subordinates’ Trust in Supervisors: As a Kind of Willingness of Action

MA Hua-Wei¹; YAO Qi²

(¹Department of Psychology, Tianjin Normal University, Tianjin 300387, China)

(²Department of Social Psychology, Nankai University, Tianjin 300071, China)

Abstract

Trust within organizations has attracted much attention from researchers in the O/B field. Although regarding trust as willingness to act, a definition proposed by Rousseau, Burt and Sitkin (1998) and Mayer,

Davis and Schoorman (1995), has been gradually and widely accepted by researchers, most of the existing trust measures were established based on regarding trust as belief or action. What is more, these trust measures were rarely used repeatedly. The lack of a trust measure consistent with the dominant definition of trust and the little knowledge about the relationships between different aspects of trust (i.e., as belief, willingness and action) have hindered the development of trust research. Given the above shortcomings in trust measurement, the present research focused on subordinates' trust in supervisors within enterprises and aimed at: First, establishing a validated measure of trust as willingness to act; second, comparing it with existing trust measures and clarifying the relationships between different aspects of trust, Based on the theoretical framework of trust behaviors and outcomes from open-ended questionnaire in pilot study, the Employees' Trust in Direct Supervisor Inventory (TDSI) was established. In order to test the reliability and validity of TDSI, 412 employees from 4 firms in Tianjin participated Study 1. After robust item analysis, 6 items belonging to 2 dimensions (i.e. reliance and disclosure) were left in TDSI and good psychometric features were demonstrated. Based on the above findings, Study 2 compared the relative validity of TDSI with past trust measures. 553 employees from 8 firms in Tianjin and Zhengzhou participated in Study 2 and completed the TDST, Managerial Interpersonal Trust, Organizational Trust Inventory, Organizational Trust Measure and Job Satisfaction Inventory. Path analysis for latent variables was uses to analyze the data. Findings of competitive models comparisons revealed that: ①Trust as willingness to act was influenced by both cognitive and affective factors; ②trustworthiness partially mediated the relationship between the basis of trust (i.e., cognitive trust and affective trust) and trust willingness; trust willingness fully mediated the relationships between trustworthiness and job satisfaction; ③Trust willingness was the most proximal predictor for trust outcomes among trust relevant constructs (i.e., trustworthiness and basis of trust). Present research not only provided an alternative trust measure for organizational trust research, but also clarified the relationships among trust relevant constructs and corresponding measures, which might facilitate the empirical study on organizational trust.

Key words trust; measure; trustworthiness; willingness