

工程项目中信任与不信任关系的实证研究^{*}

余志鹏¹ 乐云¹ 蒋卫平²

(1. 同济大学经济与管理学院, 上海 200092;

2. 深圳大学土木工程学院, 广东 深圳 518060)

摘要: 在建设工程项目中, 信任非常重要。通过文献综述梳理了对信任与不信任关系的两种观点, 即朴素的单因素观与双因素观。单因素观认为信任与不信任不能同时共存, 信任为好, 不信任为坏。双因素观认为信任与不信任同时存在, 都发挥着简化决策的功能。目前, 学者们正逐渐从单因素观转向双因素观。对信任(分为计算型信任和关系型信任)和不信任进行设计问卷, 并对工程项目管理人员进行调查。实证结果显示信任与不信任两者间呈正相关关系。这可能与信任的前因——沟通有关。沟通得越多, 有利于信任, 但同时暴露的缺点也可能越多, 就助长了不信任。

关键词: 工程项目; 计算型信任; 关系型信任; 不信任

0 引言

在建设工程项目中, 业主方为项目发起人, 承包商为项目建设的具体执行人。业主方与承包商为工程项目最重要的参与者, 两者合作关系的好坏决定了工程项目的成功与否。赵振宇等(2005)的研究显示, 在工程项目中, 业主方与承包商之间的关系普遍存在着互相防备以及对立的状态, 业主方与承包商需要信任与被信任。目前国内外已经兴起了对工程项目中信任问题的研究。根据辩证法, 有信任的存在就一定有不信任的存在。实际上, 自从 Lewicki 等开始在组织间关系领域研究不信任^[1], 国内外越来越多的学者开始开展对不信任的研究。本文将对工程项目中信任与不信任的关系进行研究。

1 信任与不信任的关系辨析

在早期的研究中, 学者们并没有意识到信任与不信任的区别。但近些年来, 对信任与不信任区别的关注越来越多, 即实现了从信任与不信任单因素观到双因素观的转变。

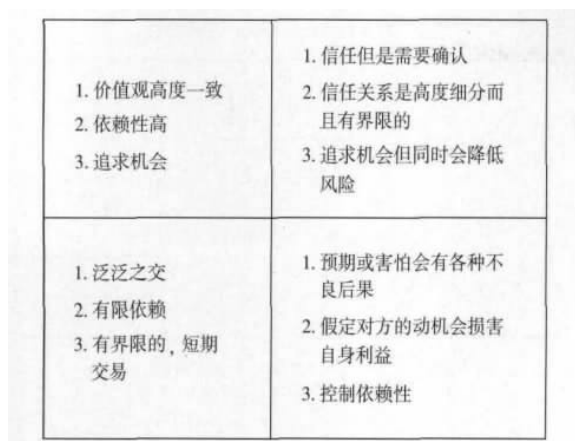
1.1 信任与不信任的单因素观

在社会心理学、经济学对信任的早期研究中, 都认为信任与不信任处于同一连续体, 但分别处于两个极端^[1]。信任或不信任单因素观建立于传统人际关系观之上。首先, 传统理论认为, 人际关系取决于某单一的成分^[1-3]; 其次, 传统观点认为人际关系只能在平衡状态下得到维持。当正面关系和负面关系同时存在时, 一旦个体心理处于不平衡心理状态, 个体会体验到冲突而极力避免。因此, 单因素观认为信任与不信任是同一事物的两个极端状态, 不能同时共存。

1.2 信任与不信任的双因素观

Luhman 分析了信任和不信任的功能, 认为两者具有类似的功能, 即对决策具有简化的功能^[4]。Lewicki 等认为信任和信任能够同时存在, 它们是相互独立的概念^[1]。他们认为低水平不信任不等于高水平信任, 高水平不信任不等于低水平信任。他们按照信任和不信任水平的高低把人际关系分为四个象限, 见图1。同时, 他们指出在合作关系中, 一方可以信任另一方的某一个方面, 但也可以不信任另一方其他的某一个方面。

^{*} 基金项目: 教育部人文规划项目“建设项目利益相关者的建筑废弃物减量行为机理及导向机制研究(11YJZH047)”。

图1 信任和不信任的整合模型^[1]

Lewicki 等提出这一理论之后, 后来的学者进行了具体的应用^[1]。McKnight 在电子商务环境中对信任和不信任的关系进行了实证^[5]。他实证了信任与不信任对消费者感知的不同影响, 从而证明了信任与不信任是不同的。

Lee 等研究了 IT 外包厂商之间的初始信任与不信任, 表明两者不是同一事物^[6]。Benamati 等则对网上银行用户的信任与不信任进行了研究, 证明两者是呈负相关关系的不同概念, 并将信任与不信任的关系分为四个象限, 即信任与不信任都无, 有信任但无不信任, 不信任存在但没有信任, 信任和不信任同时存在, 另外指出信任和不信任同时存在是一种成熟而健康的信任模式^[7]。这种“有限信任”通过“不信任”来确定其边界, 而不是盲目地信任。Langfred 指出, “一点点怀疑从来不会伤害任何人”。这揭示了信任和不信任都可能对跨组织的合作具有很大好处^[8]。

我国学者也开始对信任和不信任关系进行研究, 但不是很多。郑也夫认为信任和不信任的功能类似, 即都能减少信息搜集的成本和难以决断对工作时机的延误^[9]。严中华等对在线购买的行为进行实证研究, 证明信任与不信任为具有不同结构的不同概念^[10-11]。

总之, 越来越多的研究认同信任与不信任不是同一概念, 不信任是商业交易双方关系的重要影响因素, 对不信任的研究将越来越多。信任与

不信任能够同时存在, 本文也持有这个观点。

2 研究方法

本文涉及的研究方法主要有访谈、问卷设计与调查、数据实证。通过对实际工程项目的访谈以及文献研究, 对信任与不信任进行问卷设计。参考蒋卫平的研究, 将信任分为计算型信任和关系型信任^[12]。对计算型信任设计了 8 个测量条款, 分别为 CAL1 ~ CAL8; 对关系型信任设计了 8 个测量条款, 分别为 REL1 ~ REL8; 对不信任设计了 5 个测量条款, 分别为 DT1 ~ DT5。

通过试调研收集了 95 份有效问卷, 经过对测量条款进行信度和效度检验, 删除问卷中的无效条款。对计算型信任保留了条款 CAL2 ~ CAL7; 对关系型信任保留了 REL1 ~ REL5, REL7 ~ REL8; 对于不信任则保留了所有条款。

对修改后的问卷进行大样本调研, 发放问卷 515 份, 共回收问卷 405 份, 剔除无效问卷后, 共计有效问卷 338 份, 整体回收率 65.6%。通过 LISREL 软件对所有变量进行确定性因子分析, 确定性分析结果显示所有变量的拟合指数以及因子荷载系数都符合要求。各变量的确定性因子分析结果分别见图 2 ~ 图 4。

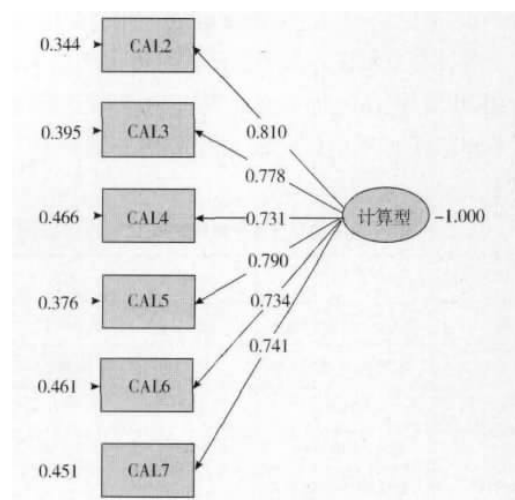


图2 计算型信任的确定性因子分析结果

注: CAL 表示测量条款。

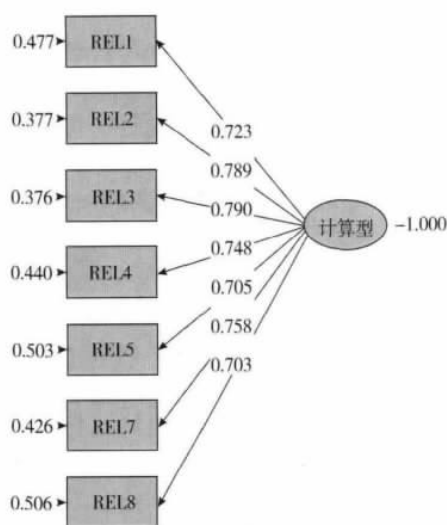


图3 关系型信任的确定性因子分析结果

注: REL 表示测量条款。

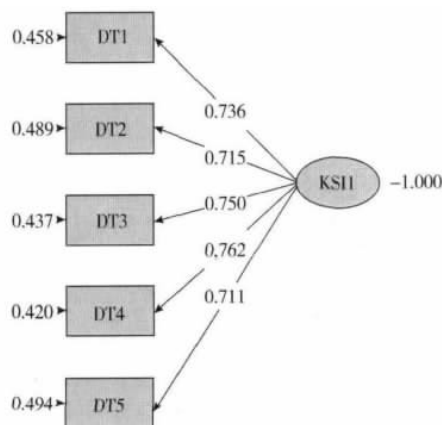


图4 不信任的确定性因子分析结果

注: DT 表示测量条款。

对计算型信任、关系型信任与不信任的关系运用 SPSS 软件进行分析。得出的计算型信任、关系型信任与不信任之间的相关性分别见表 1、表 2。

表1 计算型信任与不信任的相关性

		CAL	DT
CAL	Pearson 相关性	1	0.164 **
	显著性 (双侧)		0.002
	N	338	338
DT	Pearson 相关性	0.164 **	1
	显著性 (双侧)	0.002	
	N	338	338

注: ** 表示在 0.01 水平 (双侧) 上显著相关。

表2 关系型信任与不信任的相关性

		REL	DT
REL	Pearson 相关性	1	0.283 **
	显著性 (双侧)		0.000
	N	338	338
DT	Pearson 相关性	0.283 **	1
	显著性 (双侧)	0.000	
	N	338	338

注: ** 表示在 0.01 水平 (双侧) 上显著相关。

3 实证结果分析

以上实证结果显示信任与不信任呈正相关关系。这与 Benamati 等的研究结论完全不同。但 Benamati 等研究的是电子商务领域消费者对电子银行的信任与不信任,研究对象与本研究截然不同。蒋卫平曾总结过在建设工程项目中促使信任产生的前因 (受信方特征和双方关系特征),其中动态因素有沟通、双方合同等^[12]。一般而言,双方沟通得越多,越有助于双方了解,进而越能促进信任的增长。但与此同时,双方了解得越多,对对方的缺点和不足也就了解得越多。所以,不信任与信任是在同时增长的。为此,笔者专门走访了工程项目中的管理人员,他们表示,“没有纯粹的信任与不信任,了解越多,信任会增长,但同时缺点暴露得越多,不信任也会存在并增长”。确实如此,试想与一个从不认识或没有过交往的人或组织,是根本谈不上信任或被信任的。但在工程项目中,信任与不信任正相关的关系还需要更多的实证研究来证明。

4 结语

在建设工程项目中,信任固然非常重要,但不信任也客观存在。对信任与不信任的关系经历了从朴素的单因素观到双因素观的历程。单因素观认为信任和信任只能存其一,并且认为信任就是好的,能改善关系,不信任就是不好的,会破坏关系。双因素观则肯定不信任与信任的同时存在。本文通过实证证明了信任与不信任的正相

关关系, 但此结论需要有更多的实证研究来证明。

参考文献

- [1] Lewicki R J, McAllister D J, Bies R J. Trust and distrust: new relationships and realities [J]. *Academy of Management Review*, 1998, 23 (3): 438-458.
- [2] Lewicki R J, Bunker B B. Trust in relationships: a model of trust development and decline [M] // B B Bunker, J Z Rubin. *Conflict, Cooperation, and Justice*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1995: 133-173.
- [3] Lewis J D, Weigert A. Trust as a social reality [J]. *Social Forces*, 1985, 63 (4): 967-985.
- [4] Luhmann N. Trust and power: two works [M]. Chichester: John Wiley & Sons Ltd, 1979.
- [5] Harrison McKnight, Charles J Kacmar, Vivek Choudhury. Dispositional trust and distrust distinctions in predicting high- and low-risk internet expert advice site perceptions [J]. *e-ServiceJournal*, 2004, 3 (2): 35-55.
- [6] Lee J, Huynh M Q, Hirschheim R. An integrative model of trust on it outsourcing: examining a bilateral perspective [J]. *Information Systems Frontiers*, 2008, 10 (2): 145-163.
- [7] Benamati J, Serva M A. Trust and distrust in online banking: their role in developing countries [J]. *Information Technology for Development*, 2007, 13 (2): 161-175.
- [8] Langfred C W. Too much of a good thing? Negative effects of high trust and individual autonomy in self-managing teams [J]. *Academy of Management Journal*, 2004, 47 (3): 385-399.
- [9] 郑也夫. 信任的简化功能 [J]. *北京社会科学*, 2000 (3): 113-119, 134.
- [10] 严中华, 李斌宁, 米加宁, 等. 在线购买信任、不信任与控制关系整合模式的中国实证研究 [J]. *技术经济与管理研究*, 2008 (3): 100-103.
- [11] 严中华, 林海, 张曦文, 等. 在线购买不信任与信任前因后项关系研究 [J]. *技术经济与管理研究*, 2010 (6): 75-78.
- [12] 蒋卫平. 建设工程项目中信任的产生机制及其对项目成功的影响 [D]. 上海: 同济大学, 2010. **PMT**

收稿日期: 2014-04-16