

知识链成员间相互信任的建立与演化过程研究

王涛, 顾新

(四川大学 工商管理学院, 四川 成都 610064)

摘要: 将知识链成员间的相互信任关系划分为尝试性信任、维持性信任和延续性信任, 并假设知识链会经历完整的生命周期。在此前提下, 3类信任关系动态演进, 经历4个阶段。在不同阶段, 相互间的信任受到不同因素的影响。分析了知识链成员间相互信任的建立与演化过程, 并构建了该过程的框架图。

关键词: 知识链; 相互信任; 信任机制

中图分类号: G302

文献标识码: A

文章编号: 1001-7348(2010)14-0008-03

知识链有组织内部和组织之间之分, 本文主要研究组织之间的知识链, 指以企业为创新的核心主体, 以实现知识共享和知识创造为目的, 知识在参与创新活动的不同组织之间流动而形成的链式结构^[1]。知识链是有生命周期的, 一般分为: 酝酿期、组建期、运行期、解体期4个阶段^[2]。知识链成员间的相互信任嵌入在成员的知识网络结构中, 随着知识链生命周期的演进而变化。随着时间的推移, 知识链都会经历一个信任度由低到高的过程。相互信任是知识链成功的保障, 纵观国内外研究文献, 关于信任和知识链的研究虽然不少, 但对知识链中成员间相互信任的研究却比较缺乏。

1 知识链成员间相互信任的划分及其影响因素

国外关于信任分类的研究, 可概括为: 关系建立之初, 信任主要基于制度^[4]、计算^[5]、认知^[6]; 随着交往的深入, 双方了解程度加深, 基于了解、情感、认同的信任逐渐发挥重要作用。Barney和Hansen指出, 存在低度信任、中度信任和高度信任3种程度的信任。随着知识链生命周期的逐步建立, 知识链成员间的相互信任关系会嵌入到成员间的知识网络结构中, 并得以传递和延续。因此, 笔者以相互信任的建立和演化过程为划分依据, 依时间维度将知识链成员间的相互信任关系划分为: 尝试性信任、维持性信任和延续性信任。

随着知识链生命周期的演进, 这3种信任关系会经历从尝试性信任到维持性信任进而到延续性信任的演化, 信任度不断提高。尝试性信任通常存在于合作初期; 随着合作的推进, 双方加深了对彼此的了解, 尝试性信任演变为维持性信任; 在合作尾声及合作结束后, 信任关系通过网

络迅速传播, 演变为延续性信任。由于相互信任的脆弱性, 一旦知识链成员间出现失信行为, 相互信任关系就会迅速瓦解, 知识链生命周期也将中断。为便于分析相互信任关系的演化过程, 本文假设知识链会经历完整的生命周期。在此假设下, 随着合作进程的推进, 知识链成员间相互信任关系经历动态的演化过程, 信任度由低向高发展。在成员间相互信任的演化过程中, 哪些因素对其构成影响? 笔者综合考虑前人研究成果和知识链自身特点, 提出影响知识链成员间相互信任关系的主要因素: 合作经历、声誉、网络制度规范、承诺、相互沟通、相互依赖、组织背景、知识链生命周期。

在以上这些影响因素中, 除知识链的生命周期难以控制外(取决于核心企业的知识需求), 其它因素均可有效控制, 以促成信任关系的产生及演化。知识链成员间的相互信任在发展演化的不同阶段, 受不同因素的影响, 如图1所示。

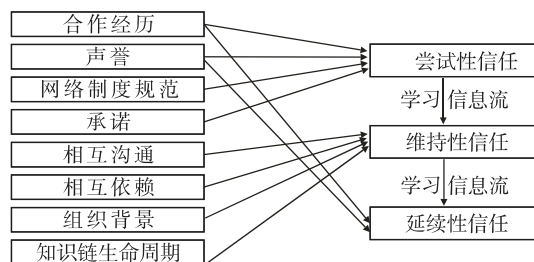


图1 成员间相互信任关系及其影响因素

2 知识链成员间相互信任关系的建立途径

关于信任关系的建立, 国内外许多学者从不同角度提出了多种模式。Doney、Cannon和Mullen归纳了建立信任的5个途径:

收稿日期: 2009-08-04

基金项目: 国家自然科学基金项目(70771069, 70471069); 教育部新世纪优秀人才支持计划项目(NCET-06-0783)

作者简介: 王涛(1980-), 女, 湖北潜江人, 四川大学工商管理学院博士研究生, 研究方向为创新与创业管理等; 顾新(1968-), 男, 四川郫县人, 经济学博士, 管理学博士后, 四川大学工商管理学院教授、博士生导师, 研究方向为企业管理、技术经济及管理。

(1)计算途径(calculative process)。一方通过计算对方欺骗或诚信的成本和收益(包括财务上和名誉上的),来确定是否信任对方以及信任的程度。如果欺骗的收益不超过成本,则不会采取欺骗行为,一般认为,成员间信任是通过这种途径开始建立的。通过这种途径建立信任,必须明确守信和失信的收益和成本,施信者必须确定对方机会主义的成本大于收益。

(2)预测途径(prediction process)。计算途径并不能完全确定对方是否守信,还要根据对方过去的行为进行预测。对方过去行为的一致性和言行差异的程度能极大地影响对其行为的预测和判断,从而影响有关是否信任对方的决策。通过这条途径建立信任,要求对合作方过去的合作经历有充分的了解和掌握,只要合作方行为是可以预测的,那么就有可能建立信任关系。当社会规范增强时,这种可预测性就会大大增加。

(3)动机途径(intentionality process)。对另一方意图的理解将影响自己在合作中的动机。通过动机途径建立相互信任,是指理解合作方言行,并努力按合作方意图行事,其关键是确定交易双方的意图是否是善意的。利他动机和善心有利于此类相互信任关系的建立。一般而言,当双方存在共同的价值观和规范时,善意的意图能得到较好的正面解释,相互信任关系就容易建立。

(4)能力途径(capability process)。此处的能力是指“在某些特定领域使一方产生影响力的技术、能力、品质等的集合”^[9]。通过能力途径建立相互信任关系的基础是确定对方具有履行义务的能力,其关键在于确定对方是否具有合作的能力。技术上的能力可以认为是信任产生的先兆。

(5)转移途径(transference process)。信任者把对被信任者的信任转移给第三方,即信任的转移途径。转移途径体现了信任的空间延续性。成员间的相互信任可以通过转移途径,从一个可靠的第三方转移到很少或从未接触的两个新合作者之间。通过转移途径建立信任,要求信任者有能力识别转移渠道的可靠性,并与熟悉或不熟悉的一方建立联系。

当组织间建立相互信任关系时,往往混合使用这些途径,而不仅仅采用单一途径。在企业合作的不同阶段,这些途径的作用和意义也不尽相同。笔者认为,知识链成员间相互信任关系也是通过以上 5 条途径建立的。

3 知识链成员间相互信任关系的建立与演化过程

不同组织间相互信任关系的建立,不存在标准途径或模式。知识链成员间相互信任关系的建立与演化是一个动态过程,随着知识链生命周期的变化而发展变化。因此,笔者以张喜征^[10]对虚拟企业中伙伴信任关系建立的阶段划分为借鉴,将知识链成员间相互信任的建立与演化划分为 4 个阶段,以此分析成员间相互信任关系的建立与演化过程。由于组建期才会出现成员间实质性的合作与互动,因此,

本文仅考虑知识链生命周期中的组建期、运行期和解体期。

(1)预测阶段。成员间对可能出现的机会主义行为的收益与成本进行测算和衡量。如果成本高于收益,则成员将趋向于遵守一些共同的准则,此时相互信任关系可能建立,并表现为尝试性信任。在知识链中制度、规范和网络声誉传递机制的约束下,成员间通过估算机会主义行为的成本与收益,来确定是否采取相互信任行为,成员还会通过以往合作经历或网络声誉传递,采集合作者过去的行为信息,来预测其将来的行为。成员间会通过计算途径和预测途径建立相互信任关系。预测阶段是合作之初对合作行为的预测,通常处于知识链组建期。

(2)确定能力阶段。经过预测之后,进入确定能力阶段,即确定对方是否具有作出合意行为、履行诺言的能力。在预测阶段确定合作成员的可能行为,在确定能力阶段进一步确定合作成员是否具有行使该行为的能力。如果确定合作成员具有实现诺言的真实能力,那么基于预测基础的信任关系会得到加强。随着合作进程中对双方能力的了解,尝试性信任逐渐转化为维持性信任,相互信任程度增强,成员间往往通过能力途径建立相互信任关系。确定能力阶段对相互信任关系的进一步发展具有重要作用,往往处于知识链组建期。

(3)信任保障阶段。经过预测及对合作成员能力的了解,成员间互相沟通彼此的意图,不断学习、总结和调整自己与其他成员间的交互行为,巩固强化初步建立的相互信任关系。成员间逐渐形成共同的思考方式,共享知识链的目标、规范和价值取向,对共同目标和价值的认识将大大增进伙伴间的相互信任关系。成员间的相互信任属于维持性信任,由于共享价值观和规范,成员间会努力理解对方的言行,并努力按照合作伙伴的意图行事,相互信任关系通过动机途径得到强化。信任保障阶段是对基于预测与能力确定的相互信任关系的巩固与强化阶段,成员间需要通过沟通与学习来保障相互信任关系,知识流动频繁,处于知识链的运行期。

(4)转移提升阶段。成员间的相互信任关系以及合作信息通过网络转移,信任从一个合作者向其他合作者转移、扩散,成员在知识网络中形成自己的声誉市场。如果彼此从未接触过,则通过值得信任的第三方,依靠历史经验信息,成员间也可以迅速达成某种程度的信任。如果合作成员之前有过合作经历,当再次合作机会出现时,以前建立的相互信任关系可以延续下来,成员间能够在原有相互信任关系基础上迅速发展新的相互信任关系。可见,这一阶段的相互信任是延续性相互信任,成员间一般通过转移途径建立相互信任关系。合作成员间相互信任关系通过网络传递出去,此时合作已进入尾声,处于知识链的解体期。

通过对知识链成员间相互信任关系的建立与演化过程的分析,在图 1 的基础上,本文构建了知识链成员间相互信任关系建立与演化的框架图(见图 2)。

知识链动态网络,存在着大量不确定性和冲突,信任机制是知识链成功运转的润滑剂和动力。建立并提高相互

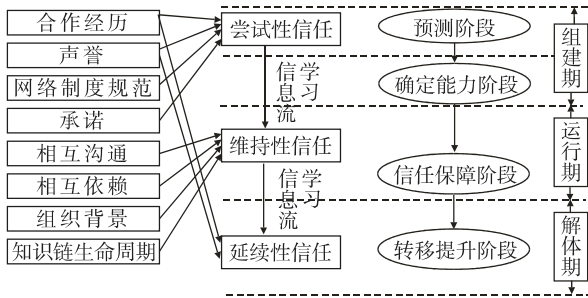


图2 知识链成员间相互信任的建立与演化过程

间的信任是知识链成功的保障。从本文研究结果可知，知识链成员间相互信任的建立与演化是个动态过程，随知识链生命周期的变化而变化，在不同阶段其影响因素也不同。在组建并管理知识链的过程中，可根据其所处阶段，对其主要影响因素加以控制，从而提高成员间的相互信任关系，促使知识链成功运行。

参考文献：

[1] 顾新, 李久平. 知识链成员之间的相互信任 [J]. 经济问题探索, 2005(2) :37-40.

[2] 顾新. 基于生命周期的组织之间知识链管理研究 [R]. 西南交通大学博士后研究报告, 2004

[3] ZUKER .L. G . Production of trust :institutional sources of economic structure 1840-1920[J] .Research in Organizational Behavior ,1986(8) :53-111 .

[4] R. J. LEWICKI ,B. B. BUNKER . Developing and maintaining trust in work relationships [M] . Thousand Oaks ,Calif :Sage , 1996 :114-39 .

[5] D.J.MCALLISTER. After and cognition-based trust as foundation for interpersonal cooperation in organizations [J] . Academy of Management Journal ,1995(38) :24-59 .

[6] MAYER. R. C ,DAVIS. J. H ,SCHOORMAN. F. D . An integration model of organizational trust [J] . Academy of Management Review ,1995 :20(3) :709-734 .

[7] 张喜征 . 虚拟企业信任机制研究 [D] . 长沙 :中南大学博士学位论文, 2003 .

(责任编辑：万贤贤)

The Establishment and Evolvement of Mutual Trust among Members of Knowledge Chain

Wang Tao , Gu Xin

(Business School of Sichuan University, Chengdu 610064, China)

Abstract: This paper partitioned mutual trust into 3 parts: tentative trust, maintaining trust and continued trust. On the assumption that knowledge chain goes through a whole lifecycle, those 3 parts evolved dynamically during different 4 phases they affected by different factors. This paper studied the process of establishment and evolvement, and proposed a frame chart of the process.

Key Words: Knowledge Chain; Mutual Trust; Trust Mechanism