

## 信任不对称理论研究进展\*

王世权 张爽 巩岳

**内容提要:**信任不对称研究因突破了对“信任”或“不信任”的对称性假设而引起了学术界的重视,但已有文献尚缺乏对其全面系统性的梳理。为厘清与辨明信任不对称研究的理论脉络,审视其研究动态及最新进展,本文从信任不对称的存在性及其诱因研究、信任不对称的影响效应研究以及信任不对称的测量研究等三个方面对现有文献进行系统梳理与述评,并总结归纳未来研究的趋势与方向,以期对信任不对称理论的深化有所助益。

**关键词:**信任不对称 信任 信息偏好 信任程度

自20世纪60年代信任理论被提出以来,信任的前因、过程与结果等理论问题引起了心理学、社会学、管理学与经济学等领域的广泛关注(Dyer & Chu,2000;Schoorman et al,2007;Cruz & Fernández,2013;Ennen et al,2015)。审视既有文献可知,有关信任问题的探讨,一个习惯性假设是组织成员间的“信任”或“不信任”是对称的,具有互惠、相互的特征。但是随着研究的不断深入,理论上发现信任并不总是对称的,信任不对称才是信任主体之间的常态。信任不对称问题一经提出便引起了重视,从最初讨论信任不对称是否存在,到现今对信任不对称影响效应与测量问题展开研究,信任不对称理论应运而生,已然成为一个重要的学术领域。

然而,概观已有文献,自Slovic(1993)正式提出信任不对称这一概念以来,尽管信任不对称的相关研究日益丰富,但已有文献尚缺乏对其进行全面的系统性梳理(Slovic,1993;Graebner,2009;王红丽等,2015),如此必然不利于我们对信任不对称理论的全面认知。有鉴于此,本文在以往研究的基础上,将关于信任不对称的已有研究归纳为信任不对称的存在性及其诱因研究、信任不对称的影响效应研究以及信任不对称的测量研究等三个主题,并据此对现有信任不对称文献进行系统梳理及述评。在此基础上,提出对相关问题的思考,审视信任不对称理论未来研究方向,以期对信任不对称研究的进一步深化提供支撑。

### 一、信任不对称的存在性及其诱因研究

对信任不对称存在性及其诱因问题进行探讨,是信任不对称研究的逻辑起点。由于理论界在立论基点上的差异,对该问题的研究尚未得出一致性的结论。审视已有文献可知,相关研究可归结为“信息偏好”和“互信程度”两个视角。前者将信任不对称解析为个体对积极信息和消极信息感知的不同(Slovic,1993;Siegrist & Cvetkovich,2001),后者把信任不对称理解为个体之间的信任程度差异(Graebner,2009;De Jong & Dirks,2012)。

#### (一)基于信息偏好的信任不对称存在性及其诱因研究

基于信息偏好视角来探讨信任不对称的存在性,最早可追溯到Zucker(1986)对信任和不信任及两者互动关系的研究。研究发现,人们更重视负面事件,容易因负面事件而降低信任度。深究其因,关键在于人们对积极信息和消极信息的评价存在差异——消极信息能触发更强的反应,且通常比积极信息具有更高的判

\* 王世权、张爽、巩岳,东北大学工商管理学院,邮政编码:110169,电子邮箱:jl\_wsq@163.com。基金项目:国家自然科学基金项目“母子公司关系网络内信任不对称影响子公司创业的内在机理及治理机制研究”(71472033);国家教育部人文社科基金:“创业网络内信任不对称影响公司创业的内在机理及治理机制研究”(14YJAZH080);国家社会科学基金重点项目“东北老工业基地混合所有制企业治理机制研究”(16AZD007)。感谢匿名审稿专家的评审和修改意见,文责自负。

断价值(Taylor,1991;Fiske,1992)。因循上述思路,Slovic(1993)通过对核电站经营运转管理过程的调查分析发现,消极事件比积极事件对附近居民的感知信任有更大影响,并指出消极信息降低信任的程度大于积极信息增加信任的程度,因而将这种因对消极信息和积极信息的判断差异所引致的现象称之为信任的不对称性原则(asymmetry principle of trust),并据此正式提出信任不对称(trust asymmetry)这一概念。

为检验 Slovic(1993)所言及的信任不对称是否存在,Siegrist & Cvetkovich(2001)通过对食品着色剂和电磁场对人和动物危害的研究发现,消极信息更能凸显风险的存在,更容易被区分,比积极信息更容易被相信。对于大多数人来说,避免风险是重要的,所以相对于积极信息,对消极信息风险感知明显更大。他们把这种心理倾向上的负面效应称之为“消极偏好”。这一研究不仅揭示了信任不对称的存在性,同时诠释了信任不对称的信息类型差异诱因,从而支持了 Slovic(1993)的研究。Cvetkovich et al(2002)重复了 Slovic(1993)的实验,证明了信任不对称的存在性。同时,通过食品供应过程的组内设计(within-participants design),检验了个体对食品生产商和批发商的不同信任程度。研究认为,每一条好消息都会增加信任,每一条坏消息都会减少信任,且坏消息对信任减少的作用更为明显,信任判断更容易受坏消息的影响。随后,Poortinga & Pidgeon(2004)的研究也证实上述结论。他们通过分组对比实验分析探讨了英国转基因食品监管中存在的信任问题,研究发现,消极组的参与者之间存在明显的信任不对称,进而得出参与者更容易对消极信息做出信任判断的结论,为信任不对称的存在提供了较为明确的证据。类似的研究中,Viitaharju & Lahdesmaki(2012)则是基于信任、风险和类型的相关性,同样以食品行业为研究对象,通过对食品生产厂商和零售商之间非对称关系中的信任影响因素进行分析,揭示了买卖双方间存在的信任不对称。信任不对称现象不仅存在于食品行业,Greenberg(2014)在对能源领域中组织间信任程度进行研究发现,在遇到偶发事件或重大负面消息时信任程度会大幅度降低,负面消息对信任程度的影响较大,公众更容易对负面消息有较高的信任判断,这验证了信任的不对称性原则。

随着研究的拓展,信任不对称存在的情景限定性开始被学界关注。White et al(2003)着眼于食品行业中食品添加剂的不同类型(防腐剂和维生素 B4),通过两次实验分析了人们对不同食品添加剂的看法。其中,关于防腐剂的实验直接借鉴了 Siegrist & Cvetkovich(2001)对食品着色剂的研究方法进而发现,即使考虑极端情况,负面消息也被认为是更可信的。但是,对维生素 B4 进行的实验(为扩大信息来源通过网上实验进行数据收集)却表明,人们对正面信息的风险感知要大于负面信息,这突破了以往对信任不对称存在的“消极偏好”认知,说明信任不对称的存在具有一定的情景限定性。与此同时,White et al(2003)在其研究中还分析了人们对防腐剂和维生素的看法。对防腐剂的研究显示,人们更认可危险信息;而对维生素的研究却表明,积极信息更受人青睐,并指出其原因可能是两者对健康的影响差异,一般认为防腐剂是不好的,维生素是对身体有益的。可见,由不同对象所带来的潜在风险水平也是信任不对称产生的重要因素。不仅如此,该项研究还发现,先前态度同样可诱发主体间的信任不对称。负面信息会降低信任程度,且先前持消极态度的参与者信任降低程度更明显。同时认为,正面信息增加信任的效应只发生在先前持积极态度的人中,而先前持消极态度的人们更倾向于保持自己的先前态度,这就是所谓的“证实性偏好”。换言之,参与者的先前态度会影响其消极偏好,致使证实性偏好的产生,进而导致信任不对称。Comchie & Burns(2008)验证了 White et al(2003)所提及的“证实性偏好”。他们将信任划分为信任理念(选择)和信任倾向(行为)两个维度,通过对职业风险中员工信任理念及信任倾向形成机制的探究后发现,积极信息促进信任水平提升的程度要弱于消极信息促使信任水平降低的程度,且在员工处于低水平信任认知情形下,消极信息对信任的削弱效应更加显著,而积极信息对信任的强化作用则依托于先前已存在的高水平信任认知,并指出员工在信任形成过程中更倾向于保持自身态度的一致性。可见,先前态度作为一种情景性因素可调节积极或消极信息对员工信任程度的影响。基于前述研究,White & Eiser(2005)提出了信息异质性假设与灾害的潜在风险假设。为验证假设,他们对 Slovic(1993)的原始数据进行了重新整理,并将所有项目划分为积极事件、消极事件、积极政策、消极政策。研究显示,消极事件导致信任下降,积极事件促使信任提升,且消极事件对信任的影响更大,支持了信任不对称存在于核电行业的观点并证实了信息异质性假设。同时,为验证信任不对称在其他风险问题中的适用性,他们还进行了高危行业(核电业)与低风险行业(制药业)的对比分析。研究发现,信任不对称明显存在于高危行业(核电业)中,而在低风险行业(制药业)却不显著,且在低风险行业(制药业)中,积极政策实际上比消极政策对信任的影响更大,进而说明信任不对称具有一定的情景限定性,并佐证了信任不

对称生成的潜在风险要因,验证了灾害的潜在风险假设。信任不对称性的情景限定性在 Eitzinger & Wiedemann(2008)的研究中也得到了回应,他们评估了信任不对称原则在自发旅游风险中的有效性。不同于 Slovic(1993)所发现的信任不对称模式(消极事件对信任的减少程度要高于积极事件对信任的增加程度),他们认为目的地的积极或无风险信息(有适当的安全措施和条件)对信任的影响与目的地的消极或风险信息(缺少适当的安全措施和条件)对不信任的影响至少是相同的,甚至前者的影响程度会高于后者。也就是说,信任不对称的存在依赖于风险来源,据此诠释了不同风险类别对信任不对称的影响存在差异。

综上所述,受信息偏好、先前态度与潜在风险水平等的影响,信任不对称充斥于主体间。并且,与低风险行业(制药业、旅游业)相比,信任不对称在高风险行业(核工业)中比较明显,表明信任不对称并不是普遍存在的,具有一定的情景限定性。上述研究在一定程度上丰富了信任不对称理论的研究内容,但大都是建立在“风险信息”认知的基础上,有必要对研究视角予以拓展。

## (二)基于互信程度的信任不对称存在性及其诱因研究

从互信程度视角来解析信任不对称的存在性及其诱因是近年来理论关注的重点(Lander & Kooning, 2013; Malaquias & Hwang, 2016)。已有研究关于此方面的认知可归纳为个体差异、制度与文化、权力不平衡与信息不对称四方面。

1. 信任不对称存在的个体差异诱因。个体差异会引致信任不对称已经被学术界所接受,但人们对具体哪些差异会对信任不对称产生何种影响却存在不同的认知。Lorenzo & Schwartzbaum(1998)基于个体在组织中不同等级地位展开的研究表明,地位差异会引致信任的认知差异。诚信和仁爱是获得领导信任的重要因素,德才兼备对获得下属信任很重要,不同地位的个体根据自己认定的信任标准去衡量对他人的信任,便会出现彼此间信任程度不一致,即产生了信任不对称。源于上述认知,Werbel & Henriques(2009)基于领导者——追随者行为理论(leader-follower behavior)审视了领导者和员工的关注点差异。研究认为,领导者与员工关注点的不同决定了各自信任形成条件的差异。领导者主要关心授权,员工主要关心工资、处罚和资源分配,领导者和员工根据各自的信任形成条件去判定对他人的信任度,会引致信任不对称的产生。除此之外,Bergman et al(2010)在对新成立团队的探究中也有类似的发现。研究认为,新成立团队中各成员间互不熟悉,信任程度更多受个体倾向的影响,可能会存在较高水平的信任不对称。随着组织存续时间的增长,团队成员间对彼此有了更深刻的了解,此时的信任不对称程度一般会低于成立时。

与前述不同,De Jong & Dirks(2012)在其基于断层理论(fault line theory)对团队层面信任、监控分散性和团队绩效综合模型的分析中发现,组织中的成员会分成不同小组,受内部人身份感知的影响,组内成员的冲突较少而信任度较高,不同小组成员间的信任度较低。同样是强调感知的作用,Binzel & Fehr(2013)考虑了不同情境下感知差异对信任不对称的影响,通过对二元信任(dyadic trust)的对比分析指出,团队内的信任并不总是共享、互惠的,存在一定程度的信任不对称。并且他们还研究发现,在情境较为模糊时,情境因素会对各方施加相同的影响,此时各方互动与对互动的解读会趋于一致,进而形成较高的信任聚合度(各方信任度水平接近,不对称程度较低);当情境较为明确时,各方互动与对互动的解读受情境外其他主观因素的影响更强,信任不对称较为明显。

进一步分析不难发现,个体过往经历、组织地位、初始认知及情境感知等方面的不同都会影响对他人的信任度(Pinkley & Northcraft, 1994),进而可能引发彼此间的信任不对称。然而,已有研究虽认识到了个体差异对信任不对称的影响,但对于差异要素的作用机理及不同要素之间的交互作用的探讨却有待加强。

2. 信任不对称存在的制度与文化诱因。制度和文化的信任理论研究中经常被提及的要素,同时也是信任不对称理论研究的重点(Arifo et al, 2001)。Wicks & Berman(2004)对国际合资企业(IJV)的研究发现,差异化的制度条件很容易使双方产生不同的交换期望。在国际合资企业中,合作方来源于不同国家,各方相互依赖程度越大,权力不平衡越低,越需要信任。当合作双方相互依存度较低时,可能会导致双方信任程度的差异,产生信任不对称。Zaheer & Zaheer(2006)进一步的证实了这一结论。他们认为,由于各国间客观存在的制度环境和文化差异,使得来自不同国家的合作伙伴之间产生了三种不同的信任模式:低-低(双方对彼此的信任度都很低)、高-高(双方对彼此的信任度都很高)和低-高(一方信任度较高,另一方信任度较低),由此表明信任不对称的产生与国际合作伙伴的不同文化和制度背景有关。Jarvenpaa & Keating(2012)的研究也证明了此点。他们在以往关于跨境企业信任不对称研究的基础上,探究了全球背景下由于

工程项目离岸外包产生的跨文化背景下的信任不对称,并把信任不对称定义为当甲方信任乙方,但乙方不信任甲方或乙方认为信任无关紧要(没有重要到需要投资)时,出现的跨境企业组织间的信任差异。研究发现,在离岸外包时,工作地域的分散和相互依存加剧了项目的脆弱性,增加了对信任的需要,但信任的不确定性 & 不同国家文化和制度背景差异造成的沟通障碍会对组织间信任不对称产生重要影响。这一研究为地域差异引致的制度与文化异质性对信任不对称的影响提供了佐证。在此基础上,Lander & Kooning(2013)将这一影响模式细化到组织内部,认为组织内部的信任不对称源于信任在组织关系域(个人、程序及结果)中的差异化呈现,区分不同的关系域对于解析信任不对称及信任与不信任的组织内共存具有重要作用。研究发现,信任不对称可能只在特定的域内出现(例如法航由于与英航谈判而经历了结果域的不确定性),并认为在一个确定域中的高水平信任会激励双方解决其他域中因信任不对称而引起的争议。可见,域能促进信任在组织间的匹配,不同关系域的存在对于解析主体间的暂时性信任不对称具有重要意义。

有别于前述直接论证制度环境的作用,Robinson & Shimizu(2006)着眼于日企 CEO 优先权调整。研究发现,经济转型时期,一些 CEO 未能跟上制度变化的步伐,在处理人际关系时,没有及时从传统的信任关系中跳出来,还是基于相互信任(mutual trust)做出决策,导致信任错位(trust misplacement)现象,即由于制度环境的变化最终产生了信任不对称。可以说,无论是直接抑或是间接探讨信任不对称存在的制度与文化诱因,已有文献无疑拓展了信任不对称影响因素问题的研究视域。但是,从既有文献来看,关于制度与文化对信任不对称的作用机制尚待进一步深入挖掘。

3. 信任不对称存在的权力不平衡诱因。权力不平衡引致的主体间信任不对称同样是理论关注的重点。Wicks & Berman(2004)研究认为,主体间相互依赖程度越大,权力不平衡越低,越需要信任。当双方相互依存度较低时,可能会出现信任程度的差异,信任不对称就此产生。依据权力依赖理论,当一方(A)希望从另一方(B)获得帮助以顺利完成任务时,就产生了 A、B 之间的权力不平衡,且 A 对 B 的依赖程度越高,B 相对于 A 的权力就越大,B 就越可能从双方的信任关系中退出。据此,Schoorman et al(2007)提出了对组织间信任和组织内信任对称性的质疑(当 A 信任 B 时,B 是否同样程度信任 A),认为信任并不总是对称存在的,受组织间与组织内部权力平衡与否的影响。基于 Schoorman et al(2007)的研究,陈闯和叶瑛(2010)通过 10 对创业投资家—创业企业家(VC-E)的案例分析,论述了 VC 对 E 信任和 E 对 VC 信任的影响因素。研究发现,VC-E 之间存在权力不对等现象。双方不同的风险承担机制及差异化职能定位会影响彼此间的信任程度,引致信任不对称的产生。Graebner(2009)在前述研究基础上,通过对创业型公司收购的案例分析发现,买卖双方存在很大程度的权力不平衡,卖方会根据自己信任对方的程度来选择买方,而权力较大的买方可能根本就不信任将要收购的卖方企业,双方对彼此间信任的认知差异是产生信任不对称的重要原因。以 Graebner(2009)的理论框架为依托,同样应用案例分析方法,Wang et al(2015)将上述买卖双方选定为中国情境下的中小企业和大企业,并对双方交易过程进行了探讨。研究指出,两者间天然的权力失衡使信任不对称贯穿于交易的整个过程。在初期探索阶段,法律支撑的缺失、财务及名誉数据的不详、成立年限不长及运营规模不大,都会使中小企业很难获得大企业信任。在中期承诺阶段,中小企业为了自身发展的需要,会努力促成被信任,并积极投资于关系的构建(社会关系及个人关系),此时大企业更多表现为观望,很少有对等的反应。在后期长期承诺阶段,大企业感知到中小企业的信任,转而积极投入到与中小企业的互动中,从而改善彼此间的信任不对称程度。上述研究在阐述交易伙伴间信任发展过程的同时,深化了对信任不对称产生的权力失衡内因的研究。同样关注权力不平衡与信任不对称间关系,Xiao & Ding(2014)引入目标一致性作为中介变量进行研究发现,目标一致性是信任关系发展的先决条件,且其不受权力平衡与否的支配。主体间一旦分享了目标一致性理念,即使在权力失衡情况下,信任关系也会得到良性的对称互惠发展。

权力不平衡引致信任不对称的产生是理论上的一个重要发现。针对权力不平衡是直接作用还是通过中介因素作用于信任不对称,学术界尚存在分歧,有必要对此进行研究。与此同时,权力不平衡与信任不对称之间的关系更多是被纳入到不同的组织层面,而在诸如集团公司中的母公司和子公司之间是否依然存在信任不对称关系,也应是关注的重点。特别是,随着权力双方力量对比的变化,信任不对称又会发生何种变化,同样需要探究。

4. 信任不对称存在的信息不对称诱因。Werber et al(2005)在对组织间不同信任情况的研究中指出,存在信息不对称时,交易主体间会明显依赖于信任,且拥有信息量较少的弱势一方信任度较高,弱势方在没

有感知到对方信任的情况下会通过主动认知(说服自己信任强大的另一方)来减轻焦虑感,而拥有信息量较多的强势一方可能信任程度较低或根本不考虑信任问题,即产生了合作双方信任不对称。在 Werber et al(2005)研究的基础上,Graebner(2009)基于二元视角对创业型公司收购的案例研究发现,很多交易中存在一方信任,另一方不信任的情况。买卖双方之间存在明显的信息不对称,信息量较多的买方根本不信任要收购的公司,而信息量较少的卖方在选择买家时会优先选择其信任的买方,表明信息不对称会导致买卖双方产生一定程度的信任不对称。在实体组织间信任不对称得到关注的同时,虚拟组织间信任不对称问题也引发了学界的注目。Wang & Wang(2010)在对网络认证(GAU)过程的研究中提到了信息不对称,研究发现,随着网络技术的广泛应用,资源使用者(RC)和资源提供者(RP)之间的潜在信任关系不会长期存在。网络负责人和未知的合作伙伴共享资源是不可避免的,这其中涉及一定风险,因资源提供方不需要信任资源使用者,而资源使用者必须完全根据资源提供者的良好行为进行判断,资源使用者不能在网络上区分资源的好坏,双方因信息不对称致使产生信任不对称。同样是对网络虚拟组织信任的论证,Malaquias & Hwang(2016)探究了信任在发展中国家(巴西)手机银行服务方式应用过程中的重要作用。研究指出,信息量的不同直接导致了应用主体间的信任差异并最终影响对手机银行的使用率。对银行业务具有较高依赖度的主体会主动通过银行网站搜索、向银行管理人员及掌握相关信息的朋友咨询以获取有关手机银行安全性的信息。丰富信息的拥有强化了他们对手机银行的信任度。然而,Clots-Figueras et al(2016)通过实验方法对信息模糊且不对称情形下投资双方信任与诚信的研究却驳斥了信息不对称导致信任不对称的观点。研究认为,双方信任与诚信在具有不确定性或是模糊性的投资博弈中都是稳定的。虽然在模糊环境下信息传递概率可能会大大减少,但这并不影响双方信任程度,因模糊环境下传递的信息对主体行为的改变根本不起作用。此时,投资对象对传递的信息不敏感或根本就不在意投资者带来的信息才是导致信任不对称产生的关键原因,这在一定程度上揭示了信息不对称引起信任不对称的产生具有一定情境或对象限定性。

信息不对称会导致信任不对称并未超出人们的认知,但信息不对称引起信任不对称的产生具有一定情境或对象限定性却是一个有趣的发现。然而,理论界对这一问题的关注却不多见,有必要重点关注不同对象或多种情景下的信任不对称问题,以明晰信息不对称作用于信任不对称的内在机理。

## 二、信任不对称的影响效应研究

理论界在对信任不对称的存在性及其诱因探讨的同时,进一步将视角聚焦于信任不对称的影响效应上,并形成了“积极影响观”和“消极影响观”两种观点,且“消极影响观”占主导地位。作为其中典型代表,Wicks & Berman(2004)指出在国际合资企业(IJV)中,信任不对称程度越大,信任治理成本越高,因而在信任不对称程度较高时,公司出于资金等方面考虑会限制在信任方面的投资。这一观点在其他研究中也得到了支持。Zaheer & Zaheer(2006)发现,低信任方可能会过度投资于建立信任及监督机制,需要花费更多的努力和更高的成本来发展相同级别的信任关系。Graebner(2009)在对创业公司收购的研究中也提出了类似的观点。其研究结论认为,当存在信任不对称时,买方不会与卖方共享其拥有的大多数信息。此时,卖方便会采取防止受骗的措施,从而增加交易成本,阻碍合作的顺利进行。Tomlinson & Mayer(2009)更是直接指出,信任不对称会破坏二元关系,同中等水平的相互信任相比,信任不对称会导致较低的合作效果。与 Tomlinson & Mayer(2009)的结论基本一致,Call & Korsgaard(2013)通过重复囚徒模型实验(实验过程中控制了信任水平,包括高相互信任、低相互信任和信任不对称三种模式)研究发现,信任不对称情形下的合作效果明显低于高相互信任的情况,但和低相互信任情况下的合作效果没有明显差别。也就是说,当另一方没有共享信任水平时,一方信任的好处就丧失了。特别是在不对称的二元关系中,信任度较高一方的初始行动是合作的,但如果其合作行为长时间未收到较低信任一方的反馈,则会因低信任方的信任与其不匹配而放弃合作。正如 Korsgaard(2014)所言,对于信任不对称的“消极影响观”,即使学者对组织成员间的不对称信任不感兴趣,研究中也要考虑信任双方的差异性。因为双方的信任不对称往往会对均值信任水平所带来的绩效结果起到抑制作用,且这一点对于信任程度较高的一方是非常不利的。

与前述信任不对称的消极影响效应不同,De Jong & Dirks(2012)认为适度的信任不对称会对公司产生积极作用。他们通过对团队内分散存在的信任和团队监控意见的分析认为,适宜程度的信任不对称可激活

团队成员间的彼此监督,强化团队内部的竞争氛围,对团队整体绩效提升产生积极作用。同时,他们为探究同行监控、团队信任和绩效间的关系,在考虑团队存续时间的基础上,建立被调节的中介模型。结果显示,团队内信任均值在同行监控均值对团队绩效的影响中具有中介效应,团队信任不对称可调节团队内信任均值和团队绩效的正相关关系。此外,为排除团队持续时间和人为操纵行为的干扰,他们又进行了两次实验。两次实验结果都表明,团队内信任与团队绩效的正相关关系受不同程度信任不对称的调节影响,适当程度的信任不对称可促进两者间关系,而高程度的信任不对称则起到明显的抑制作用。

通过案例或实证研究方法探究信任不对称的影响效应为信任不对称问题研究提供了实践性证据,推动了信任不对称理论的发展。但是,当前针对信任不对称影响效应的研究成果较少,且仍然存在分歧。有鉴于此,学术界应从多角度对此方面的研究内容予以关注。例如,从交易成本视角来探讨诸如信任不对称对交易成本影响的内在机理等问题。

### 三、信任不对称的测量研究

对信任不对称予以测量是开展实证研究的前提与关键,但相关成果并不多见。一个一般性的认识是,信任不对称是一种二元层面上的不对称(Graebner, 2009),需要同时对合作双方进行测量。对此, Lester & Brower(2003)认为,可通过询问参与者感知到的其他人对自己的信任度来直接测量信任不对称,但该研究仅是提出这一观点,并未开发量表进行实质性测量。Graebner(2009)在对创业型公司收购过程中伴随的组织间信任不对称的研究中,根据 Highhouse & Paese(1996)提出的组织信任三维度(诚实协商、信守承诺和避免过多获利)测量了合作双方的信任程度,但主要通过访谈进行数据收集,同时选取替代变量进行测量,尚未明确给出测量信任不对称的量表。真正在此方面做出突破的当属 De Jong & Dirks(2012)基于可直接测量的信任所开发出的信任不对称的测量量表,应用同伴评定方法来测量团队间的信任不对称,并用差异分数(difference scores)来计算信任不对称水平。在测量过程中,研究者要确保所有团队成员了解从1(完全不相信)到5(完全信任)这些不同信任程度的具体含义,且要求每个被调查者(A)选择她/他对其队友(B)的信任度,最后计算团队整体的信任不对称程度。具体测量量表如表1所示。

表1 信任不对称的测量量表

信任程度	题项
完全不信任	我完全不信任这个队友:和我有关的任何问题,我都不会信任他/她
很少的信任	我对这个队友只有很少的信任:我仅在那些对我不重要的事情上,才会信任他/她
一些信任	我对这个队友有一些信任:我愿意在一些事情上信任他/她,只要这些事情不是对我非常重要的
很信任	我很信任这个队友:我愿意在很多事情上信任他/她,包括那些对我很重要的事情
完全信任	我完全信任这个队友:我愿意在任何事情上信任他/她,包括那些对我非常重要的事情
中立	我不了解这个队友,无法评价我是否信任他

数据来源:De Jong & Dirks(2012)。

注:因有些团队刚刚建立,团队成员间彼此并不了解,所以加入“中立”选项用以反映主体间中等水平的信任。

除上述基于既有的信任量表和开发信任不对称量表两种方式外(Graebner, 2009; De Jong & Dirks, 2012),理论界还通过实验方法来控制信任水平,分析二元关系中团队成员对彼此信任的整体不对称程度。Pillutla et al(2003)运用博弈实验方法分析了信任和互惠的演变过程。该实验排除了重复囚徒困境实验中的学习效应,设定第一组成员不同的首次支付金额,控制委托人信任程度,并查看受托人对待不同信任程度的回馈,以测量不同初始信任程度下的信任不对称。与之类似,Call & Korsgaard(2013)在其重复囚徒困境的实验中,人为地控制了参与者的信任水平,将参与者双方的信任模式分成三种类型:高相互信任、低相互信任和信任不对称,分别研究这三种情况下团队合作的情况。与上述思路不同, Van der Vegt et al(2010)在研究中依据信任不对称产生的二元关系属性对团队层面的信任不对称进行了测量,测量过程包含以下3步:(1)计算每对成员间信任的绝对差异,如团队成员A对B信任和B对A信任的绝对差异;(2)在每对成员中平均分配差异分数;(3)在整体团队成员中平均分配所有二元关系中的差异分数。具体计算公式如下:

$$\frac{\sum_{j=1}^k \left[ \frac{\sum_{i=1}^r [|Tab - Tba|]}{r} \right]}{k}$$

其中,  $T_{ab}$  是 A 对 B 的信任,  $T_{ba}$  是 B 对 A 的信任,  $r$  是团队成员拥有的关系数量,  $R$  是团队成员的数量。

可以说,无论是问卷测量方法还是实验方法,均为信任不对称测量提供了新视野。但是,已有文献关于信任不对称的测量大多聚焦于团队层面,对组织层面信任不对称问题却少有关注。因此,考量不同文化与制度环境等情景因素的同时,测量个体、团队与组织间信任不对称将是信任不对称理论的一个重要突破点。

#### 四、研究结论及展望

自 Slovic(1993)开始,越来越多的研究关注了信任不对称问题,并对其存在性、影响效应及测量进行了探索,相关成果日益丰富。但是,迄今为止鲜有研究对现有的信任不对称文献进行系统地概括与梳理,因而不利于信任不对称研究的进一步拓展。有鉴于此,本文系统梳理了有关信任不对称的存在性及其诱因、信任不对称影响效应与信任不对称测量的已有文献,厘清与辨明了信任不对称问题的研究脉络与趋势,为信任不对称研究的深化做了一定的积淀。

通过文献评述发现,对信任不对称问题的理论认知最初源于个体对积极信息与消极信息(信息偏好)的信任判断,随后拓展到对个体之间、团队内部以及组织之间的信任程度差异问题进行研究,提出了信息偏好、先前态度以及潜在风险水平、个体差异、文化和制度、权力不平衡与信息不对称等信任不对称的诱因。从已有研究来看,依据双方对彼此信任水平的差异来解释信任不对称或许更能够反映出信任不对称的本原属性。然而,一个现实问题是,关于信任不对称的研究尚处于起步阶段,拥有巨大的理论创新空间。根据已有研究所关注的问题点及所呈现的研究趋势,信任不对称理论有可能在以下几方面获得突破。

1. 信任不对称能否持续存在。关于信任不对称的存在性尽管有情景限定的争论,但一个基本的理论共识就是在个体层面、团队层面与组织层面均存在信任不对称现象。然而,目前对信任不对称的持续性问题尚未达成一致的意见。例如, Graebner(2009)认为信任不对称根据具体的情形可能会持续一段时间, De Jong & Dirks(2012)则指出信任不对称的程度会随时间的推移而降低,而 Bidault & Castello(2011)在其研究中并未发现表明信任不对称随时间而减少的证据,相反却认为信任不对称是持续存在的。可见,关于信任不对称能否持续存在尚存在理论分歧,有必要对信任不对称的持续性问题进行探讨。

2. 信任不对称影响要因研究。理论界虽然总结了个体差异、文化和制度、权力不平衡与信息不对称等信任不对称的诱发因素,但从现实来看,诱发信任不对称的因素绝不仅限于此,有必要进行拓展研究。并且,既有文献对信任不对称问题的研究可归纳为个体、团队和组织三个层面。个体层面的信任不对称是后两者的基础,且后两种情况最终都可归结为个体之间的信任不对称(如组织层面的信任不对称会转化为高层管理者个体之间的信任不对称),未来可重点关注跨层次信任不对称问题。

3. 信任不对称的测量研究。已有对信任不对称进行测量的成果并不多见,严重制约了实证研究的发展。De Jong & Dirks(2012)开创了运用问卷方法测度信任不对称的先河,但其也仅是在西方背景下,基于信任角度对团队层面的信任不对称进行测量。未来研究可在此基础上,开发不同文化与制度情景下的相关量表,对个体、团队和组织三个层面的信任不对称进行测量。同时,在实验研究方法的运用上,早期研究更多的是用来证明信任不对称的存在,而对其进行测量的文献较少。运用实验研究方法对信任不对称进行测量也将是理论上值得关注的研究点。

4. 信任不对称的作用机理研究。理论界一般认为信任不对称的存在会降低资源交换效率和抑制团队整体绩效,但 De Jong & Dirks(2012)在实证研究中却发现,团队中一定程度的信任不对称的存在有利于培养积极的监控气氛,提升团队的自我管理水平和提高团队绩效。除各自的研究方法与视角不同外,出现上述分歧的深层次原因是信任不对称作用于团队绩效的内在机理不清晰,过程中可能存在着中介或调节作用,以及跨层次影响的现象,此方面研究有必要加强。

5. 中国情境下信任不对称的研究。已有研究揭示了信任不对称的文化与制度要因,且其存在具有一定的情景限定性。但是,当前绝大多数关于信任不对称的文献都是在西方情境下展开的,鲜有基于中国情境的研究。因此,探讨中国情境下信任不对称的存在性及其影响因素,以及信任不对称影响效应与测量等问题,必将会丰富与拓展信任不对称理论。

## 参考文献:

- 陈闯 叶瑛,2010:《创业投资家——创业企业家之间信任影响因素不对称性的跨案例研究》,《中国工业经济》第1期。
- 王红丽 吕迪伟,2015:《管理现场不对称信任理论的新进展探析》,《外国经济与管理》第1期。
- Arino, A. et al(2001), “Relational quality: Managing trust in corporate alliances”, *California Management Review* 44(1): 109—131.
- Bergman, J. Z. et al(2010), “Asymmetry in perceptions of trustworthiness: It’s not you; it’s me”, *Negotiation and Conflict Management Research* 3(4):379—399.
- Bidault, F. & A. Castello(2009), “Trust and creativity: Understanding the role of trust in creativity oriented joint developments”, *R & D Management* 39(3):259—270.
- Binzel, C. & D. Fehr(2013), “Social distance and trust: Experimental evidence from a slum in Cairo”, *Journal of Development Economics* 103(1):99—106.
- Brower, H. H. et al(2000), “A model of relational leadership: The integration of trust and leader-member exchange”, *Leadership Quarterly* 11(2):227—250.
- Clots-Figueras, I. et al(2016), “Trust and trustworthiness under information asymmetry and ambiguity”, *Economics Letters* 147(1):168—170.
- Comchie, S. M. & C. Burns(2008), “Trust and risk communication in high-risk organizations: A test of principles from social risk research”, *Risk Analysis* 28(1):141—149.
- Cruz, J. G. & J. C. R. Fernández(2013), “Trust as a consequence of perceived commitment: Implications on learning and innovation”, *Cuadernos De Gestión* 13(1):95—124.
- Cvetkovich, G. et al(2002), “New information and social trust: Asymmetry and perseverance of attributions about hazard managers”, *Risk Analysis* 22(2):359—367.
- De Jong, B. A. & K. T. Dirks(2012), “Beyond shared perceptions of trust and monitoring in teams: Implications of asymmetry and dissensus”, *Journal of Applied Psychology* 97(2):391—406.
- Dyer, J. H. & W. Chu(2000), “The determinants of trust in supplier-buyer relations in the US, Japan, and Korea”, *Journal of International Business Studies* 31(2):259—285.
- Eitzinger, C. & P. M. Wiedemann(2008), “Trust in the safety of tourist destinations: Hard to gain, easy to lose? New insights on the asymmetry principle”, *Risk Analysis* 28(4):843—853.
- Ennen, N. L. et al(2015), “The importance of trust for satisfaction, motivation, and academic performance in student learning groups”, *Social Psychology of Education* 18(3):1—19.
- Fiske, S. T. (1992), “Thinking is for doing: Portraits of social cognition from daguerreotype to laser photo”, *Journal of Personality & Social Psychology* 63(6):877—889.
- Graebner, M. E. (2009), “Caveat venditor: Trust asymmetries in acquisition of entrepreneurial firms”, *Academy of Management Journal* 52(3):435—472.
- Greenberg, M. R. (2014), “Energy policy and research: The under appreciation of trust”, *Energy Research & Social Science* 1(1):152—160.
- Highhouse, S. & P. W. Paese(1996), “Problem domain and prospect frame: Choice under opportunity versus threat”, *Personality & Social Psychology Bulletin* 22(2):124—132.
- Jarvenpaa, S. L. & E. Keating(2012), “Global offshoring of engineering project teams: Trust asymmetries across cultural borders”, *Engineering Project Organization Journal* 2(1—2):71—83.
- Kim, P. H. et al(2006), “When more blame is better than less: The implications of internal vs. external attributions for the repair of trust after a competence-vs. integrity-based trust violation”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 99(1):49—65.
- Korsgaard, M. T. (2014), *Difference and Disclosure: An Arendtian Perspective on Inclusion*, Aarhus University Press.
- Lander, M. W. & L. Kooning (2013), “Boarding the aircraft: Trust development amongst negotiators of a complex merger”, *Journal of Management Studies* 50(1):1—30.
- Lester, S. W. & H. H. Brower(2003), “In the eyes of the beholder: The relationship between subordinates’ felt trustworthiness and their work attitudes and behaviors”, *Journal of Leadership & Organizational Studies* 10(2):17—33.
- Lorenzo, P. M. D. & J. S. Schwartzbaum(1998), “Understanding the influence of national culture on the development of



- trust”, *Academy of Management Review* 23(3):601—620.
- Malaquias, R. F. & Y. Hwang(2016), “An empirical study on trust in mobile banking: A developing country perspective”, *Computers in Human Behavior* 54(C):453—461.
- Obal, M. & W. Kunz (2013), “Trust development in E-services: A cohort analysis of millennials and baby boomers”, *Social Science Electronic Publishing* 24(1):45—63.
- Pillutla, M. M. et al(2003), “Attributions of trust and the calculus of reciprocity”, *Journal of Experimental Social Psychology* 39(5):448—455.
- Pinkley, R. L. & G. B. Northcraft(1994), “Conflict frames of reference: Implications for dispute processes and outcomes”, *Academy of Management Journal* 37(1):193—205.
- Poortinga, W. & N. F. Pidgeon(2004), “Trust the asymmetry principle and the role of prior beliefs”, *Risk Analysis* 24(6):1475—1486.
- Robinson, P. A. & N. Shimizu(2006), “Japanese corporate restructuring CEO priorities as a window on environmental and organizational change”, *Academy of Management Perspectives* 20(3):44—75.
- Schoorman, F. D. et al(2007), “Editor’s Forum: An integrative model of organizational trust: Past, present and future”, *Academy of Management Review* 32(2):344—354.
- Shepherd, D. A. & A. Zacharakis(2013), “The venture capitalist-entrepreneur relationship: Control, trust and confidence in co-operative behavior”, *Venture Capital* 3(2):129—149.
- Siegrist, M. & G. Cvetkovich(2001), “Better negative than positive? Evidence of a bias for negative information about possible health dangers”, *Risk Analysis* 21(1):199—206.
- Slovic, P. (1993), “Perceived risk, trust, and democracy”, *Risk Analysis* 13(6):675—682.
- Taylor, S. E. (1991), “Asymmetrical effects of positive and negative events: The mobilization-minimization hypothesis”, *Psychological Bulletin* 110(1):67—85.
- Tomlinson, E. C. & R. C. Mayer(2009), “The role of causal attribution dimensions in trust repair”, *Academy of Management Review* 34(1):85—104.
- Van der Vegt, G. S. et al(2010), “Why power asymmetry doesn’t always stifle team learning: The moderating role of group and individual performance feedback”, *Organization Science* 21(2):347—361.
- Viitaharju, L. & M. Lahdesmaki(2012), “Antecedents of trust in asymmetrical business relationships: Differing perceptions between food producers and retailers”, *Marketing Intelligence & Planning* 30(5):567—587.
- Wang, H. & R. Wang(2010), “Trust asymmetry in grid authentication”, *Journal of Natural Sciences* 15(3):201—204.
- Wang, H. et al(2015), “The development of asymmetric trust in cooperation between large firms and SMEs: Insights from China”, *Group Decision & Negotiation* 24(5):925—947.
- Weber, J. M. et al(2005), “Normal acts of irrational trust: Motivated attributions and the trust development process”, *Research in Organization Behavior* 26(4):75—101.
- Werbel, J. D. & P. L. Henriques(2009), “Different views of trust and relational leadership: Supervisor and subordinate perspectives”, *Journal of Managerial Psychology* 24(8):780—796.
- White, M. P. & J. R. Eiser(2005), “Information specificity and hazard risk potential as moderators of trust asymmetry”, *Risk Analysis* 25(5):1187—1198.
- White, M. P. et al(2003), “Trust in risky messages: The role of prior attitudes”, *Risk Analysis* 23(4):717—726.
- Wicks, A. C. & S. L. Berman(2004), “The effects of context on trust in firm-stakeholder relationships: The institutional environment, trust creation, and firm performance”, *Business Ethics Quarterly* 14(1):141—160.
- Xiao, L. & M. Ding(2014), “Just the faces: Exploring the effects of facial features in print advertising”, *Marketing Science* 33(3):338—352.
- Zaheer, S. & A. Zaheer (2006), “Trust across border”, *Journal of International Business Studies* 37(1):21—29.
- Zucker, L. G. (1986), “Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840—1920”, *Research in Organizational Behavior* 8(2):53—111.

(责任编辑:刘新波)

(校对:李仁贵)