

A Review of Research on Perceived Trust

Xiao Yuchun^{1,a}, WuShuang^{2,b,*}

¹School of Business Administration, Zhejiang Gong Shang University, Hangzhou, Zhe jiang, China

²School of Business Administration, Zhejiang Gong Shang University, Hangzhou, Zhe jiang, China

^a xiao2006@163.com

^{b*} 543052988@qq.com

Abstract

Perceived trust and trust are interrelated, however, we know very little about perceived trust so far. Despite previous calls to examine trust from a manager-subordinate perspective, most of the current research focuses on the impact on employees when they trust managers, but pay less attention to what happens to you when you feel trusted. Based on the above, the purpose of this paper is to emphasize the importance of being trusted for the whole trust link, and better promotes the process of being trusted and trusted. From the perspective of the trusted person, this paper reviews the literature on perceived trust and its concepts, influencing factors and related research results.

Keywords: trust, perceived trust, Able men are always busy

感知信任的研究综述

肖余春^{1,a}, 吴霜^{2,b*}

¹浙江工商大学工商管理学院, 杭州, 浙江, 中国

²浙江工商大学工商管理学院, 杭州, 浙江, 中国

^a xiao2006@163.com

^{b*} 543052988@qq.com

摘要

感知信任与信任相互关联, 然而, 目前为止我们对感知信任的了解甚少。尽管之前有人呼吁从管理者-下属的角度来考察信任, 但大多数研究都只关注员工对管理者的信任会对员工产生的影响, 较少考察当自己感觉他人信任时会对自已造成什么影响。基于此, 本文从被信任者的视角出发, 通过梳理已有的关于感知信任的相关文献, 聚焦于感知信任的概念、影响因素以及相关研究结果, 从而使人们认识到被信任对于整个信任环节的重要性, 更好的促进信任和被信任。

关键词: 信任; 感知信任; 能者多劳

1. 前言

信任是构建社会主义和谐社会的核心要素之一, 构建一种适合科学发展观的信任模式, 是建设和谐社会的重要命题。作为人类的一种特殊情感和方式, 信任在社会和经济生活中发挥着举足轻重的作用 (Dirks & Ferrin, 2002; Kramer & Tyler, 1995)^{[1][2]}。基于信任能够带来积极影响, 许多学者聚焦于信任的形成机制与影响效果进行了多年的探索。元分析表明对管理者的信任与员工工作绩效和组织公民行为(OCB)正相关 (Colquitt, Scott & LePine, 2007)^[3], 与反生产结果(如离职意向)负相关 (Dirks et al., 2002)^[1]。这同样表明信任关系中的施信方对受信方的信任对于施信者的行为与绩效有影响, Brower, et al.(2000)^[4]也强调从双方角度来考察主

管-下属双方信任的重要性。然而, 目前大多数研究都只关注下属对他或她的经理的信任对下属的影响 (Dirks & Ferrin, 2001)^[5]。因此, 对员工感到自己被上级信任时对自己行为和意图的潜在影响知之甚少。

信任与被信任是两个不同的概念, 它们关注不同的主体(信任的主体是施信方, 被信任的主体是受信方), 现有文献中很少将这两个概念明确区分 (Brower et al., 2000)^[4]。基于对被信方的正面期望而认为被信任方是可信的是主动信任; 被信任方凭自身理解感知对方与自己的信任关系, 是感知信任或被信任感。现有文献多关注信任方面, 对“被信任”鲜有涉及(Lau et al., 2007)^[6]。到目前为止, 人们的注意力都集中在信任如何影响行为和绩效上, 我们还不知行为和绩效是否受被信任的影响及如何受到影响(Kramer, 1996)^[7]。在实际组织中, 员工的行为不仅取决于他们对管理层的信任程度, 还取决于

他们被管理层的信任程度 (Brower et al., 2000)^[4]。现存的研究中大多数都是假定信任者对被信任者的信任能被信任者感受到,然而,由于环境中信息不对称等原因的影响,可能存在信任者发出的信任的信号不能够被信任者接收,或者由于环境的干扰,被信任者误解了接收到的信任的信号,因而不会产生被信任的感觉 (Spreitzer, 1995)^[8]。基于上述说法,从被信任者角度进行研究对深化组织中信任有重要意义。

2. 感知信任的文献回顾

2.1. 信任与感知信任

在全球市场竞争日益激烈的背景下,信任的重要性在人力资源管理 (HRM) 中得到了广泛的认可。在信任关系中,信任和感知信任通常是相互关联的,但两者不一定等同的(Schoorman, Mayer, & Davis, 2007)^[9]。信任是一方基于对另一方的积极预期而愿意承担其行为风险的意愿(Mayer et al., 1995)^[10]——上级相信下属把重要任务分配给他,反映了信任行为,实际的授权行为反映了上级对这一信任关系中的风险承担。感知信任则是被信任者感知到他人对自己的弱点或不确定性行为承担风险的意愿——员工察觉到上级把重要任务分配给自己或者上级与自己分享机密或私密的信息,则反映了感知信任;两者的关键区别在于信任的参照对象是委托人,而感知信任的参照对象是受托人。信任和感知信任是硬币的两面,一般来说,信任代表在一段基于积极期望的关系中承担风险的意愿,受托人可能没有意识到委托人潜在的意愿和期望,或误解了信任行为背后的意图,也就是说,一方对另一方的信任可能并不会被对方所认识或者感受到。相比之下,感知信任表示受托人感知到对方是信任自己的,即使对方的内心并不信任自己,但受托人从对方的行为表现中体会到对方对自己的信任。也就是说即使实际上另一方并不信任自己,但从对方的某些行为中感知到对方对自己表现出了信任,这中行为标志着对对方积极期望的感知和实现,暴露了对方脆弱的意愿。

信任和感知信任,这两个概念都涉及对风险的承担,不同的是信任关注授信者视角,但是感知信任是从被信任者角度出发,学者提出感知信任是被信任的一方对自己是否被其他人信任的感知(Lau et al., 2007)^[6],或委托人愿意接受受托人弱点的感觉(Baer et al., 2015; Lau et al., 2014)^{[11][12]}。基于上述的梳理,本文将信任与感知信任的异同比较结果总结如下表 1 所示:

表 1 信任与感知信任的异同比较结果

| | | 信任 | 感知信任 |
|----|------|---------------------------------|---------------------------------|
| 相同 | | 都涉及风险承担 | |
| 不同 | 参照对象 | 信任者 | 被信任者 |
| | 传递过程 | 信任者愿意承担风险,但被信任者不一定能意识到对方的风险承担意愿 | 信任者不一定愿意承担风险,但被信任者认为对方愿意为自己承担风险 |

2.2. 感知信任的概念

从内部结构来看,McAllister(1997)^[13]在他的研究中将信任定义为认知上理性思考与情感上感性付出,即的认知信任和情感信任,有学者表示对感知信任的理解也可以建立在认知和情感这一分类基础上(孙秀霞 et al., 2016)^[14]。在中国情境下,学者认为感知信任作为对另一方愿意为自己承担风险的意愿的一种主观感知(王红丽 & 张筌钧, 2016)^[15],这种主观感知会受到个体因素和组织因素的影响,并且个体因素和组织因素的交互作用决定了个体的行为。总而言之,已有的对感知信任的这些定义都强调了感知信任是“是否被信任是受信任者的主观感知,但实际上施信方的信任不一定存在”。从主体关系来看,信任的产生都是双向的,信任关系常常存在于买方与卖方、领导者与员工、组织与外部利益相关者之间(Sousa & Michel, 2013)^[16]。总结上述对感知信任的定义,本文认为,感知信任是一方对于另一方愿意为自身弱点和行为的不确定性承担风险的意愿的一种主观感知(Salamon & Robinson, 2008)^[17]。

2.3. 感知信任的维度与测量

关于感知信任的维度划分。首先,学者主要通过依赖和透露来表征感知信任:依赖是指信任一方对被信任一方的决策和行为的依赖程度,透露是指信任一方与被信任一方分享敏感信息的意愿(Lau et al., 2014)^[12]。同样,感知信任包括感知被他人依赖和感知他人信息透露(王红丽 et al., 2016)^[15]。另外,也有学者以 McAllister 提出的认知和情感的划分为基础,认为感知信任同样可以划分为感知情感信任和感知认知信任这两个维度。刘萃林(2012)^[18]在他的研究中提出,感知信任是一种隐匿的心理感知活动,有情感认知和行为认知两种表象,情感认知是对授信者主体特质的一种认可,而行为认知是对信任环境的认可。在被信任者视角下, Das and Teng(2001)^[19]将信任划分为能力信任和善意信任,因此感知信任也可以划分为感知对方基于能力的信任和感知对方基于善意的信任。Mayer et al.(1995)^[10]重构了信任模型,将被信任者可信赖性划分为能力、善意和正直三个维度。有学者推断被信任感的结构包含授权感、公平感、主管支持感和信息分享意识 4 个维度。

在组织的二元关系中,由于感知信任反映被信任者对另一方愿意接受自己的弱点、愿意承担风险的主观感知,因此在对感知信任的测量方面,研究者或直接询问员工一般意义上的是否被主管信任,或询问员工在一些具体的行为方面主管是否信任他们,或询问员工的主管是否愿意接受他们的弱点、依赖他们的员工等方法。基于此,大多数研究者们采用改编后的信任量表来测量员工的感知信任。Bear et al.(2015)^[11]在测量员工的感知信任的时候,使用了 Mayer et al.(2005)^[20]开发的包括 10 个题项的信任量表,并将所有的原题项改编成反映员工对其主管接受他们的弱点的信心和感知来反映感知信任。学者 Lau et al.(2014)^[12]和学者王红丽 et al.(2016)^[15]在研

究中都采用了 Gillespie(2003)^[21]开发的行为信任清单, 询问被试员工他们的主管在工作中是否愿意依赖他们, 是否愿意向员工分享个人观点和敏感信息。后来, 鉴于存在一定文化差异, Lau et al.(2007)^[6]在中国背景下开发一个包括 4 个题项的被信任感量表, 包含授权感、公平感、主管支持感和信息分享意识四个维度。

由于感知信任表示信任者实际上是否具有承担风险的意愿尚未可知, 但被信任者主观的能够从信任者的某些行为中判断出他是信任自己的, 因此对感知信任的测量主要以 Gillespie 在 2003 年开发的感知信任量表为主。综合学者们对感知信任的测量量表的开发, 本文将学者们常用的测量量表总结如下:

表 2-感知信任测量方法汇总

| 作者 (年代) | 量表类型 | 测量维度 |
|---------------------|--------------|--------------------|
| Gillespie (2003) | 信任行为清单 | 依赖、信息透露 |
| Mayer et al. (2005) | 李克特量表, 10 题项 | 能力、善意、正直 |
| Lau et al. (2007) | 李克特量表, 4 题项 | 授权感、公平感、主管支持感、信息分享 |

2.4. 感知信任的影响因素与结果

学者提出感知信任是对人际信任水平的重要洞察, 因为信任者和受信者对彼此的感觉不一定对称 (Salamon et al., 2008)^[17]。信任和感知信任代表信任工作关系的双方。然而, 目前对人际信任的研究主要集中在信任方面。典型的研究问题包括: 下属对领导的信任程度, 导致这种信任的前提是什么以及这种对上的信任会导致的后果如组织承诺、人员流动、公民行为和越轨行为 (Aryee, Budhwar, & Chen, 2002; Dirks et al., 2002; Mayer et al., 2005)^{[22][1][20]}。虽然感知信任可能会影响被信任者的后续行为及信任双方未来的关系, 但对于受信者是否会感到被信任的相关研究很少。丁越兰和梁之卓 (2019)^[23]通过对近十年国内外核心期刊关于感知信任的文献进行梳理, 整理了 14 篇感知信任的相关文献。有关感知信任的影响因素, 已有研究证明专制型领导、道德领导、领导-成员的受教育水平差异以及领导-成员年龄差异, 通过领导-成员价值一致性对成员的感知信任产生影响 (Lau et al., 2007)^[6]; 刘萃林^[18]的研究指出影响感知信任的因素包括企业文化、企业情境、沟通环节、激励环节四个维度的变量。

有关感知信任的研究集中于其作用效果, 感知信任会影响员工的工作行为、工作态度和在工作结果, 如学者 Salamon et al. (2008)^[17]提出当组织中的员工认为他们受管理层信任时, 会通过责任规范影响销售业绩和客户服务, 通过组织自尊感 (Lau et al., 2014)^[12]或情绪耗竭 (Baer et al., 2014)^[11]影响员工的工作绩效; 员工感到自己被上级信任会表现出更多建言行为 (刘敏 et al., 2018)^[24]、组织公民行为 (Brower et al., 2008)^[25]或强制性组织公民行

为 (王红丽 et al., 2018)^[26]; 感知信任影响员工的工作态度如提高员工的组织承诺, 降低员工的离职倾向 (孙秀霞 et al., 2016)^[14], 也有可能带来不好的影响如引起情绪耗竭 (Baer et al., 2014)^[11]。

3. 感知信任的重要性

近年来, 学者们开始关注感知被信任在建立信任关系中的作用, 研究发现缺乏被信任方的信任感知会使得关系交互双方的信任出现间隙——下级会对双方之间的信任关系产生怀疑, 导致下级在工作中出现与上级不同的看法、态度和行为, 产生信任主体对被信任者的信任并不总能够得到回报的想法 (Mayer et al., 1995)^[10]。然而, 员工一旦感知到自己被上级信任, 不仅可以增强员工心理能力, 使员工感受到自己被上级认同, 甚至会比员工信任上级对员工绩效的影响作用更大 (Lau et al., 2014)^[12]。正如信任并不总是会产生积极的影响, 不是万能的灵丹妙药 (McAllister, 1997)^[13], 被信任也可能是一把双刃剑, 被上级信任也不一定是件值得开心的事情。企业组织中有关“能者多劳”的故事不胜枚举, 然而, 作为“能者”一定喜欢被信任吗? 被上级信任可能代表上级对员工的重视与认可, 同时也有可能意味着被信任的员工要承担更多的责任, 这就导致有些员工认为“世界上老板永远是基于自己的利益”, 上级表现出来的对员工的信任行为可能仅仅出于利用员工完成更多工作而不用付出成本的不良目的。产生这一现象的根本原因在于, 组织中弱势的一方 (员工) 如何解读强势的一方 (主管) 的信任过程。Skinner et al. (2014)^[27]认为, 得到他人的信任就如同得到免费的礼物一样, 实则构筑了一个潜在的互惠过程; Baer et al. (2014)^[11]认为被信任可能是一把“双刃剑”, 既让人感觉骄傲, 也让人产生压力感。这些研究暗示: 得到信任不仅会积极地激励员工努力工作, 也确实有可能演变成一种不愉快的感觉。因此, 对感知信任的作用效果的研究具有重要的现实意义。

4. 结论与展望

感知信任是完全不同于信任的一个新的概念, 迄今为止, 感知信任的相关研究较少, 我们对被信任方在信任关系中的看法和反应的了解也甚少。

总之, 从感知信任的影响结果上来说, 已有的研究虽然已经证明了感知信任会对员工的工作态度、工作行为和工作结果等方面产生影响, 但相对缺少对较高风险性行为的研究, 如感知信任对员工的建言行为、即兴行为等风险性较高的行为的影响。另外, 已有的对感知信任的研究中, 主要关注感知信任的积极作用, 忽略了感知信任潜在的“黑暗面”, 近几年有学者提出感知信任可能存在一定的负面消极影响。因此, 未来研究要完善对感知信任结果变量的研究与探讨。从对感知信任的研究对象上来说, 目前的研究主要关注员工, 将员工的被信任感作为主要研究点, 较少关注管理者作为研究对象, 鉴于管理者在组织中以及管理者对下属存在重要的影响,

将管理者作为研究的对象，对组织中管理者的感知信任的进行研究可能存在更显著的效果。

项目基金

本文为《教育部人文社会科学研究规划基金项目》“团队知识结构对即兴能力的影响研究：基于实时知识创造的视角”（19YJA630092）以及《浙江省自然科学基金项目》“绩效片段理论视角下多团队凝聚力与过程性绩效关系的纵向研究：以浙江制造业为例”（Y18G010004）的阶段性成果之一。

References

- [1] Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 611-628.
- [2] Kramer, R. M., & Tyler, T. R.. (1995). Trust in organizations: frontiers of theory and research. *Administrative Science Quarterly*, 43(1).
- [3] 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(4), 909-927.
- [4] Brower, H. H., Schoorman, F. D., & Tan, H. H.. (2000). A model of relational leadership: the integration of trust and leader-member exchange. *Leadership Quarterly*.
- [5] Dirks, K. T., & Ferrin, D. L.. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organization Science*, 12(4), 450-467.
- [6] Lau, D. C., Liu, J., & Fu, P. P.. (2007). Feeling trusted by business leaders in china: antecedents and the mediating role of value congruence. *Asia Pacific journal of management*, 24(3), 321-340.
- [7] Kramer, Roderick M, Brewer, Marilyn B, Hanna, Benjamin A..(1996). Collective trust and collective action: The decision to trust as a social decision. *Leader Quality*.
- [8] Spreitzer, G. M.. (1995). Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation. *The Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- [9] David, F., Schoorman, Roger, C., & Mayer, et al. (2007). An integrative model of organizational trust: past, present, and future. *The Academy of Management Review*.
- [10] Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D.. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- [11] Baer, M. D., Dhensa-Kahlon, R. K., Colquitt, J. A., Rodell, J. B., & Long, D. M.. (2014). Uneasy lies the head that bears the trust: the effects of feeling trusted on emotional exhaustion. *The Academy of Management Journal*, 58(6).
- [12] Lau, D. C., Lam, L. W., & Wen, S. S.. (2014). Examining the effects of feeling trusted by supervisors in the workplace: a self-evaluative perspective. *Journal of organizational behavior*, 35(1), 112-127.
- [13] McAllister, D. J.. (1997). The second face of trust: Reflections on the dark-side of interpersonal trust in organizations. *Research on Negotiation in Organizations*, 6, 87-112.
- [14] Sun, X. X., Zhu, F. W., Song H. Y.. (2016). Perceived trust and project performance: the mediating role of organizational commitment. *Management of the world*, (12):155-165.
- [15] Wang, H. L., Zhang, Q. J.. (2016). The cost of being trusted: a study on the relationship among employees' perception of superior trust, role load, work stress and emotional exhaustion. *Management of the world*, 8, 110-125.
- [16] Sousa-Lima, M., Michel, J. W., & António Caetano. (2013). Clarifying the importance of trust in organizations as a component of effective work relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(2), 418-427.
- [17] Salamon, S. D., & Robinson, S. L. (2008). Trust that binds: the impact of collective felt trust on organizational performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 593-601.
- [18] Liu, C. L.. (2012). A study on the feeling of trust and its influencing factors. *Modern business*, (8):49-49.
- [19] Das, T. K., & Teng, B. S. (2001). Trust, control, and risk in strategic alliances: an integrated framework. *Organization Studies*, 22(2), 251-283.
- [20] Mayer, R. C., & Gavin, M. B. (2005). Trust in management and performance: who minds the shop while the employees watch the boss? *Academy of Management Journal*, 48(5), 874-888.
- [21] Gillespie, N. A. (2003). Measuring Trust in Working Relationships: The Behavioral Trust Inventory. *Annual Meeting of the Academy of Management*.
- [22] Aryee, S., & Chen, B. Z. X. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 267-285.
- [23] Ding, Y. L., Liang, Z. Z.. (2019). From motivation to action: an integrated framework of employee perception of trust and utility. *Human resource development in China*, 36(02):136-145.

[24] Liu, M., Yu, J. L., Huang, Y.. (2018). How does perceived trust promote employee voice behavior: the role of psychological security, self-efficacy and power distance. *Human resource development in China*, 2018, 35(12):20-29.

[25] Brower, H. H., Lester, S. W., Korsgaard, M. A., & Dineen, B. R. (2008). A closer look at trust between managers and subordinates: understanding the effects of both trusting and being trusted on subordinate outcomes. *Journal of Management*, 35(2), 327-347.

[26] Wang, H. L., Lv, D. W.. (2015). Research on employee perceived trust and its influence from the perspective of controlled motivation theory. *Journal of management*, (003):351-357,409.

[27] Skinnerd, Dietzg, Weibela. (2014). The Dark side of Trust: When Trust Becomes a 'Poisoned Chalice'. *Organization the Critical Journal of Organization Theory & Society*, 21(2):206-224.