

信任修复：研究现状及挑战*

姚琦 乐国安 赖凯声 张涔 薛婷

(南开大学社会心理学系, 天津 300071)

摘要 信任被破坏后如何修复是当前信任研究中未解的问题之一。有效的信任修复应关注整个关系, 包括信任、消极情感和消极行为三方面的内容; 修复结果可能出现矛盾状态, 且在某些情况下无法被彻底修复。现有关于信任修复的理论过程主要有归因、社会平衡和结构, 其研究视角经历了从单方向交互作用的转换, 当前研究更关注修复策略与修复效果之间的调节变量。今后研究应重视归因、人际和结构过程的整合, 尝试结合现场跟踪研究和个案研究以提高结果的外部效度, 以及考虑时间、社会情景和情绪对信任修复的影响等。

关键词 信任; 信任修复; 归因

分类号 B849:C91

信任对个人、团队和组织的积极作用已得到实证研究的广泛证实(如, Colquitt, Scott, & LePine, 2007; De Jong & Elfring, 2010)。然而, 信任一旦被破坏, 这种积极作用就会消失。在当代社会, 信任破坏或违背现象频繁发生, 从安然事件到默多克窃听丑闻, 从三鹿奶粉到“楼脆脆”、“楼歪歪”再到地沟油事件..., 商业领导者的不当行为引发了人们对领导者诚实和能力的质疑。相应的, 如何修复信任逐渐得到研究者关注, 并成为信任研究中“未解而最重要的问题之一”(Schoorman, Mayer, & Davis, 2007)。国内研究者已经注意到此发展动向, 陈阅等人(2010)首先较全面地从管理学角度向国内同行展示了有关信任修复策略及机制的研究成果。总体来说, 直接针对信任修复的研究虽然近年来呈增长趋势(如, Ferrin, Kim, Cooper, & Dirks, 2007; Kim, Dirks, Cooper, & Ferrin, 2006; Schweitzer, Hershey, & Bradlow, 2006), 但总体数量仍有限, 相关主题的研究成果可以丰富我们对该领域的理解, 例如, 有关促进宽恕与和解的研究(如, Aquino, Tripp, & Bies, 2006)及有关修复合作的研究(如, Bottom, Gibson, Daniels, &

Murnighan, 2002)等。本文旨在将信任修复放在更广泛的关系修复背景下, 从社会心理学视角, 梳理信任修复研究中的核心问题和最新成果, 以期对国内学者开展相关实证研究有所裨益。

1 信任修复的内容

修复信任意味着什么? 现有研究给出了各种答案。例如, Kim 及其同事(Kim et al., 2006; Kim, Ferrin, Cooper, & Dirks, 2004)基于 Rousseau 等研究者(1998)对信任的经典定义, 认为信任包含两个要素——信任意愿(即自己愿意处于易受对方影响的风险状态)和信任信念(即对对方可信度的判断), 由此将信任修复定义为在违背发生后、旨在使信任方的信任信念和意愿更加积极的活动[†]; Schweitzer 等研究者(2006)的看法与此类似, 但在信任修复的内容中加入了信任行为(特别是冒险行为)这一要素; Bottom 等研究者(2002)的观点稍有不同, 他们考察违背后合作和积极情感的恢复。信任受认知和情感的共同影响(如, Lount,

收稿日期: 2011-09-19

* 受中央高校基本科研业务费专项资金项目(NKZXB10157)资助

通讯作者: 乐国安, E-mail: yuega@126.com

[†] 注: 在信任研究中, 信任方(trustor)和被信任方(trustee)分别指信任的给予者和信任对象; 在信任违背中, 两者分别对应信任修复的对象和修复的行动者, 因此, 又被称为受害方(victim)和违背方(transgressor)。本文对信任方和受害方、被信任方和违背方不做区分。

2010; Dunn & Schweitzer, 2005), 且信任行为会通过信任方的自我知觉过程影响信任。因此, 本文认为, 信任违背会破坏整体关系, 信任修复的核心内容虽然是信任(包括信任信念和意愿), 但关系中的消极情感(如, 对违背方的不喜欢以及违背导致的生气、愤怒和不公平感等)和消极行为(如, 不合作等)也会影响信任修复效果。即, 有效的信任修复应关注整个关系的修复, 包括信任、消极情感和消极行为三方面的内容。

2 信任修复的结果

与上述修复内容相对应, 本研究认为, 信任修复的直接结果是建立积极的信任信念和意愿, 除此之外, 还需塑造积极的情感和行为。对信任修复结果的界定涉及两个关键问题。其一, 信任能否被彻底修复? 已有研究少有对信任做多时点测量, 也就无法将违背前和修复后的信任水平作比较, 因此并没有就该问题给出明确的答案, “修复”(repair)和“恢复”(restoration)在研究中经常混用。实际上, Slovic (1993)曾明确提出, 失去的信任将花费很长时间来修复, 并且在某些情况下, 可能永远无法恢复。Schweitzer等(2006)通过信任游戏考察了信任随时间的变化, 结果发现: 由不可信行为和欺骗共同导致的信任违背, 无法得到彻底恢复。Dirks, Lewicki 和 Zaheer (2009)提出, 与“恢复”的关系相比, “修复”的关系更脆弱, 也更容易被再次破坏, 因为之前违背所产生的创伤依然存在, 以至于关系很难与之前一样。因此, 本文认为, 信任作为关系的深层特点及“组织原则”(McEvily, Perrone, & Zaheer, 2003), 至少在某些情况下, 很难被彻底修复。

其二, 修复后的信任是否存在矛盾状态(ambivalence, 即在某些方面信任而在另一些方面不信任)? 至今还没有研究直接涉及该问题, 但研究者普遍认为信任和不信任是相互独立的构念(如, Lewicki, McAllister, & Bies, 1998; Pratt & Dirks, 2006)。随着关系的发展, 关系双方的互动和依赖会表现在多个层面或不同内容领域, 个体能够分离不同层面或领域的关系, 因此, 本文认为, 在信任修复结果中, 信任和不信任可以共存。其中, 影响修复结果矛盾状态的一个可能因素是信任违背是否产生了溢出效应(spillover effect; Dirks et al., 2009)。当某一方面的信任违背影响了

信任方对违背方其他方面的信任时, 即产生违背的溢出效应。对于有溢出效应的信任违背, 修复的结果很难出现矛盾状态。例如, 由诸如技术等可控的能力导致的信任违背(如, 会计在某笔业务中退税不当), 会引发信任方对违背方善心、正直等品质的质疑, 进而出现溢出效应, 此时信任修复结果不太可能出现矛盾状态; 但对于由诸如一般认知能力等不可控的能力导致的信任违背, 矛盾状态模型可能更适用。

3 信任修复的研究视角

早期的信任修复研究多从违背方角度分析信任修复努力与修复效果的关系。近十年来, 研究者更关注从信任方角度分析对违背方修复努力的归因与修复结果之间的关系, 代表性研究成果见下文有关“归因”的介绍。实际上, 信任的修复效果不光取决于被信任方的修复努力, 还受信任方自己采取的行动的影响。Kim, Dirks 和 Cooper 等研究者(2009)基于归因理论和身份谈判理论提出的双向信任修复模型(Bilateral Model of Trust Repair), 充分体现了这种双向研究视角。根据该模型, 信任双方在被信任方是否值得信任方面存在分歧, 修复过程可以视为双方努力解决这一分歧的过程; 该分歧可以在多个水平上得以解决: 被信任方是否有责任? 如果有责任, 是归因于情景还是自身? 如果至少部分归因为自身, 这种个人不足是可以改变的还是持久的? 信任修复结果有赖于分歧在哪个水平上得到解决及双方的力量对比。该视角重视信任方的主动性, 并关注双方的交互作用, 可能成为未来信任修复研究的主导视角。

4 信任修复的过程

已有关于信任修复过程的研究主要从两个途径展开: 理论探讨和实证分析。解释信任修复过程的理论主要有三种——归因、社会平衡(social equilibrium)和结构(Structural) (Dirks & De Cremer, 2010; Dirks et al., 2009); 对信任修复过程的实证分析主要集中在中介变量检验方面。

4.1 信任修复的理论过程(theoretical processes)

4.1.1 归因

归因过程在解释信任修复时的潜在假设是: 个体的可信度(trustworthiness, Mayer, Davis, &

Schoorman, 1995)决定其可信行为。信任方会根据违背行为对违背方的可信度做出消极推断(即认为违背方是不可信的), 进而不愿意接受随后交往中的风险; 因此, 信任修复可以通过管理归因过程来实现。根据特质归因的图式模型(schema model of dispositional attribution), 人们评估有关能力和正直的信息的方式存在差异。在其他条件相同的情况下, 积极信息对能力来说更具诊断价值, 而消极信息对于正直更具诊断价值。因此, 对于能力型信任违背, 通过提供积极信息来抵消消极信息影响的修复努力会更有效; 而对于正直型信任违背, 管理消极信息的修复努力将更有效。Kim 及其团队成员开展的一系列研究支持了上述观点。例如, 他们比较了道歉和否认的信任修复效果, 结果发现: 道歉, 即承担责任并表达忏悔, 对于能力型信任违背的修复效果更好; 而否认, 即不承担责任也不表达忏悔, 对于修复正直型信任违背更有效(Kim et al., 2004)。随后, 该研究团队还通过引入道歉类型(Kim et al., 2006)以及比较沉默与道歉、否认的信任修复效果(Ferrin et al., 2007), 更细致地验证了上述观点。

除了口头修复策略外, 研究者还考察了实质性修复策略对信任方归因过程的影响。例如, Nakayachi 和 Watabe (2005)通过三个实验研究了抵押(hostage posting)在修复公众对组织的信任方面的作用, 结果显示: 自愿抵押不但展示了违背方在未来将以可信的方式行动的意图, 还暗示了违背方拥有解决此问题的能力, 因此, 自愿抵押能有效提高公众对组织可信度的感知水平; 但被迫或非自愿的抵押却不然。最近的一项研究证实了另外两种实质性修复策略——规范和自我惩罚(Dirks, Kim, Ferrin, & Cooper, 2011)也能通过影响归因过程有效修复信任。

上述归因过程仅关注原因源(即, 内因 vs 外因), Tomlinson 和 Mayer (2009) 基于 Weiner 的归因理论, 探讨了其他两个重要的归因维度——可控性和稳定性, 对信任修复的影响。研究者认为, 稳定性是形成信任信念(即积极期望)的主要驱动力, 因此与信任修复尤为相关; 可控性则直接影响责任大小。通常来说, 从责任大小的角度来看, 把违背行为归因为外因、不可控且可变的, 能减轻违背方的责任, 进而维护违背方可信度、提高信任; 从改正的可能性(或再次发生的风险)角度

来看, 把违背行为归因为可控且可变的方面, 更有利于信任修复。

4.1.2 社会平衡

归因过程虽然有助于理解信任修复如何改变个体内认知(主要指信任方对违背方可信度的感知), 但不能解释信任修复如何影响关系中的人际或社会方面。基于 Goffman (1967)的社会学研究成果, Ren 和 Gray (2009)提出了信任违背破坏社会秩序的观点。即, 违背行为挑战了双方的相对位置以及统辖关系的规范, 从而导致社会失衡。为了修复关系, 很重要的方面是要通过恢复双方的相对位置来重建平衡以及通过社会仪式来重新肯定统辖关系的规范, 这种仪式包括道歉、惩罚及自我惩罚等。

社会平衡过程对减少消极情感及恢复积极交换尤其有效。Hareli 和 Eisikovits (2006)对道歉的社会情绪表达功能的分析体现了这一思想。他们认为, 关系违背使受害者处于相对弱势的位置, 道歉通过承担责任和表达忏悔, 表明违背方意识到自己的行为破坏了社会规范, 因此道歉有降低违背方地位、恢复社会关系平衡的作用。有关道歉能够增进修复效果的研究为该过程提供了间接的实证证据。例如, Okimoto 和 Tyler (2007)通过四个实验得出一致性结论: 违背方通过道歉可以向受害者恰当表达自己关心、在意双方间关系; 相对于单纯的经济补偿, 当补偿与道歉同时存在时, 关系修复效果更好。Desmet (2011)进一步发现, 当违背方是群体而非个人时, 受害方对道歉更敏感, 研究者的解释是, 人们在与一个群体交往时, 更关注对方是否做出了在意双方间关系的表达。

4.1.3 结构

上述两个过程分别关注信任违背和修复所涉及的个体内和人际因素, 而结构过程更强调信任违背和修复所涉及的情景因素, 认为违背后建立的正式组织和制度等, 在修复关系中起重要作用。部分有关修复策略的研究体现了结构过程的思想。例如, 严格遵循法律的修复(legalistic remedies, 即通过各种控制措施, 如政策、程序、契约、监督等, 增加未来行为的可信度, 进而修复信任; Sitkin & Roth, 1993)、不信任的约束机制、抵押等。实际上, 有时个体倾向于将基于结构过程产生的修复结果(如, 合作行为)归因为外部情景因素, 而非个体内部因素, 因此, 结构过

程更强调恢复积极交换而不是修复信任或降低消极情感。

4.1.4 三种理论过程之间的关系

以往研究仅关注一种理论过程，但三种过程之间存在复杂关系。首先，特定的修复策略可能影响不止一种过程。例如，道歉既能影响信任方归因过程，又有助于建立社会平衡。其次，违背方可能应用不止一种策略进行修复，各策略之间可能互相补充、促进，也可能相互抵消、制衡。例如，Dirks等研究者(2011)发现，虽然自我惩罚和道歉都能有效修复信任，但在自我惩罚之后道歉并不能促进信任修复。

总体来说，归因和社会平衡过程相互促进，但两者对结构过程的影响很有限；结构过程促进社会平衡，但在某些情况下结构过程会限制归因过程(Dirks et al., 2009)。当前，信任修复研究中占主导的是归因过程，今后研究应重视不同理论过程之间的关系，特别是关注外部情景(包括人际因素和制度因素)与个体认知因素(特别是归因过程)对信任修复效果影响，并进一步提供实证证据支持。

4.2 信任修复的中介机制

已有研究多忽略对信任修复机制的考察，或直接假设可能存在的中介机制而没有进行检验。例如，Gillespie和Dietz(2009)将信任修复的中介机制分为不信任的约束机制(Distrust Regulation)和信任的展示机制(Trustworthiness Demonstration)，前者强调通过控制与防止未来再次出现信任违背的方式修复信任，后者强调通过积极展示违背方可信度的方式修复信任。该观点更大程度上是对信任修复策略的分类，并没有解释修复策略产生作用的心理机制，也没有提供实证证据。Dirk等研究者(2011)提出了两种信任修复机制——感知到的忏悔(perceived repentance)和感知到的防范(perceived prevention)。前者强调违背方的个体内改变，其优势在于关注违背的潜在原因(如，违背方的价值观或能力)，缺点是没有提供未来可信行为的直接保证，信任方可能怀疑这种忏悔仅是对社会压力的一种反应、甚至是策略性的；后者强调外部情景条件，其优势在于直接关注不值得信任的行为，缺点是没有明确指出违背方是否悔改，也不清楚个体是否会再犯。两种中介机制并非完全分离。例如，感知到的忏悔会对感知到的防范

有促进作用，因为导致违背行为的原因得到改正；感知到的防范也会增进感知到的忏悔，因为现有规范使个体为违背行为承担后果。实证研究结果显示：实质性修复和口头修复策略都可以有效修复信任，且都通过相同的中介因素——感知到的忏悔；中介作用分析结果没有支持感知到的防范的中介作用，这似乎暗示，违背发生后，信任方更关注意图而非行为(Dirk et al., 2011)。其他研究得到相似结论：在交换关系中，感知到的忏悔可以解释为什么主动经济补偿比被动经济补偿更能有效地修复信任(Desmet, De Cremer, & van Dijk, 2011a; 2011b)。但在某些关系中，感知到的忏悔仅起部分中介作用(如，Dirks et al., 2011; Desmet et al., 2011b)，因此，今后研究有必要进一步分析中介作用存在的条件。可能的途径之一是引入人格变量。例如，社会价值导向(social value orientation)预测了人们在人际情景中的互动动机是工具性的还是社会性的。亲自我(proself)型的个体强调自身利益，在信任修复过程中更关注违背方未来再犯的可能性，此时，感知到的防范可能是解释信任修复机制的中介变量；而对于亲社会(prosocial)型的个体，他们有较强的共情能力，有能力、也有动机对违背方的忏悔保持敏感，此时，感知到的忏悔能更有效地解释信任修复机制。

5 信任修复的影响因素

早期的信任修复研究试图区分各种修复策略间的优劣。随着研究的深入，研究者逐渐发现，各种策略之间并没有绝对的优劣之分。于是，特定的修复策略在什么情况下更有效，即影响信任修复策略与修复效果之间关系的调节变量，成为研究者关注的焦点。以往研究中涉及的调节变量主要有：

5.1 违背类型

最常见的划分方式是依据违背的内容将其分为正直型违背和能力型违背。例如，研究发现，对于正直型违背，否认的修复效果优于道歉，而对于能力型违背恰相反(如，Kim et al., 2004)；信任展示机制对于修复能力型信任违背更有效，不信任的约束机制对于修复正直型信任违背更有效(Gillespie & Dietz, 2009)。除此之外，Ren和Gray(2009)依据违背所破坏的需要类型划分了身份违背(identity violation)和控制违背(violation of

control)——前者与信任方失去脸面有关,威胁自尊和为他人着想的规范;后者与目标受阻有关,破坏公平原则。他们认为,道歉对于身份违背比控制违背更重要,而自我惩罚正相反。另外,Kam (2009)基于内隐理论引入另外两种划分方式——基于权力(rights-based)和基于责任(duty-based)的信任违背以及个人(personal)和非个人(impersonal)的信任违背。最近有研究者区分了违背是否清晰反映了违背方的不良意图。例如,Schweitzer等研究者(2006)首先发现,与不信任行为引发的违背不同,由欺骗引发的违背会显著削弱信任修复努力的效果;Desmet等(2011a)进一步将违背意图明显与否(故意还是非故意)从欺骗中分离出来,发现单纯的故意违背,即使不是由欺骗引发的,也会削弱信任修复效果。可见,对违背类型的考察大多基于归因理论过程,其研究成果也促进了对修复机制的理解。

5.2 修复努力的主动性

不但违背方在违背过程中的消极意图(如,故意还是非故意)影响信任修复效果,违背方在修复过程中的积极意图是否清晰也起调节作用。例如,Nakayachi和Watabe(2005)揭示了自愿抵押相对于非自愿抵押,在信任修复方面的优势;Desmet等(2011b)考察了自愿经济补偿和第三方要求的经济补偿在信任修复效果方面的差异,得出了一致的结论,即主动的修复努力能更有效地修复信任。

5.3 信任方的人格特征

信任方的个体差异也会影响信任修复效果。除归因风格外,研究者还考察了信任方的人格特征。例如,Kam(2009)从理论角度分析了内隐理论如何影响信任修复过程。Haselhuhn,Schweitzer和Wood(2010)通过实验细致考察了有关道德品质的内隐信念对修复效果的调节作用,结果显示,持渐变观(incremental belief,即认为道德品质随时间而改变)的个体,相对于持实体观(entity belief,即认为道德品质不能改变)的个体,在违背方道歉或表现出可信任行为后,更可能信任他们。Desmet,De Cremer和van Dijk(2011c)验证了特质性原谅(trait forgiveness)的调节作用——主动的财务补偿比被动的财务补偿能向受害方展示更多的忏悔,低原谅倾向的个体在再次信任决策中更重视这种忏悔信息,而高原谅倾向的个体在

再次信任决策中较少受这种信息的影响。可见,违背方在信任修复过程中不但要重视违背类型,还要重视修复策略是否适合目标对象。

5.4 违背发生的时间

违背发生的时间也会影响信任修复效果。Lount,Zhong,Sivanathan和Murnighan(2008)考察了立即违背(双方之前没有交往)、早期违背(仅有少量接触)和后期违背(有较多接触)对信任发展和修复的影响。结果显示,立即信任违背比后期信任违背破坏性更大。这意味着,当关系以不合作开始时,信任永远无法恢复到没有经历信任违背或经历后期信任违背时的水平。Kuwabara和Vogt(2011)进一步考察了初始信任水平对上述结果的影响,结果发现,相对于后期违背,初始信任水平低的个体更能忍受早期违背;而初始信任水平高的信任者恰相反。将时间因素引入信任修复研究增进了我们对信任修复动力过程的了解。

5.5 文化

信任修复过程不是普遍一致的,而是根植于特定文化;修复结果有赖于所选择的修复策略与盛行的文化规范是否匹配。Ren和Gray(2009)系统分析了文化对信任修复策略的影响,认为集体主义者更偏好隐晦的口头交流、内敛的情感表达和间接的面子工程(facework,指维护、支持和挑战自我面子和他人面子的沟通策略),而个体主义者更偏好直接的口头交流、外露的情感表达和直接的面子工程;因此,同样是道歉,对于个人主义者,它可以直接表达,但对于集体主义者,可能需要由第三方表达;口头说明(如,做外归因或重构)对集体主义者来说可能足以修复信任,但对于个体主义者,需要再加上自我惩罚才可能有效。有关自我构念与修复效果关系的研究为此提供了间接证据。研究发现,道歉更易被集体型自我构念占主导的信任方所接受,而独立型自我构念占主导的信任方更关注实质性的修复(如是否有补偿)(Fehr & Gelfand, 2010)。总体来说,文化的调节作用虽然得到信任修复研究者(特别是社会平衡过程支持者)的关注,但仍处于理论探讨阶段,缺乏实证验证。

6 存在的问题和值得关注的研究方向

6.1 信任修复研究的理论框架

以往实证研究虽然涉及一系列不同的信任修

复策略(如,道歉、否认、承诺、找借口、抵押、自我惩罚,甚至沉默等),但每项研究仅关注单一或几种具体策略,缺乏有力的理论框架整合已有研究成果,以说明各种策略间的关系如何以及每种策略发挥作用的条件是什么。对于上文提到的三种理论过程,虽然各有专长,但当前占主导的是归因视角,另两种理论视角指导下的实证研究还很少。如何在现有理论基础上建立整合模型,对信任修复的机制做更全面和深入的理解,将是未来该领域研究面临的首要问题。Kim等研究者(2009)同时考虑信任修复中的认知过程和人际过程,分析双方的信任信念如何达成一致,为此方面的研究提供了启发。

6.2 信任修复研究的实证方法

现有信任修复研究为了得到修复策略与修复效果之间的因果关系,多采取实验室实验法,以情景模拟和投资游戏为主要实验范式。对于情景模拟,被试的情景涉入度是影响实验操作有效性的重要因素。虽然生动的视频图像资料一定程度上能帮助被试较好地进入角色,但仍难以消除假想情景和真实情景之间的差异,进而难以保证实验结果的效度。对于投资游戏,被试多为在校大学生且相互陌生,这种短期、即时形成的交换关系也可能影响研究结果的推广性。因此,今后研究需要尝试多种方法交互检验研究假设的有效性,例如,现场研究,特别是现场跟踪研究,跟踪某一信任违背事件发生后,违背方的修复策略变化及受害方的相应反应,不但能解决外部效度问题,而且能有效分析因果关系;案例研究能针对某些特定的信任违背事件,更有针对性地深入分析信任修复的动态过程。

6.3 信任修复中的时间因素

虽然研究者对于信任的动态性已经达成普遍共识,但很少有研究关注信任修复效果的时效性,即信任修复效果能持续多久?是一种暂时的意愿改变还是实质性的变化?该问题的解决对更全面、客观评价信任修复效果有重要意义。另外,出于方法考虑,已有研究主要集中在新形成的关系,少有涉及长期或亲密关系。虽然新形成的关系在现实生活中具有一定普遍性,例如社会网络研究表明,组织成员之间的联系多是弱连结而非强连结,但新形成的关系和长期关系在信任的特征方面存在很大差异,前者比后者更可能、也更容易

发生信任违背(Dirks et al., 2010);信任随关系发展而改变,在前者中多表现为计算型信任,而在后者中可能发展为认同型信任(Lewicki & Bunker, 1996)。因此,考察长期关系中的信任修复,不但能丰富信任修复领域研究成果,还可以检验已有相关结论的推广性,是未来研究值得关注的方向。

6.4 社会情景和情绪因素对信任修复的影响

如前所述,当前占主导的信任修复理论过程是归因过程,即强调认知因素及信任信念对信任意向的影响。虽然社会平衡过程涉及到认知因素之外的情景因素(即规范和文化),但缺少实证研究。“权力”是影响信任修复的重要社会情景变量。虽然权力和信任的关系早就被研究者提到(Luhmann, 1979),且各自主题都在近些年得到广泛关注,但几乎没有研究触及两者之间的关系。实际上,如果个体在权力方面处于较低位置,就更可能受另一方伤害,这就涉及信任问题。谈判视角在一定程度上触及了这个问题。Kim等研究者(2009)基于他们的双向修复模型,初步探讨了权力如何影响信任修复,为未来开展实证研究奠定了理论基础。

另外,虽然情绪与信任的关系近年来得到研究者的广泛关注(如, Lount, 2010),但很少有研究将情绪与信任修复研究相关联。如前所述,情绪是信任修复的重要内容。一方面,不同的归因会产生不同的情绪反应——对违背行为的可控性归因与愤怒相关,对违背行为的稳定性归因与恐惧相关;另一方面,特定情绪反应也会影响可信度判断,产生认知偏差。可见,在信任修复过程中,情绪和认知因素相互影响,并共同决定信任修复效果;有效的信任修复不但要管理认知,还要管理情绪,减少愤怒和恐惧可以提高可信度判断和信任水平。关注信任修复中的情绪因素不但顺应了当前社会心理学的研究潮流,也有利于推进对信任修复过程的理解。

6.5 信任修复的分析水平

已有关于信任修复的研究多集中在人际水平,虽然 Nakayachi 和 Watabe (2005)的研究考察了公众对组织的信任,但仅关注“抵押”这一种修复策略。人际信任修复的研究成果通常并不能直接套用于组织水平的信任修复(Gillespie & Dietz, 2009)。首先,人际信任涉及的双方是单个体

——信任方和被信任方,而对组织可信度的感知受多种行动者(如直属上级、高层管理者和同事等)以及来自多种组织水平的证据(如来自小群体内部、组织中的不同部门以及决策层等)影响。其次,实验研究将信任修复的输入变量最少化(例如,之前的交往历史、社会情景因素等都排除在外),且限制了修复策略的选择(通常是单一修复反应);而在组织中,员工通常对组织内部信息会有一些程度的了解,且组织水平的信任修复通常需要多种相互补充、多水平的反应。最后,在人际信任中,双方通常对违背缘由及责任相对清晰;而在组织水平,责任通常比较模糊,并可能与多方有关。随着当代组织机构做出失信行为的事件急剧增多,组织水平的信任修复问题亟需得到研究者的关注。

6.6 能力型、正直型违背 vs 善心违背

当前学术界普遍接受可信度包含三个维度——能力、正直和善心(Mayer et al., 1995)。然而,如前所述,有关违背类型对修复效果的影响的研究主要集中在对能力型违背和正直型违背的探讨上,很少有研究涉及善心违背。这可能与多数研究考察短期关系、而基于善心的信任多在长期交往的基础上形成有关。事实上,善心(即被信任方愿意为信任方着想并帮助信任方)尤其强调被信任方对信任方的积极意图,是建立信任的关键因素。在长期关系中,基于善心的信任非常稳定,即使在第三方看来足以破坏信任的不当行为,可能仍无法动摇信任方对高善心者的信任;但一旦发生善心违背,可能永远无法修复。因此,研究善心违背的修复特点和机制是一个有意义且有趣的领域。

参考文献

陈阅, 时勤, 罗东霞. (2010). 组织内信任的维持与修复. *心理科学进展*, 18, 664-670.

Aquino, K., Tripp, T. M., Bies, R. J. (2006). Getting even or moving on? Power, procedural justice, and types of offense as predictors of revenge, forgiveness, reconciliation, and avoidance in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 91, 653-658.

Bottom, W. P., Gibson, K., Daniels, S. E., & Murnighan, J. K. (2002). When talk is not cheap: Substantive penance and expressions of intent in rebuilding cooperation. *Organization Science*, 13, 497-513.

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.

De Jong, B. A., & Elfring, T. (2010). How does trust affect the performance of ongoing work teams? The mediating role of reflexivity, monitoring and effort. *Academy of Management Journal*, 53, 535-549.

Desmet, P. T. M. (2011). *In money we trust? Trust repair and the psychology of financial compensations*. Unpublished doctoral dissertation, the Erasmus University Rotterdam, Rotterdam, Netherlands.

Desmet, P. T. M., De Cremer, D., & van Dijk, E. (2011a). In money we trust? The use of financial compensations to repair trust in the aftermath of distributive harm. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 114, 75-86.

Desmet, P. T. M., De Cremer, D., & van Dijk, E. (2011b). On the psychology of financial compensations to restore fairness transgressions: When intentions determine value. *Journal of Business Ethics*, 95, 105-115.

Desmet, P. T. M., De Cremer, D., & van Dijk, E. (2011c). Trust recovery following voluntary or forced financial compensations in the trust game: The role of trait forgiveness. *Personality and Individual Differences*, 51, 267-273.

Dirks, K. T., & De Cremer, D. (2010). The repair of trust: Insights from organizational behavior and social psychology", In D. De Cremer, R. van Dick, & J. K. Murnighan (Eds.), *Social Psychology and Organizations* (pp. 211-230), New York: Routledge.

Dirks, K. T., Kim, P. H., Ferrin, D. L., & Cooper, C. D. (2011). Understanding the effects of substantive responses on trust following a transgression. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 114, 87-103.

Dirks, K. T., Lewicki, R. J., & Zaheer, A. (2009). Repairing relationships within and between organizations: Building a conceptual foundation. *Academy of Management Review*, 34, 68-84.

Dunn, J. R. & Schweitzer, M. E. (2005). Feeling and believing: The influence of emotion on trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88, 736-748.

Fehr, R., & Gelfand, M. G. (2010). When apologies work: How matching apology components to victims' self-construals facilitates forgiveness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 113, 37-50.

Ferrin, D. L., Kim, P. H., Cooper, C. D., & Dirks, K. T. (2007). Silence speaks volumes: The effectiveness of reticence in comparison to apology and denial for responding to integrity- and competence-based trust violations. *Journal of Applied Psychology*, 92, 893-908.

Gillespie, N., & Dietz, G. (2009). Trust repair after an organization-level failure. *Academy of Management Review*, 34, 127-145.

Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Garden City, NY: Anchor Books.

Hareli, S., & Eisikovits, Z. (2006). The role of communicating social emotions accompanying apologies in forgiveness. *Motivation and Emotion*, 30, 189-197.

- Haselhuhn, M. P., Schweitzer, M. E., & Wood, A. M. (2010). How implicit beliefs influence trust recovery. *Psychological Science, 21*, 645–648.
- Kam, T. T. (2009). Implicit theories and the trust repair process. Presented at the 22nd Annual International Association of Conflict Management Conference, Kyoto, Japan.
- Kim, P. H., Dirks, K. T., & Cooper, C. D. (2009). The repair of trust: A dynamic bilateral perspective and multi-level conceptualization. *Academy of Management Review, 34*, 401–422.
- Kim, P. H., Dirks, K. T., Cooper, C. D. & Ferrin, D. L. (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*, 49–65.
- Kim, P. H., Ferrin, D. L., Cooper, C. D., & Dirks, K. T. (2004). Removing the shadow of suspicion: The effects of apology versus denial for repairing competence- versus integrity-based trust violations. *Journal of Applied Psychology, 89*, 104–118.
- Kuwabara, K., & Vogt, S. (2011). When trust backfires trust and trust repair after early versus late defections. Paper Presented at the 24rd Annual International Association of Conflict Management Conference, Istanbul, Turkey.
- Lewicki, R., & Bunker, B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. In R. Kramer & T. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 114–139). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of Management Review, 23*, 438–458.
- 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.
- Lount, R. B., Jr., Zhong, C. B., Sivanathan, N., & Murnighan, J. K. (2008). Getting off on the wrong foot: The timing of a breach and the restoration of trust. *Personality and Social Psychology Bulletin, 34*, 1601–1612.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. Chichester: Wiley.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review, 20*, 709–734.
- McEvily, B., Perrone, V., & Zaheer, A. (2003). Trust as an organizing principle. *Organization Science, 14*, 91–103.
- Nakayachi, K., & Watabe, M. (2005). Restoring trustworthiness after adverse events: The signaling effects of voluntary “Hostage Posting” on trust. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 97*, 1–17.
- Okimoto, T. G., & Tyler, T. R. (2007). Is compensation enough? Relational concerns in responding to unintended inequity. *Group Processes Interpersonal Relations, 10*, 399–420.
- Pratt, M. G., & Dirks, K. T. (2006). Rebuilding trust and restoring positive relationships: A commitment-based view of trust. In J. Dutton & B. Ragins (Eds.), *Exploring positive relationships at work: Building a theoretical and research foundation* (pp.117–136). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Ren, H., & Gray, B. (2009). Repairing relationship conflict: How violation types and culture influence the effectiveness of restoration rituals. *Academy of Management Review, 34*, 105–126.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review, 23*, 393–404.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management Review, 32*, 344–354.
- Schweitzer, M. E., Hershey, J. C., & Bradlow, E. T. (2006). Promises and lies: Restoring violated trust. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 101*, 1–9.
- Sitkin, S. B., & Roth, N. L. (1993). Explaining the limited effectiveness of legalistic “remedies” for trust/distrust. *Organization Science, 4*, 367–392.
- Slovic, P. (1993). Perceived risk, trust, and democracy. *Risk Analysis, 13*, 675–682.
- Tomlinson, E. C., & Mayer, R. C. (2009). The role of causal attribution dimensions in trust repair. *Academy of Management Review, 34*, 85–104.

Trust Repair: Present Research and Challenges

YAO Qi; YUE Guo-An; LAI Kai-Sheng; ZHANG Cen; XUE Ting

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

Abstract: How to repair damaged trust is one of the unsolved and most important problems in the research field of trust. Effective trust repair should address the whole relation, including trust, negative emotions and negative behaviors. Under some circumstances, trust can't be fully restored and ambivalence exists in the outcomes of trust repair. There are three theoretical process of trust repair: attribution, social equilibrium and structure. The approaches in this field have changed from single agent to interactionist, and more and more researchers investigate the moderators among the relationships between repairing tactics and repairing outcomes. Future research should pay attention to the integration of theoretical processes, multi-method validities and the effects of time, social contexts and emotion on trust repair.

Key words: trust; trust repair; attribution