

# 人际关系与人际信任对团队创新绩效影响的综述

仲涵歆, 张淑谦

北方工业大学经济管理学院, 北京

收稿日期: 2024年3月8日; 录用日期: 2024年4月18日; 发布日期: 2024年4月28日

## 摘要

当今复杂多变的市场环境中, 企业要想在激烈的市场竞争中取得持续的优势, 就必须进行创新。企业是国民经济的细胞, 每个企业的技术水平和产品质量不仅关系到自身的经济效益, 而且关系到国家的财政收入、经济实力。当今世界各国的竞争, 本质上是一场综合国力的较量, 而这场较量的核心是经济和科学技术, 这种竞争主要通过企业的竞争力表现出来。本文重点探讨了人际关系、人际信任、人际沟通与团队创新绩效的概念、研究维度、测量方法, 综述分析了国内相关研究进展。研究工作为广大学者和高新技术企业研发团队提供一定的参考价值。

## 关键词

人际关系, 人际信任, 人际沟通, 团队创新绩效

## A Review of the Impact of Interpersonal Relationship and Interpersonal Trust on Team Innovation Performance

Hanxin Zhong, Shuqian Zhang

School of Economics and Management, North China University of Technology, Beijing

Received: Mar. 8<sup>th</sup>, 2024; accepted: Apr. 18<sup>th</sup>, 2024; published: Apr. 28<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

The technical level and product quality of each enterprise are not only related to its own economic benefits, but also to the country's fiscal revenue and economic strength. The competition among countries in the world today is essentially a contest of comprehensive national strength, and the

core of this contest is economy and science and technology. This competition is mainly manifested through the competitiveness of enterprises. This paper focuses on the concept, research dimension and measurement method of interpersonal relationship, interpersonal trust, interpersonal communication and team innovation performance, and summarizes and analyzes the relevant research progress in China. The research work provides a certain reference value for the majority of scholars and high-tech enterprise R & D teams.

## Keywords

Interpersonal Relationship, Interpersonal Trust, Interpersonal Communication, Team Innovation Performance

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

2023年9月, 习近平总书记首次提出“新质生产力”, 指出要“整合科技创新资源, 引领发展战略性新兴产业和未来产业, 加快形成新质生产力”[1]。在当今复杂多变的市场环境中, 企业要想在激烈的市场竞争中取得持续的优势, 就必须进行创新。企业是国民经济的细胞, 每个企业的技术水平和产品质量不仅关系到自身的经济效益, 而且关系到国家的财政收入、经济实力。当今世界各国的竞争, 本质上是一场综合国力的较量, 而这场较量的核心是经济和科学技术, 这种竞争主要通过企业的竞争力表现出来。

创新是高新技术企业获取竞争优势的重要途径, 提高创新绩效, 是企业管理者关注的重要问题。因此, 如何管理好创新团队, 构建团队中良好的人际关系, 营造和谐的人际信任, 加快团队研发信息的沟通与传递, 从而促进团队创新效率的提升, 是当下时代背景下, 企业创新管理研究的核心内容。因此, 企业团队创新绩效如何提高受到了学术界广泛关注。同时, 越来越多的人开始重视人际关系, 人际信任, 对创新绩效的影响。人际关系是人与人在相互交往过程中所形成的心理关系, 人际关系是建立人际信任的基础, 良好的人际关系会增加团队成员的交往频率, 增强成员间的情感联结, 有助于增强成员间的信任度, 促进成员间知识和资源的共享, 从而提升团队创新绩效。因此, 本文对人际关系、人际信任、人际沟通与团队创新绩效的内涵与维度等进行文献综述, 为未来研究提供了理论基础。

## 2. 理论基础

### 2.1. 社会交换理论

Homans (1958)首先提出了“社会交换”的概念, 把人类一切的社会行为都看作是一种交换, 认为社会交换是人们基于成本与利益而进行的一种人际交往行为[2]。在 Homans 的基础上, Rudner (1966)对社会交换理论提出了互惠原则[3]。Rudner 认为只有当成员个人的愿望得到满足时, 人们才会采取积极互惠行为, 这种互惠包括异质互惠与同质互惠。董津津(2023)认为成员间进行物质与精神资源的互换是一种以利益互惠为基础的交换行为。这种交换关系既可以通过在组织中建立正式的人际关系来实现, 也可以通过人际信任来实现利益的满足[4]。

### 2.2. 创新理论

Schumpeter (1912)首先提出“创新”一词, 认为经济发展的决定性因素不是资本和劳动力, 而是组织

内是否能够产生源源不断地创造性[5]。在科技飞速发展的今天, 各类新技术、新产品的问世, 有力地促进了人类社会与经济的发展。随着经济社会发展阶段的转变, 越来越多的学者认识到在推动经济与社会发展方面技术创新扮演着重要的角色, 在此基础上, 人们对技术创新的研究也逐渐引起重视。50年代初期, Solow (1957)首次给出了企业技术创新存在的两个条件, 分别是: 产生新理念的源泉和随后的实现过程。“两步论”在技术创新的定义中具有里程碑式的意义[6]。Mansfield (1968)将创新看作是首次引入一种新的产品或工艺所涉及的方方面面, 如技术方面、设计方面、生产方面等[7]。

我国在创新理论的研究与探索起步较晚。我国学者从上世纪80年代末才开始在相关领域进行研究。傅家骥(1998)把技术创新看成是, 技术产出产品, 通过把它卖给市场, 使它的价值得以体现, 进而获取经济利益的过程与行动[8]。

### 3. 人际关系

#### 3.1. 人际关系的内涵

“人际关系”一词来自社会心理学, 最早由美国人事管理关系协会提出, 认为人际关系是人与人在相互交往过程中所形成的心理关系[9]。在国外, 关于“人际关系”的研究中, 往往很少涉及到它的概念, 已有的研究对“人际关系”的定义也比较单一。Heide (2001)提出, 人际关系是指人与人的私人关系密切度[10]。目前, 国内学者对“人际关系”的界定, 多是从心理学的视角对其成因进行探究。乐国安(2002)提出, 人际关系是基于现实活动存在的, 是人们在相互交流中发展起来的一种相互作用的关系[11]。它的表现形式包括两者之间的心理关联(情感与认知)以及它们所呈现的对应行为。

#### 3.2. 人际关系的研究维度

国外学者梅奥首先对人际关系维度进行了划分, 认为人际关系分为上司、同事和下属三个维度[12]。随着国外学者们对人际关系的不断研究, 划分维度不断丰富。但从国外整体研究来看, 大部分学者将人际关系维度分为二维度进行研究。中国学者在国外现有研究的基础上, 不断地丰富、发展, 普遍将人际关系分为三维度。

Mill (1982)将人际关系分成交易关系和共享关系[13]。共享关系能够推动成员间的互助行为, 促进资源互换, 进而建立良好的人际关系。交易关系是基于利益而进行交换的关系, 如买卖双方的价值交换行为。林国灿(1998)指出, 过去的社会心理学研究中, 所有的认知关系都被人际情感关系所取代, 只把人际关系看作是一种心理距离和一种情感关系。事实上, 人际关系应当既包含了认知关系, 也包含了情感关系[14]。史江涛(2007)在研究人际关系对企业员工知识共享意愿、整合能力的影响时, 将员工关系划分为情感关系、工具关系及义务关系[15]。情感关系是由兴趣爱好、信念和性格等因素所形成的一种持久的、带有浓厚感情色彩的关系。工具关系是个体为了达到某种预期的物质目的, 而在工作和生活中与其他人之间所形成的一种关系。义务关系是以社会伦理为基础的一种持久的关系, 且这种关系是由社会角色所附加的义务, 具有长期责任性。

### 4. 人际信任

#### 4.1. 人际信任的内涵

美国的心理学家多伊奇在1950年最早开展了对信任的研究, 他通过“囚徒困境”试验, 首次提出了“信任”的概念, “信任”是一种根据情境作出判断的心理状态, 从而产生期望的行为[16]。此后, 越来越多的学者对信任展开深入研究

学者们又相继提出了一些经典的定义, Wrightsman (1992)指出信任是个体对他人善意、诚实等个人特质所形成的信念[17]。Hosmer (1995)指出当人们面对凭借自身认知无法预测的事件时, 所做出的收益小于损失的非理性的决定[18]。

随着人们对信任问题的日益重视, 许多学者开始对“信任”这一概念进行了深入探讨, 并逐渐把“信任”这一概念界定为“人际信任”。人际信任最早是 Rotter (1967)在社会学理论文献中提出的, 认为人际信任是个体在人际互动的过程中, 与对方在一系列言语、眼神、书面、口头陈述中形成的概括化的期望程度[19]。国内学者杨中芳和彭泗清(1999)提出了“人际信任”这一概念, 并将人际信任本土化, 即在个体的人际交往中, 交往的双方都能对对方承担起自己所赋予的职责或职责的一种安全感[20]。

## 4.2. 人际信任的维度划分

国外学者 McAllister (1955)首先对人际信任维度进行了划分, 认为人际关系分为认知信任和情感信任维度[21]。随着国内外学者们研究的不断深入, 人际关系划分维度与之丰富。目前, 将人际信任划分为认知信任和情感信任被学者们普遍接受。

McAllister (1995)在研究组织信任时, 将信任划分为认知信任和情感信任[21]。认知信任是基于彼此间的全方面了解后所产生的理性信任。情感信任是一种情感上的联系, 它让人们超越了理性的预期, 并且认为信任别人是值得尊敬的。

杨中芳(1999)将人际信任区分为对他人能力的信任和对他人人品的信任两个方面[20]。能力信任指一方具有按照对方要求和预期完成某一行为的能力。人品信任主要依赖个体依据对方在一定时期内对社会、对他人、对周围事物所表现出来的稳定的心理特征或倾向。

针对团队内部人际信任的研究, 国内外学者将人际信任分为了不同的维度。国外学者 Kalkman (2017)在对灾害后应急项目组的协作进行研究时, 根据信任水平将信任分为高信任、中等信任和低信任[22]。

## 5. 人际沟通

### 5.1. 人际沟通的内涵

人际沟通是研发团队实现知识共享的根基, 是研发团队生存发展、实现创新的基础[23]。20 世纪以后, 人际沟通受到了学者们的广泛关注。Patrashkova (2003)从沟通的方向和目的上将团队人际沟通定义为团队成员对分享信息、思想和情感的一种整体性感知, 以实现团队间专业知识和信息的有效和创新的整合[24]。刘雨玲(2018)认为人际沟通是指人通过一种或多种语言符号体系或者非语言符号体系, 彼此进行信息交换和表达感情的过程[25]。邢海霞(2019)认为人际沟通是人与人之间借助语言或者某种文字传递信息、交流思想感情的一种社会活动[26]。

### 5.2. 人际沟通的测量

沟通是一个过程, 不是稳定的变量, 很难进行界定。不同的学者对人际沟通的维度有不同的划分。较早关于人际沟通的测量, 主要从沟通的方向和形式来进行的。

Duran (1993)编制的人际沟通量表包含 6 个维度: 社交认可、社交镇定、社交经验、机智风趣、表达的清晰度、适当的开放和表达的清晰度, 共 30 个题目[27]。Whetten (1988)设计了一份用来测量人际沟通能力的支持性沟通量表, 研究如何在处理人际关系时建立双方友好的人际关系。该量表包括三个维度: 辅导与咨询、负面反馈和支持性沟通[28]。Puggina (2014)编制的沟通力量表分为了 17 个题项和 5 个维度, 包括环境控制、自我表露、自信、互动管理和即时性[29]。

## 6. 团队创新绩效

### 6.1. 团队创新绩效的内涵

团队作为企业开展创新活动的基本组织单元, 其创新表现是团队绩效中最受关注的部分。如何有效激活和促进研发团队的创新绩效是当前创新组织关注的焦点。起初, 学术界将创新视为一种新的观念, 一种新做法, 或者一种重要的认知变化[30]。后来, 当研究进一步发展时, 认为创新就是新想法的采用并实施新想法的过程[31]。20世纪以来, 学术界开始从具体情境出发, 将创新视为企业内部的创造性活动, 也就是在一定的环境中, 激发出创造性思维, 并使之产生成果的过程。国外的研究多使用“*Innovative Performance*”和“*Innovative Success*”来描述企业的创新成果, 而国内则多使用“创新绩效”这个词。关于团队创新绩效的界定, 学术界一般都认可, 团队创新绩效是团队为实现创新所付出的努力与结果。

### 6.2. 团队创新绩效的测量

Amabile (1988)最先将团队创新绩效分为创新行为和创新结果[32]。在此基础上, 学者们从不同角度出发对创新维度进行了划分, 并开发了相应的量表进行测量。

按创新对象角度进行划分。比较常见的是分为技术创新和管理创新[33]。根据这一分类许多学者开发了相应的量表对这些方面的创新进行测量。Prajogo (2006)从生产流程创新和产品、服务创新和结构创新等方面对创新绩效进行测量[34]。按创新结果角度进行划分。企业的创新绩效可以从团队创新效能和团队效率两个维度来度量。West (1996)衡量团队创新是通过创新的质量和数量, 其中创新的质量包含是否具有颠覆性、是否重要以及是否具有创造性[35]。张光磊(2015)以创新成果视角, 编制了团队创新绩效量表, 包括新产品开发、改进工作流程、改善服务方式等[36]。

## 7. 总结

通过对以上文献的归纳与分析, 本文发现, 人际关系、人际信任、人际沟通与团队创新绩效的关系受到了越来越多的关注, 学者们获得了丰硕的研究成果, 为相关研究提供了坚实的理论基础。本文在现有研究基础上, 对该领域未来发展作出以下展望。

首先, 目前学者们普遍将人际关系视为一个维度来探讨与团队创新绩效之间的关系, 缺乏对多维度人际关系与团队创新绩效深层次的认知。未来, 应探讨多维度人际关系对团队创新绩效的影响。其次, 目前大多数学者研究人际关系、人际信任、人际沟通及团队创新绩效两两之间的关系, 较少有研究将人际关系、人际信任、人际沟通及团队创新绩效纳入同一研究框架进行深层次探究。未来, 可以将人际关系与人际信任和团队创新绩效纳入同一框架进行研究, 可以将人际信任作为中介变量, 以人际沟通为调节变量, 深入分析各因素与团队创新绩效之间的相互关系。

## 参考文献

- [1] 夏杰长, 王文凯. 新质生产力赋能服务业高质量发展的着力点与政策建议[J/OL]. 价格理论与实践, 1-5. <https://doi.org/10.19851/j.cnki.CN11-1010/F.2024.01.001>, 2024-04-24.
- [2] Homans, G.C. (1958) Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, **63**, 597-606. <https://doi.org/10.1086/222355>
- [3] Rudner, R.S. (1966) *Philosophy of Social Sciences*. Prentice Hall, Upper Saddle River.
- [4] 董津津, 刘家树, 雷雨嫣. 创新能力冗余与价值创造: 社会交换理论视角下合作关系的中介作用[J]. 科技进步与对策, 2023, 40(24): 61-71.
- [5] Rogers, E.M., Singhal, A. and Quinlan, M.M. (2014) *Diffusion of Innovations: An Integrated Approach to Communication Theory and Research*. Routledge, Oxfordshire, 432-448.



- [6] Solow, R.M. (1957) Technical Change and the Aggregate Production Function. *The Review of Economics and Statistics*, **39**, 312-320. <https://doi.org/10.2307/1926047>
- [7] Mansfield, E. (1968) *The Economics of Technological Change*. Longmans, Harlow.
- [8] 傅家骥. 技术创新学[M]. 北京: 清华大学出版社, 1998.
- [9] Hearn, C.B. and Seeman, J. (1971) Personality Integration and Perception of Interpersonal Relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, **18**, 138-143. <https://doi.org/10.1037/h0030849>
- [10] Wathne, K.H., Biong, H. and Heide, J.B. (2001) Choice of Supplier in Embedded Markets: Relationship and Marketing Program Effects. *Journal of Marketing*, **65**, 54-66. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.2.54.18254>
- [11] 乐国安, 曹晓鸥. K.W. Schaie 的“西雅图纵向研究”——成年人认知发展研究的经典模式[J]. 南开学报, 2002(4): 79-87.
- [12] Hayhurst, E.R. (1934) The Human Problems of an Industrial Civilization. *American Journal of Public Health and the Nations Health*, **24**, 291-292. <https://doi.org/10.2105/AJPH.24.3.291-b>
- [13] Mills, J. and Clark, M.S. (1982) Exchange and Communal Relationships. *Review of Personality and Social Psychology*, **3**, 121-144.
- [14] 林国灿. 纵向人际关系[J]. 社会心理学研究, 1998(1): 20-24.
- [15] 史江涛. 员工关系、沟通对其知识共享与知识整合作用的机制研究[D]: [博士学位论文]. 杭州: 浙江大学, 2007.
- [16] Deutsch, M. (1958) Trust and Suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, **2**, 265-279. <https://doi.org/10.1177/002200275800200401>
- [17] Wrightsman, L.S. (1992) Psychology and the Law: Three Views. *Psychology*, **37**, 1208-1210. <https://doi.org/10.1037/031626>
- [18] Hosmer, L.T. (1995) Trust: The Connecting Link between Organizational Theory and Philosophical Ethics. *The Academy of Management Review*, **20**, 379-403. <https://doi.org/10.2307/258851>
- [19] Rotter, J.B. (1967) A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust. *Journal of Personality*, **35**, 651-665. <https://doi.org/10.1037/t02271-000>
- [20] 杨中芳, 彭泗清. 中国人人际信任的概念化: 一个人际关系的观点[J]. 社会学研究, 1999(2): 3-23.
- [21] McAllister, D.J. (1995) Affect-and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, **38**, 24-59.
- [22] Kalkman, J.P. and de Waard, E.J. (2017) Inter-Organizational Disaster Management Projects: Finding the Middle Way between Trust and Control. *International Journal of Project Management*, **35**, 889-899. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2016.09.013>
- [23] 张少峰, 陈於婷, 张彪, 吴远鹏. 创新型团队中组织信任对二元威权领导涌现的作用机制研究——基于组织类亲情交换关系的理论视角[J]. 财经论丛, 2022(1): 88-99.
- [24] Patrashkova-Volzdoska, R.R., McComb, S.A., Green, S.G., et al. (2003) Examining a Curvilinear Relationship between Communication Frequency and Team Performance in Cross-Functional Project Teams. *IEEE Transactions on Engineering Management*, **50**, 262-269. <https://doi.org/10.1109/TEM.2003.817298>
- [25] 刘雨玲. 人际沟通的研究进展[J]. 现代交际, 2018(9): 105-106.
- [26] 邢海霞. 企业管理者人际沟通能力结构分析[J]. 现代交际, 2019(23): 251-253.
- [27] Duran, E. (1993) Effective Communication Programming for Language Minority Students with Severe Disabilities. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED359699.pdf>
- [28] Buhrmester D, Furman W, Wittenberg M T, et al. Five domains of interpersonal competence in peer relationships[J]. *Journal of Personality and Social psychology*, 1988, 55(6): 991.
- [29] Puggina, A.C. and Silva, M.J.P. (2014) Interpersonal Communication Competence Scale: Brazilian Translation, Validation and Cultural Adaptation. *Acta Paulista de Enfermagem*, **27**, 108-114. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201400020>
- [30] (美)鲁迪·拉格斯, 丹·霍尔特休斯, 编. 知识优势[M]. 吕巍, 等, 译. 北京: 机械工业出版社, 2002.
- [31] (美)帕特里克·J·蒙塔纳(Patrick J.Montana), (美)布鲁斯·H·查诺夫(Bruce H. Charnov)著. 管理学[M]. 沈国华, 译. 上海: 上海人民出版社, 2004.
- [32] Amabile, T.M. (1988) A Model of Creativity and Innovation in Organizations. *Research in Organizational Behavior*, **10**, 123-167.
- [33] Daft, R.L. (1978) A Dual-Core Model of Organizational Innovation. *Academy of Management Journal*, **21**, 193-210.

- [34] Prajogo, D.I. and Ahmed, P.K. (2006) Relationships between Innovation Stimulus, Innovation Capacity, and Innovation Performance. *R & D Management*, **36**, 499-515. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9310.2006.00450.x>
- [35] West, M.A. and Anderson, N.R. (1996) Innovation in Top Management Teams. *Journal of Applied Psychology*, **81**, 680-693. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.6.680>
- [36] 张光磊, 刘善仕, 彭娟. 组织结构、知识吸收能力与研发团队创新绩效: 一个跨层次的检验[J]. *研究与发展管理*, 2012, 24(2): 19-27.