

建设工程项目中信任产生机制研究

乐云, 蒋卫平

(同济大学经济与管理学院, 上海 200092)

【摘要】在对信任产生机制进行综述的基础上, 提出建设工程项目中信任产生的整体逻辑框架, 即受信方特征和施受信双方关系特征。受信方特征包括受信方的信誉、能力以及言行一致性。施受信双方的关系特征包括双方的沟通、相互性以及合同。并分别阐述各项因素对信任产生的作用, 最终构建信任产生概念模型。

【关键词】建设工程项目; 信任; 产生机制

中图分类号: F407.9 **文献标识码:** A **文章编号:** 1672-2442-(2014)05-0026-5

Research on the relationship between the characteristics of trustee and trust in construction project

Le Yun, Jiang Weiping

(School of economics and management, Tongji University, Shanghai 200092, China)

Abstract: there is in lack of trust in construction projects. It is criticized by many scholars. Trust has the function of decreasing transaction cost and improving project performance. The characteristics of the trustee have important function on occurrence of trust. More specifically, the trustee's reputation, competence and promise keeping contribute to occurrence of trust.

Keywords: construction projects; trustee; trust

引言

在建筑业中, 项目参与方(如业主与承包商)之间的关系一直存在负面声誉。而这种负面的关系所导致的问题将影响项目的进度、质量、成本以及这些参与方的长期关系。这种负面关系存在的一个重要原因是工程项目中信任的缺乏,

特别是业主和承包商之间信任的缺乏, 业主和承包商之间需要建立信任, Wood & McDermott强调。业主和承包商之间的信任有利于双方建立合作关系而不是竞争的负面关系。信任的作用远不止此, 信任还可以减少交易费用, 减少监督和控制, 从而减少组织的运行费用, 减少机会主义行为, 提高合作绩效。

既然信任具有如此多且重要的有益作用, 那么如何在建设工程项目中探究信任如何产生与发展, 将对工程项目实践具有很好的启示和指导意义。

作者简介:

乐云(1964-), 男, 湖北大悟人, 同济大学建设管理与房地产系主任、教授、博士生导师, 研究方向为建筑工程管理; 蒋卫平(1983-), 男, 同济大学博士研究生, 研究方向为大型复杂工程项目管理。

1. 信任产生机制相关文献综述

目前,对信任的产生机制的研究主要分为两类。一类为在各自的研究背景下探索并验证影响信任的具体的变量;另一类则是从理论角度讨论信任的建立机制。这两类研究方法可以分别称之为前因性研究和机制性研究。

1.1 信任产生的前因性研究

信任产生的前因多种多样,学者对其研究的结果也各不相同。Mayer曾系统总结过前人对信任产生的前因的研究文献。杨静在此基础上,增加了后来者的研究成果。本研究又在她的基础上,增加对信任产生的前因的重要研究成果,如表1所示。

一般地,对信任产生的前因的系统性研究应包括3个方面,即受信方特征、施信方特征和双方交往特征。但从上述文献反映的情况来看,研究却主要集中在受信方特征和双方交往特征上,涉及施信方特征的研究不多。

1.2 信任产生的机制性研究

机制性研究主要探讨信任的建立过程。Zucker对信任产生机制的研究具有重要的影响。她将信任的产生机制分为3类,即基于过程的信任、基于特征的信任和基于制度的信任。基于过程的信任源于过去的交往经验。基于特征的信任源于受信方的背景或社会相似性。如根据他人与自己在家庭背景、种族、价值观念等方面的相似性的多少,来决定是否给予信任。基于制度的信任与非个人型的社会规章制度息息相关。

2. 建设工程项目中信任产生机制的逻辑框架

在建设工程项目中,参与单位包括业主方、承包商(工程总承包商和分包商)、供应商、监理单位、项目管理单位以及政府监督部门等,他们共同构成了项目的复杂的组织系统。本文以该

系统的核心组成部分业主和承包商(下文中无特殊说明一般指工程总承包商)为研究对象,研究两者之间的信任如何产生。

以系统学的角度来看,信任不仅涉及施信方、受信方,还涉及双方所处的环境。但是,在实际的理论研究中,信任的产生机制研究一般仅包括受信方的特征、施受双方关系的特征。因此,根据已有的信任理论,构建建设工程项目的信任产生机制的理论模型,也从受信方的特征、施受双方关系的特征来阐述信任是如何产生的。

从建设工程项目领域为数不多的关于信任的研究文献来看,促进信任产生的受信方的特征主要包括受信方的信誉、能力和言行一致性。施受信双方的关系特征主要包括双方的沟通、相互性与合同。

3. 基于受信方特征的建设工程项目信任产生机制

3.1 受信方的信誉与信任的关系

根据《美国传统词典》的解释,“信誉是公众对某人的评价,或者是,归于某人或某物的独特的特征或特点”,即信誉是一个交易者在市场中给其他的交易者留下的印象,这些印象来自于他以前的交易。Wilson的观点也很类似,他认为信誉是主体所具有的积极属性,取决于企业过去的行为。

Barney & Hansen认为信誉是企业拥有的一种属性,而该属性是企业值得信任的信号。因此,信誉是企业愿意通过值得信任的行为来进行投资的一项资产。所以说,信誉是信任产生的来源之一,信誉使得企业在交易之初就产生了信任的感觉。所以,不考虑其它因素,信誉和信任之间呈正相关关系,即信誉越高,信任也会越高。

3.2 受信方的能力与信任的关系

表1 信任产生的前因

作者及出版年	自 变 量
Bogle and Banachic (1970)	过去交往经验, “囚徒困境”的警惕有效性
Bulter (1991)	能力、一致性、谨慎、公平、诚实、忠诚、开放、完全相信、履行承诺、包容
Cook and Wall (1980)	行为可依赖性、能力
Booth (1998)	诚实、可靠、能力、名誉
Dasgupta (1988)	面对惩罚的可依赖性、遵守承诺
Deutsch (1960)	能力、生产意图
Dyer and Chu (2003)	可靠、公正、善意
Farris, Senner Buterfield (1973)	开放、情绪、组织规范
Frost, Stimpson, Maughan (1978)	对供方的信赖性、利他主义
Gabarro (1978)	开放、先前成果
Giffin (1967)	专家、信息来源可靠性、意图、动力、个人吸引力、名誉
Good (1988)	能力、意图、供方行为说明
Hart et al. (1986)	开放/一致性、价值共享、独立/反馈
Hovland, Janis, Kelley (1953)	专业技术、欺骗动机
Johoson-Geroge, Swap (1982)	可靠性
John, Jame, Bruni (1975)	能力、个人期望相关的行为
Kee, Knox (1970)	能力、动机
Larzelere, Huston (1980)	善意、诚实
Lieberman (1981)	能力、诚实
Mishra (1996)	能力、开放、同情心、可靠性
Ring, Van de Ven (1992)	正直、善意
Rosen, Jerdee (1977)	能力、组织目标
Sitkin, Roth (1993)	能力、共同价值观
Solomon (1960)	善意
Strickland (1958)	善意
Schindler P L, Thomas C (1993)	正直、能力、承诺、开放性
Mayer (1995)	能力、正直、仁慈
Das, Teng (1998)	信息交流、互相改变
Builer, Gill (1997)	宽泛的目标、有保留的期望
Avinandan, Prithwiraj (2003)	共同的价值观、沟通、机会主义行为

在Mayer et al.对信任前因研究的文献综述中,能力是出现频率最高的因素之一。在建设工程项目领域,认为能力是信任的前因的有Wood & McDermott和Jan et al.。并不是能力对建设工程项目中信任的产生就不重要,而是因为该领域对信任的研究尚处于开始阶段,所以,研究成果尚不多。

能力是信任产生的一个非常重要的原因。倘若业主和承包商双方都不具有满足对方需求的能力。连工程任务的完成都是问题,信任也就很难产生。相互依赖是信任的前提之一。而一方被依赖的条件就是它具有被依赖的能力。正如,业主依赖承包商的能力来完成工程项目,而承包商则依赖业主的财务能力来获得资金。因此,同样可以认为受信方的能力与信任呈正相关关系。

3.3 受信方的言行一致性与信任的关系

在建设工程项目中,如果合同双方不能履行各自的诺言,信任也很难在两者之间建立。当承诺不能实现时,会给项目的顺利开展带来很大的危害。原来建立在这些承诺基础上的计划被迫修改,甚至是原来按计划做出的努力也可能是无用的,这可能会带来成本上的巨大损失。

一致的言行之所以能够导致信任,是因为言与行的一致性,使得施信方对受信方的行为具有可预测性。甚至在一定的情况下,施信方具备了完全相信受信方在将来一定能够实现诺言,从而可以对其完全信任。言行与信任的关系直接反应在一些学者对信任的定义中。如Ring & Van k Venn.将信任定义为对某人行为的可预见性。但实际上,信任远不止可预见性。Mayer et al.认为承担风险和接受损失的意愿是信任的前提时,信任和可预见性不能对等。但可以认为,信任是建立在这种可预见性之上的,但所期待的行为或结果仍具有较高的不确定性。

4. 基于施受信双方交往关系特征的建设工程项目信任产生机制

4.1 与受信方的沟通与信任的关系

Anderson & Narus认为沟通是信任的重要变量,并且与沟通伴随的是共同的价值观和机会主义行为的减少,沟通是信任的重要变量。Lander在项目案例研究中发现,沟通是信任建立的一项非常重要的机制。

良好的沟通是相关信息准确、及时地交流,是项目成功的重要因素。项目合作双方通过沟通能够明确角色和责任,以有利于项目工作的开展。通过沟通能够理解对方的观点、意图,并提出自己的观点让对方明白,了解对方的反应,这些都是信任的基础。

反之,不当的沟通不利于信任的建立或有损于信任的保持。Wood & McDermott通过访谈发现一旦出现谎言,信任迅速消失且不可恢复,所以必须是真诚地进行沟通。此外,他们还发现,不能公开地共享信息将导致不信任。

4.2 双方的相互性与信任的关系

相互性(Reciprocity)是指一方为对方作出贡献时,另一方理应有所回报即同样作出对对方有益的行动。相互性体现了公平性。在建设工程项目中,合作双方相互利用对方的优点来获得各自的利益。双方之间的收益可以不是等量的,但必须是公平的,也就是双方一定互利。

相互性在博弈论中有广泛的研究。博弈论的基本观点是:一方为对方作出贡献时,另一方不一定会有相应的回报,而会权衡自身利益,只有在有利于自身时才会作出对方所期望的回应。但也有研究表明人们倾向于作出回应性的行动,即使该行动与自身利益相违背。Berg et al.的研究发现,当应回报的一方能够将自身利益最大化时,有加20%的人选择不回报。所以,项目合作一方在

决定是否对另一方给予信任时,需要考虑双方之间的相互性,即另外一方是否愿意回报。研究表明人们倾向于信任能对这种信任予以尊重和回报的人。

在建设工程项目中,业主和承包商之间也需要这种相互性。由于建设工程项目中存在很多的不确定性,合作双方在处理这些不确定性时需要考虑对方的利益。例如,承包商资金周转困难,业主方提供支持,承包商加快施工进度,争取工程提前竣工。这些行为又是相互的,无缘由地一味地为对方付出的情况是不存在的。一旦付出的一方得不到相应的回应,对对方的信任将会减少。由于建设工程项目的不确定性,业主和承包商之间的相互性就显得特别重要。

4.3 双方的合同与信任的关系

在建设工程项目中,传统的标准合同被指责为鼓励非合作行为,使合同双方只顾各自利益,不利于信任的产生。并且合同条款中风险在业主和承包商间的不合理分担,也阻碍了信任的产生。

但是,完备严谨的合同与信任之间也存在积极的相关的一面。Sako提出存在契约型信任。条款细致的合同能将交易双方之间可能发生的情况都事先规定处理措施,因而能一定程度上减少风险。所以,完备的合同有利于计算型信任的产生。

但Florian Herold指出完备的合同包括惩罚条款与明确的激励条款,是不信任的一种表现。他同时指出,在特别需要信任的情形下,合同委托方倾向于不完备的合同,虽然容易导致风险,但却是信任的一种表现。Bruce Lyons & Judith Mehta与此观点类似,他们认为条款过于详细的合同却

不利于善意型信任(Goodwill Trust)的产生。这主要有3方面的原因:①各项条款可能限制双方对协议进行狭义的理解,从而违背了制定协议的本意;②固定的条款将双方应对不确定性时进行互惠行为的机会大大减少;③将失败的情况都进行考虑,容易使对方对信任生疑,不利于双方的互相信任。所以,双方的合同对信任的作用是矛盾的,完备的合同有利于计算型信任的产生和发展,但又不利于关系型信任的产生和发展。

5. 结语

在建设工程项目领域开展信任的产生机制的研究尚不多且不成体系。本文在借鉴信任理论,结合建设工程项目领域关于信任的研究,系统地提出了建设工程项目中信任的产生机制。受信方的特征与施受双方关系的特征共同促进了信任的产生和发展。

参考文献

- [1] Salford University. Trust in Construction: Achieving Cultural Change [EBOL]. http://www.research.sobe.salford.ac.uk/trust/Trust_Constl.pdf,2009-12-25
- [2] WOOD GRAHAM, MCDERMOTT PETER. Searching for trust in the UK construction industry: an interim view [C]. CIB W92 Procurement Systems Conference, 1999, Thailand.
- [3] LARS HUEMER. Activating trust: the redefinition of roles and relationships in an international construction project [J]. International Marketing Review,2004,21(2):187-201.
- [4] CUMMINGS,L L,P BROMILEY. The organizational trust inventory: OTI [M]. In R. Kramera and T. Tyler, eds. Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research. Sage, Thousand Oaks,CA,1996 :302-330.
- [5] HANDY C. Trust and the virtual organization[J]. Harvard Business Review, 1995,73(3):40-50.