

临时团队中冲突对团队绩效的影响机制研究

符谢红,许金连

(东华大学管理学院工商管理系,上海 200050)

摘要:当下瞬息万变的外部环境对企业等组织的反应速度提出了更高的要求,临时团队应运而生。然而对企业来说,临时团队既是机会也是威胁。冲突是临时团队的重要挑战之一。本文以临时团队为研究对象,引入快速信任作为中介变量,合作型冲突管理策略作为调节变量,探究临时团队冲突对团队绩效的影响机制。研究发现关系冲突、过程冲突负向影响团队绩效,快速信任在其中发挥中介作用;合作型冲突管理策略分别削弱关系冲突、过程冲突对团队绩效的负向影响。

关键词:临时团队;团队冲突;快速信任;合作型冲突管理策略

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2022.02.034

1 引言

临时团队成员大多是从不同组织中调派过来的,技术、工作年限、背景等均不同,由此导致的团队多样性是团队冲突的重要来源。另外由于之前缺乏深入了解和合作历史,之后缺乏再次合作可能,团队成员对于临时团队的认同感会因个体人格特征不同而有所差异,这同样会引发团队冲突^[1]。

基于团队冲突理论,冲突分为任务冲突、关系冲突和过程冲突。不同类型的冲突如何影响团队绩效?快速信任在其中扮演什么角色?团队成员对冲突的管理策略是否有效调节冲突的影响?这都是值得探索和研究的议题。

2 文献综述和研究假设

2.1 团队冲突与团队绩效

任务冲突是针对任务本身产生的分歧,能够增强团队成员对任务的更深入认知和理解^[2],由此产生的交流与沟通还会融合成员不同的知识和技术背景,带来多样化的解决方案,从而有利于提高团队绩效。

关系冲突具有负面效应,因为它将冲突的焦点放在人际关系矛盾上,降低了团队的凝聚力,不利于团队良性发展^[3]。

过程冲突的关键问题如任务授权等,可能在尊重方面具有高度个人内涵^[4]。期间可能出现各种负面情绪,使得团队成员之间的沟通和合作效率降低。

综上,本文提出以下假设:

H1a:临时团队任务冲突正向影响团队绩效。

H1b:临时团队关系冲突负向影响团队绩效。

H1c:临时团队过程冲突负向影响团队绩效。

2.2 团队冲突与快速信任

任务冲突关键在于对于任务内容的分歧,基于专业背景的分享有助于获取团队快速信任。发生关系冲突时,关于个人问题的分歧会加剧成员的焦虑,增加团队成员之间的敌意。对过程冲突而言,在完成任务过程中,当成

员能力与职责匹配出现冲突时,成员会认为这是团队其他成员对自己能力的挑战和质疑,从而对他人失去信心。

基于此,本文提出以下假设:

H2a:临时团队任务冲突正向影响快速信任。

H2b:临时团队关系冲突负向影响快速信任。

H2c:临时团队过程冲突负向影响快速信任。

2.3 快速信任与团队绩效

学者对快速信任在临时团队中的作用进行研究,结果表明快速信任在临时团队中确实起着重要的作用,它能够影响团队的绩效水平。Iacono&Weisband^[7]分析了不同信任和绩效之间的关系,结果显示总体信任与绩效显著正相关。

基于此,本文提出以下假设:

H3:临时团队中快速信任正向影响团队绩效。

2.4 快速信任的中介作用

发生任务冲突时,基于专业背景的观点分享在一定程度上会提升团队成员之间的快速信任,由此所激发的成员之间的交流与沟通可以融合成员不同的知识和技术背景,带来多样化的解决方案,从而有利于提高团队绩效。发生关系冲突时,冲突的焦点在人际关系矛盾和情感纠纷上,降低了成员之间的信任和团队的凝聚力,从而对团队绩效产生负面影响。发生过程冲突时,关键行为所隐含的个人内涵使得成员对他人失去信心,对正在执行的任务失去看法^[9],成员之间的沟通和合作效率降低,从而对团队绩效产生负面影响。

基于此,本文提出以下假设:

H4a:快速信任在任务冲突与团队绩效关系中起中介作用。

H4b:快速信任在关系冲突与团队绩效关系中起中介作用。

H4c:快速信任在过程冲突与团队绩效关系中起中介作用。

2.5 合作型冲突管理策略的调节作用

当团队成员采取合作型策略处理冲突时,个体通常认为他们和团队成员是一个整体,在为了共同的目标而努力工作^[10],因此成员会关注共同问题的解决,认为任务结果与自身息息相关,努力贡献自己的观点^[11],在这种状态下,冲突的作用会朝着建设性的方向发展。

H5a:合作型冲突管理策略增强任务冲突对团队绩效的正向影响。

H5b:合作型冲突管理策略削弱关系冲突对团队绩效的负向影响。

H5c:合作型冲突管理策略削弱过程冲突对团队绩效的负向影响。

3 研究设计

3.1 研究方法

本研究使用调查问卷进行数据收集,共回收有效问卷347份,采用SPSS24对数据进行分析。

3.2 变量测量

任务冲突、关系冲突、过程冲突、合作型冲突管理策略、快速信任、团队绩效六个变量的测量分别采用邹今友^[12](2014)、王敏^[13](2019)Jehn^[14](2008)、Alper^[15](2000)、杨志蓉^[16](2006)、孙小静^[17](2017)的测量量表。量表均采用李克特五点评分的计分方式,“1”表示完全不符合,“5”表示完全符合。

表1 回归分析表

变量	快速信任			团队绩效			
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
任务冲突	-0.016			-0.015			
关系冲突		-0.253**			-0.207**		
过程冲突			-0.172**			-0.133**	
快速信任							0.629**

表2 中介效应检验

变量	团队绩效			
	M5	M6	M8	M9
关系冲突	-0.207**		-0.053*	
过程冲突		-0.133**		-0.026
快速信任			0.608**	0.623**

表3 调节效应检验回归分析表

变量	团队绩效			
	M10	M11	M12	M13
关系冲突	-0.136**	-0.147**		
过程冲突			-0.130**	-0.149**
合作型	0.443**	0.410**	0.483**	0.465**
关系冲突*合作型		0.102*		
过程冲突*合作型				0.156**

4 实证检验

4.1 团队冲突与团队绩效的关系检验

对团队冲突与团队绩效进行回归分析,结果如表1所示。

由表1可知:

任务冲突对团队绩效无显著影响(M4, $\beta=-0.015$, $p=0.729$),H1a不成立。

关系冲突对团队绩效产生负向影响(M5, $\beta=-0.207$, $p=0.000$),H1b成立。

过程冲突对团队绩效产生负向影响(M6, $\beta=-0.133$, $p=0.000$),H1c成立。

4.2 团队冲突与快速信任的关系检验

由表1可知:

任务冲突对快速信任无显著影响(M1, $\beta=-0.016$, $p=0.762$),H2a不成立。

关系冲突对快速信任产生负向影响(M2, $\beta=-0.253$, $p=0.000$),H2b成立。

过程冲突对快速信任产生负向影响(M3, $\beta=-0.172$, $p=0.000$),H2c成立。

4.3 快速信任与团队绩效的关系检验

由表1可知,快速信任对团队绩效产生正向影响(M7, $\beta=0.629$, $p=0.000$),H3成立。

4.4 中介效应检验

由表1可知,任务冲突对团队绩效无显著影响,快速信任不发挥中介作用,H4a不成立。

由表2可知:

快速信任在关系冲突与团队绩效关系中起部分中介作用(M5, $\beta=-0.207$, $p=0.000$; M8, $\beta=-0.053$, $p=0.025$),H4b成立。

快速信任在过程冲突与团队绩效关系中起完全中介作用(M6, $\beta=-0.133$, $p=0.000$; M9, $\beta=-0.026$, $p=0.290$),H4c成立。

4.5 调节效应检验

由表1所示,任务冲突对团队绩效无显著影响,合作型冲突管理策略不发挥调节作用,H5a不成立。

由表3可知:

合作型冲突管理策略削弱关系冲突对团队绩效的负向影响(M11, $\beta=0.102$, $p=0.012$),H5b成立。

合作型冲突管理策略削弱过程冲突对团队绩效的负向影响(M13, $\beta=0.156$, $p=0.000$),H5c成立。

5 结论与局限

5.1 结论

研究结果显示三种不同类型的冲突对

临时团队绩效的影响与机理是不同的。任务冲突一方面它是基于工作或任务本身所引发的不同观点或分歧,它可以帮助避免集体的一致性思维,具有对团队产生积极效应的潜能。另一方面,它也具有一般冲突的弊端,一定程度上对团队绩效产生负面影响。任务冲突两种不同的影响效应共同作用,本研究实证结果上呈现任务冲突对临时团队绩效无显著影响。

关系冲突本质是一种人际冲突,过程冲突是基于完成任务的过程中的一些关键行为产生冲突,这两种冲突都会减弱团队的快速信任,进而降低团队绩效。而合作型冲突管理策略有利于缓解人际冲突和行为冲突。本研究实证结果上呈现关系冲突和过程冲突则显著负向影响团队绩效,快速信任在其中起到中介作用;合作型冲突管理策略显著削弱关系冲突、过程冲突对团队绩效的负向影响。

临时团队中冲突是不可避免的,作为管理者,首先应该识别团队中不同类型的冲突,并探索快速信任建立机制以平衡临时团队冲突对团队产生的负向影响,同时利用合作型冲突管理策略降低冲突对绩效的影响。

5.2 局限性

本文通过问卷调查,一次性获取横截面数据,对数据的准确性会产生一定的影响。在后续研究中可以通过实验的方式,在具体情境中获取阶段性数据。

本文主要研究了冲突对临时团队绩效的作用机制,中间涉及到了快速信任的中介作用,但从数据分析结果我们可以看到,快速信任对临时团队的绩效具有非常重要的意义,作为临时团队中的特殊信任形式,它的影响因素、作用机制等也是非常值得研究的问题。

参考文献

[1]BAI Y, HAN G H, HARMS P. Team conflict mediates the effects of organizational politics on employee performance: A cross-level analysis in China[J].Journal of Business Ethics,2016,139(1):95-109.
[2]杜运周,陈忠卫.高管冲突与团队决策绩效——基于控制模式的调节分析[J].管理科学,2009,22(04):31-40.
[3]AMASON A C. Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: Resolving a paradox for top management teams[J].Academy of management journal,1996,39(1):123-48.
[4]JEHN K A, BENDERSKY C.INTRAGROUP CONFLICT IN ORGANIZATIONS: A CONTINGENCY PERSPECTIVE ON THE CONFLICT-OUTCOME RELATIONSHIP [J]. Research in Organizational Behavior,2003,25(03):187-242.
[5]BRIEF A P, WEISS H M. Organizational behavior: Affect in the workplace [J]. Annual review of psychology,2002,53(1):279-307.
[6]GREER L L, JEHN K A. The pivotal role of emotion

in intragroup process conflict [J].Research on managing groups and teams,2007,10:23-45.
[7]IACONO C S, WEISBAND S. Developing trust in virtual teams; proceedings of the Proceedings of the Thirtieth Hawaii International Conference on System Sciences, F,1997[C].IEEE.
[8]AMASON A C, THOMPSON K R, HOCHWARTER W A, et al. Conflict: An important dimension in successful management teams [J].Organizational Dynamics, 1995,24(2):20-35.
[9]KELLEY H H. Personal relationships: their structures and processes [M].Personal relationships: their structures and processes, 1979.
[10]DEUTSCH M. The resolution of conflict: Constructive and destructive processes [M].Yale University Press, 1973.
[11]MATHIEU J, MAYNARD M T, RAPP T, et al. Team effectiveness 1997-2007: A review of recent advancements and a glimpse into the future [J].Journal of management, 2008,34(3):410-76.
[12]邹今友.民营企业创业团队冲突:原因及对绩效影响分析[D].中南大学,2014.
[13]王敏.团队冲突对团队绩效的影响研究[D].广西科技大学,2019.
[14]JEHN K A, GREER L, LEVINE S, et al. The Effects of Conflict Types, Dimensions, and Emergent States on Group Outcomes [J]. Group Decision & Negotiation, 2008,17(6):465-95.
[15]ALPER S, TJOSVOLD D, LAW K S. Conflict management, efficacy, and performance in organizational teams [J]. Personnel psychology,2000,53(3):625-42.
[16]杨志蓉.团队快速信任、互动行为与团队创造力研究[D].浙江大学,2006.
[17]孙小静.临时团队中快速信任对团队绩效的影响研究[D].长江大学,2017.

作者简介:符谢红(1973,2-),女,籍贯:海南省,民族:汉,职称:副教授,学位:管理科学与工程博士学位,研究方向:人力资源管理及国际企业管理。