

文章编号:1002-980X(2007)11-0012-05

人际冲突理论研究评述

宝贡敏, 汪洁

(浙江大学 管理学院, 杭州 310058)

摘要:人际冲突(interpersonal conflict)广泛存在于社会中,其中聚焦于团体内人际冲突(intragroup conflict)的研究在近年来成为心理学、社会学及管理等多门学科的研究重点。本文聚焦于发生在团体(或团队)内部成员间的人际冲突,对该主题下的相关研究进行了回顾与总结,对未来的研究方向提出了建议。

关键词:团体内冲突;人际冲突;测量方法;前因与结果

中图分类号: C912.6 **文献标志码:** A

由于组织生存过程中个体的相互依赖性,组织内部人际冲突的发生是不可避免的^[1]。冲突问题对于相互间紧密联系的团体而言尤为关键,在联合作业的团体(或团队)内部人际冲突往往直接影响着个体和团体的行为和绩效^[2-3]。冲突对组织作用的研究由来已久,早期研究认为冲突对组织发展存在阻碍作用,组织应当极力避免冲突的发生^[4],而近来越来越多的研究表明在一些特定情境下,冲突对组织是有益的^[5-6]。团队作为一种重要的团体组织形式,往往能带来组织的高效率运转和及时响应,容易激发知识和创意的产生,增进内部成员对于观点的理解和接收,然而也正是由于团队内部成员间紧密的联系和背景的差异,造成了成员间人际冲突问题的不容忽视。要使团队运作高效的挑战之一就是要处理好内部冲突问题^[7]。本文基于以往研究成果对人际冲突的概念内涵、团体内冲突的测量维度和方法进行了梳理,并在团队研究层面上,对冲突的前因与结果等主要研究问题进行了汇总和小结,以期明晰团体内(人际)冲突理论的研究现状。最后在此基础上对发生在团体内部的人际冲突理论进行了研究展望,以期对日后的研究提供必要的参考。

1 人际冲突的概念层次内容及认知模式

“冲突(conflict)”一词从字面上理解为“对立团体间或不同见解和相反原则之间的抵触或争论状

态”。心理学中涉及到的冲突概念,通常则指的是“潜意识的心理冲突,是由相互排斥的情感、欲望或倾向对立而引起的”。按照不同的冲突内容或形成,冲突可划分为种族冲突、宗教冲突、政治冲突、婚姻冲突、个性冲突、性别冲突、角色冲突、价值冲突等;按照不同的分析单位或层次划分,包括个体内冲突、个体间冲突、团体间冲突、组织间冲突等;按照冲突的不同发生情景,又可以分为发生在家庭内部的冲突、组织内部的冲突等^[4]。

本文从冲突的分析单位或层次入手,选取了个人层次冲突中的人际冲突的相关理论研究进行述评,汇总主要聚焦于团体(或团队)内部成员之间冲突问题上的研究。Jehn在对团体内冲突的研究中指出,“冲突一直以来被广泛地定义为感知到的差异分歧或不相容或为当事人对于持有分歧观点或是人际间不相容的感知^[11]”。由此可以看出,冲突一方面包含有一般冲突所强调的“对立”(opposing)、“不相容”(incompatibility)等状态的内容,另一方面也显现出其“个体感知”的特性。

1.1 人际冲突的内涵界定

Barki & Hartwick 通过检索 ABI/INFORM 数据库中发表于 1990 年至 2003 年之间的人际冲突相关研究,汇总了人际冲突的构思研究,提出了“人际冲突是指发生在相互依赖方之间的一种动态过程,是当双方感知到相互意见分歧且目标的实现受阻

收稿日期:2007-06-09

基金项目:国家自然科学基金(70672047)

作者简介:宝贡敏(1960-),男,辽宁朝阳人,博士,教授,博士研究生导师,浙江大学管理学院旅游系主任,企业组织与战略研究所副所长,主要从事企业文化与战略管理;汪洁(1983-),女,安徽合肥人,浙江大学企业管理专业博士生,主要从事冲突管理,团队创新研究。

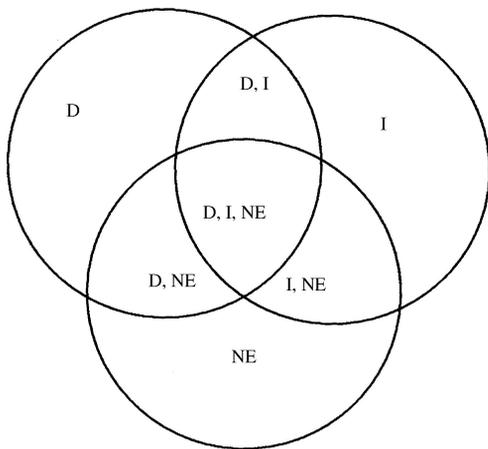


图1 人际冲突属性的维恩图(Venn Diagram)

注:D表示“意见分歧”(Disagreement);NE表示“负面情绪”(Negative Emotion);I表示“干涉行为”(Interference)。

资料来源:文献[4]。

时,反映出负面情绪的过程”。该定义归纳出人际冲突的三大属性“意见分歧(disagreement)”、“负面情绪(negative emotion)”和“干涉行为(interference)”,它们分别反映出人际冲突在认知、情感和和行为三方面的不同要素,同时它们也是与冲突发生的情境紧密相连的。以往的研究基于各自不同的视角和关注重点,往往是通过“意见分歧”、“负面情绪”和“干涉行为”这三种属性进行不同的组合(显示为图1中标注有不同字母及组合的区域),构成研究中的人际冲突概念。^[4]

1.2 冲突认知模式

对人际冲突的概念界定,在从内容的角度对人际冲突涵盖的要素进行汇总的基础上,强调了概念中体现出的个体“感知”特性,即某种冲突状态的存在是通过个体对这些要素进行感知而形成的。由此,一些学者从心理认知层面诠释冲突,着眼于冲突认知模式(conflict schema)的研究,考察的是冲突主体(争论者)如何看待冲突的问题。Pinkley 通过多维标度分析归纳出冲突结构(conflict frame)的三大维度,包含有关系/任务(relationship versus task)、情绪/理性(emotional versus intellectual)及妥协/取胜(compromise versus win),它们分别反映了个体间进行协商谈判关注的不同方面或维度^[8]。

2 人际冲突的维度划分、测量及维度间关系

对于冲突的认知结构(或个体的冲突认知模式)的探析,揭示了支配个体感知冲突情景背后的心理

模式问题,为学术界针对不同侧面的冲突与冲突管理问题提供了新的视角。其中,对应于三维冲突结构中的“任务/关系维度”,有关研究对冲突内容进行了划分和测量。

2.1 人际冲突的维度划分

冲突研究领域主要聚焦于组织环境中的两大冲突标的:任务和人际关系,从对冲突问题的归因或对象角度将冲突划分为“任务冲突(task conflict)”和“关系冲突(relationship conflict)”,或称为“认知冲突(cognitive conflict)”和“情感冲突(emotional conflict)”^[1,4,6,8-10]。“任务或认知冲突”,是聚焦于工作任务本身的,是指组内成员之间对于所执行任务的内容、目标以及工作流程存在争论或意见分歧,包括意见、想法和观点的差异;“关系或情绪冲突”则是聚焦于人际关系的,指团体内部成员之间存在人际上的不合(interpersonal incompatibilities),通常包含紧张、敌意及厌恶等情绪成分^[1,11]。

也有一些学者在研究中引入“过程冲突(process conflict)”,作为与任务冲突和关系冲突并列的第三种类型的冲突^[2,12]。“过程冲突”发生在完成任务的进程中,常常涉及到的是工作责任和资源分配的问题^[11]。有学者认为“任务冲突”可细分为对于任务内容(content)和对于任务过程(process)的冲突,而这两种类型的冲突都是聚焦于“任务”的^[4]。为了能够更精确地描述人际冲突,Barki & Hartwick^[4]将三大冲突属性(properties)与两大冲突对象(targets)进行结合,形成六种类型的“人际冲突”,外加一种考虑了所有属性及对象的冲突类型,共七种不同的“人际冲突”。其中,冲突属性包含有“意见分歧”、“负面情绪”和“干涉行为”,冲突对象区分为“任务内容或过程”和“人际关系”两方面。

2.2 人际冲突的测量

Jehn^[11,51]开发了团体内冲突量表(Intragroup conflict scale, ICS),对团体内成员之间的冲突进行测量。对应于学术界对于冲突内容划分比较认可的分类标准,该量表包含有关系冲突和任务冲突两大理论维度的内容,被广泛应用于二维度的冲突测量研究中^[9,13-14]。在将冲突划分为三种类型的研究中,对于过程冲突的测量项目主要借鉴 Shah & Jehn 的研究^[11-12,15]。

2.3 任务冲突与关系冲突的关系

在对不同冲突类型并列进行测量的同时,也有一些研究聚焦于这两类冲突之间的关系问题。任务与关系冲突往往是紧密联系在一起,甚至在有些

情况下,针对“事”的任务冲突也可能转化为针对“人”的关系冲突^[2]。对于这两种冲突类型间的相关关系研究,一直以来结论并不一致^[16-17]。De Dreu & Weingart^[7]综合了 23 个研究进行的元分析得到两者的平均相关系数为 0.54。在进一步探索任务与关系冲突之间关系问题中,有研究考虑了团队内信任水平,及个体角色模糊水平对于两者关系的调节作用^[14,18]。

3 人际冲突的前因与结果

总的说来,大多数的研究还是将“任务冲突”和“关系冲突”作为明确区分的概念并列,分别考察不同前因变量对它们的作用,以及它们对结果产生的不同影响^[3,12]。冲突通常被作为个体和情境前因与组织结果(例如,生产力)之间的干涉变量(intervening variable)引入相关研究中^[19]。有经验研究表明,在个体前因(例如,个体间差异)和情境前因(例如,团队氛围)对组织结果(例如,团队绩效)的影响机制中,冲突对这两者间的作用关系存在显著的中介效应^[6,20]。

3.1 人际冲突的前因

对于发生在团队内部的人际冲突研究,主要将团队成员之间的个体差异或者称异质性(主要包括一些重要的人口统计变量)作为冲突的重要前因,分别考察其对于任务冲突与关系冲突的影响。例如,职能、信息背景差异与任务冲突存在显著的正相关关系,任职时间差异、种族差异,以及社会层级差异对关系冲突均存在显著的正向影响,价值观差异与任务、过程和关系三种类型冲突都存在显著的正向相关关系^[6,12]。

在异质性-冲突的关系探索中,越来越多的研究开始寻求其间合适的调节变量,包含有任务类型、任务依赖性、人际相合性及团队寿命等^[6,12,20]。此外,团队领导的有效性^[21],团队组织的分布特征^[22-24]也被证实与不同类型的冲突存在相关关系。考虑团队氛围因素对冲突的影响研究表明,团队价值观的一致、开放型团队规范都将有利于良好冲突模式的形成^[1,5,11]。在对高管团队进行战略决策的研究中,Amason & Mooney 将以往的团队绩效视为情境构成要素之一,并作为冲突的前因变量,认为以往的高绩效将带来团队内较高的士气和较低水平的关系冲突^[9]。综上,虽然不同的学者从不同的视角发掘了各不相同的冲突前因变量,但是总的说来,团队内冲突前因主要分布在个体和组织两个层面

上,这里笔者将作为情境因素的“团队内氛围及价值观”与“团队以往绩效”均归入组织层面的冲突前因。

3.2 人际冲突的结果

早期的团队冲突研究认为冲突对团队产出存在负面影响,大量的经验研究表明“冲突与团队产出和成员满意度之间存在负相关”^[7]。在对团队冲突进行的多维标度分析发现,团队成员将关注任务的冲突与关注关系的冲突区分开来,并且这两类冲突对团队产出存在不同的影响^[2]。对于“任务冲突”和“关系冲突”的区分界定,促进了对于团队内冲突的进一步认识,及它们与结果变量之间的关系研究。任务冲突往往能促进有效的团队运作,而关系冲突则更多地表现为对团队正常运作的阻碍作用^[1-2,16]。

针对任务产生的冲突,能够引导团队成员质疑不同的观点并深入讨论,有助于成员间的相互学习,产生新的观点和创意,能够使团队作业更加高效和团队组织赋有创新性^[2-3]。尤其是在面对非常规任务的情况下,任务冲突对个人及组织绩效存在正向的促进作用^[1]。而由人际关系上的不合引发的冲突是出于个人情感的,表现为个体间的不相容和偏离任务本身的争论,会给冲突双方带来不良的情绪,影响团队成员的理性判断,阻碍团队任务的顺利完成,会导致成员满意度、决策质量和团队绩效有所降低^[7,18]。

以往大量的案例研究及经验数据也都表明任务冲突能够提高认知型任务的绩效^[6]。Jehn 进行学生实验将课堂项目作为团队任务,该研究的结果表明任务冲突与团队绩效正相关^[5]。Amason 对于高管团队进行战略决策的经验研究表明,认知冲突能够促进对决策的理解,提高决策质量,同时能够增进成员间的相互接受;情感冲突则往往会降低决策质量,并且对成员之间关系存在消极影响^[16]。

De Dreu & Weingart 整理了 1994 至 2001 年 8 年间的 35 个研究,对任务、关系冲突与团队绩效及团队成员满意度间的关系进行元分析,结果显示两种类型的冲突均与团队绩效呈中等强度的负相关关系^[7]。其中,任务、关系冲突与团队绩效和成员满意度之间关系的分析结果如表 2 所示。他们还按任务、关系冲突间的相关程度强弱,对纳入元分析中的研究进行分类,比较两者在不同相关程度下,任务冲突与团队绩效间的相关关系。结果显示,当任务冲突与关系冲突存在强相关关系($r > 0.52$)时,任务冲突与团队绩效存在中等强度的显著负相关($r = -$

0.35);当两者弱相关($r = 0.52$)时,任务冲突与团队绩效呈负的弱相关关系($r = -0.10$)。在冲突-绩效之间作用关系中,还引入了任务类型(task type)作为调节变量,比较面临不同任务类型的不同团队中存在的两种类型的冲突与团队绩效间的关系(见表2)。

表1 人际冲突类型与结果变量之间的平均相关系数()

结果变量	任务冲突	关系冲突
团队绩效	- 0.32 *	- 0.54 *
团队成员满意度	- 0.23 *	- 0.22 *

注: * $p < 0.05$ 。

表2 不同任务类型下的人际冲突类型与团队绩效之间的平均相关系数()

任务/团队类型	任务冲突	关系冲突
决策团队	- 0.20 *	- 0.39 *
项目团队	- 0.26 *	- 0.17 *
生产团队	0.04	- 0.04 *
混合型团队	- 0.43 *	- 0.38 *

注: * $p < 0.05$,黑体表示的两者存在显著差异($p < 0.05$)。

资料来源:文献[7](笔者进行了删减和整理)。

总的说来,团队内冲突的结果变量可归纳为个体与组织两个层面。其中,个体层面包含有个人绩效、个体创新行为、决策认同接受、对其他成员满意度(或情感接受)、成员士气、团队忠诚等这些个体产出和个体反应变量,组织层面上的结果变量则包括团队绩效、团队创新整合、决策质量等^[1,3,13,16]。

4 未来研究展望

通过对以往研究的回顾笔者发现,近来越来越多的研究关注于团队内部的人际冲突问题,对不同类型的冲突进行了区分和界定,并探讨和验证了不同冲突对个体与组织的作用机理,然而针对人际冲突的测量问题,有关人际冲突前因、结果、作用机制等方面的问题还有待于进一步深入探析。

首先,团体内人际冲突测量方法在应用层面尚需进一步改进。从以往研究中对于人际冲突的测量来看,较多采用的是Jehn的团体内冲突量表^[1,5],主要通过自我评价方式由个体对在团体内发生的“意见分歧”、“人际摩擦”等情况的感知多少进行量上的评分,该量表从任务和关系两种类型的冲突入手,侧重于认知和情感成分,而概念要素中的“干涉行为”内容未包含在内。此外,有关“过程冲突”类型测量

项目的引入,也给量表的整合与改进提出了新的要求,其科学适用性还有待于日后相关学术研究的进一步验证和探讨。

其次,团体内人际冲突前因、结果及其作用机制还需要理论界进行深入的探索。通过对以往相关关系研究的回顾和梳理,笔者将团体内人际冲突的前因和结果变量均划分到个体和组织两个层面上进行讨论。然而,总的说来,以往研究中作为团体内人际冲突的前因与结果变量,及前后作用关系间出现的调节变量,涉及考虑的因素还比较混杂,聚焦不足,尚未形成清晰的系统条理。此外,在关系作用方面也存在不一致结论,这也造成了对团队冲突的有效管理缺乏实际的指导意义,因而在冲突前因与后果的探索研究中,还有待于对影响因素进一步系统聚焦,对合适的调节变量进一步发掘和整理,对影响关系作进一步的系统论证。

最后,团体内人际冲突研究的跨文化适用性尚未得到本土研究的确认。以往人际冲突的研究大多是在西方文化背景下进行的,这样形成的理论在应用于不同文化背景下,可能还存在适用性问题。不同文化背景下,对于团体内人际冲突的影响因素和结果变量可能存在差异,调节其间关系的因素也同样需要予以进一步的关注和探索。我国国内有关人际冲突的研究还比较匮乏,结合本国国情对人际冲突理论进行的探索及经验研究都较少,由此,在对以往相关研究进行回顾和总结的基础上,立足于我国文化根基的研究还有待丰富。

参考文献

- [1]JEHN K A. A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict[J]. Administrative Science Quarterly, 1995, 40(2): 256- 282.
- [2]JEHN K A. A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups[J]. Administrative Science Quarterly, 1997, 42(3): 530- 557.
- [3]KURTZBERG T R, MUELLER J S. The influence of daily conflict on perceptions of creativity: A longitudinal study [J]. The International Journal of Conflict Management, 2005, 16(4): 335- 353.
- [4]BARKI H, HARTWICK J. Conceptualizing the construct of interpersonal conflict[J]. The International Journal of Conflict Management, 2004, 15(3): 216- 244.
- [5]JEHN K A. Enhancing effectiveness: An investigation of advantages and disadvantages of value - based intragroup conflict[J]. The International Journal of Conflict Management, 1994, 5: 223- 238.
- [6]PELLED L H, EISENHARDT K M, XIN K R. Exploring

- the black box: An analysis of work group diversity, conflict, and performance[J]. *Administrative Science Quarterly*, 1999, 44(1): 1 - 28.
- [7] DE DREU C K W, WEINGART L R. Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A meta-analysis[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2003, 88(4): 741 - 749.
- [8] PIN KLEY R L. Dimensions of conflict frame: Disputant interpretations of conflict[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1990, 75(2): 117 - 126.
- [9] AMASON A C, MOONEY A C. The effects of past performance on top management team conflict in strategic decision making[J]. *The International Journal of Conflict Management*, 1999, 10(4): 340 - 359.
- [10] AMASON A C, SAPIENZA H J. The effects of top management team size and interaction norms on cognitive and affective conflict[J]. *Journal of Management*, 1997, 23(4): 495 - 516.
- [11] JEHN K A, MANNIX E A. The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance[J]. *Academy of Management Journal*, 2001, 44(2): 238 - 251.
- [12] JEHN K A, NORTHCRAFT G B, NEALE M A. Why differences make a difference: A field study of diversity, conflict, and performance in workgroups[J]. *Administrative Science Quarterly*, 1999, 44(4): 741 - 763.
- [13] JEHN K A, CHATMAN J A. The influence of proportional and perceptual conflict composition on team performance[J]. *The International Journal of Conflict Management*, 2000, 11(1): 56 - 73.
- [14] TIDD S T, MCINTYRE H H, FRIEDMAN R A. The importance of role ambiguity and trust in conflict perception: Unpacking the task conflict to relationship conflict linkage[J]. *The International Journal of Conflict Management*, 2004, 15(4): 364 - 380.
- [15] SHAH P, JEHN K. Do friends perform better than acquaintances? The interaction of friendship, conflict and task[J]. *Group Decision and Negotiation*, 1993, 2: 149 - 166.
- [16] 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 - 148.
- [17] BARSADE S G, WARD A J, TURNER J D F, SONNENFELD J A. To your heart's content: A model of affective diversity in top management teams[J]. *Administrative Science Quarterly*, 2000, 45(4): 802 - 836.
- [18] SIMONS T L, PETERSON R S. Task conflict and relationship conflict in top management teams: The pivotal role of intragroup trust[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2000, 85(1): 102 - 111.
- [19] GLADSTEIN D L. Groups in context: A model of task group effectiveness[J]. *Administrative Science Quarterly*, 1984, 29(4): 499 - 517.
- [20] POLZER J T, MILTON L P, SWANN JR W B. Capitalizing on diversity: Interpersonal congruence in small work groups[J]. *Administrative Science Quarterly*, 2002, 47(2): 296 - 324.
- [21] LOVELACE K, SHAPIRO D L, WEINGART L R. Maximizing cross-functional new product teams' innovativeness and constraint adherence: A conflict communications perspective[J]. *Academy of Management Journal*, 2001, 44(4): 779 - 793.
- [22] HINDS P J, BAILEY D E. Out of sight, out of sync: Understanding conflict in distributed teams[J]. *Organization Science*, 2003, 14(6): 615 - 632.
- [23] HINDS P J, MORTENSEN M. Understanding conflict in geographically distributed teams: The moderating effects of shared identity, shared context, and spontaneous communication[J]. *Organization Science*, 2005, 16(3): 290 - 307.
- [24] MORTENSEN M, HINDS P J. Conflict and shared identity in geographically distributed teams[J]. *The International Journal of Conflict Management*, 2001, 12(3): 212 - 238.

Interpersonal Conflict Theory: A Literature Review

BAO Gong-min, WANG Jie

(School of Management, Zhejiang University, Hangzhou 310058, China)

Abstract: Interpersonal conflict is a frequent occurrence in the society, and voluminous researches have placed the relevant analysis within group. The topic of "intragroup conflict" has been studied in the fields of psychology, sociology, management and many other important disciplines. Based on previous researches, this paper made a literature review and piloted on the trends of research on the intragroup conflict.

Key words: intragroup conflict; interpersonal conflict; measurement methods; antecedents and consequences