

文章编号: 1006-8309 (2007) 03-0064-03

团队过程的研究现状

周莹^{1,2}, 王二平¹

(1. 中国科学院 心理研究所, 北京 100101;

2. 中国科学院 研究生院, 北京 100039)

摘要:团队过程 (team process) 能将团队输入转化成团队输出, 是直接影响团队有效性的重要因素。文章将从团队过程的概念入手, 综述团队过程的具体分类, 以及有关团队过程的热点研究, 并指出了未来的研究方向。

关键词:团队过程; 团队有效性; 团队互依性; 共享心智模型。

中图分类号: F406 **文献标识码:** A

随着科学技术的发展和普及, 工作的难度、复杂性和负荷已经超出了单个工作者能胜任的程度。因此, 近几十年, 各类型的组织中广泛地采用了团队这一基本单位代替原来的工作组织形式。

团队被定义为“两个或以上的不同的个体以共同的有价值的目标/目的/任务为方向, 发生动态地、相互依赖地、灵活应变地互动, 每个人都有特定的角色或职能, 而且其作为团队成员的生命周期是有限的”^[1]。探讨团队影响因素的研究提出了团队运作的模型 (Team Performance Model), 尽管不同的模型在细节上有一些差异, 但都沿用输入-过程-输出 (Input-Process-Outcome, I-P-O)^[2]的结构, 输入 (I) 是指一个运作阶段以前的条件, 如成员、团队和组织的特征, 其中运作阶段是指进行团队工作并给予反馈的一段可以区分出来的时间区域; 过程 (P) 指团队输入如何转变成输出; 输出 (O) 是团队活动的结果或副产品。研究者们^[3]认为与输出变量相比, 团队过程对训练、选拔或作业设计更为敏感, 即训练等可以对团队过程产生实际的作用, 从而影响团队效能, 基于此, 团队过程得到了广泛的关注和研究。

1 团队过程的概念

一直以来, 人们很难清楚地划分团队与工作群体, 但组织心理学对团队过程的研究却有明显不同于对小群体的研究之处。小群体研究主要关心人际互动方面, 如群体心理气氛、士气、群体极

化与群体思维等。组织心理学在团队过程上的研究除了人际互动方面, 还强调了与作业密切关联的部分, 即队员如何协调个人活动、彼此配合将输入整合成有效的团队输出, 以满足任务本身的要求。

从输入到产出, 团队在运作中存在人与人的互动、人与各类物质资源的交互作用, 团队运作存在两种活动: 其一是作业协作 (taskwork), 指团队中的个体与作业、工具、设备、系统等运作环境的交互作用, 这是由作业本身的特点决定的, 它会影响团队在该项特定作业上的表现; 其二是团队协作 (teamwork), 这是指团队成员之间的互动与协调, 不受作业具体内容局限, 具有普遍意义^[2,4]。本文所指的团队过程 (team processes) 是后者, 是队员根据任务要求进行的互动活动, 实现了协调彼此的行动、整合成团队产出的功能。

2 团队过程的分类

实践和理论研究都发现“全明星队”却不敌一般团队成绩好。问题就出在团队运作过程上, 所以学者们对团队过程变量进行总结归纳。尽管各家总结、分类不尽完全相同, 但有相似之处: 最初的学者在寻找这些变量时, 通过关键事件技术对主域专家进行访谈, 并结合观察, 寻获能区分有效或无效团队的团队过程变量, 并分别指出各变量下有代表性的行为。

2001年, Marks等人^[2]对团队过程研究进行

基金项目: 国家自然科学基金 (70471059)

作者简介: 周莹 (1981 -), 女, 四川成都人, 博士研究生, 研究方向: 工业组织心理学, (电话) 010 - 64837147 (电子信箱) zhoyu@psych.ac.cn

了回溯整理,有两个亮点值得一提:其一,他们将前人提到的团队效能感、潜能、凝聚力以及情境知觉等变量视为“表现状态”(emergent states),反映了团队成员的态度、价值观、认知特点以及动机等,不代表团队的互动过程,因为表现状态可能作为输入变量作用于团队过程,同时也可能成为团队过程的产物;其二,他们将学者们总结归纳的众多团队过程变量,根据出现在团队互动中的时间点,加以整理排列,提出如下团队过程的分类体系,如图 1 所示。

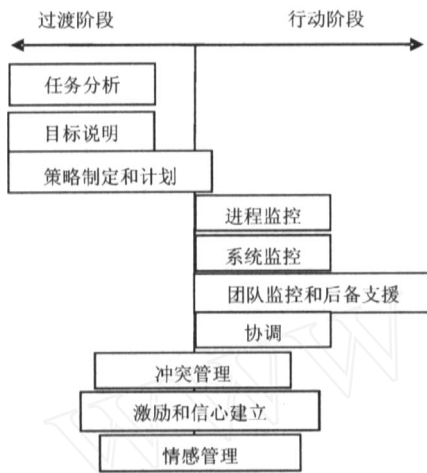


图 1 过渡和行动阶段的团队过程^[2]

过渡阶段是根据目标进行总结评估和制定计划的时期。具体包括任务分析、目标说明 (specification)、策略形成和计划过程。行动阶段是团队实现各个亚目标,完成团队任务的活动过程。尽管具体的团队作业活动依团队类型的不同而有巨大差异,但进程监控 (monitoring progress toward goals)、系统监控、团队监控和后备支援 (backup)、协调过程是各类型团队在行动阶段都会出现的。人际交往过程 (interpersonal process)在过渡和行动阶段都会出现,主要体现了人际关系方面的管理。

3 研究热点

对影响团队过程的因素的探讨一直就没有间断,近年来,研究者尤其关注团队特有的因素,如共享心智模型、团队互依性等;组织行为学研究中的热门问题——领导,也是团队研究者关注的焦点所在。

3.1 共享心智模型与团队过程

共享心智模型是目前团队研究领域的热门问题,从理论上来说团队成员心智模型的共享程度越高,他们越可能实践关键的团队过程而获得团

队有效性。Mathieu 等人^[5]以低仿真战斗机飞行模拟任务对共享心智模型与团队过程及团队绩效之间的关系进行研究,发现团队协作心智模型 (team mental model)对团队绩效的作用由团队过程完全中介,而作业协作心智模型 (task mental model)对团队绩效的作用则由团队过程部分中介,该结果说明两类共享心智模型对团队过程及绩效的作用可能是不同的。

3.2 团队互依性与团队过程

在众多团队设计变量中,互依性是描述团队成员间互动关系的重要因素^[6]。其中的作业互依性 (task interdependence)是指基于工作需要,团队成员有效完成各自作业的必须彼此依赖的程度,很多研究都发现作业的互依性会影响群体合作的程度和群体绩效等,如 Stewart 和 Barrick^[7]发现作业互依性较高或较低时,开放型沟通更多、冲突更少、绩效更高,这也说明随着作业互依性的增加,协调、沟通和合作的要求也会增加。除了作业以外,目标和反馈也会影响互依性的性质。

3.3 领导与团队过程

团队领导对团队有效性的作用也是通过团队过程实现的。以职能领导的观点来说,团队外部领导或自我管理团队通过团队过程实现了领导职能对团队有效性的作用。如 Marks, Zaccaro 和 Mathieu^[8]的研究发现领导的意义赋予职能 (sense making)有助于团队成员形成相似、正确的心智模型,进而通过团队沟通过程影响团队有效性 (适应环境变化)。DeChurch 和 Marks^[9]对跨团队系统的领导进行培训,培训内容针对具体的过渡-行动过程中的领导职能,结果发现培训指向的领导职能确实有所体现,且团队彼此的协调程度得到提高,最终影响到了跨团队系统的整体绩效。

4 研究展望

就团队过程本身来说,有两个研究难点,其一是测量哪些变量,其二是怎么测量。

首先,针对测什么的问题。前文述及的团队过程分类体系可以为将来的研究提供参考框架,以前的研究大多都只涉及了两到三个过程变量,将来的研究可以更广泛地考察影响团队有效性的因素。另外需要特别指出的是,沟通与协调是团队运作的基础,也是最常被用以解释团队有效性的产生机制。沟通不只是信息的交换,它还是协调资源和行动、构建和维持共享心智模型、建立和

维持情境觉察 (situational awareness)的渠道。如 Stout和 Salas^[10]的研究提出利用有效的沟通策略有助于形成共享心智模型。将来的研究还应注意细微的互动行为变化,更详细的分析沟通可能揭示出有效与无效团队的差异。

其次,对于怎么测量的问题。常用的方法有专家评分、问卷调查(自我评价)等判断性测量,也有少量研究采用非判断性测量方法对团队过程进行量化。如 Stout等^[10]探讨团队规划与沟通有效性及团队绩效的关系时,将预先为队友提供所需信息的频率作为团队沟通的量化指标。将来的研究应当将频次记录与专家评价结合起来,原因在于: 研究结果并不总是支持“多多益善”的假设,可能是由于沟通越多,说明团队规则、任务分配、程序等不够明确,或者可能是包含了过多的无效沟通; 频次记录能说明“是什么”,但这种类似于描述性的结果不能反映沟通内容有什么意义或价值,而专家评价能触及团队过程的价值和意义,但由于信息量很大,专家可能忽略某些重要行为,所以两种测量相结合可能更能反映真实情况。

参考文献:

- [1] Salas E, Dickinson T L, Converse S A, et al. Toward and Understanding of Team Performance and Training [M] // Swezey R W, Salas E, Teams: Their Training and Performance. Norwood, New Jersey: Ablex, Publishing Corp, 1992: 3 - 29.
- [2] Marks M A, Mathieu J E, Zaccaro S J. A Temporally Based Framework and Taxonomy of Team Processes [J]. Academy of Management Review, 2001, 36 (3): 356 - 376.
- [3] Brannick M T, Prince C, Salas, E. The Measurement of Team Process [J]. Human Factors, 1995, 37(3): 641 - 651.
- [4] Ilgen D R. Teams Embedded in Organizations. American Psychologists, 1999, 54(2), 129 - 139.
- [5] Mathieu J E, Heffner T S, Goodwin G F, et al. The Influence of Shared Mental Models on Team Process and Performance [J]. Journal of Applied Psychology, 2000, 85(2): 273 - 283.
- [6] Saavedra R, Earley P C, Van Dyne L. Complex Interdependence in Task - Performing Groups [J]. Journal of Applied Psychology, 1993, 78(1): 61 - 72.
- [7] Stewart G L, Barrick M R. Team Structure and Performance: Assessing the Mediating Role of Intra-team Process and the Moderating Role of Task Type [J]. Academy of Management Journal, 2000, 43(2): 135 - 148.
- [8] Marks M A, Zaccaro S J, Mathieu J E. Performance Implications of Leader Briefings and Team - Interaction Training for Team Adaptation to Novel Environment [J]. Journal of Applied Psychology, 2000, 85(6): 971 - 986.
- [9] DeChurch L A, Marks M A. Leadership in Multiteam Systems [J]. Journal of Applied Psychology, 2006, 91(2): 311 - 329.
- [10] Stout R J, Cannon - Bowers J A, Salas E, et al. Planning, Shared Mental Models, and Coordinated Performance: an Empirical Link is Established [J]. Human Factors, 1999, 41(1): 61 - 71.

[收稿日期] 2006 - 06 - 26

[修回日期] 2006 - 11 - 24

(上接第 69页)

- [18] Stewart G L. Reward Structure as a Moderator of the Relationship between Extraversion and Sale Performance [J]. Journal of Applied Psychology, 1996, 81 (6): 619 - 627.
- [19] Fritzsche B A, McIntire S A, Yost A P. Holland Type as a Moderator of Personality - Performance Predictions [J]. Journal of Vocational Behavior 2002, 60(3): 422 - 436.
- [20] Muphy K R, Dziewczynski J L. Why Don't Measures of Broad Dimensions of Personality Perform Better As Predictors of Job Performance? [J]. Human Performance, 2005, 18(4): 343 - 357.

[收稿日期] 2006 - 07 - 12

[修回日期] 2007 - 04 - 06