

VU Research Portal

Trust and Control in Teams

de Jong, B.A.

2010

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

de Jong, B. A. (2010). *Trust and Control in Teams*. [PhD-Thesis - Research and graduation internal, Vrije Universiteit Amsterdam]. VU University Amsterdam.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl

SAMENVATTING (SUMMARY IN DUTCH)

Dit proefschrift richt zich op de gevolgen van onderling vertrouwen en onderlinge controle voor de prestaties van teams in organisaties. Onderling vertrouwen (kortweg ‘vertrouwen’) kan worden omschreven als een staat van positieve verwachtingen die teamleden hebben ten aanzien van de acties van hun teamgenoten (Rousseau et al., 1998). Onderlinge controle (kortweg ‘controle’) wordt hier gedefinieerd als een vorm van informele controle die wordt uitgeoefend door teamleden die geen formele autoriteit over elkaar hebben (Loughry, in press). Een team is een groep individuen die doelbewust bij elkaar zijn gebracht om taken uit te voeren die relevant zijn voor de organisatie, die één of meerdere gezamenlijke doelen hebben, die moeten interacteren met elkaar, die wederzijds afhankelijk zijn van elkaar, en die ingebed zijn in een organisatie context (Kozlowski & Ilgen, 2006). Teamprestaties wordt in dit proefschrift gedefinieerd als de mate waarin de output van het team voldoet aan de eisen van degenen die deze output gebruiken en/of beoordelen (Hackman, 1987). Vertrouwen en controle zijn in toenemende mate van belang voor hedendaagse organisaties, aangezien het uitoefenen van formele controle door managers steeds moeilijker wordt en aangezien het werken in teamverband toeneemt (Ouchi, 1980; Devine et al., 1999). Alhoewel organisatiewetenschappers al meerdere malen hebben gewezen op de noodzaak van meer onderzoek naar vertrouwen en controle in teams (Kiffin-Petersen, 2004; Loughry, in press), loopt het empirisch onderzoek naar dit onderwerp achter bij de ontwikkelingen in de praktijk. Dit proefschrift heeft daarom tot doel meer inzicht te verschaffen in de gevolgen van vertrouwen en controle voor het functioneren en presteren van teams. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat is de aard van vertrouwen en controle? Dat wil zeggen: wat zijn hun onderliggende componenten of kenmerken?
2. Wanneer doen vertrouwen en controle ertoe in teams? Dat wil zeggen: onder welke omstandigheden bevorderen of bemoeilijken ze het functioneren en presteren van teams?
3. Hoe beïnvloeden vertrouwen en controle teamprestaties? Dat wil zeggen: langs welke processen beïnvloeden ze teamprestaties?

Om een antwoord op deze vragen te formuleren zijn er drie empirische studies uitgevoerd. Alle drie de studies zijn gedaan onder bestaande teams in bestaande organisaties (in tegenstelling tot laboratorium studies onder ad hoc teams) en bij alle drie de studies is gebruik gemaakt van kwantitatief vragenlijstonderzoek.

De eerste studie (beschreven in hoofdstuk 2) gaat voornamelijk in op de vraag hoe vertrouwen teamprestaties beïnvloedt. De literatuur suggereert dat vertrouwen de prestaties van teams bevordert omdat het leidt tot een betere samenwerking tussen teamleden (Dirks 1999; Jones & George, 1998). De tot nu toe verrichtte studies op dit gebied beperken zich vaak tot het onderzoeken van één specifiek samenwerkingsproces (Schippers, 2003), waardoor er nog weinig bekend is over de rol die verschillende samenwerkingsprocessen spelen in het verklaren van de relatie tussen vertrouwen en teamprestaties. In mijn eerste studie kijk ik daarom naar de rol van verschillende samenwerkingsprocessen. Ik richt me specifiek op teams waarin teamleden langdurig met elkaar samenwerken, omdat theorie en eerdere studies suggereren dat de effecten van vertrouwen in dit type teams bijzonder uitgesproken kunnen zijn. Op basis van een bestaande typologie van samenwerkingsprocessen (Marks et al., 2001) en eerder onderzoek naar vertrouwen in teams (Dirks, 1999; Langfred, 2004; Schippers, 2003) kom ik tot een conceptueel

model, waarbij vertrouwen teamprestaties beïnvloedt via drie verschillende samenwerkingsprocessen: reflexiviteit, monitoring ('voortgangsbewaking') en inzet. Om dit model te testen heb ik cross-sectionele data verzameld onder 73 teams van een groot international adviesbureau. De resultaten van het onderzoek bevestigen dat vertrouwen een positieve invloed heeft op de prestaties van teams. De resultaten ondersteunen het idee dat deze positieve invloed verklaard kan worden doordat meer vertrouwen leidt tot meer monitoring en doordat meer vertrouwen leidt tot een verhoogde inzet door teamleden. De resultaten wijzen daarnaast uit dat alhoewel vertrouwen zorgt voor meer reflexiviteit binnen teams, deze reflexiviteit niet per se de prestaties van teams verbetert.

Onderlinge controle wordt steeds belangrijker voor organisaties waar veel in teamverband wordt gewerkt (Barker, 1993). Toch hebben nog maar weinig wetenschappers zich specifiek toegelegd op het onderzoeken van controle binnen teams. Hierdoor is een cumulatieve lijn van onderzoek naar dit belangrijke onderwerp uitgebleven (Leifer & Mills, 1996; Loughry & Tosi, 2008). Om meer inzicht in deze materie te krijgen is de tweede studie van dit proefschrift (beschreven in hoofdstuk 3) ingegaan op de vragen: 'wat is onderlinge controle?' en 'wanneer en hoe beïnvloedt het teamprestaties?'. In deze studie heb ik me specifiek gericht op controle in *zelfsturende* teams, omdat eerdere studies hebben laten zien dat de effecten van controle in dit soort teams bijzonder uitgesproken kunnen zijn (Barker, 1993). In de dominante benadering van controle als een ideaal type wordt controle gelijk gesteld aan sterke normen (Ouchi, 1979; 1980). Ik volg echter een andere benadering, die stelt dat controle niet één ding is, maar een samenstelling van verschillende specifieke controlemechanismen die een rol spelen binnen teams (Crisp, 2003). Binnen deze studie richt ik me op twee mechanismen – overeenstemming over normen en het uitoefenen van groepsdruk. Op basis van inzichten uit de literatuur en eerdere

studies (Barker, 1999; Jaworski, 1988; Leifer & Mills, 1996) veronderstel ik dat controle teamprestaties primair beïnvloedt langs twee processen: inzet door teamleden en vertrouwen tussen teamleden.

Om deze ideeën te testen heb ik cross-sectionele data verzameld onder 46 zelfsturende teams van een zorginstelling voor verstandelijk gehandicapten. De resultaten laten zien dat teams verschillen in de mate van overeenstemming over normen en in de mate waarin groepsdruk wordt uitgeoefend. Verder blijkt groepsdruk alleen een positieve uitwerking op inzet, vertrouwen en teamprestaties te hebben als er veel overeenstemming is tussen teamleden over de normen waardoor ze zich laten leiden. Wanneer er weinig overeenstemming is heeft groepsdruk geen of zelfs een negatieve uitwerking. Ten slotte ondersteunen de uitkomsten de veronderstelling, dat groepsdruk en overeenstemming over normen de prestaties van teams beïnvloeden via de invloed die ze hebben op zowel de inzet door teamleden als het vertrouwen tussen teamleden onderling.

De derde studie van dit proefschrift (beschreven in hoofdstuk 4) gaat voornamelijk in op de vragen: “wanneer monitoring en vertrouwen positief gerelateerd zijn aan elkaar en aan teamprestaties en wanneer negatief” en “wat is monitoring en vertrouwen?”. Onderzoek naar deze vragen is belangrijk, omdat eerdere studies op dit gebied inconsistente resultaten hebben laten zien (Aubert & Kelsey, 2003; Bijlsma et al., 2008; Costa, 2003; Langfred, 2004; Webber, 2008). Daarnaast hebben deze studies vaak enkel gekeken naar het algemene niveau van vertrouwen en monitoring binnen teams en hebben daarbij weinig oog gehad voor verschillen in vertrouwen en monitoring tussen teamleden. Om in beide zaken meer inzicht te krijgen kijk ik in mijn derde studie naar de rol van verschillen in vertrouwen en monitoring speelt in het verklaren van de relatie tussen algemene niveaus van monitoring, vertrouwen in teams en teamprestaties. Om verschil in vertrouwen en monitoring te duiden heb ik de begrippen ‘monitoring consensus’

en ‘vertrouwen asymmetrie’ geïntroduceerd. Op basis van sociale ruiltheorie (Blau, 1964; Dirks & Skarlicki, 2009) is mijn veronderstelling dat het positieve effect van vertrouwen op teamprestaties versterkt wordt wanneer er sprake is van weinig vertrouwen asymmetrie tussen teamleden. Daarnaast veronderstelde ik, op basis van literatuur over convergentie van interpretaties en attributies (Moussavi & Evans, 1993; Young, 2003), dat het effect van monitoring op vertrouwen sterker is wanneer er een hoge mate van monitoring consensus is tussen teamleden, dan wanneer er een lage mate van consensus is.

Om deze ideeën te testen verzamelde ik longitudinale data onder 82 besturen van studentenverenigingen en maakte ik daarnaast gebruik van data uit de tweede studie. De resultaten van beide deelstudies tonen aan dat teamleden verschillen in de mate waarin ze elkaar vertrouwen en de percepties die ze hebben over het niveau van monitoring binnen het team. De resultaten ondersteunen grotendeels mijn veronderstellingen. Het effect van vertrouwen op teamprestaties hangt inderdaad af van de mate van vertrouwen asymmetrie tussen teamleden: naar mate de asymmetrie daalt wordt het positieve effect van vertrouwen steeds sterker. Uit de studie onder studentenverenigingsbesturen blijkt ook dat het effect van monitoring op vertrouwen sterker wordt naar mate het niveau van monitoring consensus tussen teamleden stijgt. Ten slotte laten de resultaten zien dat de gedifferentieerde effecten van monitoring op teamprestaties verklaard kunnen worden door de invloed die monitoring heeft op vertrouwen.

De resultaten van de drie studies worden in hoofdstuk 5 samengevat en bediscussieerd. Samengevat wijzen de resultaten op de rol van samenwerkingsprocessen en de rol van verschillen tussen teamleden voor het begrijpen van de complexe gevolgen van vertrouwen en controle in teams. Deze factoren dragen bij aan een beter wetenschappelijk inzicht in de mechanismen waarlangs vertrouwen en controle werken en de omstandigheden waaronder zij

een positieve of negatieve invloed kunnen hebben op team functioneren en presteren. De resultaten wijzen verder op de noodzaak om stil te staan bij wat vertrouwen en controle nu precies is en welke componenten of kenmerken vertrouwen en controle op teamniveau onderscheiden van vertrouwen en controle op individueel niveau. Voor managers wijzen de studies op het belang van het creëren van een hoog niveau van onderling en wederzijds vertrouwen tussen teamleden, bijvoorbeeld met behulp van team building interventies. Daarnaast moeten managers actief betrokken blijven bij teams om ervoor te zorgen dat onderlinge controle van de grond komt en teamleden deze op een effectieve manier uitoefenen. Ten slotte geef ik een aantal aanbevelingen over hoe toekomstig onderzoek kan voortbouwen op de ingezette lijn van dit proefschrift. Voorbeelden hiervan zijn: onderzoek naar verschillende dimensies van vertrouwen en teamprestaties, verder onderzoek naar contingentiefactoren tussen vertrouwen, controle en teamprestaties en onderzoek naar de determinanten van vertrouwen asymmetrie.