

第一章 研究動機與目的

人類社會是一個互助社會，大部分的人都需要他人的幫助，才得以安適的生活在這個世界上，因此，我們可以觀察到「助人事件」的戲碼，天天都在上演著。長久以來，社會心理學家在這個重要的社會現象上，一直從未缺席。回顧過去助人行為相關研究，我們可以發現，大部分的研究都把焦點放在「施助者」身上，例如，那些人格特質會影響助人行為？施助者決定是否伸出援手的認知思考歷程為何？社會規範、助人的代價等情境因素，如何左右助人行為的發生？上述議題到目前為止還是相當受到學者們的青睞。

反觀「受助者」的部分，則是過去研究比較忽略的一環。為什麼會有上述失衡的現象？究其原因，此與社會價值有著密切的關係。聖經有云：「施比受更有福」，樂善好施是許多社會共同期許的一種良好表現。從研究的實用角度，如果能釐清影響助人行為的重要因素，將有助於助人行為的提升並促進社會的正向發展，因此，過去研究在這個領域上有頗深的著墨。

雖然「受助者的反應」未受到過去研究的重視，這並不表示這個議題不值得研究。相反的，這正是我們應該加速補強的部分。因為要形成助人行為的正向循環，不僅必須有願意伸出援手的施助者，也需要樂於接受幫助的受助者。過去研究顯示，人們受助後的感受未必都是正向的，有時受助反而讓人覺得不舒服（Nadler, 2002；Newsom, 1999；Newsom & Schulz, 1998）。因此，瞭解受助者在何種情況下，會有何種反應，不僅能提供日後施助行為的建議，同時也能反過來瞭解，為何某些情況下人們不願意表現施助行為。

由於「互惠規範」是一個非常普遍的社會規範，一般人因長久浸淫在互惠規範的文化，受助後通常很容易對施助者產生「負債感」（indebtedness）。目前有關負債感的研究，大都承襲 Greenberg(1980)的負債感理論（theory of indebtedness）繼續發展。過去研究大都把「負債感」視為單一概念，也就是負債感只有「量」的差別，沒有「性質」的差異。但是，本研究認為負債感其實是一種很複雜的感受。雖然我們可能在不同情境下，都被幫了一個很大的忙，也都覺得欠施助者一個很大的人情，但是負債的心態與回報對方的動機可能會有很大差異。如果只將負債感視為單一概念，將會因過份簡化，而失去負債感的豐富內涵。關於受助者受助後的負債感內涵，本文將於研究一予以釐清。

在「受助事件」的界定方面，本研究的受助事件是指受助者處於某種困境，經由施助者的幫助後，受助者的困境因而獲得解決的一種事件。鑑於每天發生在不同情境的受助事件非常多，本研究無法一一觸及，因此，本研究將選定某一個情境做為對象，探討發生於該情境的受助事件。至於何種情境較適合做為本研究的素材？由於近年來組織中助人行為的相關研究逐漸獲得重視，相關研究也逐年增加（Podsakoff, et al., 2000），研究者認為本研究結果將可以對此重要且正在發展的研究領域有所貢獻。因此，進行受助者負債感的探討時，將把受助情境鎖定在「組織」中。

此外，過去研究顯示「人際關係」是影響華人社會互動的一個重要因素（危芷芬，2001；黃光國，1988；陳介玄，1994；楊中芳，2000；翟學偉，1995；鄭伯壖，1995；Ho, 1998），本研究認為受助者受助後的負債感，可能也會受到施、受雙方的關係所影響。楊中芳（2000）認為人際關係是指兩人在連續的、有意義的交往進程中，在某一個時間點以前的綜合交往狀況。其中「既定成分」與「感情成分」是人際關係中的兩個重要成分，所謂「既定成分」是指兩人在某一時間點以前，經由交往所建立的所有社

會既定連繫（亦即關係稱謂，如父女關係、師生關係、主雇關係）。「感情成分」則是指兩人在人際交往進程之某一時間點上，在自發感情交流層面，雙方親密的程度。本文研究二與研究三探討人際關係與負債感的關聯時，將從上述兩種成分切入。在既定關係方面，過去研究指出，尊卑關係是影響華人社會互動的重要因素（黃光國，1995；莊耀嘉，1996），而組織正是一個尊卑關係劃得分非常明顯的場域，因此，本研究想要瞭解當人們受助於組織中不同「角色地位」的對象後，其負債感受是否會有所不同？在感情成分方面，本研究也想瞭解人們受助於不同「情感水準」的對象後，其負債感是否也會有所差異？

Greenberg (1980) 認為當負債感產生後，人們會有強烈的動機消除這種不舒服的感受。一般而言，減低負債感的方式有兩大類，當受助者不想回報，或無法回報時，可能會採用「認知調整」的方式來減低負債感。但是，「互惠規範」是一個強而有力的社會規範，有時藉由「認知調整」並不是一個適當的策略，此時，「回報行為」的表現便成為必須。由於回報行為是本研究的興趣所在，因此，負債感與回報行為間的關係也將在研究二與研究三予以討論。然而，回報行為五花八門，本研究不打算逐一探討。本研究參考 Roloff (1987) 提出的「社會交換八要素」(eight components of an exchange) 中與回報行為相關的三個向度，對受助者的回報行為進行解讀。這三個向度分別為：回報的「資源類型」、「等量性」與「時間」。此外，在「資源類型」方面，由於資源種類相當多元，本研究無法一一探究，因此，本研究將選擇最具特殊性的資源：「情感」作為研究對象。

綜合上述，本研究主要目的有三：

1. 探討受助者受助後的負債感內涵：本研究欲釐清受助者的負債感受，是否不只是量的差異，還會有性質上的不同？

2. 探討受助者負債感與「前因」變項的關係：本研究欲探討的前因變項為「情感水準」與「角色地位」。在「情感水準」方面，本研究將情感水準區分成「很好」、「普通」與「不好」三類。在「角色地位」方面，本研究主要探討人們受助於「主管」、「位階平行的同事」（以下簡稱平行同事）與「部屬」後的負債感受。
3. 探討受助者負債感與「後果」變項的關係：本研究感興趣的後果變項是受助者的「回報行為」。本研究欲瞭解受助者的負債感與其表現「情感回報」、「等量回報」與「短期回報」行為之間的關係。

為了回答上述問題，本研究以三個子研究進行探討。研究一主要是以訪談的方式瞭解受助者受助後的負債感內涵。研究二採用問卷調查法收集組織成員「實際」的受助經驗，藉以檢驗本研究對負債感與其前因後果變項之關係的假設。雖然研究二以受助者實際的受助經驗為研究材料，可使研究結果具有較高的外在效度。但是，這種方式難免會產生「回憶偏誤」的現象。因此，研究三將以「情境故事實驗法」進行，希望能克服回憶偏誤的問題，並且對研究二所提出的假設進行重複驗證，若使用不同方法後，結果依然相同，將使得本研究結果更具說服力。