

## 第二章 文獻探討

本章文獻探討第一節將先介紹目前助人行為的相關研究，第二節再切入研究主題，整理目前負債感的相關研究，第三節主要論述華人社會中「報」與「人情債」的概念。由於研究二與研究三的主要目的是探討人際關係與負債感的關聯，以及負債感與回報行為的關聯，因此，第四節將探討人們與不同對象互動時，所採用的人際腳本有何不同，最後，第五節將說明回報行為的相關研究。

### 第一節 助人行為的相關研究

目前有關助人行為（helping behavior）的研究，大致可區分成三個部分：1.解釋人們為何會表現助人行為；2.影響助人行為的因素探討；3.受助者受助後的反應，本節將分別介紹上述三個部分的相關研究。此外，由於本研究選定「組織」作為研究情境，因此，組織中助人行為的相關研究，也會在本節予以討論。

#### 壹、解釋助人行為的理論觀點

在各種解釋助人行為的觀點中，社會生物學（sociobiology）、同理心（empathy）、社會規範（social norm）與社會交換（social exchange）觀點是常被引用的概念。「社會生物學取向」承續達爾文演化論的核心

觀點：「適者生存，不適者淘汰」，認為「助人基因」其實是具有演化上的生存價值，該取向主要從「親屬選擇」(kinship selection)及「互惠利他」(reciprocal altruism)兩個觀點解釋助人行為的產生(Wilson, 1975)。

「同理心取向」認為人們之所以表現助人行為主要的動機基礎在於同理心，人們越能設身處地的同理受助者的處境，就越可能伸出援手(Batson et al., 1981)，至於同理心會直接引發助人行為，或者它是以負面情緒為中介歷程，間接影響助人行為，目前仍持續論戰中，但是同理心會促動助人行為這個概念目前是可以被肯定的。「社會規範取向」強調助人行為的表現會受到所處社會情境所規範的行為標準所影響，個人在行動前常會預期他人會如何看待自己，若做出符合社會期待的行為，內心會感到較為安心。人們如果長久處於某個社會情境，可能會將該社會的社會規範內化成個人的價值觀，並以此主導個人的助人行為(Miller, 1994)。

「社會交換取向」認為人們表現助人行為之前，會考量該行為所需付出的「代價」(cost)與預期「酬賞」(reward)，估算後若預期能獲得滿意的結果，將會藉由助人行為的表現來獲取自己希望的結果(Bar-Tal, 1976)。

## 貳、影響助人行為的因素

關於影響助人行為的因素，目前的研究大致可區分成情境因素、施助者特性與受助者特性三個部分。在「情境因素」方面，Latane 與 Darley (1970)認為在緊急事件中，助人行為的產生必須歷經五個階段，首先，個人必須「注意」到有人需要幫助，當人們處於分心狀態或時間壓力下，就比較不可能注意到他人的需求。其次，該事件必須被「詮釋」為緊急事件，在某些情況下，由於情境曖昧不明，旁觀者無從判斷是否為緊急事件，很可能會因錯誤解讀而錯失救助時機。第三，個人必須認為自己

有施助的「責任」，如果在場的旁觀者越多，越可能產生責任分散（diffusion of responsibility）的現象。第四，個人必須有「能力」提供協助。最後，當個人注意到緊急事件，也認為自己有責任也有能力施助之後，個人必須「決定」是否伸出援手，此時，施助的代價與酬賞等因素將會對其決策產生重要的影響。除了 Latane 與 Darley 之外，過去研究也探討其他情境因素與助人行為的關係，例如，過去研究顯示，人們在城市比較不會幫助別人，在鄉村就比較會表現出助人行為（Hedge & Yousif, 1992；Stebly, 1987）。研究發現時間壓力也是另一個影響助人行為的重要因素，當人們處於時間壓力的情況下，比較不會產生助人行為（Darley & Batson, 1973；Hui, 1994）。

在施助者特性的部分，過去研究顯示，個人的利他特質與助人行為有關（Khanna, Singh, & Rushton, 1993），而且 Eisenberg 等人（1999）的縱貫研究顯示，利他特質具有時間上的穩定性，學齡前兒童的助人行為，能有效預測學齡後以及成年後的助人行為。Bierhoff 等人（1991）的研究則顯示，高社會責任感（social responsibility）、高同理心（empathy）高公正世界信念（belief in a just world）內控性格（internal locus of control）以及低自我中心（egocentrism）者比較會表現助人行為。此外，在助人行為會被注意到的情況下，高社會讚許（social approval）需求者，也比較會表現助人行為（Deutsch & Lamberti, 1986）。

有關受助者特性，過去研究主要探討那些人比較容易獲得幫助？研究發現外表吸引力較佳（Benson, Karabenick, & Lerner, 1976）看起來比較友善（Lynn & Mynier, 1993）的人比較容易獲得幫助。在責任歸因方面，人們如果認為某人之所以會有悲慘的遭遇，當事人自己必須負責，就比較不會伸出援手（Depalma, et al., 1999；Dooley, 1995）。此外，研究也發現，受助者和施助者的相似性越高（Emswiler, Deaux, & Willits,

1971) 感情越好 (Clark & Mills, 1993), 越可能獲得幫助。

以上列舉數個影響助人行為的因素，雖然這方面的相關研究還有很多，但影響助人行為的因素並非本研究的重點，因此就不一一臚列。回顧過去助人行為的相關研究，我們可以發現，大部分的研究主要都把焦點放在「施助者」身上，至於「受助者」的部分則較未獲得重視。上述失衡現象我們從社會心理學教科書中，有關「助人行為」這一章的議題分佈，即可略知一二。大部分的教科書都花很大的篇幅解釋人們為何會表現助人行為，以及影響助人行為的因素。關於「受助者的反應」，通常只是在該章最後幾頁做一些簡單的介紹。前文提及，有關施助者的研究之所以較多，可能是因為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，過去研究在施助者的部分有頗深的著墨。

### 參、受助者受助後的反應

雖然「受助者的反應」未受到過去研究的重視，但是還是有一些學者耕耘於這個議題。例如，Fisher 等人提出自尊威脅模式 (threat to self esteem) (Fisher, et al., 1982)，說明一般人受助後的感受。Fisher 等人認為受助者受助後會產生正面的反應或負面的反應，與受助過程中「自尊」是否受到威脅有關。如果受助者覺得自己受到施助者的支持與關心，比較會產生正面的反應。如果覺得受助是因為自己的能力比較差，此時，受助者的自尊會受到威脅，進而產生負面的反應。

在受助後的歸因方面，過去研究發現當受助者對施助者的動機抱持正面歸因時，他們會比較喜歡施助者 (Greenberg & Frisch, 1972; Nadler,

Fisher, & Streufert, 1974), 也會覺得施助者的幫助是較有效的( Gergen & Gergen, 1971 )。至於受助者的歸因會受到那些因素影響? Enzle 與 Schopflocher ( 1978 ) 的研究指出, 相較於他人要求的情況, 如果施助者是自發性的施助, 受助者比較會將其動機歸因於利他。此外, 施助者與受助者的關係, 也是另一個影響因素, 研究發現, 如果受助者與施助者的關係越差, 越不會將對方的行為做利他歸因( Gergen & Gergen, 1971 ; Guerin, 1999 ; Li, 1998 )。

行為自由受到限制, 是另一個受助者受助後常見的反應, Briar ( 1966 ) 的研究發現, 在其研究接受社會救助的家庭中, 大約有 70% 的家庭認為, 如果社工人員於半夜突然來訪, 他們不應該有所抱怨。此外, 有 67% 的家庭認為, 如果他們被要求做婚姻輔導, 他們也覺得自己有義務接受它 ( 引自 Taylor, Peplau, & Sears, 1997 )。這個現象正如華人社會的一句諺語:「吃人的嘴軟、拿人的手短」, 受助後人們會覺得自己不得不聽命於施助者, 而這種感受通常會讓受助者感到不舒服。

「互惠規範」( norm of reciprocity ) 是一個非常普遍的社會規範, 人們施助與回報間的關係, 大都是依循著這個規範進行。在「互惠」的相關研究中, 人類學家牟斯 ( Mauss, 1954/1984 ) 所著的《禮物》一書對後續研究有很大的影響力。牟斯研究許多舊社會的禮物交換行為與神話後, 歸納出禮物交換的三種義務: 施的義務、受的義務、報的義務。牟斯認為上述交換行為, 在表面上看似自動自發的行為, 實際上有相當成分受到社會規範所左右。此外, Gouldner ( 1960 ) 的一篇經典文章也是相關研究常引述的對象, Gouldner 認為互惠規範是一種普同性的規範, 此規範有兩點的要求: 1. 人們必須幫助曾經幫助過他的人。2. 人們不能傷害曾經幫助過他們的人。從以上的說明我們可以發現, 牟斯與 Gouldner 的論點都十分強調互惠的「義務層面」, 亦即, 受惠於他人, 不能不回報,

若違反此規範，自己的良心會感到不安。正因為「互惠規範」是一個如此強而有力的規範，因此，我們可以推論，一般人因長久浸淫在互惠規範的文化，受助後很容易對施助者產生「負債感」( indebtedness )。由於受助者受助後的負債感是本研究的興趣所在，因此，本章第二節將繼續針對負債感的相關研究做更清楚的說明。

## 肆、組織內助人行為的相關研究

組織存在的目的是為了達成某些組織目標，為了達成目標，組織必須給予某些控制 ( control )，因為唯有組織有效控制成員的行為，使成員展現出良好績效，組織目標才得以達成。在組織控制的過程中，「角色」( role ) 的規範是相當重要的一環，組織中每個角色都有其權利與義務，這些權利與義務的規範提供成員行為的準則，以利組織任務順利運作 ( George & Jones, 2002 )。

然而，一般組織任務通常無法靠單一角色獨立完成，此時，其他組織成員的幫助就顯得格外重要。組織內常見的助人行為包括：幫助新進人員適應新環境、分擔同事的工作、洞悉問題並預先告知可能的傷害、資源分享、技術傳授、精神上的支持與鼓勵等等。成員表現出上述助人行為，有時是因應「角色內」的要求，有時則是「角色外」的自發行為。近年來，「角色外」的助人行為是比較受到重視的研究議題。Organ ( 1988 ) 提出「組織公民行為」( organizational citizenship behavior，簡稱 OCB ) 的概念，所謂組織公民行為是指：組織正式酬賞系統未直接或清楚載明，但整體而言對組織效能有助益的自發性行為。組織公民行為的分類方式非常多，但是，無論那一種分類，「助人行為」( helping behavior ) 一定名列其中。過去組織內助人行為的相關研究，主要著重於助人行為的前

因、後果探討。在助人行為的「前因」方面，Podsakoff, 等人（2000）的整合分析研究發現，組織內的助人行為表現與工作滿足感（job satisfaction）、公平知覺（fairness perception）、組織承諾（organizational commitment）、對領導者的信任（trust in leader）、謹慎特質（conscientiousness）、凝聚力（cohesive）、組織支持的知覺（perceive organizational support）等因素有正相關。與角色模糊（role ambiguity）、角色衝突（role conflict）、領導者無法控制酬賞（reward outside the leader's control）和領導者的空間距離（spatial distance from leader）、工作制式化（task routinization）等因素則呈現負相關。有關助人行為的「後果」研究則發現，助人行為的表現與主管對其工作績效的整體評估（overall evaluation）有正面效果（Avila, Fern, & Mann, 1988; MacKenzie, Podsakoff, & Fetter, 1991; Podsakoff & MacKenzie, 1994）。此外，助人行為的表現也有助於組織績效（organizational performance）的提昇（Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie, 1997; Walz & Niehoff, 1996）。

從以上說明我們可以發現，與一般助人行為的研究一樣，組織內助人行為的相關研究，主要還是把研究焦點置於「施助者」身上，對於「受助者」受助後的感受則比較少被探討。在組織內助人行為研究日漸受到重視的趨勢下，如能加強「受助者」這個部分的探討，將能使組織內助人行為這個領域的研究更趨完整。

由於本研究主要的興趣在於組織內受助者的負債感受，因此，組織這個情境的特殊性是本研究所必須說明的。其特殊性如：「達成工作目標」是組織最重要的任務；又如，組織是一個「尊卑關係」劃分非常明顯的場域。關於「達成工作目標」這個特性，本研究認為在一般情境中，人們如果和某人情感不好，應該比較不會接受對方的幫忙。但是，在組織情境中，個人是否能完成角色義務，達成工作目標，攸關其能否在組織中

繼續生存。因此，我們可以觀察到組織成員有時為了工作的完成，不得不求助於和自己情感不好的對象。或者，為了團體目標的達成，團體成員不得不主動支援某些和自己情感不好的同事。在上述情況下，受助者的負債感受如何？非常值得玩味。此外，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），而組織是一個尊卑關係劃分非常明顯的場域，當人們受助於組織中不同尊卑關係的對象後，其負債感受是否會有所不同？也是另一個值得思考的問題。

## 第二節 負債感的相關研究

截至目前為止，對負債感這個議題有較完整論述的研究，首推 Greenberg（1980）提出的負債感理論（theory of indebtedness），後續研究大都以此理論為基礎做進一步探討。以下將先介紹 Greenberg 的負債感理論，接著再討論負債感的相關實證研究。

### 壹、Greenberg 的負債感理論

Greenberg（1980）結合「互惠規範」的相關研究與「社會交換論」（social exchange theory）的觀點，提出負債感理論。該理論將「負債感」定義為：受者於施者手中獲得某些利益後，覺得自己應回報對方的一種心理狀態。



一般常識認為，由於自己的問題獲得解決，受助者在受助後應該會覺得很溫暖、快樂，並感激施助者。但是 Greenberg 認為受助後所產生的負債感是一種不舒服 (discomfort) 的狀態，此負債感具有動機性的特性，負債感越大，不舒服感就越大，受助者就有越強烈的動機去減低此一負面感受。至於為什麼負債感是一種不舒服的感受？Greenberg 認為經由社會化的過程，人們瞭解到互惠規範的存在，知道自己受助後必須有所回報，但此「必須回報」同時隱含著：1.自己的行為自由 (action of freedom) 將受到限制；2.相對於施助者，自己的權力、地位將會降低；3.對未來需花費多少代價作為回報，產生不確定感。基於上述原因，Greenberg 認為負債感是一種不舒服的感受。

除了說明負債感的定義與性質之外，Greenberg 進一步提出四個影響負債感的重要因素：1.受助者對施助者的動機歸因；2.受助者與施助者在此一事件的獲益與代價；3.受助事件發生的原因；4.他人是否認為受助者應該有所回報。以下分別說明：

## 一、受助者對施助者的動機歸因

Greenberg 認為受助者在受助後，會非常在乎施助者的施助動機。如果受助者越傾向認為施助者之所以伸出援手，是基於「利他」動機，就越覺得應該回報對方。為什麼會有上述現象？Greenberg 解釋這是因為人們能用來應付周遭環境的時間精力有限，如果能將資源投資在「穩定」且對自己「有利」的人、事、物上，將會有較好的生活適應。因此，從受助者的觀點，回報那些出於利他動機而幫助自己的人，對自己的未來將更有益處，因此，受助後比較會覺得應回報對方。

## 二、受助者與施助者在此一事件的獲益與代價

社會交換論認為，進行社會交換時，交換所帶來的「獲益」與必須付出的「代價」是人們進行交換決策的考量重點。Greenberg 參考上述觀點提出一個數學方程式，藉以說明受助者受助後，負債感高低的計算方式，此方程式為： $I = B + C$ 。其中 I (indebtedness) 是指受助者受助後的負債感；B (benefit) 是指「受助者」在此事件的「淨獲益」(net benefits)，淨獲益 = 受助者在此事件的「獲益」-「代價」。C (cost) 是指「施助者」在此事件的「淨代價」(net costs)，淨代價 = 施助者在此事件的「代價」-「獲益」。由於受助者受助後並非全然只有「獲益」，受助其實也必須付出某些「代價」(例如，受助後自由受限)。同樣的，施助者幫助他人，也並非只是付出「代價」，助人行為也可能會有某些「獲益」(例如，得到他人的讚賞)。因此，受助者本身的淨獲益越高，或是施助者的淨代價越高，受助者的負債感也會越高。

### 三、受助事件發生的原因

Greenberg 認為，經由社會化的過程，人們不斷地被告知，每個人都必須為自己的行為結果負責。因此，受助事件發生後，受助者也會思考自己對這個事件所需負的責任有多大。一般而言，如果受助事件是起因於受助者自己的求助，其負債感會最大。其次是施助者主動提供，或是施助者強加的幫助。如果施助者是基於角色義務，或是受助者運氣好而意外受助，則受助者的負債感將會最低。

### 四、他人是否認為受助者應該有所回報

當受助情境曖昧不明時，受助者會不太確定自己是否有義務回報施助者。此時，他人提供的語言或非語言線索，是左右受助者負債感高低的重要因素。這裡所謂的「他人」是指受助事件的旁觀者、共同受助者或施助者。如果他們覺得應回報，受助者的負債感會比較高，如果他們認為在受助事件

中，施助者沒什麼損失而且也沒真的幫到忙，受助者的負債感就會比較低。

以上四個影響負債感的因素何者較為重要？Greenberg 認為這要視情況而定，例如，如果是一件攸關性命的救助，即便施助者是出於責任義務（例如，消防隊員），受助者還是會有很高的負債感。此時，受助事件發生的原因和施助者的動機就比較不重要。此外，個別差異也是必須考量的因素，例如，對於較易受他人影響的人，他人對受助事件的看法就變得相對重要。

當負債感產生後，人們通常如何消除這種不舒服的感受？Greenberg 認為減低負債感的方式有二，其一為「互惠回報」，另一個方式為「認知調整」。一般而言，「互惠回報」有三個動機基礎：1.增強施助者的施助行為，期望下次有需要時，他能再度伸出援手。2.表達對施助者的好感與關心。3.為了遵守社會的互惠規範。然而，當受助者不想回報，或無法回報時，一般人會採用下列四種「認知調整」：1.自己的淨獲益不如當初想像中高。2.施助者的淨代價不如當初想像中高。3.施助者的施助動機並非當初以為是出於「利他動機」。4.低估他人認為自己應回報施助者的程度。至於受助者會選擇何種方式來減低負債感？Greenberg 認為，受助者會衡量「自己的能力」、「對方願意接受回報的程度」以及「回報所需付出的代價」三個因素。從以上說明，我們可以觀察到 Greenberg 的負債感理論在本質上，還是承襲了社會交換論，理性交換的觀點，「獲益」與「成本」是影響負債感高低的重要因素，同時這兩個因素也是衡量以何種方式減低負債感的重要依據。

## 貳、負債感的實證研究

前文提及目前有關助人事件的研究焦點大部分還是放在施助者身上，受

助者的感受與反應受到的關注相對較少。如果要再進一步聚焦於受助者的負債感上，相關研究就更顯得不足。以下依序說明目前的實證研究結果：

## 一、受助者對施助者的動機歸因

關於施助動機的實證研究，東西方的研究結果並不是很一致。西方研究指出當受助者認為施助者是出於利他動機而幫助自己時，受助者的負債感會比較高（Greenberg & Frisch, 1972），而 Aikawa（1990）在日本的研究則指出，施助者是否出於利他動機而伸出援手，對受助者的負債感並沒有影響。

## 二、受助者與施助者的獲益與代價

過去研究指出，獲益與代價確實會影響受助者的負債感受。研究發現受助者的獲益與負債感呈正相關（Greenberg & Frisch, 1972），而 Li（1998）在香港的研究結果指出「受助者獲益與施助者代價皆高組」的負債感高於「受助者獲益與施助者代價皆低組」。

## 三、受助事件發生的原因

過去研究顯示施助者是出於自願或是受到強迫，受助者的負債感會有不同。當施助者是出於自願，受助者的負債感較高，若對方是被強迫的，負債感就比較低（Gross & Latane, 1974）。

## 四、兒童發展

De Cooke（1997）以操弄情境故事的方式，探討年級（二年級、四年級、六年級）、能力（高成就、低成就）和施助者的代價（高、低）對負債感的影響。該研究發現，對二年級和四年級的兒童，施助者付出的代價高低並不影響其負債感受，對六年級的兒童而言，施助者的代價越高，其負債

感也就越高。此外，該研究亦顯示高成就的兒童比低成就的兒童（二年級除外）更認為，施助者付出的代價越高，受助者的互惠行為更為重要。上述研究顯示，受助後的負債感與兒童的認知發展是有密切關聯的。

## 五、人際關係與負債感

Bar-Tal 等人（1977）探討五種關係（陌生人、點頭之交、朋友、手足與父母）對同一事件的不同負債感受，研究結果顯示，受助於陌生人、點頭之交和朋友時，受助者的負債感最高（但是三者間沒有差異），手足次之，對父母的負債感最低。De Cooke (1992)以兒童為受試的研究發現，不同年齡層的兒童都認為，受助於點頭之交的負債感比受助於朋友時還高。Aikawa (1990) 的研究則發現受助於朋友或陌生人，受助者的負債感並沒有差別。

## 六、債權人性格（Creditor Personality）

人格與情境是形塑態度與行為的兩大要素。Greenberg(1983)提出「債權人性格」一詞，他認為具有債權人性格者處於接受的一方時，會感到非常不舒服，當他扮演施者（債權人）的角色時，就顯得非常愉悅。這類人非常在意互惠規範，對「虧欠」(owing)和「被虧欠」(being owed)這類事情比一般人還敏感。他們花很多精神使自己成為債權人，避免成為債務人。因此，當他們受助於人時，會盡快回報。但是，當他們施助於人時，卻不希望對方回報。過去以情境故事為題材的研究發現，債權人性格得分越高者，越覺得情境故事中受助的主角應該回報施助者(Greenberg, 1983)。

以上主要針對過去西方對負債感的相關研究進行探討，由於互惠規範是一種普同性的規範，一般受助於他人後，常會產生負債感，西方社會如此，華人社會亦然。然而，目前以華人為對象，所進行的負債感研究並不

多，在僅有的數篇研究中，大部分還是停留在概念性的探討，實證研究是目前尚待補強的部分。回顧這些論述性文獻之後，研究者發現「報」與「人情債」這兩個概念是比較常被討論的部分。因此，下一節我們將針對華人社會中與負債感相關的概念：「報」與「人情債」進行說明。

### 第三節 華人社會中的「報」與「人情債」

雖然「互惠規範」普遍存在於任何社會，但是各個文化對它的重視程度仍有所不同。在華人社會中，人們高度意識互惠規範的存在，許多互動行為或社會制度都深受互惠規範所影響(楊聯陞, 1957/1979; Chang & Holt, 1994; Ho, 1993)。如果違反此規範，將會受到社會大眾非常嚴厲的責難(Chang & Holt, 1994)。在我們的古籍與諺語中，就有許多這方面的強調，所謂「受人點滴，當湧泉以報」、「他敬我一尺，我敬他一丈」等。除了強調「回報量」的不對稱性之外，儒家會對於「施者」與「受者」的規範也有所不同。所謂「施恩勿念、受恩莫忘」、「我有德於人，無大小不可不忘；人有德於我，雖小不可忘也」。儒家論述人與人的關係時，對施者求以「聖人之道」，對受者則求以「常人之道」。雖然對施者求以「聖人之道」，聽起來是有點不切實際，但是對受者的「常人之道」則是有助於促進社會交換(金耀基, 1981)。在上述規範下，人們可放心成為「施者」，因為受者受惠後，必然欠施者一份「人情債」，欠債就必須「回報」。至於「報」與「人情債」在華人社會中如何運作？以下分別說明之：

## 壹、「報」的概念

楊聯陞（1957/1979）認為「報」是中國社會關係的一個基礎。他認為中國人相信在人與人之間，乃至人與超自然之間，應當有一種確定的因果關係存在。中國社會的「報」具有下列三項特色：

### 一、家族主義

還報的原則是可以在家族系統行使的，賞與罰，賜福與詛咒，全都可以在家族內移轉。在政治與法律制度中，有很多這樣的例子，例如封贈及於三代子孫，或是誅連九族。

### 二、現世的理性主義

將用於人世的推理，也同樣用於上天，神明的報應與現世報被認為是攜手合作的。我們可以從民俗祭典中觀察到，「報」的觀念貫穿了此祭典，因為，大多數的人都期望從祭禮中得到神明的降福。

### 三、道德的分殊主義

楊聯陞引用 Weber 的理論指出，相對於西方社會之「道德的普遍主義」（最高的道德責任，絕大部分是「非個人地」應用到所有人身上），中國社會交互報償原則的行使，則是傾向「分殊主義」。因為在中國，還報很少只是單獨的社會交易，對於不同的人際關係或家族關係，其還報原則會有很大的不同。

文崇一（1988）論述「報恩」的概念時指出，報恩是一種與「道德」和「名利」攸關的行為。從社會規範而言，報恩幾乎是一種強迫式的行為，

受人恩惠不論大小，都是必須回報的。回報的方式可以相同，也可以不同，但是價值不能低於所獲得的恩惠。回報的條件越優厚，越會受到讚揚，其社會聲望也會因而增加。

劉兆明（1993）繼楊聯陞、文崇一之後，進一步對「報」這個概念進行系統性的分析，經比較「社會交換論」與「報」的概念後，劉氏提出二者的六項差異：

### 一、概念的性質

社會交換論是一種「工具性」的概念，交換的目的，在維持彼此利益均衡、人際和諧或心理平衡。中國報的概念中，則含有相當大的「情感性」和超自然的「因果報應」，而社會交換論對這個部分並未進行討論。

### 二、概念的方向性

社會交換論基本是正向的概念，中國報的概念則是正面與反面並陳，例如，報恩與報仇；善報與惡報。

### 三、社會性

社會交換論主要是探討個體與個體間的利益交換，中國報的概念則不限於個體間的交換，報的對象可擴展至家族。

### 四、回報時間

社會交換論的還報大多數是在一定時間內清償債務，中國報的概念可能是即時報、終身報也可能是來世報。

### 五、回報的量



社會交換論比較強調均衡的等量回報，中國人的報在量上不一定對等，若再加入人情、關係等因素後，往往都會加多回報。

## 六、動機來源

社會交換論是以酬賞（增強作用）來解釋持續性的交換行為，除了酬賞之外，中國人的報還強調倫理道德觀念，例如，子女為父母報仇等。

## 貳、人情債

「人情」可視為一種資源（金耀基，1981；黃光國，1988），這種資源在華人社會交換中，扮演著非常重要的角色。在我們的日常生活中，常可以聽到下列語彙：「求人情」、「賣人情」、「欠人情」、「討人情」。在人情的交換過程中，每個人的人情收支簿上，都會列上人情的盈虧。金耀基（1981）認為所謂「欠人情債」，就是在人情帳上有了虧累，在人際交往中，成了一位「負債者」。Chang 與 Holt（1994）認為「欠人情債」是一種日常口語表達，它的意思是指接受他人恩惠後，必須回報對方某些精神或物質資源的一種狀態。Chang 與 Holt 認為，人情債的產生包含下列三個機制：1.當某人接受了他人的幫助後，就表示接受了對方的「人情」。2.所接受的「人情」被視為一種「債務」（施者是債權人，受者是債務人）。3.受者必須回報施者同等或更多的資源，以平衡此人際交換。

如同 Greenberg（1980, 1983）所言，負債感是一種不舒服的感受，華人社會的一句諺語：「拿人的手短，吃人的嘴軟」，就道盡了受惠於他人後的不平衡關係，以及受惠後行為自由受到的限制。因此，「不要欠人情」幾乎成為中國最重要的社會格言或教訓（金耀基，1981）。由於人情債不容易計算，施者與受者對人情債的認知，又常產生落差（施者常會覺得受

者回報不足；受者則認為其回報已足夠甚至更多），因此，受者在回報的時間和內容上都要很小心的處理，以免影響雙方的關係。正因為「欠錢易還，人情債難還」，一般人非到必要，絕不成為人情負債者。

雖然要避免成為人情負債者的最佳方式就是不要接受他人的人情，但在某些情況下如果「不領情」，反而會被批評為「不通人情」或「失禮」。因此，在華人社會中，堅持不接受他人的人情，其實是很困難的。那麼一旦接受人情後，一般人通常會如何減低這種負債感？在華人社會中「送禮」是常見的行為（楊中芳，1988）。然而，有時候還人情債可不是送送禮就可以了事，還人情債其實還是一種藝術。例如，雖然在社會交換中，回報對方的恩惠是必要的，但如果急於在短期內結算清楚，以後互不相欠，反而是一種人際距離的表示（金耀基，1981）。因此，受惠者對回報時間、回報資源與回報價值的拿捏，就變得很重要，因為這些都會影響日後雙方的互動關係，以及旁人的評價。

## 參、小結

以上回顧了西方「互惠規範」與「負債感」的相關文獻，同時也對華人社會中「報」與「人情債」的概念做一些討論。然而，上述這些概念有何關聯？本研究認為「報」具有兩個層面的意義：1.報是一種「法則」或「規範」；2.「報」同時也是一種「行為」。在法則或規範的部分，相較於「互惠規範」，「報」是一個比較大的概念，除了包含互惠規範外，它還包含了佛家的「業」（karma）報、果報以及負向報等概念。此外，在「報的規範」或「互惠規範」下，受惠於他人後，一般人大都會產生「負債感」，這種受惠於他人後所產生的「債」，在華人社會中，我們稱之為「人情債」。由於負債感是一種不舒服的感受，而「報」這種行為，常是人們用以減低負債感的一種方式。

從本文負債感的相關論述中，我們可以發現華人社會與西方社會的負債感有其相同之處，相同點如：1.受惠於他人後所產生的負債感，主要源自於具有普同性的「互惠規範」。2.負債感具有「道德性」，忘恩負義不僅被他人視為一種罪惡，自己的良心也會不安。3.由於負債是一種不舒服的感受，人們會產生降低此種感受的驅力。然而，華人社會的負債感還是有某些特殊性，它並不能完全以目前西方負債感研究來解釋，以下分別說明之：

### 一、「因果報應」對「互惠規範」的強化

在華人社會中有一句諺語：「善有善報，惡有惡報，不是不報，時候未到」，本研究認為，華人受惠後的負債感不僅源自於現世的「互惠規範」，同時也來自於現世或來世的「因果報應」。而且，本研究認為現世或來世的「因果報應」，還會進一步強化華人社會的「互惠規範」。因為在互惠規範下，受惠不報被視為一種「惡」，許多華人相信「惡有惡報」，欠別人的，終究得還回去，正因人們對因果報應的畏懼，使得受惠者不敢不報，旁人也會告誡受惠者不可不報，長期浸淫在這種觀念下，將會使得「互惠規範」具有更大的約束力。

### 二、移轉回報可減低負債感

欠某甲的人情債，是否一定要還給某甲本人，才會覺得有還債的感覺？關於回報的可移轉性，西方的研究結果並不是很一致，有的研究結果顯示，受助者認為應直接回報給本人（Shumaker & Jackson, 1979），有的則可以接受回報給施助者的重要他人（Castro, 1974）。前文指出楊聯陞（1957/1979）認為在華人社會中，還報的原則是在家族系統行使的，賞與罰，賜福與詛咒，全都可以在家族內移轉。因此，由於華人社會習慣將「家庭」視為同一個單位，將還報移轉給施惠者的家人，應該也是可以被接受的。

### 三、不完全經濟評估

Greenberg (1980) 的負債感理論在本質上，還是承襲了社會交換論的觀點，將人視為「理性的經濟人」，「獲益」與「成本」是影響負債感高低的重要因素，同時這兩個因素也是衡量以何種方式減低負債感的重要依據。然而，史上許多「士為知己者死」的例子，就非該理論所能解釋的。劉兆明 (1993) 即指出，中國人的回報，未必會確實地計算成本效益，而是更重視報的實質意義。

從以上華人與西方負債感的相關研究回顧中，我們可以發現，目前華人負債感的研究以概念性的論述居多，關於實證研究的部分則是目前尚待補強之處。例如，受助者對施助者的動機歸因，對受助者負債感的影響為何？過去西方研究指出，當受助者認為施助者是出於利他動機而幫助自己時，受助者的負債感會比較高 (Greenberg & Frisch, 1972)。但是，Aikawa (1990) 在日本的研究則指出，施助者是否出於利他動機而伸出援手，對受助者的負債感並沒有差別影響。如果我們以華人為對象，動機歸因與負債感之間的關聯又是如何？前文提及，雖然互惠規範普遍存在於任何社會，但是各個文化對它的重視程度仍有所不同，在華人社會中，人們對它格外重視 (楊聯陞, 1957/1979; Chang & Holt, 1994; Ho, 1993)。正因為華人社會對互惠規範特別敏感且重視，因此，不論施助者的施助動機為何，華人受助者是否和日本受助者一樣，都會對施助者產生負債感？而不同施助動機所引發的負債感內涵是否相同？除了動機歸因之外，前文引述的實證研究結果，是否也同樣適用於解釋華人的負債感？這些問題都相當值得後續做進一步的探討。

在進行負債感的實證研究之前，本研究認為我們有必要先對「負債感」這個概念的內涵做一澄清。回顧過去華人與西方負債感的相關研究，除了劉

兆明（1993）對「報」進行分類之外，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，負債感其實是一種很複雜的感受，在受助後的情緒方面，受助於他人有時會產生正面的情緒，有時會產生負面的情緒，有時則可能是正負向情緒半參或是沒有特別的情緒。本研究認為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的差異。有些人可能會因為心存感恩而想要回報對方，有些人只是不想佔對方便宜而回報對方，有些人可能是為了擺脫「拿人的手短、吃人的嘴軟」這種不舒服的感受，而希望盡快還對方人情，有些人則是兼具上述感受。因此，若只將負債感視為單一概念，可能因過份簡化，而失去負債感的豐富內涵。由於本研究認為在不同情形下，受助者受助後的負債感受可能會有所不同，為了要瞭解負債感的不同面貌，研究一將先以訪談的方式釐清上述問題，訪談的相關結果請詳見第三章。

## 第四節 人際關係與人際腳本

本文研究二與研究三的其中一個目的是探討人際關係(情感水準、角色地位)與負債感的關聯。由於人們進行人際互動時，通常會考量雙方的關係。面對不同關係對象，人們會從腦中的「關係基模」(relational schema)(Andersen, 1993；Baldwin, 1992；Baldwin & Keelan, 1999；Baldwin & Main, 2001)提取不同的「人際腳本」(interpersonal script)(Baldwin, 1992)，並依此人際腳本

與對方互動。至於人們面對不同情感水準與角色地位的關係對象時，所採用的人際腳本為何？本文在介紹關係基模的基本概念後，將陸續說明。

## 壹、關係基模

人們每天都接受許多不同的訊息，要將這些訊息化簡馭繁，需要靠我們腦中的基模（schema）予以協助。所謂「基模」是有關某概念的一套有組織、有系統的假設性認知建構，人們常用它來知覺、組織、處理周遭的訊息（Fisk & Taylor, 1991）。基模包含的範圍很廣，舉凡「人」、「事」、「物」，人們都可能對它形成基模。對於人際關係，我們也會形成「關係基模」。

Baldwin（1992）認為「關係基模」是一種有關人際關係的認知結構，它包含三個成分：自我基模（self schema）、他人基模（other schema）以及人際腳本（interpersonal script）。過去研究界定自我基模時，著重於一般性自我特質的相關認知（Markus & Zajonc, 1985）。對關係基模中的自我基模，Baldwin 在界定上則是側重於關係脈絡下的自我。他將「自我基模」界定為在某一特定關係中，有關自我的認知建構。例如，在主雇關係中，一位老闆的自我基模可能是支配性很高的人。在戀愛關係中，這位老闆的自我基模可能變成順從性很高的人。同樣的，「他人基模」的意義，也是在特定關係下形成的，它是指在某一特定關係中，個人腦中有關他人特質的相關認知建構。例如，某甲認為某乙平常可能是一個充滿敵意的人，但是，在他們兩人的關係中，某甲可能認為某乙是一個非常友善的人。關係基模的另一個成分：「人際腳本」，則是指在某個關係型態中，有關行動和事件順序（sequence of actions and events）的認知結構。它包含了在特定關係中，個體認為何種行為會引發何種反應的整體認知，以及在某種情況下，面對某種關係對象，個人應如何與互動對象進行互動的認知。Baldwin（1999）認為人們根據上述關係基模所形成的互動預期，將會對其後續的

人際互動產生很大的影響。Duck ( 1993 ) 也認為兩人互動時，彼此都持有雙方關係的基礎知識 ( 例如，互動原則 )，而此關係基模是人際互動的「生產者」，它同時也是人際互動的「產物」。

至於關係基模是如何形成的？Andersen ( 1993 ) 提出六個影響關係基模的因素：1.文化規範：關係的意義是由個體所處的社會文化所定義的。例如，在華人社會中，子女對父母應盡的義務與西方社會的要求不同。2.從媒體中模仿：媒體傳遞出的典型家庭關係、性別角色關係等，閱聽者模仿之，最後成為自己的關係基模。3.過去經驗：個人的過去經驗會影響現在關係的認知。例如，失敗的婚姻經驗，會對現在的關係產生不信任感。4.第三者的影響：關係以外的第三者，對當事人現有關係的解釋和看法，會影響當事人關係基模的存續與修正。5.觀察朋友的互動：實際觀察朋友的互動關係，會使個人產生嚮往或借鏡，這些朋友互動情形的觀後感，對現有關係基模也會造成衝擊。6.實際互動：關係基模並非一直是靜態的存在，與關係對象的互動經驗，也會修正現有的關係基模。

雖然隨著互動經驗的不同，不同人會對不同關係形成不同的關係基模，但是人們對同一類關係的關係基模還是有一些共通性。例如，對同一類互動對象，人們可能會採用類似的「人際腳本」，展現類似的互動方式。然而，本研究的興趣在於「情感水準」( 很好、普通、不好 ) 與「角色地位」( 主管、平行同事、部屬 )，一般人對上述關係的人際腳本又有何共通性？以下繼續說明。

## 貳、情感水準與人際腳本

本研究的對象為組織中的成員，受助事件中施、受雙方的關係為同事關係，根據黃光國 ( 1988 ) 對人際關係的分類，此種關係屬於「混合性關

係」。混合性關係並不像血緣關係那樣綿延不斷、長久存在，它的延續必須藉由人與人之間的時相往來加以維繫。此外，在混合關係中，雙方不僅預期將來可能還會有互動機會，也會預期共同關係網內的其他人，了解他們的交往情形後，會根據社會規範的標準加以評判，因此，人們與混合性關係的對象互動時，會遵循「人情法則」與對方互動。運作人情法則時，「禮尚往來」、「投之以桃、報之以禮」的互報行為是相當重要的原則。

雖然人們與混合性關係的對象互動時，遵循的是人情法則，但是，本研究認為面對和自己情感很好、普通和不好的混合性關係對象，其人情運作的方式可能會有所不同。關於人們與情感「很好」和「普通」的對象互動時，可能採用的互動方式，我們可以參考 Clark 與 Mills (1979) 的觀點。Clark 與 Mills 將人際關係分成兩種類型，一種是交換關係 (exchange relationship)，另一種是共有關係 (communal relationship)。與陌生人或情感普通的關係通常是典型的交換關係，與家人、戀人或好友的關係通常是典型的共有關係。在交換關係中，資源擁有者分享資源，是因為期待對方將來有所回報，而受助者在接受資源後，通常會感受到強烈的回報義務。因此，人們處於交換關係中，所在乎的是雙方在資源交換過程中的獲益與負債。在共有關係中，人們所關心的是對方的福祉，其遵循的是 Pruitt (1972) 所談的「相互回應規範」(norm of mutual responsiveness)，分享資源的動機並非期望換取利益，而是基於對方的需要。雖然共有關係中，彼此會基於對方的需要提供資源，但這並不表示受者可以完全不遵守「回報規範」，只是相較於交換關係，其負債的感受較不強烈，回報的資源與回報的時機也較有彈性。

Li (1998) 參考 Baldwin (1992) 關係基模的論述及 Clark 與 Mills (1979) 共有關係和交換關係的分類，提出共有腳本 (communal script) 和交換腳本 (exchange script) 的概念。Li 認為經由社會化的過程，人們逐漸習得與



不同關係對象互動時的「人際腳本」。面對共有關係的對象，其「共有腳本」包括分享、利他行為、情緒支持、自我揭露與親密行為等。與互動對象的關係為交換關係時，其「交換腳本」則包含禮貌性的問候、與計算得失等行為。本研究探討的三種情感水準中，情感「很好」的關係類似「共有關係」，其人際腳本屬於 Li (1998) 提出的「共有腳本」，是一種相互關心、相互回應需求的互動關係。情感「普通」的關係類似「交換關係」，其人際腳本屬於「交換腳本」，是一種計算利害得失、公平互惠的互動方式。

然而，面對情感「不好」的對象時，人們採用的人際腳本為何？這個部分我們可以參考 Kayser 等人 (1980) 提出的「個人內契約理論」(theory of intrapersonal contracts)，該理論認為每個人都是素樸的社會心理學家，心中存有少數幾個「人際關係原型」(prototype of interpersonal relationship) 做為人際互動時的解釋基模 (interpretive schema)。當人們進行人際互動時，會將互動對象進行分類，人際關係分類後，個人對互動的預期以及相應的行為便隨之產生。Kayser 等人將人際關係的原型分成五類，其分別為：親密關係、友誼關係、交換關係、競爭關係與戰鬥關係(引自 Schwinger, 1986)，不同關係的特徵詳見表 2-1。

表 2-1 五種人際關係原型之特徵

關係 特徵	親密	友誼	交換	競爭	戰鬥
情感關係	非常正向	正向	中性	負向	非常負向
典型 交往方向	給予	給予	給予 取得	取得	取得

交往原則	需求	均等	貢獻	極大差異	極大傷害
------	----	----	----	------	------

資料來源：摘錄自 Schwinger (1986)

從表 2-1 中，我們可以發現，競爭關係和戰鬥關係與本研究情感「不好」的關係較相近，與這類關係的人互動時，典型的交往方向是取得，交往原則是造成極大差異與極大傷害。本研究稱這種人際腳本為「爭鬥腳本」，人們與這類關係對象互動時，會採用明爭暗鬥的方式，一方面「自我保護」，使自己免於在互動過程中受到傷害；另一方面「自我彰顯」，以達成擊敗對方的目的。前文提及，人們與混合關係的對象互動時，會預期共同關係網內的其他人，了解他們的交往情形後，會根據社會規範的標準加以評判。因此，本研究認為當人們受惠於情感不好的混合關係對象後，在輿論壓力下，還是會有所回報，只是其回報行為可能包含強烈的「自我保護」動機。

綜上所述，本研究認為人們與情感「很好」的對象互動時，採用的是相互關心、相互回應需求的「共有腳本」；與情感「普通」的對象互動時，採用是計算利害得失、公平互惠的「交換腳本」；與情感「不好」的對象互動時，採用的是透過競爭、戰鬥，擊敗對方的「爭鬥腳本」。至於人們面對不同角色地位對象時，其採用的人際腳本又是如何？以下繼續說明。

### 參、角色地位與人際腳本

Tuner (1988) 從符號互動論的觀點出發，認為不同文化對不同角色所提供的腳本不盡相同，生活在共同文化下的群體，通常會形成共同的角色知識庫。進行人際互動時，人們會根據角色知識庫裡所界定的角色規範，

引導自己的行為並預期他人的反應。

在華人社會中，一般對於「主管」、「平行同事」以及「部屬」這三個角色的人際腳本又是如何？本研究認為這與華人社會「家族取向」的文化傳統有很大的關聯。楊國樞（1993）認為華人在日常生活的適應方式是偏向「社會取向」的，華人的社會取向包含四個主要內涵：家族取向、關係取向、權威取向及他人取向。楊氏認為「家族」是傳統華人社會最重要的團體，華人自小就養成以家族為核心的強烈經驗和習慣，在參與家庭以外的團體時，會自然而然的將家族的關係模式或處事方式，類推至非家族的團體。楊氏稱這種將家族取向的模式延伸至非家族團體的現象為「泛家族取向」。楊國樞（1998）認為家庭中的「父、子」關係與組織中的「主管、部屬」關係有其相似之處，個人在家族中，從小受到父親的教化，自然會對父親形成強烈的依賴與畏懼。因此，面對父親時，兒子常表現出兩種顯而易見的行為：1.暫時性心理無能（psychological disability），亦即，進入暫時性的笨拙狀態。2.顯示出對父親的順從與敬服。雖然現代社會的父子關係與傳統的父子關係，已經有很大的差距。然而，過去研究顯示，這種上下尊卑的文化傳統，在組織中的主管與部屬身上仍持續存在（鄭伯壘，1993，1995；鄭伯壘、周麗芳與樊景立，2000；樊景立與鄭伯壘，2000；Redding, 1990）。

雖然主管與部屬之間的權力不平等，是舉世皆然的現象。但是，過去研究指出相較於北美社會，台灣社會尊卑間的權力距離（power distance）還是比較大的（Hofstede, 1984）。Kirkbride, Tang 與 Westwood（1991）從文化觀點探討華人的衝突解決模式也指出，由於華人重視和諧、服從權威，當部屬與主管有不同意見時，部屬往往會放棄自己的意見，服從於主管的看法。然而，華人社會的主管，並不全然只是施展權威、支配部屬。鄭伯壘等人（1993，1995，2000）有關華人的領導行為研究即顯示，家長

式領導者除了權威領導的作風外，還會對部屬表現出仁慈的行為。根據以上華人領導的相關論述，本研究認為在泛家族取向的文化傳統下，父親般的「權威與仁慈」將是面對部屬時，「主管腳本」中的重要互動原則；而子女般的「服從與依賴」，則是面對主管時「部屬腳本」中的重要元素。

至於面對「平行同事」時，人們採用的人際腳本又是如何？Hwang (1997)在「關係與面子：華人社會中的衝突化解模式」一文中，根據互動雙方的權力結構，將「關係」區分成「垂直關係」與「水平關係」。當人們與「水平內團體」發生衝突時，「直接溝通」是常用的協調方式，為了保持和諧，雙方都會「給對方面子」。但是，面對「水平外團體」時，如果雙方都堅持己見，他們就會不顧人際和諧，而要和對方「爭面子」。從以上的說明我們可以觀察到，在水平關係中，無論內外團體，雙方的權力相當，彼此都掌握某些對方所需要的社會資源，所以比較能站在平等的基礎上，和對方進行社會交易。因此，本研究認為，一般而言，人們與「平行同事」權力相當，因此雙方互動時，「平等交往」是其人際腳本的主要內涵。

綜上所述，本研究參考 Baldwin (1992) 提出之「人際腳本」的概念，說明面對不同情感水準與角色地位的對象時，人們所採用的人際腳本。在情感水準方面，情感「很好」與「普通」的人際腳本內容主要是參考 Li (1998) 提出之「共有腳本」及「交換腳本」的論述。關於情感「不好」的部分，本研究根據 Kayser 等人 (1980) 對「競爭關係」與「戰鬥關係」的論述，提出「爭鬥腳本」的概念。在角色地位方面，本研究參考過去研究論述人們面對垂直關係與水平關係對象時的互動特性 (楊國樞, 1998; 鄭伯壩等人, 1993, 1995, 2000; Hwang, 1997; Kirkbride, Tang, & Westwood, 1991), 說明人們面對「主管」、「部屬」及「平行同事」時，其人際腳本的內涵。由於本研究認為在受助事件中，受助者是否會產生負債感，或者

會產生何種負債感，可能會受到其腦中的人際腳本所影響。因此，本文研究二與研究三將借用上述人際腳本的概念，對人際關係與負債感間的關聯進行推論。

## 第五節 回報行為

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類：其中一類是「認知改變」，例如受助者認為：自己受助的獲益不如當初想像中高、施助者施助時所付出的代價不如當初想像中高、施助者的施助動機並非當初以為是出於利他動機等等。如果受助者在認知上沒有做調整，另一種減低負債感的方式就是直接藉由「回報行為」，減低負債感。本研究的興趣在於「回報行為」，而受助事件中，不同性質的負債感，所引發的回報行為是否會有所差異？這將是本文研究二與研究三所要探討的重點。

人們受助後會以何種行為回報對方？Greenberg (1980) 認為，受助者會衡量「自己的能力」、「對方願意接受回報的程度」以及「回報所需付出的代價」三個因素。Greenberg 認為受助者進行回報行為時，使回報行為產生「最大的投資報酬率」是受助者回報時的最高指導原則。例如，受助者會考量施助者的需求，並盡量回報在施助者最需要的地方。但是，如果回報需要付出相當大的代價，即使受助者有能力回報，施助者也有這方面的需求，受助者可能還是會打退堂鼓。從以上的論述我們可以觀察到，Greenberg 的負債感理論在本質上，承襲了社會交換論的理性交換觀點，成本效益還是受助者考量回報行為的重要依據。

受助者進行回報行為時真的只是理性地考量成本與效益嗎？劉兆明

(1994, 1996) 有關組織中「情感報」的訪談研究即呈現另一種樣貌。所謂「情感報」是指個人在與他人建立情感關係後，由於感受到對方在情感方面的對待，而表現出來的回報行為。所謂情感對待，包括正面的關懷、照顧、體恤或恩情；以及負面的羞辱、欺壓、怨懟或仇恨。在正向情感報方面，劉氏的訪談資料顯示，部屬為了報答主管，除了努力工作之外，有時也會自我犧牲。例如，某位受訪者在解釋自己為什麼為了回報主管而留在工作崗位上時即表示：「我覺得人活著好像不能太理智，其實人生大部分時間都是因為有一些那樣的關係，如果光從自己的 career 來談，可能離開會比較好。可是，我們做決定都不是很理性的決定，人活著比較可貴的地方是因為中間有一些情感的牽絆」。從以上的資料我們可以發現，人們受助後的重回報行為，除了理性的成本效益考量外，受助者對施助者的「情感」也是另一個影響回報行為的重要因素。

關於回報行為的實證研究方面，過去研究大都是設計一些實驗情境，讓參與者在第一階段接受一些恩惠，在第二階段提供某些回報機會，然後，觀察參與者在第二階段的回報行為。然而，此種研究方式還是有一些限制，例如，在回報時間方面，我們只能觀察到參與者在研究期間的短期回報行為。此外，上述研究的回報行為通常受限於現有的研究設計，參與者只能以某些固定方式（例如，研究者提供的回報方式）回報對方。但是，本研究認為在實際生活中，人們回報的內容與方式其實是相當多樣的，除了受惠者表現回報行為的意願或是回報量的測量之外，對於回報行為的探討，我們應該還可以有更豐富的理解。

然而，受助後的重回報行為五花八門，我們應該從什麼角度切入探討？本研究認為 Roloff (1987) 提出的「交換八要素」( eight components of an exchange )，可作為本研究的參考。Roloff 認為互惠行為在本質上是一種社會交換行為，人與人之間的交換原則，會隨著時空、對象的不同，而有所

差異。因此，他提出八個社會交換的要素作為分析基礎，用來描述不同的交換行為。以下是這八個要素的說明：

### 一、回報的資源類型

資源的類型非常多，舉凡無形的情感、服務，有形的金錢、物品等皆是資源的一種。面對不同關係對象或處於不同情境下，人們交換資源的類型都會有所變異。

### 二、回報的等量性

Gouldner (1960) 認為某些情況下，互惠的標準是很嚴格的，它要求回報的資源必須是「絕對等量」(exact equivalence)。在某些情況下，則容許「大約等量」(rough equivalence)，多一點，少一點，雙方都不會介意。Gouldner 認為「絕對等量」是一個非常嚴格的標準，它會使得回報變得更加困難。

### 三、回報的時間

資源交換過程中，受惠後到底應何時回報較為恰當？Blau (1964) 認為，施者很少指明受者應該回報的時間。然而，施者未指明回報時間，並不表示施、受雙方完全不在意回報時間。一般而言，雙方對於回報時間都有一個默契範圍，而這個範圍會隨著關係、情境的不同，而有所差異。

### 四、回報的移轉性

回報的移轉性可區分成兩個層面：1.受者將自己對施者的回報義務，移轉至施者的重要他人身上。例如，受惠於某甲，但未直接回報給某甲，而是回報給某甲的家人。2.受者的重要他人，承擔了對施者的回報義務。例如，某乙受惠於他人，但是由某乙的家人幫他回報給施者。

## 五、交換的關聯性

所謂「關聯交換」(contingent exchange)是指受者的回報，是特別針對施者的某一次施予行為而產生的。而「非關聯交換」(noncontingent exchange)則是指整體而言，施、受雙方長時間多次的交換，一方單次回報行為，並不是特別針對另一方的某次施予行為。

## 六、回報資源的同質性

Gouldner (1960) 探討互惠規範時指出，互惠有兩種形式：一種是「同質互惠」(homomorphic reciprocity)，表示接受的資源與回報的資源是屬於同一種性質。另一種是「異質互惠」(heteromorphic reciprocity)，表示接受的資源與回報的資源是不同性質的。

## 七、主動引發交換的義務

主動引發交換的義務也包含兩個層面：1.在對方提出要求之前，就應該要主動提供協助。2.個人若有需求，應當主動求助。在親密關係中，互動雙方就有這種「主動施助」和「主動求助」的義務。此即牟斯 (Mauss, 1954/1984) 所謂交換義務中「施的義務」與「受的義務」。

## 八、施者對單方負債的容許程度

由於互惠是一個非常嚴格的道德標準，一般而言，如果受者經常未履行回報義務，施者可能會拒絕繼續給予資源，或是對受者未來的回報訂定更嚴格的標準。但是，面對不同對象，單方負債的容許程度還是會有變異。

Roloff (1987) 運用上述交換八要素檢視不同人際關係的社會交換情形，Roloff 認為一般而言，親密關係中的資源交換遵循著下列兩點原則進行：1.相對於非親密關係，親密關係中的人們有義務要提供對方所需的資



源。2.親密關係中的人們也有義務接受對方的回饋少於自己的付出，不能過於精確計算對方的回報情形。根據上述兩點原則，Roloff 進一步提出八項推論：隨著關係中的親密程度的增加 1.可交換資源種類的範圍將擴大。2.等量回報的要求將降低。3.回報時間的彈性將增大。4.回報的移轉性將增加。5.雙方資源關聯性交換的必要性將降低。6.異質資源交換的容許度將增加。7.主動協助或求助的義務將增加。8.施者對單方負債的容許度將會增加。

以上根據 Roloff 提出的交換八要素，說明人們與不同關係對象的社會交換情形。由於受助後的重報行為，也是一種社會交換行為，因此，本文研究二與研究三探討「負債感」與「回報行為」之間的關係時，也將參考上述交換八要素，作為解讀回報行為的向度依據。