

第三章 研究一

負債感內涵之探討

本研究主要目的是想瞭解，一般人受助後的負債感內涵為何？負債感除了量的差別外，是否還有性質上的不同？為了回答上述問題，本研究先以訪談的方式進行資料收集。訪談對象、訪談程序及訪談內容詳述如下：

本研究的訪談對象共有八名，各任職於不同的私人企業或公家機關。其中有四名男性，四名女性，年齡介於 27-52 歲之間，詳細資料請參見表 3-1：

表 3-1 研究一受訪者基本資料

受訪者代號	性別	年齡	行業別
A	男	36	生技業
B	女	45	資訊業
C	女	41	電子業
D	女	27	公家機關
E	男	39	營建業
F	男	52	公家機關
G	女	34	金融業
H	男	38	服務業

為了讓受訪者安心接受訪談，並同意錄音，本研究進行訪談之前，先告知受訪者，本訪談資料只用於研究者的博士論文，除此之外別無目的。研究者簡單介紹本研究目的主要是想瞭解，一般人受助後的負債感受之後，隨後即進入正式訪談。訪談主要是請受訪者回憶，自己過去受助於同

事的經驗，內容主要包括兩大部分：

1. 該受助事件的內容及發生的情境為何？
2. 受助後是否有負債感？若有負債感，負債的感受為何？

訪談資料經分析後顯示，在每一次受助事件後，受助者可能會對施助者產生負債感，也可能完全沒有任何負債感。如果仔細分析受助者的負債感受，我們可以發現，受助者負債感的內涵其實是相當豐富的。本研究將受助者受助後的負債感區分成三種性質：「情感性」、「工具性」以及「威脅性」。然而，這三種負債感並非完全互斥，而是可以同時並存在受助者心中。如果以量化的觀點解釋之，經歷受助事件後，如果測量受助者的負債感，每位受助者都會得到三種負債感的分數，只是三種負債感得分的高低，可能會因事件的不同而有所差異。以下分別介紹訪談資料的內容以及三種負債感的意義。

第一節 三種負債感的意義

本節介紹三種負債感的意義時，將以訪談資料輔助說明。在此必須事先說明的是，由於本研究提出的三種負債感可以同時並存於受助者心中，因此，本文介紹某種負債感的意義時所引述的訪談資料，雖然可以呼應該種負債感的意義，但不表示該段引言排除其他負債感的可能性。

壹、情感性負債感

一、情感性負債感的意義

Greenberg (1980) 認為負債感是一種負向的感受，但是本研究訪談資料顯示，受助後的負債感不一定全然是負向經驗，它也可能包含正向感受。這種感受通常源自於受助者自認為在受助事件中受到關心、照顧，而產生的溫暖與感動。例如，一位長期受到老董事長照顧的受訪者，談到他一路受到提拔的感恩心情：

我們以前的老董事長，我是覺得他蠻關照我的，公司這麼多員工裡面，他把我拉拔在他的身邊，……，他給我很多機會，我是覺得蠻感激他的。……，他給我的薪水，也蠻令我滿意的，總經理以下，就是我拿的最多。董事長很特別照顧，年終的時候都會特別叫進去嘛，那一筆是看不見的，你都不知道別人拿多少，……，不過，我的那筆是蠻窩心的啦。……，老董事長是蠻照顧我的，我是覺得欠他蠻多了。雖然我老婆常常笑我說：「你就像人家的長工」，有時候我老婆不高興還會說：「那你去那裡（公司）睡好了」。我就會想說妳沒有我這種感受，老闆已經把你推心置腹，……，我覺得我應該要這樣報答老董事長（受訪者 E）。

當人們處於無助的時候，旁人的雪中送炭之舉，常會讓受助者心生感恩之情。一位失去親人的受訪者表示，同事在喪葬事宜的幫助，讓他覺得很窩心，雖然目前尚無具體的回報行為，但一直心存感恩：

我哥哥去世的時候，……，她看我好像不太會處理，就跟著我進去停屍間，念經給我哥哥。……，我覺得我是家屬，所以沒什麼好怕的，她只是個外人竟然願意進停屍間這樣幫我，我覺得很感動。一直到現在，我一直記在心理，可是我沒有什麼機會回報她，我只有常打

電話給她，跟她聊聊天，表示我對她的關心，可是也只能這樣。我會覺得她幫我那麼大的忙，如果說我沒有回饋給她，我會覺得很對不起她。……，那種感覺就是，很感激她，非常感激她，但是又找不到什麼方式可以回饋她。……，有一天她如果需要我幫忙，我一定會義不容辭盡力幫她（受訪者 D）。

情感性負債感不一定得被幫很大、或很不尋常的忙才會產生，一般同事間，出自真誠的關心，也會讓受助者很感動。一位受訪者談到同事幫他分擔工作的感受：

之前有一次我是跟另外一個同事在做 project，因為她知道我也很忙，她是主動的，她就很體貼的說：「不然這樣好了，這個東西呢，我來幫妳做，那妳就做妳的部分，妳只要怎麼做就好了」，倒是這種情形，她盡量主動地把很多東西都拿到她那邊去，我這邊要花的時間就比較少，像這種情形的話，我就會感覺說這已經不是公事上的，是私底下的關心，……，那是一種很溫暖的感覺，雖然欠人家一個情，但是壓力其實不會很大，因為妳知道她是關心妳的。有些人情你會欠得壓力很大，對她好像不會，只會想說，人家這對我這麼好，我也要這樣對她（受訪者 B）。

根據以上訪談結果我們可以發現，人們感受到施助者的情義，通常也會以情義回應之。受助者在受助後，認為受到對方的關心、照顧，通常會心生感恩，基於表達感恩之情的動機，他們會覺得應該對施助者有所回報。本研究稱這種負債感為「情感性負債感」，並將它定義為：受助者在受助後，基於表達感恩之情的動機，覺得應該對施助者有所回報的程度。

二、與過去研究的關聯

上述訪談結果呼應了劉兆明(1993, 1994, 1996)有關「報」的研究, 劉氏將報區分為「情感報」與「工具報」, 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。「工具報」則是指, 個人在接受他人給予的利益或損害後, 基於功利的目的, 以回報行為做為工具或手段, 使對方也能獲得對等或更多的利益或損害。本研究所定義的情感性負債感與劉氏的正向情感報概念相似, 但仍有兩點差異: 1. 側重的層面不同: 情感報探討的重點著重在受恩後回報的「行為層面」, 本研究著重在負債感的「態度層面」。2. 前提不同: 根據劉氏對情感報的定義, 情感報發生於「個人在與他人建立情感關係後」, 本研究認為無論施、受二者之前是否已建立情感關係, 受助者都可能產生情感性負債感。例如, 火災中獲救者與消防隊員之前並無情感關係, 其情感性負債感還是可能很高。

「朋友有信」是儒家對朋友之間互動方式的基本主張, 李美枝(2001)認為「信」的運作原則有二: 1. 對任何人, 首先均以誠待之。2. 是否繼續以誠待之, 端看對方是否以誠相應, 以誠相應者就與他形成「誠-誠互饋」的良性循環; 以不誠相應者, 則斷絕誠的對待。本研究從心懷情感性負債感之受訪者的訪談資料中, 觀察到「誠-誠互饋」的共同現象。上述心懷情感性負債感的受訪者, 似乎都認為當初提供協助的施助者, 是基於「真心誠意」而伸出援手, 受訪者被施助者的真誠所感動, 並希望回報對方某些資源, 以表達感恩之情。本研究認為以上訪談資料意味著, 施助者的「真誠」相待, 似乎是造成受助者產生情感性負債感的重要因素。

貳、工具性負債感

一、工具性負債感的意義

人際互動的過程中，免不了有一些資源交換的部分，要使交換進行順暢，最高指導原則就是「公平互惠」。一般而言，人們在受助後，通常會覺得讓施助者平白付出而沒有收穫，是一件不公平的事，他們會希望藉由回報對方某些資源，以減低內心的負債感。一位受訪者提到同事主動幫他分擔工作後，覺得虧欠對方的例子：

本來是我應該做的，但是我比較忙，他就主動幫我做。我不知道怎麼回饋他，我能想到的就是在 meeting 的時候，說這是他做的不是我做的，要謝謝他，我把 credit 給他，我目前只能這麼做。……，就會覺得，怎麼講啊，就是一定要幫他做一件事情，或是讓他能夠在某個地方得到什麼東西。……，如果沒有這樣，就一直會覺得欠人家，讓他這樣付出，如果沒給人家什麼，對人家並不公平，我自己會覺得挺不好意思的（受訪者 F）。

本研究另一位受訪者談到，他不想要佔人家便宜，因此，欠人情後一定要一報還一報，才不會一直掛心於受助一事：

比如說有時候工地趕工，我跟鄭主任說：「鄭主任拜託，這兩個月工地趕工，可不可以請你兩個月不要休假，趕給我？」，後來鄭主任就答應了，我覺得這個是一個人情。……，我會覺得欠他人情，有機會，我一定想辦法還他。……，後來我幫他跟公司爭取獎勵給他，爭回來的時候，我會覺得我還你了。你幫我的，我也幫你了。……，如果沒有還他，我會一直放在心上，我覺得做人不能這樣，該還人家

的，一定要還，我不想要佔人家便宜。（受訪者 E）。

有時候人際間的利益交換，是很現實、不帶任何感情的。一位受訪者提到他請某位承辦人員，加速審查案件時，心存利益交換的情形：

我請他催一個案件，其實那時候的心態是說，你幫我把這件事情
弄好，然後以後他有什麼需要我的，反正欠她的人情我會還就是了。
他會幫我，是因為我有一些權力，所覺得純粹是利益，大家互相……，
如若不是壞事，我會幫他，回饋嘛，還人情（受訪者 C）。

從以上訪談結果我們可以發現，由於「公平互惠」是社會交換的重要規範，一般而言，人們在受助後，通常會認為讓施助者平白付出而沒有收穫，是一件不公平的事。受助後，他們會對這個不公平的現象感到過意不去，而這種不好意思或不安心的感受，就是促使個體回報對方以達成公平互惠的一股動力。本研究稱這種負債感為「工具性負債感」，並將它定義為：受助者在受助後，基於達成公平互惠的動機，覺得應該對施助者有所回報的程度。

二、與過去研究的關聯

本研究工具性負債感基本上是源自「公平理論」(equity theory) (Adams, 1965; Hatfield, Walster, & Berscheid, 1978)。公平理論主張，個人與他人進行社會交換時，會比較「個人獲益和付出代價的比值」與「他人獲益和他人付出代價的比值」。如果二者比值相同，個人會有「公平感」，如果二者比值不同，則會產生不公平感。不公平感有兩種情況，一種是自己的比值

小於對方，此種屬於「吃虧」(underbenefit) 的不公平，另一種是自己的比值大於對方，這是一種「佔便宜」(overbenefit) 的不公平。根據公平理論，與他人進行資源交換後，無論「吃虧」或「佔便宜」，不公平都會讓人感到不舒服，此種不舒服的感覺會形成一股想要恢復公平的驅力。恢復公平的方式有很多，整體而言，可區分為兩大類：一類是以實際行動恢復公平（例如，增加或減少個人的付出），另一類是藉由認知調整達到心理上的公平感（例如，改變自己在雙方獲益與付出的知覺）。本研究提出的工具性負債感，基本上是一種不公平感（佔便宜）的產物，此種不公平感可能會使人產生回報對方的行為意向，藉由回報行為，個人可以減低內心過意不去的感受。

參、威脅性負債感

一、威脅性負債感的意義

雖然「助人」是許多社會鼓勵的美德，但是受助者受助後不一定都會覺得快樂，有時甚至會產生更大的壓力。其原因乃在於人們受助後，可能會認為自我的自尊、權力或自由，在受助事件中受到威脅，而感到不舒服。雖然受助者在受助後可能會產生負面的感受，但畢竟是受了人家的幫助，在嚴格的互惠規範底下，一般還是會產生負債感，只是這種負債感伴隨著自我受威脅的不舒服感受，為了消除這種不舒服的感受，個體會希望藉由回報對方以達到維護自我的目的。以下是本研究受訪者談到他受助後自尊受損的經驗：

被幫了，你覺得不爽，就不還人情，說不過去啦。 ，那個時候我覺得我有被比下去的感覺，那種感覺很不好，好像自己很遜， ，會很痛苦啊，一定要盡快、盡快還他，趕快還給他。 ，

我當然想要讓他知道，也讓別人知道我也不差，
，會有那種能力的比較，別苗頭的那種意思（受訪者 H）。

過去研究指出，對他人資源的依賴程度越高，其相對權力就越小（Emerson, 1962），而受助事件代表著受助者在某種資源上，對施助者有所依賴。因此，受助事件通常會伴隨著施、受雙方權力的消長。此外，自由是人類的基本需求，受助後如果預期日後的行為自由將受到一些限制，心理也會感到不舒服。本研究一位受訪者談到，她欠了一個不想欠的人情後，行為自由降低的不舒服感受：

他對別人講說，我升官都是靠他的幫忙，所以他說我應該要感激他。……，我就會覺得說，我也不想靠你啊，那你幹嘛故意來幫我這個忙，讓我覺得說我今天贏得這個升官的機會很丟臉，然後讓我欠你一份人情。……，他覺得我欠他一筆人情，我就要完全聽命於他，要受制於他，……，我會覺得很尷尬，想要疏離他，可是又真的是因為他才升官，然後欠他一個人情。……，我心裡就很不舒服，讓我有永遠被踩在底下的感覺。……，又加上外界的眼光，大家看到的是我被幫的事實，這個更讓我覺得不舒服（受訪者 G）。

另一位受訪者談到受助後，覺得自己的相對權力降低之感受：

跟客戶那邊他比較熟，平常有在「搏感情」（台語），……，我們的進度一直落後，客戶當然不高興，如果是你，你也會。……，他那個時候有幫我跟他們溝通，後來真的有比較好。……，雖然他也沒跟我要什麼，但是你看到他，就會覺得自動矮他一截，怪怪的。……，心理就一直覺得好像欠他什麼，如果我沒有把這個人情還掉，好像就很難跟他平起平坐那種感覺。……，我跟你講啦，欠人

家人情，講話就不會大聲（受訪者 H）。

他人取向的華人，對旁人的眼光特別敏感（楊國樞，1993），有時候受助者對他人的負債感，也會受到他人的眼光的影響。即便是不得已才欠的人情，受助者還是會擔心如果沒有回報施助者，旁人可能會對自己有負面評價，因此，心理會感到非常不自在。

說實在的，我真的很不喜歡他，平常我甚至都刻意少跟他互動。他幫我那件事，雖然我不知道他心理在想什麼，但是我會覺得周遭的同事會等著看我會怎麼做，是不是我也應該回饋人家，我會有所顧忌。……，當時很想趕快還，比較沒有那種負擔，因為不想欠他的，基本上這個情是不得已才欠，能還就趕快還掉，這樣就沒事了，互不相欠這樣子，……因為基本上我不想跟這種人有糾葛。……我會在意別人的想法和眼光，不得不做，……，你可能會因為別人有這樣的期待、想法、認為，而你就這樣做，就好像有一個社會輿論，會比較迫使你朝著這個方向去走，社會輿論真的是，……唉（受訪者 F）。

從以上的訪談我們可以瞭解，「助人事件」除了表層的現象之外，其實也隱含了許多與「自我」相關的訊息在其中。訪談結果顯示，有時候受助者的負債感會伴隨著自我的自尊、權力或自由受威脅的負向感受，雖然感到不舒服，但基於維護自我的動機，還是覺得應該對施助者有所回報。本研究稱這種負債感為「威脅性負債感」，並將它定義為：受助者在受助後，基於維護自尊、權力或自由的動機，覺得應該對施助者有所回報的程度。

二、與過去研究的關聯

「求助」需要一些技巧，「施助」更是一種藝術。在某些情況下，如

何達成助人的目的，又不會讓受助者感到不舒服，並不是一件容易的事。過去研究顯示，有時候受助者受助後的确會產生負面的感受（Nadler, 2002；Newsom, 1999；Newsom & Schulz, 1998）。本研究認為，這些不舒服的感受與受助者的自尊、權力與自由受到威脅有很大的關係。

自尊（self esteem）的相關研究指出，人們有維持正向自我的動機，當個體接受到自尊威脅的相關訊息時，會感到很焦慮，並激發恢復自尊的動機（Nadler, 1991）。由於助人事件往往隱含著社會比較（social comparison）的訊息，有時受助者受助後會覺得自尊受到威脅。Fisher 等人提出的自尊威脅模式（threat to self esteem）（Fisher, et al., 1982）指出，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。過去研究也指出，受助者會被視為比較沒有能力的人（Graham & Barker, 1990；De Cooke, 1997），而且，受助者在受助後，也會認為自己在受助事件中自尊受損（Newsom, 1999）。本研究認為，存有威脅性負債感者在受助後，可能會認為自己在受助過程中自尊受到威脅，因此覺得應該回報施助者某些資源，以恢復自尊。

Worchel（1984）認為人們從小就透過各種方式，學習到「權力與助人的關係」（helping-power relationship），例如，在孩提的親子關係中，子女主要扮演受助者，父母親是施助者。因為父母提供各方面的協助，父母就擁有比較大的權力，可以影響子女。在其他入際互動，甚至國際關係中，我們也可以觀察到許多施助事件中的權力運作。正因為受助會帶來自我權力的削弱，一般人通常不輕易接受別人的幫助。若不得已接受幫助後，抱持威脅性負債感的受助者，通常會想盡快償還以恢復原有的權力。

Greenberg（1980）認為受助後所產生的負債感是一種不舒服的狀態，

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 認為行為自由（action of freedom）將受到限制，是重要的原因之一。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。本研究認為，存有威脅性負債感的受助者在受助後，覺得應回報對方某些資源的其中一個原因，可能是為了恢復「自由」。

肆、小結

本研究分析訪談資料後，根據受助者「回報動機」的差異，將受助後的負債感區分為「情感性」、「工具性」及「威脅性」三類。所謂「情感性負債感」是指：受助者在受助後，基於表達感恩之情的動機，覺得應該對施助者有所回報的程度。「工具性負債感」的定義是：受助者在受助後，基於達成公平互惠的動機，覺得應該對施助者有所回報的程度。「威脅性負債感」是指：受助者在受助後，基於維護自尊、權力或自由的動機，覺得應該對施助者有所回報的程度。

第二節 其他相關結果

壹、負債感與回報行為

本研究主要目的是想澄清負債感的內涵，並對負債感的性質作一區分。雖然訪談焦點主要集中在受訪者受助後的負債感受，但是某些受訪者也提到他們實際的「回報行為」。訪談結果初步顯示，不同負債感引發的回報行為有一些相同的部分，但是，不同負債感似乎也有其獨特之處，以下分別介紹幾個訪談實例：

一、情感性負債感與後續的情感付出

在訪談資料中我們發現，如果受助者對施助者懷有「情感性負債感」，其對於施助者的幫助行為會心存感恩之情，此感恩之情會使得受助者在情感方面，對施助者有更多的付出。

我當時留學美國的時候，碰到一對夫妻，他們非常非常照顧我。……，雖然當初他們是希望我入教，但是後來我覺得他們是真心的。……他們真心對我，我也真心對他們。雖然他們不是我的親人，但是對他們就變得很有感情，要回台灣的那個時候，真的很難過，……，我一直都有跟他們聯絡，我這輩子都會記得他們對我的好，你知道嗎？人在異鄉，那種關心特別可貴、感人（受訪者 C）。

二、工具性負債感與回報的等量性

本研究工具性負債感主要是基於「公平理論」的概念，一般而言，等量回報對方的恩惠是達成公平互惠常用方式。由於資源的施與受無法清楚

地計算，本研究所謂「等量」是指受助者心中那把尺所初估的「大約等量」。雖然一般華人回報時，習慣「多加上一點點」回報對方，本研究認為這還是屬於本研究界定之「大約等量」的範圍。一位受訪者談到他請同事幫忙後，把她的功勞告知長官，並在報告書上讓他掛名，他覺得這樣應該可以「互抵」了：

當初讓他幫我，我是覺得很不好意思，這樣麻煩他。……，我把他提一筆的時候，就讓我覺得我沒有虧欠他了，至少我有把他的功勞給講出來。……，在報告書上，我也會讓他有表現的機會，讓他掛名，那你就覺得不會虧欠他啦，就這樣子啊，你幫我做，讓我原來的工作可以完成，可是我也讓你有表現的機會，這樣我們就互抵了，這種事最簡單的，一下子就還完了（受訪者 D）。

三、威脅性負債感與回報的時間

由於威脅性負債感是一種令人嫌惡的感受，一般人都會希望盡早消除這種感覺，因此，在最短的時間內回報對方以維護自我，是常被採用的方式。一位受訪者談到他被情感不好的同事幫忙後，覺得自己被矮化，很想趕快還對方人情的經驗：

我覺得自己被矮化了，……，本來關係就不好，……，他可以有這個機會讓你對他有需求，拿人的手短啊，在形式上我就覺得更矮化，我一直在找機會還他（受訪者 H）。

另一位同樣是受到情感不好的同事協助後，心理不是滋味，一直想要盡快把人情還掉，這位受訪者說：

我跟他感情比較不好，可是又不得不，因為是公事上的事情需要他幫，後來還是請他幫我。……，很無奈，沒辦法啊。……，可是心態上我就是一直想辦法，他有什麼事情叫我幫他處理，我都會盡快就去幫他解決就是了，心態上就是趕快把這個人情還掉。（受訪者 A）

以上訪談資料初步顯示不同負債感可能引發的後續回報行為，例如，在回報的量方面，懷有工具性負債感的受助者，似乎會以等量回報的方式回應施助者，但是，他們通常何時回報？回報那些資源？目前的訪談資料尚無法回答。本文研究二與研究三將根據不同負債感的性質，推論不同負債感所引發的後續回報行為可能會有那些差異，並以量化研究進行假設驗證。

貳、人際關係與負債感

一、情感水準

前文談及威脅性負債感與回報行為時，受訪者 A 和受訪者 H 都談到，他們與施助者的情感不好，這似乎意味者，如果施助者和自己的情感不好，又不得求助於他，比較容易產生威脅性負債感。從以下訪談資料我們可以觀察到，受訪者對不喜歡的人，比較有偏見，受助後似乎也比較容易產生「威脅性負債感」：

你想想看就好了，我之前不是跟你說我跟他有點過節，他為什麼好像很好心的，晚上留下來跟我們一起加班，幫我把帳趕完？……，想也知道是貓哭耗子假慈悲，做給老闆看的啦，讓老闆覺得他很有度量，很認真。……，他也不要把我當做省油的燈，我可不要一輩子看到他，就想到我欠他這件事情，欠他的人情，我一定還，我不會讓他佔上風，我

會還到他沒話說，別人也沒話說。（受訪者 C）。

二、尊卑關係

主管與部屬之間的權力不平等，是舉世皆然的現象。然而，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還是比較大的（Hofstede, 1984）。上述尊卑權力差距，對受助者的負債感也產生了影響。訪談資料顯示，主管一些舉手之勞，在部屬眼中都變成了很大的恩惠，一位受訪者談到主管幫她組裝電腦後的窩心感受：

有一次在我上班的地方，我在裝一部電腦，裝很久，裝很久，其他同事都看在眼裡，沒有人過來幫忙，我的主管過來，就問我在幹嘛？我就說我在裝電腦，他很主動幫我，那時我就感覺到非常的窩心。因為我覺得這種小事情他可以不用來幫忙，真的是蠻窩心的。……，在那一刻，他會讓我覺得非常值得為他工作，我會很賣力的替他做，他應該值得。……，因為他位階的關係，我會覺得這種事情不需要一個上司來做，我覺得他很體貼他的下屬（受訪者 C）。

另一位受訪者談到主管幫他做了一個微不足道的小忙（拿便當），也讓受訪者非常感動：

像我們公司中午吃飯拿便當，他身為一個大老闆，他也會去幫我拿，沒有那種架勢。然後拿到你面前來說：「吃飯了」，我會覺得蠻感動的。便當這種事情是很小的事，同事間沒什麼，可是我會覺得跳過一個老闆再來，這個是大老闆喔，我上面還有一個老闆，他來做，我會覺得比較不一樣，老闆對我這樣，我覺得我應該為他付出（受訪者 H）。

訪談資料中，受訪者 D 也談到她受助於主管後的不好意思與些微惶恐的感受：

有一陣子，我幫他女兒上英文，教他女兒，費用他還照給，……，有時候晚上上課上晚了，我是女的會比較害怕，他會送我回去，……，他跟他太太很好，所以我覺得他沒有什麼企圖，你不要把人家想歪，……，人家是主管，還這樣送我，很不好意思，……，他有付我學費，又這樣送我，我覺得他真的付出很多，覺得有點承受不起……，我是下屬，讓他麻煩，把主管當司機，好像不太應該（受訪者 G）。

相較於部屬受助於主管的感動，訪談資料中主管對於部屬的幫助，雖然心存感謝，但似乎少了一些感恩之情，以下是一位受訪者請部屬搬兩次家的情形：

他以前在我底下做事，……，我請他幫我搬家搬兩次，我覺得欠他嘛，第一次我有給他油錢，第二次的話我就把從家裡搬的電視機給他了，我是想說盡量不要欠他這個人情（受訪者 A）。

參、小結

經由訪談資料的分析，三種性質的負債感，各有其獨特的樣貌，因此，本研究認為這種分類方式，大致上是可以被接受的。除了進行負債感的區分之外，訪談資料顯示，人們面對不同「關係」（情感水準、角色地位）的施助者，其負債感受似乎不太相同。此外，不同負債感所引發的回報行為，似乎也有些許差異。不過這只是根據現有訪談資料進行的初步解讀，並未真正針對不同關係、不同負債感和不同回報行為間進行比較。有關負

債感與情感水準、角色地位之關係，及其回報行為間的關聯，本文將在研究二繼續進行探討。