國立政治大學「教育與心理研究」
2008 年 6 月，31 卷 2 期，頁 143-158

# 自利偏誤與自尊高低對人情事件記憶的影響

韓貴香*

## 摘　要

本研究採修正過的TST測量方法，探討人情事件發生後，個人對於人情事件的記憶，會不會有自利偏誤的現象，以及此現象會不會受個人自尊高低的影響。研究結果顯示，在人情對象模糊時，問卷填答者的確提取較多自己幫助他人的事件，且這些事件的平均成本，又大於別人幫助自己的事件成本。進一步地分析發現，此自利偏誤的現象，主要是表現在成本較高的人情事件上，亦即，填答者記得較少別人曾幫過自己的「大事」，但對舉手之勞的「小事」，則沒有這種偏誤現象。研究還發現，填答者所提取的人情事件成本知覺，受到個人自尊高低的影響，高自尊者評量的「我幫別人」事件成本，高於「別人幫我」的事件成本，低自尊者則沒有這種情形。

**關鍵詞：**人情、自利偏誤、自尊、負債感、記憶

* 韓貴香：淡江大學通識與核心課程中心助理教授
電子郵件：jessyhan@mail.tku.edu.tw
收件日期：2007.05.30；修改日期：2007.10.03；接受日期：2007.12.12

*Journal of Education & Psychology*
June, 2008, Vol. 31 No. 2, pp. 143-158

# The Influence of Self-serving Bias and Self-esteem on People's Memories of Favor Doings

Kuei-Hsiang Han*

## Abstract

Using a modified TST method, this study tested the role of self-serving bias played in participants' memories of performing and receiving favors. The results of this study showed that when the target of favor-doing was ambiguous, participants recalled more I-helped-other episodes than that of other-helped-me. In the meanwhile, the average efforts of I-helped-other episodes were higher than the efforts of other-helped-me. Further analysis found that the effect of self-serving bias was mainly from episodes of high effort, namely, the participants recalled more I-helped-other big favors, but similar frequency of triviality for I-helped-other and other-helped-me. This study also found that the favor efforts participants retrieved were moderated by the level of one's self-esteem. Participants high in self-esteem rated the efforts of I-helped-other significantly higher than that of other-helped-me, whereas, participants low in self-esteem did not rate them differently.

Keywords: favor-doing, self-serving bias, self-esteem, indebtedness, memory

* Kuei-Hsiang Han: Assistant Professor, Tamkang University, College of Education, Center for General Ed. & Core Curriculum
E-mail: jessyhan@mail.tku.edu.tw
Manuscript received: 2007.05.30; Revised: 2007.10.03; Accepted: 2007.12.12

# 壹、緒論

「你幫我，我幫你」是人際互動中很普遍的現象。過去對人際間互助行爲的研究，多以社會交換理論的觀點爲主，此理論最簡單的定義之一，即是指互動雙方（two persons）互相提供助益（benefits），且期待對方將來能有所回報（Emerson, 1981: 32）。這樣的觀點隱含個人在接受他人的協助後，會理性地衡量對方在此事件中付出的成本如何，以方便日後能對等地償還人情。然而，有關社會認知的文獻也發現：人並不總是那麼理性，有時甚至會選擇性地忽略或扭曲對某些事件的記憶，以保護其自我概念（Conway & Ross, 1984）。因此，相對來說，個人是不是傾向記住較多自己曾幫助過他人的事件，應該是一個有趣而值得探討的議題。同時，相關的文獻也顯示，個人維持正向自我觀的動機，可能受到自尊因素的調節（Beauregard & Dunning, 1998; Blaine & Crocker, 1993），因此，自尊的高低會不會影響個人對自己曾幫過他人或受助於人的記憶，亦將一併在此研究中探討。

## 一、社會交換——施與受之間的理性計算

西方在探討有關人際間的互助行爲時，常採用Greenberg（1980） 融合「互惠規範」的相關研究與「社會交換」觀點的負債感（indebtedness）理論。此理論認爲：受助者於受助後的負債感感受，相當於受助者在此事件中的淨獲益與施助者在此事件中的淨成本之合。簡單地說，人際互助是一種社會交換的行爲，在進行社會交換時，交換所帶來的「酬賞」與個人所必須付出的「成本」，是人們進行此決策時的考量重點。

Han、Li與Hwang（2005）的研究發現，其受試者在面對來自同學的請託要求時，會先評估對方將來是否可能回報。林宜旻（2003）以及Greenberg和Frisch（1972）的研究則發現，受試者欲回報對方人情的大小，和他們感受到施助者所付出的成本成正相關，換言之，對方付出的成本愈高，人情壓力也愈大。另外，相關的研究還發現：隨著對方要求的請託成本增加，個人願意提供協助的意願也下降（Bell, Grekul, Lamba, Minas, & Harrell, 1995; Shotland & Stebbins, 1983）。其中的理由應該也是在於提供協助後，「成本」是否可以等量回收的問題。

由上面所舉的研究可以知道，現有探討人際互助現象的文獻多以人是理性的社會交換觀點切入，此也是研究的主流。相對地，與社會認知相關的文獻雖然指出：個人會有動機去維持正向的自我觀（positive self-image）（Brown &

Gallagher, 1992; Kunda, 1990; Tesser, 1988; Wood, 1989; Wood & Taylor, 1991），此意謂著在人際互助的事件中，爲了維護自己，個人可能並不真能理性衡量和記憶對方或自己在人情事件中所付出的成本。然而，以此社會認知的觀點來探討人情相關記憶的議題，則仍未見到研究的探討。依社會認知的觀點來看，接受他人的協助（特別是較費他人心力的大忙），可能威脅自己獨立自主的自我概念，而能協助他人則可以凸顯自己是個有能力者，因此，個人在接受或提供他人協助後，是否真能理性的記憶這些事件，應該是個值得深入探究的議題，也是本研究的主要目的。

## 二、維護正向自我觀的自利偏誤

社會認知的觀點認爲，個人有維持其正向自我觀的傾向（Brown & Gallagher, 1992; Tesser, 1988; Wood, 1989; Wood & Taylor, 1991）。當個人面對與其正向自我觀不吻合的訊息時，便可能在無意間選擇性地忽略或扭曲對這些事件的記憶，而產生自利偏誤（self-serving bias）的現象（Brown, Collins & Schmidt, 1988; Ditto & Lopez, 1992; Klein, 2001; Klein & Kunda, 1993; Sears, 1983）。

自利偏誤是指：個人對自己、自己的行爲和他人的行爲，以一種對自我有利的方式來做判斷或詮釋（judgments or interpretations），而這些判斷或詮釋並不必具有一些客觀標準的正確性（Blaine & Crocker, 1993: 55）。換言之，自利偏誤在概念上認爲個人的自我知識（self-knowledge）是可以調整的（malleable），例如：個人的動機和目前的自我信念，可以影響其重新建構自己過去行爲的頻率（Klein & Kunda, 1993），考試前焦慮的程度（Dewhurst & Marlborough, 2003），以及自己作業表現的水準（Conway & Ross, 1984）。

Reissman（1965）、Dovidio 和 Penner（2001）都指出，施助者因爲比較能知覺到自己是個有能力的個體，因此，比受助者擁有更正向的自我觀。依據此觀點，我們可以合理的假設，幫助他人的經驗可以增進個人的自我概念，因爲其意涵著個人是能幹的，且有能力可以幫助他人；相反地，當個人需要接受他人協助時，便可能感受到自我受到威脅，此透露出自己在某種程度上，需要依賴他人來滿足自己的不夠。而以社會認知人有保護自我概念的動機這種觀點來看，個人在記憶「我幫你」與「你幫我」的事件時，便可能基於維護正向自我觀的需求，而受到自利偏誤的影響，亦即在無意間忽略別人對我們付出的協助，或將之評量的較不重要。因此，基於自利偏誤對個人相關人情事件記憶可能產生的影響，我們可以提出以

下的兩個假設。

H1：整體而言，個人所提取「我幫別人」的人情事件數，多於其所提取的「別人幫我」的事件數。

H2：整體而言，個人所評量「我幫別人」的人情事件平均成本，大於其所評量的「別人幫我」的事件平均成本。

## 三、知覺人情事件對方所消耗的「成本」與「威脅感」的關係

Tesser等人的研究指出，當對個人而言，重要的某個向度被比下去，而威脅其自我價值觀時，個人便可能重新建構自我的認知系統，告訴自己這個被比下去的向度對自己而言並不重要（Tesser, 1988; Tesser & Campbell, 1982; Tesser & Cornell, 1991）。因爲知道自己比別人差，對個人而言是一種心理上的困境，在情境許可時，認知上的調整可以降低這種心理上的不舒服感（Brown & Gallagher, 1992; Klein & Kunda, 1993）。另一方面，文獻也顯示：當個人的自我價值（self-worth）受到肯定時，較沒有興趣或動機去扭曲他們的社會判斷，來做自我增進的認知調整（Beauregard & Dunning, 1998; Steele, 1988; Tesser & Cornell, 1991）。而對一些不重要的向度或事件，則因爲不會威脅到自我的價值或概念，故不會有認知調整的現象產生。

如果以此觀點放在個人曾幫過他人與曾受助於人的經驗上來看，雖然他人的協助亦有自己是受對方喜愛，而能突顯個人價值的意涵（Sprecher, Fehr, & Zimmerman, 2007），然而，另一方面，個人也可能面臨一種心理上的困境或不舒服感，因爲此隱含自己需要去依賴別人，才能滿足自己的需求。因此，我們可以合理地推論：當個人接受別人較大的人情時（對方要耗費較多的時間、心力），爲了維持自己是個有能力者的正向自我觀，個人便可能在訊息處理的過程中「不經意」地做了一些調整，忽略或低估對方施惠給自己的「成本」。

相反地，如果自己幫助別人一個較大的忙，雖然要付出較高的成本，但個人的自我價值亦可能因此而受到提升，因爲此人情事件所透露出來的訊息是：自己不僅是有能力的，且還可以幫助別人。在自我價值未受到威脅，甚且還是增進的情況下，自然較不會有動機去扭曲此人情的大小，如此，在個人的記憶庫中一來一往，相對而言，個人提取別人曾經幫助過自己的事件，便呈現較多的小事與較少的大事。另一方面，當人情事件本身的成本很低（例如買份報紙），由於自我的價值並不會因接受別人這一類事件的幫助而受到威脅，個人也較不會有動機在認知中調整對這些

小事情的記憶。循此，本研究進一步提出如下的假設：

H3：對於高成本的人情事件，個人提取「我幫別人」的事件數，大於「別人幫我」的事件數；在低成本的人情事件，則個人所提取的「我幫別人」與「別人幫我」的事件數沒有差異。

## 四、個人自尊的潛在影響

相關的文獻也顯示：個人維持正向自我觀的動機，可能受到自尊因素的調節（Blaine & Crocker, 1993; Beauregard & Dunning, 1998）。自尊（self-esteem）是指個人對自我價值的概括性感受，或對自我普遍性的正向評價（Rosenberg, 1979）。高、低自尊的主要差異是指：「高自尊者」對自我有較正向和肯定（positive and certain）的自我概念，而「低自尊者」較沒有這種現象。例如：Nadler、Fisher和Streufert（1976）及Nadler、Altman與Fisher（1979）的研究均發現，受試者在其重要能力相關的作業中表現失利，而需要接受他人協助時，高自尊者比低自尊者報告更多的負向情緒。Tessler和Schwartz（1972）及DePaulo、Brown、Ishii和Fisher（1981）亦發現，高自尊者在重要的能力向度受助後，會比低自尊者更努力避免類似的受助情境再發生。

Blaine及Crocker（1993）與Beauregard及Dunning（1998）則以自我一致性理論（self-consistency theory）的觀點，來解釋上述這種緣於高、低自尊差異所導致的現象。此觀點認爲，高、低自尊者對自利偏誤的使用，和他們的自我概念不同有關。亦即「自我概念」可能扮演一個過濾器（filter）的角色，由於高自尊者擁有較正向的自我概念，因此，失敗或負向的回饋或訊息，會因爲和他們的自我概念不吻合，而引起負向的情緒，因而有動機去消除此不一致的結果（Brown & Rogers, 1991），可以使用的策略之一，便是忽略或貶抑該事件的重要性。而低自尊者的自我概念則相對沒有這麼正向，當外來的自我相關訊息不是這麼正面時，並不會對自我概念產生太大的衝突，因此，也自然不若高自尊者有那麼強的動機，來進行自利偏誤式的訊息處理（Swann, Griffin, Predmore, & Gaines, 1987; Crocker, Thompson, McGraw, & Ingerman, 1987）。Beauregard與Dunning（1998, Study 2）的研究的確發現：當高自尊者接收到與他們自我概念不一致的訊息時，對於他人良好的表現會出現貶抑的現象（將表現優異的他人評的較不聰明），以藉此肯定其自我價值，而低自尊者則較沒有這種現象發生。據此，我們可以提出假設四如下：

H4：高自尊者回憶的「別人幫我」事件的平均成本，小於「我幫別

人」的事件平均成本；不過對自尊較低者則沒有這種差異。

# 貳、研究方法

## 一、研究對象

研究樣本的取得，是由研究者的朋友請其公司同事協助填寫。共發出100份問卷（兩種版本各50份），回收91份，其中2位沒有填寫「我幫別人」的事件，8位沒有填寫「別人幫我」的事件，由於這些資料較爲偏態，因此，研究僅以「我幫別人」及「別人幫我」兩類事件均回答的81份問卷資料進行分析。其中版本A（先填「我幫別人」）爲39份，版本B（先填「別人幫我」）爲42份。在性別方面，版本A的男性16人，女性23人；版本B的男性17人，女性25人。問卷填答者的年紀分布在21～30歲之間者24人，31～40歲之間29人，41～50歲之間20人，51（含）以上者8人。

## 二、研究設計

本研究的主要目的，是想探討個人對於自己曾幫過他人與受助於人的記憶，會不會受到自利偏誤的影響，以及此現象會不會受到個人自尊高低的調節。值得注意的是，與自利偏誤相關的研究雖然顯示，個人會扭曲過去的生活經驗，以吻合當時個人的自我信念（Conway & Ross, 1984; Dewhurst & Marlborough, 2003; Klein & Kunda, 1993）。然而，個人對訊息的扭曲空間，又受到這些經驗訊息的模糊程度影響，例如Alicke、Klotz、Breitenbecher、Yurak與Vredenburg（1995）的研究結果即顯示，當比較的對象很明確時（例如一個在實驗室中剛好坐在你旁邊的陌生人），受試者對自己特質評量的「比一般平均他人好（better than average others）」的偏誤現象便會下降甚至消失。因此Alicke等人進一步指出，模糊（不明確）的對象（ambiguity of target）應是造成這種自利偏誤的原因。

本研究藉用Alicke等人（1995）的觀點，刻意將問卷的請託對象模糊化。具體的做法是，直接請受試者列出這兩個星期中曾幫過「別人」，以及受助於「別人」的事件，以避免受試者將回憶放在某個明確的對象上，此主要的考量是，如果將焦點放在某個特定或明確的對象，個人便容易聚焦在與此人的人情經驗上，可能使其提取的人情記憶較爲理性清楚。反之，如果僅要受試者列出這兩個星期中和「別人」之間發生的人情事件，則由於訊息的提取是在多個「別人」之間不斷地切換，因而無法對相關的訊息做較深入和清楚地處理，此時自利偏誤便可能產生影響。因此，本研究操弄的自變項是受試者提取相關人情記憶的情境能夠模糊，提高自利偏誤運作的可能性；依變項則是受試者所提

取自己曾幫過他人，以及他人曾幫過自己的人情事件和成本（重複量數）；至於個人的自尊高低則爲調節變項。

爲避免塡答者揣測研究的真實目的，而影響問卷塡答的真實性，問卷的指導語說明研究的目的是想要瞭解在我們的日常生活中，人際間會相互幫助的事件內容大概是什麼。同時，爲了控制受試者在塡寫「我幫別人__」與「別人幫我__」事件之順序可能對人情相關記憶的提取產生影響，因此，研究將問卷分爲版本A先塡「我幫別人__」再塡「別人幫我__」；版本B先塡「別人幫我__」再塡「我幫別人__」做的事。研究採受試者間設計（between-subjects），每位參與者視其隨機分配的版本，只塡寫一種問卷。

## 三、研究工具

採句子完成法（Twenty Statement Test, TST），但稍加修改爲：「我幫別人__」與「別人幫我__」（空格中塡入事件）。在每件人情事件後並要求塡答者在七點量表上評估這件事情對方或自己要付出的成本（1爲非常少；4爲普通；7爲非常多）。

採用句子完成法的主要原因是，由於過去的研究顯示，此測量方法可以有效測量個人自發性的自我概念（Cousins, 1989; Hong & Chiu, 2001; Ip & Bond, 1995）。因此，將句子完成的方法稍微修改爲「我幫別人__」及「別人幫我__」，來測量受試者自發性提取其曾幫過他人以及他人曾幫過自己的事件記憶，應該是一個合理的想法。另一方面，相關的研究也顯示，若真要受試者完成20個句子，容易產生疲勞效果（Hong & Chiu, 2001; Rhee, Uleman, Lee, & Roman, 1995）。因此，本研究各只列出10個「我幫別人__」和「別人幫我__」的未完成句子。同時考量每個人真實生活中人情經驗的多寡可能不同，較少相關經驗者可能爲了要完成問卷而亂塡，故告知受試者如果句子塡不完也沒有關係，又若問卷上的10個句子不夠，則可利用問卷空白處自行補充。

## 四、自尊量表

採用西方常用的Rosenberg自尊量表，其中正負向題目各5題。正向題如「我覺得我有許多優點」，負向題如「有時我的確感到自己很沒用」。此量表10個題目在本研究中的標準化內部一致性係數 $\alpha$ = .86，分數分布爲13～39（$M$ = 28.79, $SD$ = 4.51）。

## 五、依變項的測量（受試者內重複量數）

A：問卷塡答者所提取「我幫別人」vs.「別人幫我」的人情事件數量。

B：問卷塡答者所評估「我幫別

人」vs.「別人幫我」的人情事件，對方或自己所付出的成本多寡。

## 參、研究結果

在資料的處理上，對於平均人情事件數的計算是依每個人所提取的事件數加總後除以全體人數，對於人情事件的平均成本，則是先分別將每個人提取的人情事件成本加總後再除以其提取的人情事件數。在分析時，以2（版本：A先填「我幫別人」vs. B先填「別人幫我」）×2（事件類別：我幫別人vs. 別人幫我）ANOVA檢驗是否填寫「我幫別人」和「別人幫我」的先後順序會影響受試者所回答的人情事件數，其中受試者回答的「我幫別人」及「別人幫我」事件數爲重複量數。檢驗結果顯示「事件類別」的主要效果顯著（$F_{(1,77)} = 45.01$, $p < .01$），亦即受試者提取的「我幫別人」事件數顯著大於「別人幫我」的事件數。不過「版本」效果及「版本」和「事件類別」的交互作用都不顯著（分別爲$F_{(1,77)} = 3.03$, $p > .05$; $F_{(1,77)} = 2.51$, $p > .05$），也就是說，受試者回答的人情事件數並不受其先回答「我幫別人」或「別人幫我」的順序影響。

同時，爲避免此研究結果可能受到性別因素的影響，在進一步分析資料之前，同樣以2（性別：男vs.女）×2（事件類別：我幫別人vs.別人幫我）ANOVA檢驗受試者所提取的平均人情事件數和人情事件成本，結果發現性別的主要效果（人情事件數爲$F_{(1,77)} = .97$, $p > .05$; 人情事件成本爲$F_{(1,77)} = .15$, $p > .05$），以及其與事件類別的交互作用（人情事件數爲$F_{(1,77)} = .05$, $p > .05$; 人情事件成本爲$F_{(1,77)} = .14$, $p > .05$）均不顯著，故後續的分析直接排除性別因素的可能影響。

根據假設H1：填答者所提取「我幫別人」的人情事件數多於其所提取的「別人幫我」事件數。假設H2：填答者所評量「我幫別人」的人情事件平均成本，大於其所評量的「別人幫我」事件成本。在分析時，先分別將受試者回答「我幫別人」及「別人幫我」的事件數，以及評量的成本整理後，將資料列於表1。

表1　受試者提取「我幫別人」vs.「別人幫我」之事件及成本（$N = 81$）

| 事件類別 / 事件數和成本 | 我幫別人 | 別人幫我 |
|---|---|---|
| 每人平均事件數 | 3.93 | 3.31 |
| 平均每事件之成本 | 3.64 | 3.27 |

採pair-samples t-test檢驗受試者所提取「我幫別人」vs.「別人幫我」兩類事件數有無差異。統計結果有顯著差異（$t = 4.52$, $p < .01$），受試者回憶的「我幫別人」事件數（$M = 3.93$）大於「別人幫我」的事件數（$M = 3.31$）。

故假設H1獲得支持。

同樣採pair-samples t-test檢驗受試者對「我幫別人」vs.「別人幫我」兩類事件評估的平均成本。結果同樣顯示這兩類事件的成本有顯著差異（$t$ = 2.22, $p$ < .05），換言之，受試者評量的「我幫別人」事件平均成本（$M$ = 3.64）比「別人幫我」的事件成本（$M$ = 3.27）要高。故假設H2獲得支持。

假設H3認爲：對於高成本的人情事件，塡答者提取「我幫別人」的事件數大於「別人幫我」的事件數；在低成本的人情事件，則其提取的「我幫別人」與「別人幫我」事件數沒有差異。爲方便分析，將受試者評量的事件成本等於4（普通）者，計爲「中事」，再以此爲參照點，將事件成本小於等於3者，合併爲「小事」（成本爲相對較低者），成本大於等於5的事件合併爲「大事」（成本爲相對較高者）。茲將合併後的事件數整理如表2。

以2（事件類別：「我幫別人」vs.「別人幫我」）×3（事件大小：大vs.中vs. 小）ANOVA（事件類別和事件大小均爲重複量數）檢驗是否受試者所提取的「我幫別人」vs.「別人幫我」事件中，事件的大小有所不同。分析結果顯示，「事件大小」的主要效果顯著（$F_{(2,160)}$ = 6.34, $p$ < .01），受試者回憶的小事件較多。而「事件類別」和「事件大小」之間的交互作用也顯著（$F_{(2,160)}$ = 3.89, $p$ < .05），由於研究的主要焦點僅在分別比較「我幫別人」與「別人幫我」在「大事」及「小事」之間有無差異，因此，以Scheffe’s法進行的事後比較僅針對此兩組資料做分析。在「大事」的比較方面，受試者提取「我幫別人」（$M$ = 1.26）的事件的確多於「別人幫我」（$M$ = .85）的事件（$t$ = 2.85, $p$ < .05）。不過，在「小事」的比較方面，則「我幫別人」（$M$ = 1.57）與「別人幫我」（$M$ = 1.63）兩者的平均數差異未達顯著（$t$ = -.33, $p$ > .05）。循此，假設H3獲得支持。

表 2　受試者提取的「我幫別人」vs.「別人幫我」事件大小的分類結果

| 事件大小 \ 事件類別 | 我幫別人 | 別人幫我 |
|---|---|---|
| 小事（成本評量 <= 3）每人平均事件數 | 1.57 | 1.63 |
| 中事（成本評量 = 4）每人平均事件數 | 1.10 | .83 |
| 大事（成本評量 >= 5）每人平均事件數 | 1.26 | .85 |

研究假設H4認爲：高自尊者回憶的「我幫別人」事件的平均成本大於「別人幫我」的事件平均成本；不過對自尊較低者則沒有這種現象。爲分析此假設，先以所有受試者的自尊分數中位數28爲分界，將其分爲高、低自尊兩組（有一位受試者並未回答自尊量表，因此沒有列入分析），並將其所提取「我幫別人」及「別人幫我」的人情事件數，以及成本整理於表3。

表 3　高、低自尊組提取「我幫別人」vs.「別人幫我」之事件及成本（$N = 80$）

| 事件類別 / 事件和成本 | 低自尊組 | | 高自尊組 | |
|---|---|---|---|---|
| | 我幫別人 | 別人幫我 | 我幫別人 | 別人幫我 |
| 每人平均事件數 | 3.63 | 3.23 | 4.25 | 3.45 |
| 每事件之平均成本 | 3.62 | 3.54 | 3.67 | 3.01 |

以2（自尊：高vs.低）×2（事件類別：「我幫別人」vs.「別人幫我」）ANOVA（事件類別爲重複量數）檢驗高、低自尊組的受試者，對「我幫別人」vs.「別人幫我」兩類事件評估的平均成本有無差異。統計的結果，「自尊」的主要效果並不顯著（$F_{(1,78)} = 1.85$, $p > .05$），顯示高、低自尊組對於整體人情事件成本的評量並無差異，不過「自尊」和「事件類別」的交互作用則達顯著（$F_{(1,78)} = 5.89$, $p < .05$），顯示高、低自尊組對「我幫別人」與「別人幫我」事件成本的評量的確有差異。事後分析的結果顯示，雖然低自尊組對「我幫別人」（$M = 3.62$）與「別人幫我」（$M = 3.54$）事件成本的評量沒有差異，不過對高自尊組而言，其對「我幫別人」事件的成本評量（$M = 3.67$）的確高於「別人幫我」（$M = 3.01$）的事件成本評量。故假設H4獲得支持。

## 肆、結論

在人際互助的對象模糊（別人）時，本研究的研究結果支持問卷填答者在提取「我幫別人」與「別人幫我」的事件時，會產生自利偏誤的想法。整體而言，填答者的確提取較多自己幫助別人的事件，且這些事件的平均成本，又大於別人幫助自己的事件成本。進一步地分析則發現，問卷填答者的這種自利偏誤現象，主要是表現在成本較高的人情事件，也就是說，填答者記得較少別人幫過自己的「大事」；反之，對於舉手之勞的「小事」，則沒有這種偏誤的現象。本研究同時還發現，填答者所提取的「我幫別人」與「別人幫我」的事件成本知覺，受到個人自尊高低的影響，高自尊者評量的「我幫別人」事件成本，明顯高於「別人幫我」的事件成本，而對於低自尊者而言，並沒有這種

情形。

過去探討人際間相互幫助的現象，常採用「社會交換」或「負債感理論」的觀點，認爲個人對於人際間的人情往來，會理性地計算成本和酬賞（Clark & Mills, 1979, 1993; Roloff, 1987）。而本研究的結果，則可以提供另一種社會認知（自利偏誤）的觀點，來審視個人對自身人情經驗（包括自己幫別人及別人幫自己）事件記憶的可能樣貌。

雖然在社會心理學的領域中，「印象整飾」的概念亦可以解釋人在不同情境中的行爲表現（Bernardin & Orban, 1990; Tice, Butler, Muraven, & Stillwell, 1995），以及對成功失敗事件的歸因（周欣樺，2002；Baumeister & Ilko, 1995; Brown & Gallagher, 1992）。例如：Baumeister與Ilko（1995）的研究便發現：當個人獲得某種成功時，雖然在公開的場合因著社會規範讚許謙虛的行爲，個人會提到自己的成功是因爲受到某些他人的協助，不過其私下解釋同一事件成功的原因時，卻是比較強調個人的努力，而忽略甚至不提他人的貢獻或幫忙，Brown和Gallagher（1992）的研究亦有相似的發現）。本研究則認爲，印象整飾和認知觀點不同的地方，在於印象整飾時，個人雖然可能表現出謙虛，但其內心卻很清楚自己這麼做的原因是要吻合謙虛的社會規範，對於自己成功的原因，其實另有一套看法。自利偏誤的情況，則是個人在人情事件記憶的提取上，雖然表現出有利於己的現象，但在其認知上，則認爲自己是「誠實」地提取記憶庫中自己與他人互助的人情相關記憶，而非刻意忽略或扭曲這些可能會威脅到個人正向自我觀的訊息。

雖然文化心理學者認爲，不同於西方文化對自我建構所強調的自我肯定（self-affirmation），或追求自己成爲一個獨立自主的個體（autonomous agent），東方文化下成長的個人並不像西方人那麼重視正向自我觀的維持（Heine, Lehman, Markus, & Kitayama, 1999）。相關的研究也顯示，受東方文化薰陶的個人（特別是日本人），不管在私下只有自己或公開與他人互動的情境下，都沒有也不會想去維持正向的自我觀或自我評價（Heine et al., 1999; Kanagawa, Cross, & Markus, 2001）。不過本研究以臺灣華人爲受試的結果卻顯示，只要情境許可（人情對象模糊），東方文化中的華人同樣會採取能增進自我的訊息處理模式，而表現出自利偏誤的現象。

在研究工具的設計上，本研究採TST法並加以修訂，結果顯示，此方法的確可以有效提取問卷填答者自身對人情事件的相關記憶。同時，研究也要求填答者直接評量施助者所要付出的成本

高低，雖然對這些人情事件「成本」概念的測量，可以分門別類，要填答者依項評估（如時間、力氣、精神、心力、金錢……），但此進一步的測量，卻可能讓填答者固著在回憶某單一人情事件時，對方或自己所付出各項成本的精確估算，而妨礙自利偏誤的訊息處理。另一方面，「成本」的確實內容並不是本研究的重點，本研究感到興趣的是，我們平時提到欠人家人情時，那種籠統的概念，而非明確的人情成本內容。

本研究主要是操弄人情對象的模糊性，以增進自利偏誤的可能，然而，人們應該不會盲目的對所有的事件都做這種自利式地訊息處理，依Alicke等人（1995）的研究指出，當比較的對象很明確時，這種自利偏誤的效果便會下降甚至消失，也就是說，人會變得比較理性，此可能比較吻合社會交換的訊息處理模式，因此，未來的研究可進一步探討當人情的對象明確時，個人是不是傾向採用社會交換的理性框架來提取相關的人情記憶，以和本研究的結果作一對照和比較。此外，接受他人協助後，個人的自我概念是否受威脅，以及可能受到受助者和施助者之間關係（例如：對方是自己的上司、同事或下屬，對方和自己的親近程度……等）的影響，後續的研究亦可將這些不同人際關係的因素當成中介變項，對個人接受他人幫助後可能感受到自我受威脅的效果做分析探討。

## 參考文獻


林宜旻（2003）。**企業組織中影響同儕間知識分享意願因素之探討——人情與利社會行為的觀點**。政治大學心理學研究所獨立研究論文，未出版，臺北市。

周欣樺（2002）。**人際競爭情境和人際和諧情境中的歸因形態**。台灣大學心理學研究所碩士論文，未出版，臺北市。

Alicke, M. D., Klotz, M. L., Breitenbecher, D. L., Yurak, T. J., & Vredenburg, D. S. (1995). Personal contact, individuation, and the better-than-average effect. *Journal of Personality and Social Psychology, 68*, 804-825.

Baumeister, R. F., & Ilko, S. A. (1995). Shallow gratitude: Public and private acknowledgement of external help in accounts of success. *Basic and Applied Social Psychology, 16*, 191-209.

Beauregard, K. S., & Dunning, D. (1998). Turning up the contrast: Self-enhancement motives prompt egocentric contrast effects in social judgments. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*, 606-621.

Bell, J., Grekul, J., Lamba, N., Minas, C., & Harrell, W. A. (1995). The impact of cost on student helping behavior. *The Journal of Social Psychology, 135*, 49-55.

Bernardin, H. J., & Orban, J. A. (1990). Leniency effects as a function of rating format, purpose for appraisal, and rater individual differences. *Journal of Business and Psychology, 5*, 197-211.

Blaine, B., & Crocker, J. (1993). Self-esteem

and self-serving biases in reactions to positive and negative events: An integrative review. In R. F. Baumeister (Ed.), *Self-esteem: The puzzle of low self-regard* (pp. 55-85). New York: Plenum Press.

Brown, J. D., Collins, R. L., & Schmidt, G. W. (1988). Self-esteem and direct versus indirect forms of self-enhancement. *Journal of Personality and Social Psychology*, *55*, 445-453.

Brown, J. D., & Gallagher, F. M. (1992). Coming to terms with failure: Private self-enhancement and public self-effacement. *Journal of Experimental Social Psychology, 28*, 3-22.

Brown, J. D., & Rogers, R. J. (1991). Self-serving attributions: The role of physiological arousal. *Personality and Social Psychology Bulletin, 17*, 501-506.

Clark, M. S., & Mills, J. (1979). Interpersonal attraction in exchange and communal relationships. *Journal of Personality and Social Psychology, 37*, 12-24.

Clark, M. S., & Mills, J. (1993). The difference between communal and exchange relationships: What it is and is not. *Personality and Social Psychology Bulletin, 19*, 684-691.

Conway, M., & Ross, M. (1984). Getting what you want by revising what you had. *Journal of Personality and Social Psychology*, *47*, 738-748.

Cousins, S. (1989). Culture and selfhood in Japan and the U.S. *Journal of Personality and Social Psychology, 56*, 124-131.

Crocker, J., Thompson, L., McGraw, K., & Ingerman, C. (1987). Downward comparison, prejudice, and evaluations of others: Effects of self-esteem and threat. *Journal of Personality and Social Psychology*, *52*, 907-916.

DePaulo, B. M., Brown, P., Ishii, S., & Fisher, J. D. (1981). Help that works: The effects of aid on subsequent task performance. *Journal of Personality and Social Psychology, 41*, 478-487.

Dewhurst, S. A., & Marlborough, M. A. (2003). Memory bias in the recall of pre-exam anxiety: The influence of self-enhancement. *Applied Cognitive Psychology, 17*, 695-702.

Ditto, P. H., & Lopez, D. F. (1992). Motivated skepticism: Use of differential decision criteria for preferred and nonpreferred conclusions. *Journal of Personality and Social Psychology*, *63*, 568-584.

Dovidio, J. F., & Penner, L. A. (2001). Helping and altruism. In G. J. O. Fletcher & M. S. Clark (Eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Interpersonal processes* (pp. 331-356). Oxford, UK: Blackwell.

Emerson, R. (1981). Social exchange. In M. Rosenberg & R. Turner (Eds.), *Social psychology: Sociological perspectives* (pp. 30-65). New York: Basic Books.

Greenberg, M. S. (1980). A theory of indebtedness. In K. Gergen, M. Greenberg, & R. Wills (Eds.), *Social exchange: Advances in theory and research* (pp. 3-26). New York: Plenum.

Greenberg, M. S., & Frisch, D. M. (1972). Effect of intentionality on willingness to reciprocate a favor. *Journal of experimental Social Personality*, *8*, 99-111.

Han, K. H., Li, M. C., & Hwang, K. K.

(2005). Cognitive responses to favor request from social targets of different relationships in a confucian society. *Journal of Social and Personal Relationships, 22*, 283-294.

Heine, S. J., Lehman, D. R., Maukus, H. R., & Kitayama, S. (1999). Is there a universal need for positive self-regard? *Psychological Review, 106*, 766-794.

Hong, Y. Y., & Chiu, C. Y. (2001). Toward a paradigm shift: From cross-cultural differences in social cognition to social-cognitive mediation of cultural differences. *Social Cognition*, *19*, 181-196.

Ip, G. W., & Bond, M. H. (1995). Culture, values and the spontaneous self-concept. *Asian Journal of Psychology*, *1*, 30-36.

Kanagawa, C., Cross, S. E., & Markus, H. R. (2001). Who am I?: The cultural psychology of the conceptual self. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *27*, 90-103.

Klein, W. M. (2001). Post hoc construction of self-performance and other performance in self-serving social comparison. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *27*, 744-754.

Klein, W. M., & Kunda, Z. (1993). Maintaining self-serving social comparisons: Biased reconstruction of one's past behaviors. *Personality and Social Psychology Bulletin, 19*, 732-739.

Kunda, Z. (1990). The case for motivated reasoning. *Psychological Bulletin*, *108*, 480-498.

Nadler, A., Altman, A., & Fisher, J. D. (1979). Helping is not enough: Recipient's reactions to aid as a function of positive and negative self-regard. *Journal of Personality, 47*, 615-628.

Nadler, A., Fisher, J. D., & Streufert, S. (1976). When helping hurts: The effects of donor-recipient similarity and recipient self-esteem on reactions to aid. *Journal of Personality, 44*, 392-409.

Reissman, F. (1965). The "helper" therapy principle. *Social Work, 10*, 27-32.

Rhee, E., Uleman, J. S., Lee, H. K., & Roman, R. J. (1995). Spontaneous self-descriptions and ethnic identities in individualistic and collectivistic cultures. *Journal of Personality and Social Psychology*, *69*, 142-152.

Roloff, M. E. (1987). Communication and reciprocity within intimate relationships. In M. E. Roloff & G. R. Miller (Eds.), *Interpersonal processes: New directions in communication research* (pp. 11-38). Newbury Park: Sage.

Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the self.* New York: Basic Books.

Sears, D. O. (1983). The person-positivity bias. *Journal of Personality and Social Psychology, 44*, 233-250.

Shotland, R. L., & Stebbins, A. (1983). Emergency and cost as determinants of helping behavior and the slow accumulation of social psychological knowledge. *Social Psychology Quarterly*, *46*, 36-46.

Sprecher, S., Fehr, B., & Zimmerman, C. (2007). Expectation for mood enhancement as a result of helping: The effects of gender and compassionate love. *Sex Roles, 56*, 543-549.

Steele, C. M. (1988). The psychology of self-affirmation: Sustaining the integrity of the self. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances*

*in experimental social psychology* (Vol. 21, pp. 261-302). San Diego, CA: Academic Press.

Swann, W. B., Jr., Griffin, J., Predmore, S., & Gaines, B. (1987). The cognitive-affective crossfire: When self-consistency confronts self-enhancement. *Journal of Personality and Social Psychology*, *52*, 881-889.

Tesser, A. (1988). Toward a self-evaluation maintenance model of social behavior. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 21, pp. 181-227). San Diego, CA: Academic Press.

Tesser, A., & Campbell, J. (1982). Self-definition and self-evaluation maintenance. In J. Suls & A. Greenward (Eds.), *Psychological perspectives on the self* (Vol. 1, pp.1-31). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Tesser, A., & Cornell, D. P. (1991). On the confluence of self processes. *Journal of Experimental Social Psychology*, *64*, 85-96.

Tessler, R. C., & Schwartz, S. H. (1972). Help-seeking, self-esteem, and achievement motivation: An attributional analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, *21*, 318-326.

Tice, D. M., Butler, J. L., Muraven, M. B., & Stillwell, A. M. (1995). When modesty prevails: Differential favorability of self-presentation to friends and strangers. *Journal of Personality and Social Psychology*, *69*, 1120-1138.

Wood, J. V. (1989). Theory and research concerning social comparisons of personal attributes. *Psychological Bulletin*, *106*, 231-248.

Wood, J. V., & Taylor, K. L. (1991). Serving self-relevant goals through social comparison. In J. Suls & T. A. Wills (Eds.), *Social comparison: Contemporary theory and research* (pp. 23-49). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.