

# 信任的建立机制:关系运作与法制手段<sup>\*</sup>

彭泗清

内容提要:本文首先从理论与现实的挑战两个方面说明了研究中国人信任行为的重要性,接下来讨论了过去研究与中国人信任建立机制有关的主要观点及其存在的问题,然后报告了两次问卷调查的结果。调查发现:(1)作答者将关系运作当作建立和发展人际信任的主要方法,在长期合作关系中,情感性的关系运作方法较受重视,而在一次性交往中,工具性的关系运作方法较受重视。(2)在经济合作关系中,人们除了采用关系运作方法之外,还会采用法制手段来增强信任,关系运作与法制手段可以共存。

## 一、引言

### (一)研究中国人信任行为的重要性

信任在人类社会生活中的重要作用是不言而喻的。在西方,信任问题自古就受到思想家们的重视。在中国,“信”是五伦之一,对中国人的心理和行为有着重要影响。但是,很长一段时间里,信任像空气一样被当作理所当然的存在,没有成为学者们注意的焦点。在50年代以前,信任在社会科学中一直以沉默的面目出现,没有成为中心课题(Misztal, 1996)。有关中国人信任行为的理论探讨和实证研究更是缺乏。心理学家(如Deutsch, 1958)自50年代开始对信任进行实证研究。在80年代与90年代,信任成为西方社会科学界的一个热门课题。好几个学科中都出现了信任研究的专著或论文集(如社会学中有Barber, 1983; Bianco, 1994; Earle & Cvetkovich, 1995; Eisenstadt & Roniger, 1984; Luhmann, 1979; Misztal, 1996。社会心理学中有Brothers, 1995; Gambetta, 1988。组织行为学中有Kramer & Tyler, 1996; Lane & Bachmann, 1998; Menkhoff, 1993; Zand, 1997。文化与经济研究中有Fukuyama, 1995等)。其中福山(Fukuyama, 1995)的《信任:社会道德与繁荣的创造》(以下简称《信任》, 1998)一书更曾登上美国畅销书榜,引起很大反响(相关的书评见郑也夫, 1997)。

西方社会理论家们将信任“捡了回来”,作为思辨当代社会的概念性基轴(叶启政语,参见福山《信任》一书的中文版),并不是一时的心血来潮。信息技术的高速发展、经济的全球化等因素使人类关系发生了根本性的变革,信任问题变得日益重要也日益复杂。在这种意义上,正处于改革开放、“与国际接轨”过程中的中国,自然也应该重视对信任问题的研究。

然而,研究中国人信任行为的重要性首先不在于外部的原因,不在于赶国际潮流的需要,

\* 本文根据笔者博士论文的部分内容改写而成。在此对杨中芳教授的指导谨表谢意。唯文中的错误概由笔者自己负责。

而在于信任问题给中国社会科学界和一切关心中国前途和命运的人士提出的挑战。这种挑战来自理论与现实两个方面。

在《信任》一书中,福山强调文化因素对于经济发展的重要性。他认为建立在宗教、传统、历史习惯等文化机制之上的信任程度构成一个国家的社会资本,一个国家的信任度高低直接影响企业的规模,进而影响该国在全球经济中的竞争力。福山指出,由于文化的差异,不同社会中的信任度相差很大。美、日、德属于高信任度社会,而中国与意大利、法国等属于低信任度社会。如果福山的观点能够成立的话,那么中国能不能有效地推行现代企业制度,能不能在下一个世纪成为经济强国就得打一个大问号。

福山对中国社会信任度的看法并非空穴来风,而是与不少西方人士包括一些著名学者对中国文化和社会的分析一脉相承。早在一百年前,传教士史密斯(Smith, 1894)在其《中国人的性格》一书中就认为不诚实和相互不信任是中国人性格的两大特点。韦伯(Weber, 1951, 232)也写道:“所有到过中国的观察家都证实,中国人之间存在明显的不信任,这与基督教文化中人们普遍的信任和诚实构成鲜明的对比。”高伟定(Redding, 1990)在其《中国资本主义精神》一书中指出,华人家族企业的特点之一就是家族以外的其他人存在极度不信任。

在韦伯看来,中国社会中诚信的缺乏根源于中国文化的特点。韦伯(1951)区分了两种信任方式——特殊信任(particularistic trust)与普遍信任(universalistic trust)。前者以血缘性社区为基础,建立在私人关系和家族或准家族关系之上。后者则以信仰共同体为基础。他认为中国人的信任行为属于特殊信任。特殊信任的特点是只信赖和自己有私人关系的他人,而不信任外人。不难看出,福山的论调在很大程度上是韦伯观点的延伸和发挥。

自韦伯至福山的观点,涉及到中国社会乃至整个华人社会经济发展和现代化的根本问题,华人社会科学界理当作出全面的回应。有一些相关的理论论述和研究发现可以算作初步的回应,值得一提。第一种回应是强调中国文化构成的多元性,认为中国文化虽然具有关系特殊主义的特点,但其内部也有制衡的机制,可以抑制特殊主义的过分膨胀,为工具理性提供活动空间,以维持经济生活和政治生活的有效运转(参见 King, 1991)。将这种观点推而广之,则中国文化本身也可以容纳某种程度的普遍信任。第二种回应是强调信任行为的时代性特点,认为在现代化过程中,通过与西方文化的接触,在一些华人社区(如港台、新加坡)已经建立了普遍信任(参见 Wong, 1991; Kao, 1991; 陈介玄、高承恕, 1991; 郑伯, 1995)。第三种回应是一些实证研究的发现并不支持韦伯等人的观点。如张建新与邦德(Bond, 1993)的调查表明中国大学生对熟人和陌生人的信任程度高于美国大学生,这与白鲁恂(Pye, 1981)的调查结果大相径庭。王飞雪等人(1999)的研究发现中国人的信任结构较为复杂,虽然对他人的一般信任程度不高,但却相信人性善良(另参见彭泗清、杨中芳, 1995)。这三种回应可以给我们不少启发,但是,它们还很难算作全面系统的应战。

除了理论上的挑战之外,来自现实的挑战更是无法回避。大量事实表明,中国社会正在经历相当严重的信任危机(参见陆小娅、彭泗清, 1995)。假冒伪劣泛滥,厚黑学盛行,官员腐败、贪赃枉法使制度化信任无从确立,杀熟的现象使建立在私人关系之上的特殊信任也受到冲击。这些严重的社会问题如果得不到有效的解决,市场经济就难免被扼杀在摇篮之中。面对道德滑坡和信任缺失,一些人想借助传统美德的力量,包括古代的“诚信”规则(参见康志杰, 1996; 杨金海、徐文明, 1997)。一些人则倡导新道德观的建设(参见汪丁丁, 1998; 茅于軾, 1997)。无论采用何种对策,都不能缺少一个必要的基础工作——分析中国人信任行为的特点,了解信任

危机的深层原因,探讨建立新的信任发展机制的途径。然而,这方面的工作还相当欠缺。

## (二)几个有待深入研究的问题

福山在提出中国属于低信任度社会的论点时,主要靠罗列一些论据来支持。这些论据包括各个华人社会中的企业规模都相对较小、一些华人企业(如王安电脑公司)的家族经营特点及其内在的管理危机等。虽然他试图从华人家族结构与企业模式出发来说明华人社会低信任度的论点,但是他并没有提供一个详细严密的逻辑论证。有一个观点在福山的著作中多次出现,但他并没有给出有说服力的证明。这个观点是:中国人对外人的极度不信任。这是研究中国人信任行为时必须澄清的一个问题。

### 1. 中国人真的对外人极度不信任吗?

“对外人不信任”可以有两种情况。其一是起点上的不信任,因对外人不了解,不能确定其可信程度,不敢盲目地给予信任。但这种不信任是可以改变的。当了解了对方的人品、能力等因素,确认了其可信度之后,就会给予适度的信任。其二是永远的不信任,即人际信任完全局限于自家人的小圈子之内,对外人有一种无法填补的隔阂,甚至是一种无法消除的敌意。不管外人人品多么好、能力多么强,都因为“内外有别”而不予信任。从逻辑上来讲,只有第二种不信任才会导致低信任度社会的产生。因不了解外人的信息而不轻信,这在西方社会中也是得到认可甚至得到鼓励的。不少西方学者都将信任(trust)与盲信(gullibility)区分开来(如 Rotter, 1980)。虽然基督教文化中提倡博爱,鼓励对广泛的他人的信任,但在具体的人际交往中,西方人同样是对不同的人给予不同程度的信任。大量的研究文献表明,一个人对他人的信任程度受到多种因素的影响(参见 Mayer, Davis & Schoorman, 1995),包括此人自己的人际信任倾向(有些人倾向于信任他人,有些人则倾向于怀疑他人,这种倾向与个人对人性的看法和个人的性格特点有关。参见 Rotter, 1967, 1971; Wrightsman, 1964, 1991, 1992)、他人的特点(人格、能力、动机等)以及此人与他人之间的关系(包括情感上的关联和工具性的理性算法,参见 Lewis & Weigert, 1985; McAllister, 1995)。由于对外人的信息了解不多,与外人的关系较为疏远,所以对外人信任度较低是合情合理、举世皆然的。当然,个人对人性的看法会受到其所在的文化环境的影响,不同文化中的人际关系特质也有不同,因此,对外人的“初始信任度”可能存在文化的差异。如果要区分“高初始信任度社会”与“低初始信任度社会”,是可以成立的。

然而,在社会生活中,人们之间的实际信任度是由初始信任度与人际交往共同决定的。对外人初始信任度较低的社会,完全可能因为在交往过程中增加了对外人的信任度,而使得其实际信任度并不低于那些初始信任度较高的社会。因此,如果中国人的“对外人不信任”仅仅是起点上的不信任,是可以在交往过程中改变的,这种不信任并不必然导致一个低信任度社会。

福山并没有区分“对外人不信任”的两种不同情况。从其上下文来看,他似乎认为中国人的情况属于第二种,是对外人的永远不可改变的不信任。这种痕迹可以从他强调中国社会具有强势的家族主义的论说中显露出来。他似乎认为因为家和血亲关系是相当固定的,外人无法进入家人和血亲关系的圈子,所以与外人之间就有一道天然的屏障无法逾越。如果福山不这么看,那么他就很难推断出中国社会属于低信任度社会的结论;如果福山真的这么看,那么他就曲解了中国传统的社会关系。到目前为止,最能反映中国传统社会关系和社会结构特征的理论观点是费孝通(1948/1985)的“差序格局”论。在这种理论看来,中国人的内外边界是相当模糊、相当有弹性的。“自己人”可以包括任何想拉进圈子里来的人,“外人”可以经过交往而成为“自己人”。因此,在中国社会中,所谓对外人的永远的不信任是不成立的。在中国历史

上,毫无血缘关系的陌生人之间经交往而成为亲密无间的朋友的事例不胜枚举。

对“中国人对外人极度不信任”这一论点提出质疑,并不代表本人相信与它对立的论点,即“中国人信任外人”。我认为,中国人是否信任他人并不是简单地以“内外有别”来作为区分标准的。一方面,对于内群体的人,包括自己的家人,虽然一般情况下信任程度较高,但也可能不信任,甚至极度不信任;另一方面,对于外群体的人,虽然可能存在起点上的不信任,但也可能通过交往产生信任。因此,人际信任的程度主要取决于两人之间的实质关系的好坏,而非两人关系中先天的联结(如血缘关系)或形式上的归属(如同属一个群体)。本人的实证研究初步证实了这一看法(参见 Peng, 1998)。

## 2 中国人如何建立、发展人际信任?

既然中国人对内群体中的人并非绝对地、无条件地信任,对外群体的人并非绝对地、永远地不信任,那么,研究中国人的人际信任如何产生、发展、维持或丧失就成为一个很重要的课题。本文是对此课题的初步探讨。下面先评述与此相关的理论观点和研究发现。

在西方的信任研究中,祖克尔(Zucker, 1986)的观点相当系统地阐明了主要的信任产生机制(trust-producing mechanism)。她区分了三种机制。一是由声誉产生信任——根据对他人过去的行为和声誉的了解而决定是否给予信任。声誉好的人能得到信任。二是由社会相似性产生信任——根据他人与自己在家庭背景、种族、价值观念等方面的相似性多少来决定是否给予信任。一般来说,相似性越多,信任度越高。之所以如此,是基于如下的信念:相似的社会背景往往意味着有相近的行为规范、容易相互理解、在交往或经济交换中容易达成共识。三是由法制产生信任——即基于非个人性的社会规章制度,如专业资格、科层组织、中介机构及各种法规等的保证而给予信任。祖克尔分析了1840—1920年期间(此为美国工业化的关键时期)美国经济活动中的信任问题。她发现,在这一时期,大量外来移民的涌入、人口流动的加剧及企业组织的不稳定等因素导致以声誉产生信任的机制相当混乱,有效性降低。另一方面,由于理性化科层组织的发展、专业资格制度的推广、规章和立法的加强,使得由法制产生信任的机制得到越来越广泛的应用。

一些学者采用了祖克尔的观点来分析华人社会中的信任产生机制(Limlingan, 1986; Whitley, 1991; Yoshihara, 1988)。他们认为,华人社会中主要是通过声誉和关系产生信任,而法制化的信任很少。怀特利(Whitley, 1991)指出,华人家族企业主往往努力发展与主要下属和生意伙伴的私人关系,以与他们建立相互信任。值得注意的是,怀特利等人所说的通过关系来产生信任的机制与祖克尔的由社会相似性产生信任的机制并不相同。祖克尔所说的虽然是人际之间的相似性,但是这种相似性是在人际交往之前就已经存在的,其重点还是个人的特质。怀特利等人所强调的则是私人关系的建立,是由人际交往而形成相互的义务关联,从而产生相互信任。这种义务是人际的属性,而非个人的特质。在某种意义上,怀特利等人事实上提出了另一种建立人际信任的机制:关系运作,即建立、发展、维持和利用关系的活动。考虑到关系在中国社会中独一无二的重要性,可以认为,关系运作可能是中国人建立信任的主要机制。正如杨中芳(C. F. Yang, 1995)所说,在社会交往中,关系的主要功能在于它保证了交往各阶段所需要的信任。关系意味着相互的义务,而义务感会使人做出值得信任的行为。回报性的义务是关系的核心因素。一个人如果不履行自己的义务,他就会失去面子,不仅会受到别人的谴责,而且可能会付出极大的代价——失去关系网及其中所包含的社会资源(参见 Bian, 1997)。既然关系中蕴涵的义务对个人行为有如此大的制约作用,那么,信任的建立就可以通过关系的

建立和发展来实现。

信任是一种历史文化现象(参见 Peng, 1998)。信任的建立机制会因文化而异, 随时代的发展而变迁。关系运作在中国人信任建立中的重要性反映了文化的影响, 美国工业化过程中信任产生机制的变化则反映了时代变迁的影响。中国目前正处于社会转型时期, 这种转型对中国人的信任建立机制势必产生一定的影响。祖克尔所提到的美国工业化阶段的一些主要社会特征(如人口流动的加剧, 法规制度的加强等)都已经在当前的中国社会中出现, 与之相对应的法制化信任在中国也可能会得到加强。

综上所述, 已有的研究成果为我们探讨中国人的信任建立机制提供了两个重要线索。其一, 关系运作可能是中国人建立和发展信任的重要途径。其二, 在现代化过程中, 法制手段也许会在中国人的信任行为中扮演一定的角色。在此基础上, 有两个相关的问题值得深入研究。第一, 关系运作的具体方法有哪些? 各种关系运作方法如何增进人际信任? 第二, 如果法制手段真的被采用, 那么它与关系运作之间是一种什么样的关系?

### 3. 关系运作的方法

关系是理解中国社会结构和中国人心理与行为的一个核心概念。近年来, 中外学者对关系作了很多研究(如乔健, 1982; Bian, 1997; Hwang, 1987; Jacobs, 1980; King, 1991; Kipnis, 1991; Pye, 1995; Yan, 1996; C. F. Yang, 1995; M. F. Yang, 1994。详细的文献综述参见 Peng, 1998)。人际关系有两个最基本的成分: 既有关系与交往关系。前者是由血缘、地缘、业缘等非个人互动的因素决定的, 如同乡、同学、同姓等。后者是两人之间实际的交往行为的结果(参见 C. F. Yang, 1995)。一个人所拥有的关系资源的多寡及作用大小虽然受到先天的限制, 但完全可以经过其关系运作的努力而出现极大的变化。

在对华人社会中关系运作方式的研究中, 乔健(1982)总结了当代中国人建立和维持关系的六种方法: 袭(承袭已有的关系资源), 认(主动与他人确认共同的关系基础, 如认老乡), 拉(没有既有关系或既有关系太远时努力拉上, 强化关系), 钻(通过各种手段接近权威人物), 套(如套交情、套近乎等), 联(扩展关系网)。张和霍尔特(Holt, 1991)通过在台湾的访谈发现当地人发展关系的四种方法: 利用亲人关系, 诉诸以前的联系, 使用内群体关联或中间人以及社会交往。杨美惠(M. F. Yang, 1994)通过在北京的访谈发现人们主要采用三种方法来发展关系: 请客, 送礼, 做人情。陈敏郎(1995)指出, 台湾企业中的关系运作包括三个阶段: 中介, 关系建立和关系维持。其中关系建立又分两步, 第一步是交际阶段, 邀请目标人物一起边吃喝玩乐边谈生意, 如果进展顺利, 就可以进入第二步, 即交情阶段, 双方发展友情关系。郑伯 等人(1995, 1997)认为台湾企业之间关系的发展遵循“渗透模式”(the Penetration Model): 由客观关系发展到主观关系, 由初步的人际信任, 发展到生意上的信任, 进而发展为很深的人际信任。

虽然过去的研究成果颇为丰富, 但是也存在一些局限性, 与关系运作有关的一些重要问题还没有得到应有的注意和充分的探讨。首先, 以往的研究对于利用关系网、施加人情压力这些方法说明得较详细, 但对于交情的建立方法, 即情感性的关系运作方式则往往一笔带过。交往关系既有工具性的成分, 又有情感性的成分。在长期的交往关系中, 请客送礼的作用相当有限, 情感性成分可能更加重要, 人们也自觉或不自觉地采用了很多方法来加深感情。不研究这些方法, 就不能掌握中国人关系运作的全貌。其次, 以往的研究很少涉及各种方法的应用范围及各方法之间的关系。在实际生活中, 每种关系运作方法都有其优势, 也有其局限性。因此, 人们可能在不同条件下采用不同的方法。在本研究中, 我们试图对情感性关系运作的方法作

较详细的考察,并探讨各类关系运作方法的具体条件和机制。

#### 4 关系运作和法制手段的关系

对于“关系”和法制之间的关系,在社会科学界存在两种不同的观点。一些学者认为,它们是相互排斥的。在他们看来,“关系”是一种特殊主义的伦理规范,是前现代化社会的特征之一。“关系”的存在不利于中国的现代化,应当用形式化的法制取而代之。“关系”在中国社会中的重要地位被一些学者视作中国缺乏制度化信任的证据之一(如 Whitley, 1991; Redding, 1990)。另一些学者则认为,“关系”和法制可以共存,“关系”本身并不必然与现代化相冲突(参见陈介玄, 1990; 陈介玄、高承恕, 1991; King, 1991)。从历史上看,中国传统法律就是一种以人情为基础、重视关系和地位的伦理法律(瞿同祖, 1981; 梁治平, 1992)。虽然现代中国的法制制度和法律条文受到西方文化的极大影响,但是中国人的法律观念却难免不带上传统的烙印,中国人的法律实践也会带上中国文化的特色。维因(Winn, 1994)发现在台湾存在着“法律边缘化”(marginalization of law)的现象:虽然法律制度扮演着重要角色,传统中国社会的关系格局却没有被法律取代,通过吸纳现代法律制度的一些成分,关系格局以一种改进了的形式继续存在,并发挥重要的作用。陈介玄和高承恕(1991)也发现在台湾社会生活中,法律和人情并不矛盾,它们在不同的领域内起作用,人们采用一种所谓的“情境互动模式”来处理二者的关系。程和罗塞特(Rosett, 1991)研究了当代中国社会中契约(contract)与“关系”之间的关系(另参见 Lee, 1997)。他们认为,中国人在社会交往中崇尚“合情、合理、合法”,制定契约时也倾向于将情理法三者综合起来考虑,因此形成了“具有中国特色的契约”(contract with a Chinese face)。这种特色体现在三个方面:第一,在西方法律理论中,契约是自主、平等的法人之间斗争、谈判的结果,是私人关系的替代物,它的效力由法律制裁而非社会压力来保障。在中国,契约往往是一种“君子协定”,其主要功能在于界定人际关系的具体内容,起到关系备忘录的作用,而不是私人关系的替代物。第二,在中国,契约的使用受到人际关系的影响,往往只有在不熟悉的人之间才会签定契约。在关系网内部,很少签契约,即使签了,效果也不大。第三,在中国,只有契约是用处不大的。情与理的考虑必须整合进契约的执行过程之中,甚至体现在契约的字里行间。

总的来看,主张“关系”与法制可以共存的观点有更多的实证材料支持,较符合实际情况。具体到信任问题上,也有类似的观点。例如,王(Wong, 1991)认为制度化信任或系统信任(system trust)不可能在真空中存在,必须嵌入关系网络之中,因此制度化信任与私人信任(personal trust)之间是相互加强,而非相互排斥。将这样的观点推而广之,则作为信任建立机制的关系运作和法制手段两种方法应该是可以共存的。本研究将对这一推论作初步的检验。

## 二、研究方法

本研究试图从微观的角度对上面讨论到的部分问题作初步的探索,重点放在二人之间的信任建立方法。本研究包括两次问卷调查。问卷1中列出了两个典型情境(scenario),请作答者(样本1)回答:在每个情境中,交往的双方是否需要建立一定程度的私人关系?可以采用哪些方法来增强人际信任?在分析第一次问卷调查结果的基础上,设计问卷2,列出由第一次调查所得到的各情境下增强人际信任的主要方法,请另一批作答者(样本2)对每种方法就其必要性、普遍性、有效性、自己采用的可能性等进行评价。在先行的深度访谈中发现,如果要求被调查者说出他们对于信任建立方法的一般性看法,那么所得到的答案往往较为模糊。因此这

里了解的是被调查者对具体情境的反应。这两个典型情境也是通过先行的深度访谈确定的。两次调查的样本以方便抽样的方法得到,基本情况如表 1 所示。受调查者为在北京上学的大学生和在京工作的成人,年龄较轻,文化程度较高。

调查问卷中所采用的两个情境及所列的主要问题如下。

**情境 1** 小周与母亲的感情很好。有一天,母亲生病住院,需要动手术。小周与主刀的大夫素不相识,对于大夫能否尽力很不放心,所以他感到应该想些办法使大夫能够尽力。

**问卷 1 中请作答者回答:**当手术危险性①较小(事故率 1%)、②一般(事故率 20%)、③较大(事故率 50%时), (1)如果要保证大夫能够尽力,小周与大夫之间需要建立多深的关系? (2)小周可以采用什么办法来保证大夫能够尽力?

**情境 2** 小何是一家私营公司的老板。经人介绍,他与小马相识,两人准备合作。

**问卷 1 中请作答者回答:**当①合作项目较小(可以在一个月左右完成,小何投入自己资产的 10%)、②合作项目中等(可以在一年左右完成,小何投入自己资产的 50%)、③合作项目很长(长期合作,小何投入自己资产的 100%)时, (1)这种合作需要他们建立多深的关系? (2)这种合作需要他们有多深的相互信任? (3)如果小何要跟小马搞好关系,可以采用哪些办法?

**问卷 2 中列出上述两个情境和第一批作答者建立的主要方法,对每种方法都请回答(用 5 点量表记分):** (1)这样做有没有必要, (2)这样做的多不多, (3)自己这样做的可能性。对情境 1 还请回答:这样做的作用大小。对情境 2 还请回答:这样做是否有利于合作,是否有利于增加信任。此外,问卷中还请作答者对各种方法在不同情况下的适当性进行排序。

表 1 调查样本的基本情况

		样本 1	样本 2
人数		109	185
性别	男	75(70.1%)	90(49.5%)
	女	32(29.9%)	92(50.5%)
年龄	范围	16—63	17.65
	平均值	27.8	30.1
	标准差	9.31	12.1
教育程度	初中	0	12(6.6%)
	高中	2(1.8%)	29(15.8%)
	大专	15(13.8%)	29(15.8%)
	大学或大学以上	91(83.5%)	113(61.7%)
职业	大学生	40(36.7%)	56(31.5%)
	已工作的成人	69(63.3%)	122(68.5%)

### 三、结果与讨论

#### (一)建立和增强信任的主要方法

##### 1. 情境 1

这一情境涉及的是医患关系。这种情境有两个特点。第一,一般情况下,它是一种一次性交往关系,小周与大夫之间并没有长期交往的预期。小周的目的是增加大夫的可信程度,而不是建立相互信任;第二,在“正常”情况下,小周并不需要与大夫建立私人关系。在小周交纳手

术费用后,按照公平交换的原则,大夫就应该尽心尽力。但是,由于大夫是否尽力很难从表面上看出来,更由于我国特殊的“国情”,小周很难对正式的医患关系中应有的“原则”、“法规”、“医德”等等完全放心。调查表明,即使危险性较小,作答者也觉得需要建立一定的关系。危险性越大,需要的关系就越深。具体结果如表 2 所示。

表 2 需要关系的程度(情境 1, N= 109)

	危险性较小	危险性一般	危险性较大
1= 不需要关系	49 (45.0%)	15 (13.9%)	13 (12.0%)
2= 需要一些关系	50 (45.8%)	34 (31.5%)	17 (15.7%)
3= 需要较深关系	5 (4.6%)	39 (36.1%)	27 (25.0%)
4= 需要很深关系	5 (4.6%)	20 (18.5%)	51 (47.2%)
均值(标准差)	1.69 (.77)	2.57 (.98)	3.05 (1.09)

表 3 列出了作答者建议的增强大夫的可信程度的主要方法。表中的数字为提出该方法的人数及百分比。主要方法有: (1)利用关系网, (2)送礼物或红包, (3)交谈、说好话, (4)帮忙办私事。表中“上门拜访”的主要目的无非是送礼或交谈,所以在后面的调查和讨论中不再将它单列为一类。不难看出,这些方法主要是利用关系网和通过利益给予来施加人情压力,属于工具性的关系运作方法。在这一情境中,情感性的关系运作方法没有被采用。

表 3 增加医生的可信程度的方法(情境 1, N= 109)

方 法	危险性较小	危险性一般	危险性较大
1. 交谈	29 (26.6%)	16 (14.7%)	16 (14.7%)
- 表达自己的担忧	8	1	1
- 表达自己对母亲的感情	5	4	5
- 表达对医生的尊敬和信任	3	5	2
- 讨好医生	3	1	1
- 其它	10	5	6
2. 请客送礼	59 (54.1%)	66 (60.6%)	60 (55.0%)
- 送礼	32	26	25
- 送红包	14	25	23
- 请客	3	2	2
- 其它	10	13	10
3. 利用关系网	35 (29.4%)	45 (41.3%)	43 (39.4%)
- 托人跟医生打招呼	15	26	16
- 托人给医生送礼	1	3	3
- 通过第三者与医生结识	6	9	9
- 其它	13	7	15
4. 上门拜访	4 (3.7%)	6 (5.5%)	7 (6.4%)
5. 帮忙办私事	2 (1.8%)	5 (4.6%)	7 (6.4%)

## 2 情境 2

这一情境涉及的是经济合作关系。双方有长期交往的预期,为了合作顺利,需要建立相互信任。在作答者看来,合作项目越大,需要的私人关系越深,需要的相互信任也越深。具体结果如表 4 和表 5 所示。



表 4

需要关系的程度(情境 2, N= 109)

	合作项目较小	合作项目中等	合作项目较大
1= 不需要关系	38 (35.2%)	20 (18.9%)	13 (12.4%)
2= 需要一些关系	54 (50.0%)	19 (17.9%)	6 (5.7%)
3= 需要较深关系	8 (7.4%)	36 (34.0%)	20 (19.0%)
4= 需要很深关系	8 (7.4%)	31 (29.2%)	66 (62.9%)
均值(标准差)	1.85 (.86)	2.66 (1.16)	3.20 (1.20)

表 5

需要信任的程度(情境 2, N= 109)

	合作项目较小	合作项目中等	合作项目较大
1= 不需要信任	11 (10.4%)	2 (1.9%)	1 (0.9%)
2= 需要一些信任	61 (57.5%)	5 (4.8%)	3 (2.8%)
3= 需要较深信任	25 (23.6%)	52 (49.5%)	8 (19.0%)
4= 需要很深信任	9 (8.5%)	46 (43.8%)	94 (88.7%)
均值(标准差)	2.24 (.85)	3.23 (.91)	3.73 (.80)

表 6

增加相互信任的方法(情境 2, N= 109)

方 法	合作项目较小	合作项目中等	合作项目较大
1. 签订合同	10 (9.2%)	13 (11.9%)	16 (14.7%)
2. 培养共同爱好	38 (34.9%)	33 (30.3%)	24 (22.0%)
-多与对方交往	12	18	11
-多与对方的家人交往	5	7	8
-一起娱乐	13	6	4
-培养共同爱好	8	2	1
3. 情感上沟通	17 (15.6%)	15 (13.8%)	19 (17.4%)
-交流内心思想感情	10	9	12
-表达诚意	6	2	3
-表露真实自我	1	4	4
4. 请客送礼	22 (20.2%)	17 (15.6%)	7 (6.4%)
-请客	16	10	5
-送礼	4	3	2
-投其所好	2	4	0
5. 工作上合作	17 (15.6%)	18 (16.5%)	16 (14.7%)
-工作中多讨论	5	6	6
-表达对对方的信任	6	6	6
-尽力做好工作	6	6	4
6. 生活上照顾	6 (5.5%)	11 (10.1%)	13 (11.9%)
7. 利益上尊重	7 (6.4%)	8 (7.3%)	7 (6.4%)
8. 联姻	0	0	4 (3.7%)
9. 其它	2 (1.8%)	1 (0.9%)	1 (0.9%)

作答者提出的增加双方相互信任的主要方法如表 6 所示,包括:(1)签订合同,(2)培养共同爱好,(3)情感上沟通,(4)请客送礼,(5)工作上信任,(6)生活上照顾,(7)利益上尊重,(8)联姻。值得注意的是,这一情境中增强信任的方法与情境 1 很不相同。其一,签订合同被视作一种主要方法。其二,一些旨在增进相互情感的方法受到重视,而工具性的关系运作方法如请客送礼虽然也被提到,但随着合作项目的增大,提出这种方法的人数显著减少。

## (二)对建立和增强信任的主要方法的评价

### 1. 情境 1

表 7 列出了适合于情境 1 的四种方法当危险性较小时在各项评价指标上得分的均值和标准差。表 8 是不同危险性时各种方法的适当性排序结果。图 1 为根据在各项指标上的得分对四种方法进行聚类分析的结果。可以看出,这四种方法可以分为三类。一是“托人情”,即利用关系网;二是“送人情”,包括请客送礼和帮忙办私事,通过直接的利益给予来施加人情压力;三是“求人情”,即通过交谈说好话来影响对方。从表 7 可以看出,当危险性较小,需要建立的关系较浅时,虽然采用各种方法的必要性都不高,但是作答者都倾向于肯定各方法的有效性,而且对普遍性、有效性和做的可能性的评分基本上都高于对必要性的评分,这表明人情交换已经成为人们日常生活的一种重要规则,具有很大的社会压力,即使在一定条件下,进行人情游戏的必要性不大,人们也可能去做。表 8 表明,当需要建立的关系较浅(危险性较小)时,托人情与求人情的方法较合适,当需要建立的关系较深(危险性较大)时,送人情较合适。这可能是因送人情有直接的利益给予,所包含的人情义务压力更大,所以能导致对方较高的可信度。

表 7 对各种关系运作方法和评价(情境 1)

方 法	必要性	普遍性	有效性	做的可能性
P= 利用关系网	2.97(1.19)	3.49(1.95)	3.30(1.93)	3.29(1.19)
Q= 请客送礼	2.71(1.13)	3.33(1.88)	3.50(1.93)	2.94(1.16)
R= 交谈	3.23(1.28)	2.97(1.01)	3.07(1.02)	3.26(1.25)
S= 帮忙办私事	2.69(1.12)	2.90(1.00)	3.32(1.10)	2.89(1.18)
次序	S= Q< P< R	S= R< Q< P	R< P=S< Q	S= Q< R= P

注:括号中的数字为标准差。

表 8 不同条件下各种方法的适当性的顺序(情境 1)

	P	Q	R	S
危险性较小 适当性	2.90(1.96)	2.30(1.08)	2.68(1.29)	2.17(1.98)
顺序	S= Q< R= P			
危险性较大 适当性	2.58(1.05)	2.91(1.05)	2.28(1.26)	2.27(1.00)
顺序	S= R< P< Q			

注:括号中的数字为标准差, P、Q、R、S 所代表的意思见表 7。

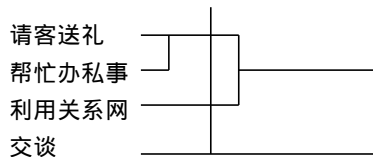


图 1 聚类分析的结果(情境 1)

### 2. 情境 2

表 9 列出了适合于情境 2 的八种方法当双方在中等项目上合作时在各项评价指标上得分的均值和标准差。图 2 为根据在各项指标上的得分对八种方法进行聚类分析的结果。可以看出这八种方法可以分为三类,可分别命名为“情”(包括培养共同爱好、情感上沟通、工作上信

表 9

对各种关系运作方法的法制手段的评价(情境 2)

方 法	必要性	普遍性	增加合作的 有效性	增加信任的 有效性	做的可能性
V= 签订合同	4.59(.65)	3.78(.84)	4.29(.74)	3.91(.89)	4.53(.70)
W= 培养共同爱好	3.63(1.00)	3.43(.81)	3.84(.75)	3.73(.74)	3.78(1.02)
X= 情感上沟通	3.42(1.06)	3.13(.80)	3.69(.76)	3.71(.77)	3.55(1.08)
Y= 请客送礼	2.41(.89)	3.09(.81)	2.96(.76)	2.86(.67)	2.39(.98)
Z= 工作上合作	3.75(.89)	3.09(.73)	3.78(.81)	3.81(.77)	3.88(.98)
ZA= 生活上照顾	3.34(1.00)	2.99(.85)	3.64(.70)	3.64(.70)	3.45(1.11)
ZB= 利益上尊重	3.43(1.01)	3.10(.80)	3.58(.83)	3.53(.79)	3.46(1.07)
ZC= 联姻	1.90(.91)	2.19(.95)	2.85(.89)	2.94(.80)	1.85(.92)
次 序	ZC < Y < ZA = X = ZB < W = Z < V	ZC < ZA = Y = Z = ZB = X < W < V	ZC = Y < ZB = Z A = X = Z = W < V	Y = ZC < ZB = Z A = X = W = Z = V	ZC < Y < ZA = ZB = X < W = Z < V

注: 括号中的数字为标准差。



图 2 聚类分析的结果(情境 2)

任、生活上照顾和利益上尊重五种方法),“利”(包括请客送礼和联姻两种方法)和“法”(签订合同)。从表 9 可以看出,在各种评价指标上的排序都是:法→情→利。签订合同被认为是最必要、最普遍、最有利于合作、最有利于增加信任、采用的可能性最大的方法。“情”的值分次之,“情”所包含的五种方法在各项指标上的得分都大于 3,即被认为是必要的、普遍的、有利于合作的、有利于增加信任的、有可能被采用的。“利”的得分除了一项以外,都小于 3,表明作答者倾向于认为此方法并不适合,调查还发现,在合作项目较大与合作项目中等两种情况下,各种方法的适当性排序结果相同(为节省篇幅,此处没有列出具体数据)。

为了分析法制手段与关系运作(包括“情”与“利”两大类方法)之间的关系,计算了每种方法在各项指标上的得分之间的相关系数(具体数据略)。结果发现,“签订合同”的各项得分与其它七种方法的各项得分之间并没有显著的负相关,这表明此方法与其它方法可以共存。如果“签订合同”可以代表法制手段的话,那么可以认为作为建立和增强信任的两种主要方法,法制手段与关系运作并非相互排斥,而是能够共存。

## 四、初步结论

本研究的结果表明,在中国社会中,人们可以通过一定的方法来增加外人的可信程度,发展与外人之间的相互信任。关系运作是建立和增强信任的重要机制。关系运作不仅包括利用关系网或请客送礼等工具性色彩较强的方法,而且还有相互尊重、交流思想感情等情感性色彩较强的方法。不同的关系运作方法有不同的适用范围。在长期合作关系中,加深情感的关系运作方法较受重视,而在一次性交往中,利用关系网或利益给予的关系运作方法较受重视。此外,在经济合作关系中,为了增强信任,人们除了进行关系运作之外,还会采用法制手段。二者可以共存。

需要说明的是,本研究所分析的材料只是几百名作答者对于两个假想情境的主观反应。虽然从中可以显露出中国人信任行为的一些特点,但是这些材料还不足以得出有关中国人信任建立机制的定论。此外,本文只是从微观的人际层面上来讨论信任问题,并没有涉及宏观层面上的社会信任度问题。即使在微观层面上证明了可以与外人之间建立信任,也并不能由此否认“中国社会信任度低”的论点。本研究重点放在关系运作的各种方法,对制度化信任的探讨还非常粗浅。中国人对制度化信任机制本身是否信任?制度化信任机制在中国社会中实际运作情况如何?前景如何?这一系列的问题还有待探索。只有对这些问题有了充分的认识,我们才能有足够的资料来讨论中国社会信任度的高低及增强社会总体信任度的途径。

### 参考文献:

- 王飞雪、山岸俊男,1999,“信任的中、日、美比较研究”,《社会学研究》第2期。
- 乔健,1982,“关系刍议”,杨国枢、文崇一主编,《社会与行为科学研究的中国化》,台湾:中央研究院民族学研究所专刊。
- 汪丁丁,1998,“涉及市场交换的三种道德立场”,赵汀阳、刘军宁等《学问中国》,江西教育出版社。
- 陆小娅、彭泗清,1995,“信任缺失与重建”,《中国青年报》9月26日。
- 陈介玄,1990,“关系与法令:台湾企业运作的传统面向”,《思与言》第28卷。
- 陈介玄、高承恕,1991,“台湾企业运作的社会秩序:人情关系与法律”,《东海学报》第32卷。
- 陈敏郎,1995,“交际、交情与企业的经营”,《思与言》第33卷。
- 杨金海、徐文明,1997,《智·信·勇》,中国青年出版社。
- 茅于軾,1997,《中国人的道德前景》,暨南大学出版社。
- 张建新、Bond M.,1993,“指向具体人物对象的人际信任:跨文化比较及其认知模型”,《心理学报》第2期。
- 费孝通,1985(1948),《乡土中国》,三联书店。
- 郑伯 ,1995,“差序格局与华人组织行为”,《本土心理学研究》第3期。
- 郑伯 、刘怡君,1995,“义利之辨与企业间的交易历程:台湾组织间网络的个案分析”,《本土心理学研究》第4期。
- 郑伯 、任金刚、张慧芳、郭建志,1997,“台湾企业网络中的对偶关系:关系形成与关系效能”,《中华心理学期刊》第39卷第1期。
- 郑也夫,1997,“社会品德与经济繁荣”,《读书》第11期。
- 梁治平,1992,《法辨:中国法的过去、现在和未来》,贵州人民出版社。
- 康志杰,1996,《信:立身处世的支撑点》,广西人民出版社。
- 彭泗清、杨中芳,1995,“中国人人际信任的初步探讨”,第一届华人心理学家学术研讨会论文。台北,1995年5月。

瞿同祖, 1981, 《中国法律与中国社会》, 中华书局。

Barber, B., 1983, *The Logic and Limits of Trust*, New Brunswick, NJ; Rutgers University Press.

Bian, Y., 1997, "Bringing Strong Ties Back in; Indirect Ties, Network Bridges, and Job Searches in China", *American Sociological Review*, 62; pp. 366—385.

Bianco, W. T., 1994 *Trust: Representatives and Constituents*, Ann Arbor; University of Michigan Press.

Brothers D., 1995, *Falling Backwards; an Exploration of Trust and Self-experience*. New York; Norton.

Chang, H. & Holt, G. R., 1991, "More than Relationship: Chinese Interaction and the Principal of Kuan-hsi", *Communication Quarterly*, 39; pp. 251—271.

Cheng L. & Rosett, A., 1991, "Contract with a Chinese Face: Socially Embedded Factors in the Transformation from Hierarchy to Market, 1978—1989", *Journal of Chinese Law*, 5; pp. 143—244.

Deutsch, M., 1958, "Trust and Suspicion", *The Journal of Conflict Resolution*, 2; pp. 265—279.

Earle, T. C. & Cvetkovich, G. T., 1995, *Social Trust: Towards a Cosmopolitan Society*. CT; Praeger Publishers.

Eisenstadt, S. N. & Roniger, L., 1984, *Patrons, Clients and Friends; Interpersonal Relations and the Structure of Trust in Society*, Cambridge; Cambridge University Press.

Fukuyama, F., 1995, *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, New York; The Free Press. 中译本为《信任: 社会道德与繁荣的创造》, 李宛蓉译, 远方出版社 1998 年版。

Gambetta, D. (Ed.), 1988, *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. MA; Basil Blackwell.

Hwang, K. K., 1987., "Face and Favor; the Chinese Power Game", *American Journal of Sociology*, 92; pp. 944—974.

Jacobs J. B., 1980, "The Concept of Guanxi and Local Politics in a Rural Chinese Cultural Setting", In Greenblatt S. L., Wilson, R. W. & Wilson, A. A. (Eds.), *Social Interaction in Chinese Society*, pp. 209—236. New York; Praeger.

Kao C. S., 1991, "Personal Trust in the Large Business in Taiwan; A Traditional Foundation for Contemporary Economic Activities". In G. Hamilton(Ed.), *Business Networks and Economic Development in East and Southeast Asia*. HongKong; Centre of Asian Studies, the University of Hong Kong.

King, A. Y. C., 1991, "Kuan-hsi and Network Building; A Sociological Interpretation", *Daedalus*, 20; pp. 63—84.

Kipnis, A. B., 1991, *Producing Guanxi; Relationships, Subjects and Subcultures in a Rural Chinese Village*, Unpublished Doctoral Dissertation. The University of North Carolina at Chapel Hill.

Kramer, R. M. & Tyler, T. (Eds.), 1996 *Trust in Organizations*, Newbury Park, CA; Sage.

Lane, C. & Bachmann, R. (Eds.), 1998, *Trust Within and Between Organizations; Conceptual Issues and Empirical Applications*, New York; Oxford University Press.

Lee T. V. (Ed.), 1997, *Contract, Guanxi, and Dispute Resolution in China*, New York; Garland Publishing, Inc.

Lewis, J. D. & Weigert, A., 1985, "Trust as a Social Reality", *Social Forces*, 63(4); pp. 967—985.

Limlingan, V. S., 1986 *The Overseas Chinese in Asean; Business Strategies and Management Practices*, Pasig Metro Manila; Vita Development Corporation.

Luhmann, N., 1979, *Trust and Power*, Chichester; John Wiley & Sons Ltd.

Mayer, R. C., Davis J. H. & Schoorman, F. D., 1995 "An Integrative Model of Organizational Trust", *Academy of Management Review*, 20(3); pp. 709—734.

McAllister, D. J., 1995 "Affect- and Cognition-based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations", *Academy of Management Journal*, 38(1); pp. 24—59.

Menkhoff, T., 1993, *Trade Routes Trust and Trading Networks; Chinese Small Enterprise in Singapore*. Saarbrücken; Verlag Breitenbach Publisher.

Misztal, B. A., 1996, *Trust in Modern Societies; The Search for the Bases of Social Order*, Cambridge; Polity Press.

- Peng, S. Q., 1998, *Guanxi in Trust: An Indigenous Study of Chinese Interpersonal Trust*, Unpublished PhD Dissertation, The University of Hong Kong.
- Pye, L. W., 1981, *The Dynamics of Chinese Politics*. Cambridge: Oelgeschlager, Gunn & Hain Publishers, Inc. .
- 1995, "Factions and the Politics of *Guanxi*: Paradoxes in Chinese Administrative and Political Behavior". *The China Journal*, 34, pp. 35—53.
- Redding, G., 1990, *The Spirit of Chinese Capitalism*. Berlin: Walter de Gruyter.
- Rotter, J. B., 1967, "A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust", *Journal of Personality*, 35, pp. 651—665.
- 1971, "Generalized Expectancies for Interpersonal Trust", *American Psychologist*, 26, pp. 443—452.
- 1980, "Interpersonal Trust, Trustworthiness, and Gullibility", *American Psychologist*, 35, pp. 1—7.
- Smith, A. H., 1894, *Chinese Characteristics*. New York: Fleming H. Revell.
- Weber, M., 1951(1915), *The Religion of China: Confucianism and Taoism*, New York: The Free Press.
- Whitley, R. D., 1991, "The Social Construction of Business Systems in East Asia", *Organization Studies*, 12(1): pp. 1—28.
- Winn, J. K., 1994, "Relational Practices and the Marginalization of Law: Informal Financial Practices of Small Businesses in Taiwan", *Law and Society Review*, 28, pp. 195—232.
- Wong, S. L., 1991, "Chinese Entrepreneurs and Business Trust", In G. Hamilton (Ed.), *Business Networks and Economic Development in East and Southeast Asia*. Hong Kong: Centre of Asian Studies the University of Hong Kong.
- Wrightsmann, L. S., 1964, "Measurement of Philosophies of Human Nature", *Psychological Reports* 14, pp. 743—751.
- 1991, "Interpersonal Trust and Attitudes Toward Human Nature", in J. P. Robinson, P. R. Shaver, & L. S. Wrightsmann (Eds.), *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes*, pp. 373—412. San Diego: Academic Press.
- 1992, *Assumptions about Human Nature: Implications for Researchers and Practitioners*, Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Yan, Y., 1996, "The Culture of *Guanxi* in a North China Village", *The China Journal*, 35, pp. 1—25.
- Yang, C. F., 1995, "Psychocultural Foundations of Informal Groups: the Issues of Loyalty, Sincerity, and Trust", paper presented at the 47th Annual Meeting of the Association of Asian Studies April 6—9, 1995, Washington, D. C..
- Yang, M. F., 1994, *Gifts, Favors and Banquets: The Act of Social Relationships in China*. Ithaca: Cornell University Press.
- Yoshihara K., 1988, *The Rise of Ersatz Capitalism in South East Asia*. Oxford: Oxford University Press.
- Zand, D. E., 1997, *The Leadership Triad: Knowledge, Trust, and Power*, New York: Oxford University Press.
- Zucker, L. G., 1986, "Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840—1920", In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 8, pp. 53—111. Greenwich, CT: JAI Press.

作者系 北京大学心理学系博士后  
责任编辑: 谭 深