

信任问题

张 静

信任由两部分组成,一部分是对当事人的信任,一部分是对维持生活信任机制的信任。缺少了其中任何一部分,信任都是不完全的。一个社会的普遍信任状况,与它的维持机制的效力相关,维持机制是信任的“保障体系”,它们的监督作用使信任呈现近似完全。社会机制通过影响失信行为的成本(使之增加或减少收益)确保经济交易的秩序不受到损害。随着社会的变化,以往的两种主要社会机制——人际关系约束和组织(单位)约束的效力正在下降,作者建议确立制度约束作为维持信任的社会机制,它的核心是将各类经济行动者放置在相互(权利)监督的关系中。

作者:张静,女,1958年生,博士,北京大学社会学系副教授。

1. 问题

中央电视台新闻部曾讨论经济交易中的欺骗现象,他们给出的一个实例是:一家公司用广告招揽组装客户,声称自己提供元器件,并负责回收组装合格产品,但事实上,由于元器件不合格,用它根本组装不出所谓合格产品,于是,组装客户上当受骗。

对有经验的交易者来说,这个骗局不难识破,比如,既然广告声称组装成本很低(钳子等普遍用具,且用时间很少),有利可图(收购价格可观),为什么这家公司不在本地组织工人组装?这样不仅节省了广告、发货和时间费用,组装成本也降低不少,利润回报不是更高吗?又,为什么这家公司不能提供元器件合格证书?为什么它不能出具任何过往信誉证明资料?

显然,这些问题没有清楚之前就签约成交,是组装客户的教训,但研究者注意的是对问题的解释:为什么欺骗是这样的容易“成功”?用研究的术语说,这个问题就是:为什么客户对公司如此轻易地给予信任?

2. 前提

本文的讨论立场是社会学的。信任问题被社会学者关注的角度,在于它是“稳定社会关系的基本因素”(P.布劳,1964:99);是行动者在社会互动中“彼此寄予的期望——期望另一方履行其信用义务和责任”(B.巴伯,1989:11);信任有助于行动者消减社会关系中的不确定性和易变性(K.海默,1976;转自B.巴伯,1989);因而,信任是社会秩序的基础之一。

信任对于社会秩序的重要意义,还在于它不是一个孤立的事件,它的最简单形式也必须发生在两个以上的行动者(或社会组织)之间,信任是相互的,因而它是社会关系的一种形式,人们依据是否存在信任关系作出如何往来的决定,信任影响着人们的行动选择。

但信任不是社会关系的全部,信任不是完全充分的(B.巴伯,1989:1),它需要条件,这些条件不是由当事人本身,而是由一系列社会机制所建立。社会机制作为维持信任的强制性手段存在,它们替代和补充了信任的不充分:确保失信行为出现时,给予受损者追究和补偿的机会。社会机制通过影响失信行为的成本(使之增加或减少),趋使人们作出维持信任的行动选

择。守信得利、失信受损，由此保证互动的秩序。

将信任理解为不充分的一它必须与某种社会机制“联合”起来实施，是本文的预设前提，一个社会的普遍信任状况，与它的维持机制的效力相关，或者说，某种程度的信任水平有它的“保障体系”。可以用一个例子说明这种关系，假定一个人出门需要使用专门车辆，那么他面临三种可能的情况：乘熟人（朋友）的车；乘某单位的车；乘出租车。这三种情况的信任水平不同，原因是它们分别处于三种信任维持机制中。第一种，维持机制是过往的交情关系，信任程度最高；第二种，维持机制是组织（单位）的存在，宰客司机会受到单位处理（但条件是单位愿意受理），信任程度次之；第三种，维持机制是监督制度的存在，乘客可以自己看里程表，也可以记下车牌号和电话号去投诉。当然投诉可能无结果，这意味着监督制度未能运转，这一风险使得第三种情况下的信任程度（相对而言）较低，很显然，当人们给予信任时，其中包含了对维持机制有效性的信任成分。

从这一前提出发，我们的问题就转换成：当信任维持机制发生变化时，过去形成的信任期望是否仍然能够保持？

3. 人际约束（关系约束）

在彼此熟悉的社会关系中，人际约束是主要的维持信任机制。这种环境下的高信任程度与下列几个因素有关：（1）了解交易伙伴。有过欺骗记录的人当然不会被交易者选中；（2）重复交易的概率很高，欺骗只能提高未来的交易成本，故属不明智之举，这一点抑制了欺骗行为的“收益”；（3）交往的非单一性。大量的社会关系进入交易事实中，例如：现在甲和乙做买卖，下次乙找甲的朋友借钱，再下次甲让乙的亲戚看病，如此多方面的交换和依赖，使得双方都握有互利或互害的手段，能够在必要时惩罚对方，这就构成了相互间的有效约束。

这些因素的作用，事实上把当事人置于一个互相监督的关系中，如果有人违反了公认的常规——它们可能是法律、习俗、道德等等，一般很难逃避惩罚，逃避惩罚的困难，在于人们活动空间的静止与交易选择的有限。人不流动，关系也不流动。其中重复性交易占主流，甲如果坑了乙，下次求乙必遭惩罚，而甲或许没有其它的选择，所以，甲必须小心谨慎，才能保持未来交易的持续，这种谨慎（或曰对未来交易机会的期待），促使行动者小心避免惩罚，它能够防止欺骗计划的制定。很明显，这样的监督关系起到维持交易秩序的作用。

因此，紧密的社会交往网络是信任的有效保护机制，通过信息的频繁传递、交易的重复性和非单一性，使欺骗者在未来的交往中面对困难，由此约束了欺骗的选择，在这种约束下，疑心（不信任）得不到充分发展，人们不需要使用不信任来保护自己。于是，较高的信任程度得以存在。

4. 组织约束（单位约束）

如果交易范围扩大到紧密的社会关系之外，另一种机制开始被使用，这就是单位管理。这意味着社会行动者被组织起来，个人进入了一个组织管束体系——单位，单位监督着它的成员，这样，不再是当事人，而是单位惩罚欺骗者。由于监督的实施由组织承担，约束效力就取决于两个因素：该单位的角色及其成员对单位的依赖程度。

单位的角色在此主要指，它是否承担为社会整体维持秩序的责任。如果它被指派或自认有这种责任，就会惩罚那些损害他人利益（但未必损害本单位利益）的人员，如果单位只对自己利益负责，就不会为损害社会秩序的人付监督成本；中国的单位往往是更大行政体系的一部分，它们多数除了自己的目标之外，还有社会管理的义务。只要有投诉，通常单位就会处理，这

些单位事实上行使着教育、管理和控制职能。这一角色确定了单位对个人的约束地位,它对成员的个人行为负有全面管制的权力。因此,交易中只要确认了对方所在的单位,就不必疑心没有“管”他的地方。

个人对单位的依赖程度,是指个人在本单位资源之外的选择程度,如果与个人生存悠关的需要主要来自单位分配,同时缺少其它的谋取渠道,单位对他的约束就相当有效。单位可以用减少满足其需要的分配作为制裁手段,让损害秩序的人(例如欺骗者)受到惩罚。

在组织约束的条件下,交易规模可以扩大到陌生人之间,交易可以是一次性的、单一的。交易人不必了解对方的很多信息,只要确定了对方所在的单位(组织),约束关系就建立起来了。确定单位的一种形式是出具单位介绍信,这相当于一个取得信任的证明资料,有了这个证明作保障,当事人不必过多担心,因为必要时他可以经过组织查到欺骗者,并“委托”他的单位处理欺骗者。

5. 讨论

我们看到,信任事实上由两部分组成,一部分是对当事人的信任,一部分是对维持信任机制的信任。缺少了其中任何一部分,信任都是不完全的。社会约束机制的有效运作,补充了信任的不完全部分,它们的监督作用,使信任呈现近似完全。这说明,近似完全的信任有存在的条件,无论交易人是否意识到,他必须在某种约束关系的保护下才能施予信任,没有这种保障,他就须自己保护自己——不那么轻易给予信任(不完全的信任),不这样做,他就要承担风险。

这个结论可以引申出两个要点:第一,付出信任是有风险的,社会约束机制可以一定程度上降低风险;第二,一种社会约束机制构造着一种信任程度,约束机制的效用同信任程度成正比。由于每一种信任都包含了对约束机制本身的信任成分,故信任水平的变化,事实上反映了信任维持机制的变化——人们对它的有效性产生了怀疑。如果社会约束机制不能给经济交易提供保护,欺骗横行,交易就无法有秩序地进行。

不能否认的是,由于广泛的社会变动,我们正面临着原有社会约束减弱的事实,经济活动正在超出原有的空间,向更广泛的地域扩展,这种扩展使社会从静止过渡到流动,交换方式从简单过渡到复杂,交易范围日益越出人际和单位组织所及的领域,这一变迁为交易行动提供了更多的选择机会,使得交易人对原有关系的依赖性降低。原来的约束渐渐失去了从前的控制能力,以它为基础建立的监督关系自然瓦解,这意味着人和人的关系、人和组织的关系正在离开原来的秩序轨道,原有的信任维持机制的作用正在变化。

正如前面所言,社会监督机制能够影响欺骗行为的成本,它的效用削弱,意味着欺骗的成本降低(“效益”提高),这是“诱发”欺骗现象增加的制度性原因,如果经济交易者(或组织)对这样一个变化的事实未充分知觉,仍然如从前——那些社会机制有效工作的时候一样给予信任,必有较高的受骗概率。

6. 制度约束

无论是哪一种社会约束机制,它的核心是把交易者安排在监督关系当中。那么,面对变化的社会,下一个问题显然是:如何再建监督关系、“迫使”信任维持在秩序需要的水平?

人际和组织约束不能在变化了的社会条件中继续保持原有的效力,原因在于它们的监督边界是有限的。人际约束的范围止于生活共同体,组织约束只能到达行政单位所辖领域。超出这些范围,监督关系就不存在,这是一种较简单分工和组织状态下的约束机制,难以保护更大市场规模的、流动的、复杂的经济交换,如果不建立新的约束机制,欺骗活动就会损害经济交

易的达成,其结果是妨碍发展并造成浪费。新的约束机制必须尽量克服上述限制,既能够促进交易量,又能够制约欺骗行动的发展;它必须能够规范交易双方的权利义务,在广泛、流动的市场上把他们安排在互相监督的位置上;它还必须握有实施惩罚的手段,必须是“规则”与“实施”的集合体。这就是制度约束,它的核心是将各类交易者安排在一种相互监督的关系中,那么,哪些安排有利于监督关系成立呢?

首先是提高合约水平,使交易合约尽可能的完全。合约规定了交易双方的权利义务,未尽义务者必须补偿对方损失,权利和义务规定得越具体,对自己的保护(即对对方的监督)就越完备。以前面的例子说明,如果客户要求合约规定:“不合格配件的损失由提供方承担”,就监督了对方的欺骗企图。合约漏洞越多,越无助于约束对方,利用合约保护正当交换而不是“保护”欺骗行为(不完全的合约常常有这一效果),是制度约束的第一步。

其次,当违反约定的情况出现,信息应当能畅通传递到第三方机构(例如银行)。这些机构由于掌握着合约双方的财产储存(或抵押)、票据往来、经营记录及资格审批权等,能够为纠纷提供可靠的证明文件。必要时,它们可以作为仲裁的依据,来保护当事人利益。

第三,仲裁机构的权威地位和独立性应当确定,以保证它的工作不受影响;仲裁结果又须具备有效的实施渠道—比如事先财产抵押是一种后备补偿安排。总之,没有实施渠道,仲裁就不能实现,监督也就失去了效力。

第四,在分工的基础上建立社会经济组织之间的依赖关系。通过制度安排刺激各种中介组织(经济服务组织)参与经济活动,充当约束方角色。事实上,这些组织的作用是第三方监督机构。介入经济活动的组织(银行、保险、公证、法院等)越多,它们参与管理的财产形式越多样,监督渠道就越完全。大量类似机构进入经济活动,有利于确立民间的互相约束(非政府参与的约束),也有利于监督机制朝向公平、理性、高效和权威方向发展。

市场经济是高度组织化的经济,制度约束就是利用各种安排,把经济活动置于一个新的相互依赖(因而也就相互监督)的结构中,建立这种结构是经济活动秩序化的条件,它需要我们真实了解经济活动的现实并提供有建设性的知识,需要具有明确界定并受到法律保护的权利界限,需要有平等效力的权利实施和监督体系,还需要有仲裁机构的公正有效和绝对的权威地位。做到这些,又需要政府与各类经济组织的充分合作。

主要参考文献

1. D. C. 诺斯著,刘守英译:《制度、制度变迁与经济绩效》,上海三联书店 1994 年版。
2. 汪丁丁:《金融热种种》,载《读书》,北京三联书店 1995 年 5 月号。
3. J. S. 科尔曼著,邓方译:《社会理论的基础》,社会科学文献出版社 1990 年版。
4. B. 巴伯著,牟斌、李红、范瑞平译:《信任》,福建人民出版社 1989 年版。
5. 彼德·布劳著(1964),孙非、张黎勤译:《社会生活中的交换与权力》,华夏出版社 1988 年版。

责任编辑:张宛丽