

华人的信任网络

如欲引用，请引用下述参考文献

罗家德，2006，「华人的的人脉—一个人中心信任网络」，*关系管理研究* Vol 3:1-24。

罗家德和叶勇助，2006，『中国人的信任游戏』，北京:社科文献出版社。

自从 Granovetter 提出镶嵌理论(Embeddedness Theory; Granovetter, 1985)以来，信任就被认为是人际关系与经济行动之间的中介变项，因为信任在经济行动中扮演了多重的角色，它可以在组织内交易或市场上交易中降低交易成本(Granovetter 1985; Cummings and Bromiley 1996)，一笔交易的治理结构取决于那个结构(governance structure)的交易成本最低(Williamson 1979; 1981)，所以交易中的信任关系间接决定了治理结构的选择。而网络式治理更是以信任关系为基础，发展出以协商和善意合作为主要治理机制的结构(Powell 1990; Heide 1994)。随着知识经济、信息时代的到来，信任更被认为是组织管理的重要因素，是信息化组织新管理哲学的核心(Miles and Creed 1995; Creed and Miles 1996)，因为它可以促进公民行为(李健鸿，2005)，带来知识分享(Nonaka and Takeuchi, 1995)，因此在知识性产业之中获致更好的知识创造绩效(Nahapiet and Ghoshal, 1998; Tsai and Ghoshal, 1998)。在强调快速应变的企业网络中，相互信任可以促进团队精神，增进团队合作(Krackhardt and Hanson, 1993)，并有效地解决内部可能发生的冲突以及增加协商的顺利 (Krackhard 1995)。无论在组织内或组织外，信任是经济行动中不可或缺的一环。

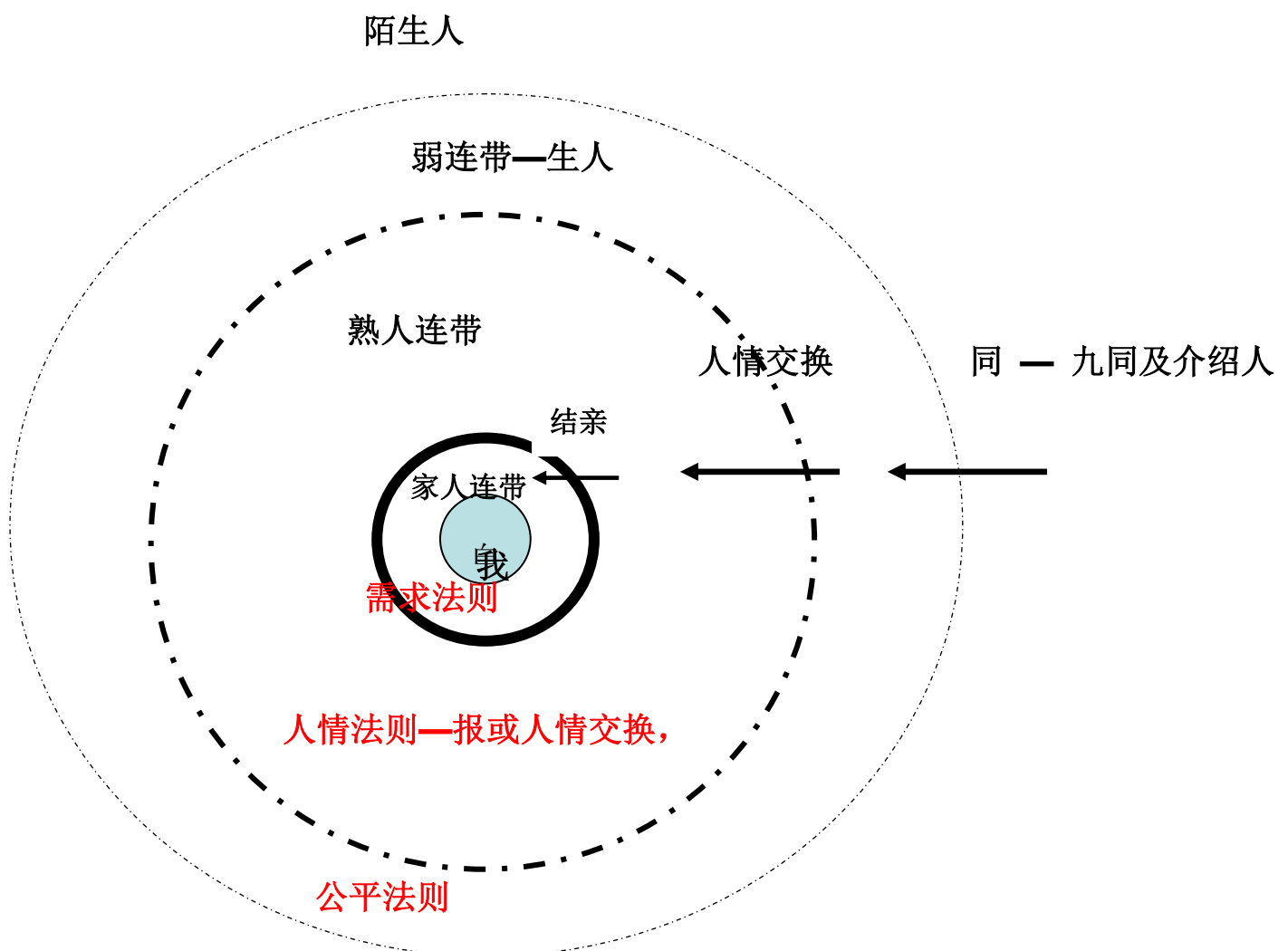
然而信任并不止于两人之间的关系，信任网络(trust network)概念为 Cook 所提出(2004; Cook, Rice, and Gerbasi, 2004)，它指涉着一群人之间的信任关系，在其对东欧经济的研究中发现，体制改革过程里，经济行动经常先于法律许可之前即存在，此时的经济运作高度依赖信任网络(Cook, 2004)。因此，一个人如何建立信任关系，建立自己的「自我中心信任网络」(ego-centered trust network)，并因此加入一个或数个封闭的信任网络之中，成为此类经济中获致成功的要诀。这类观察对华人一定并不陌生，我们就十分强调「作生意之前先学作人」，每一个人都要建自己的人脉网，因此研究信任关系与自我中心信任网络是理解华人商业行为的关键之一。

在分析华人的信任网络之前，我们需要先了解华人的关系网络。西方社会对

人际关系到目前为止最有力的分类方法是 Granovetter 的无连带，弱连带与强连带(1973)三类，而无连带变成弱连带靠的是交换关系，也可能是持续的交换关系，至于强连带的形成因素则以情感为主(Masden and Campbell, 1984)，强连带中的利益交换往往只被当作副产品。中国社会则不然，依照黄光国的中国人心理学理论(1988; Hwang, 1987)，在弱连带，也就是工具性关系，与强连带，也就是情感性关系，之间，还有一种混合工具交换与情感的熟人连带，虽然此一理论受到一些其它中国人心理学的挑战，但其对工具性交换的特殊分析，却是对经济行动十分合适的分析方法，我们就从此一理论入手先描绘华人的关系网络。

壹、华人的关系网络

一、差序格局下的关系网络



图二、差序格局下的华人关系网络示意图

诚如费孝通(Fei, 1948)所言, 华人是一个差序格局的社会, 因为关系亲疏远近之不同而形成由内而外的一层一层关系网络, 不同层的关系适用不同的互动规范。黄光国延伸其意, 指出华人有三层关系, 分别是情感性关系, 工具性关系以及混合了情感与工具交换的混合性关系(黄光国, 1988;Hwang, 1987), 分别也可以称之为家人、生人以及熟人, 其互动规范分别适用需求法则、公平法则以及人情法则。

陌生人与弱连带在华人差序格局网中最外一层是生人, 适用的是公平法则, 也就是我们会待之以社会规范要求的行为方式。然而如果我们理解生人为陌生人, 则经常陌生人并不会受到公平的待遇。比如, 在台湾的街头, 总有人会当路霸用花盆花架占巷道为车位, 其实这是陌生人行路的路权, 我们的社会却不会因法律或礼仪的规范就给予陌生人应有的权益。又比如童叟无欺应该是中国「商道」应遵守的规范, 但假冒伪劣的产品或服务又何其之多。这是为什么台湾经济奇迹功臣人称高科技产业之父的李国鼎先生要推动第六伦运动——也就是对陌生人伦理运动——的原因, 因为他以为中国社会传统上对陌生人的「不伦理」会是台湾经济发展最大的瓶颈。我们会称对陌生人也能待之以理、遇之以礼的人为君子, 可见得一般人对陌生人是很难苛求其有君子之道的。

华人的经验中, 包括我个人的经验中, 都有受到公务员「刁难」的经验, 也就是法定我该得到的服务, 却被拖拖拉拉, 甚至在衙门间踢皮球, 或遭到不理不睬的待遇, 但只要有熟人认识高层官员或相关办事员, 帮忙打一通电话「关照」一下, 该得到的服务马上得到满足。按照公平法则, 这是我该得到的服务, 但在没人关照时我却得不到, 可见得陌生人和有间接连带的人是不一样的, 陌生人可能得到, 也可能得不到公平对待, 不一定能适用公平法则。因此, 我们以为要把陌生人与弱连带区分开来, 是弱连带才会受到公平对待。

一个简单的例子就是, 当我们在路上与一辆车子有了小的擦撞, 如果是陌生人, 很容易双方会先起冲突, 因为任何一方都不信任对方会善意解决, 错的一方怕对方大敲竹杠, 对的一方会怕对方赖帐, 所以一定要先表现气势, 不能一下子就示弱, 所以我们在街头常会看到出了车祸先吵架的现象。但是忽然间我发觉对方车中坐了一位穿著我的学校校服的人, 马上我会相信对方一定会善意解决问题, 所以可以客客气气讨论赔偿, 甚至如果问题不大就算了。为什么陌生人与弱连带会有不同的待遇, 华人最常讲的一句话是「以后大家还要见面, 何必呢?」换句话说, 我和车祸的对方同属一个社会网, 大吵大闹伤了双方的面子不好, 所以宁可吃点亏, 也不要以后见面尴尬。其二, 共属团体的规范使我相信他会依照公平法则待我, 因为我了解自己大学中的「规矩」, 也相信同事多少会依照规矩而行, 所以基于对对方更多的认识, 我也会先相信他。我可能并不认识对方, 但有了将来还会在校园中见面的关系, 我会预设对方是可以信任的, 这就是陌生人

与弱连带之间的不同。

在 Granovetter(1973)的分类中,将关系分为强连带、弱连带以及无连带三类。弱连带是一般交换关系,绝对不同于无连带。在作最简单的调查中,强连带常用「朋友」(其实在我们的语汇中,更好是「好朋友」或「熟朋友」,因为我们有时会用朋友来泛称有关系的人)来代表,弱连带则常被『认识的人』所代表,绝非陌生人(Granovetter 1973)。在整体网络问卷中,一群人相互指认与别人的关系时,有一种简单的分法,强连带为相互指认,弱连带是单方指认,亦即甲指认了乙,而乙未指认甲,或倒过来,乙指认了甲,甲却未指认乙。相互不指认则是无连带(Granovetter 1973)。

黄光国的分类中,生人并未再仔细分类,并假设好象陌生人发生互动,如上述的找公务员洽公或发生小的车祸,大家自然会公平相待,但事实上,华人世界中充满了「找关系」,「拉关系」,「一表三千里」的行为,说明了华人世界中建立弱连带的重要。而且陌生人也不会因为有了一次交易,就自然成为弱连带。有一群人,如不很熟的同学、同事、乡里邻居、或有过一起工作经验的人、或生意上的「朋友」,可能有过一些交换经验,也可能只是认识的人,点头之交而已,但他们和陌生人不一样,我们也期待他们以不同于陌生人的方法待我们,这是为什么华人仍尽一切力量将发生交易的陌生人「套近乎」,最好成为弱连带后再进行交易。

家人与保证关系处于个人中心差序格局最内环的是家人连带(familial ties),依照黄光国的理论,家人适用需求法则,也就是家人不谈对等交换,采「各尽所能、各取所需」原则,家人的需要其它家人应该加以满足,而不能问有什么对价的报偿。在我们的外包研究中,成功的企业主也会泽被亲族,而让家人连带经营相关零组件工厂,发生品质不良、配合度不高或价格偏高时,「皇亲国戚」的外包商不会像其它外包商「公事公办」,被减单或被换掉,而是用母厂之力加强辅导,甚至不惜投资注入资金以改善其设备人力,这就是需求法则,不同于其它的交换法则。

但一个有趣的议题是需求法则得到的是信任关系吗?由 Yamagishi 与 Yamagishi(1994)的解放理论指出,一个集体主义社会中的人际关系,基于封闭的团体,强大的规范以及严密的相互监督,使得团体成员会言而有信、循规蹈矩,所以在一个集体之中,如家庭、家族、封建领地内或组织中,日本人是循规蹈矩的,但出了这个集体之外,则不必然展现同样的可信赖行为。所以 Yamagishi 认为这不是信任,而是保证关系。

西方人曾因为华人的家族主义以为华人也是集体主义的,费孝通却指出了这样的误解,实际上华人是差序格局的(1986),或可以说是特殊主义的(particularism; Ho and Chiu, 1994)的。但依照 Yamagishi 的解放理论,家人又符合封闭的小团体、强大的内在规范以及相互监督下得到的放心,需求法则更指出了家人间的合作是

无从选择的，所以放心的特性与无选择性说明了家人连带得到的是保证，而不是信任。从上述「皇亲国戚」外包商的例子也可以看出，家人可以指责，可以监督，但不能背离，所以表现不好的家人，我们很难说是信任他们，但却必须合作。

二、人情交换与工具性交换

介于家人连带与弱连带之间的是熟人连带(familiar ties)，是华人最特有的关系型态，其交换原则是人情法则，是一种对等交换，但又隐含在情感关系的烟幕之下进行交换，更是华人最特别的行为模式。重视家族关系的文化很多，包括西方的意大利、西班牙、犹太与希腊等等都有强大的家族传统，能够将家族往外推广成为扩大的封闭团体的也有，比如日本，但孕育出将家人连带原则运用在工具性交换关系上，又保有情感关系特质的，却是中国文化较独特的风貌。所以，黄光国「人情与面子」的研究(1988; Hwang 1987)最大的成就在于区分了情感关系与混合关系，也就是家人与熟人的区隔。其中尤以熟人与人情法则的提出，对西方的网络理论进行了最好的本土化修正，熟人在强连带与弱连带之间找到的一个中间形式，也正是华人行为的一大特色。强连带也会有交换关系，但这是情感关系的副产品，情感投入正是强、弱连带之所以不同的原因，在四项连带强度的构面中——关系久暂、互动频率、亲密程度与互惠内容，频繁的互动与亲密行为及亲密话题都是构成强连带的指针(Masden and Campbell, 1984)。Krackhardt(1992)在其「强连带优势」理论中称强连带为 *philos*，这正是希腊文的好朋友，也就是情感关系。然而，我们社会的熟人却有不太一样的内涵，黄光国称之为混合性关系，因为它混合了情感与工具交换，很难说谁轻谁重。有时，它是情感关系开始但却发展出交换关系，但更经常，它是「伪装」在情感之下的交换关系，华人有那么多的交际应酬，不正好说明了我们对于有价值的交换关系希望作更多「投资」，使之发展出情感。

换言之，华人能够在交换关系中区分出人情交换与一般性的工具性交换，这两者之间有何不同？黄光国作了一些比较。首先，人情法则下的人情交换建基于长时间的关系上，而一般交换关系则往往短暂。其次，人情交换往往会有共同认识的人或共同认识的一群人，也就是镶嵌在一个共同的社会网络中，这符合强连带的定义，依据海德的认知平衡理论(Heider, 1958)，Granovetter 以为强连带必然会造成双方把对方认识的人变成自己认识的人，而形成一张共同的社会网(1973)。其三，工具性交换往往具有普遍性(universal)与非个人性(impersonal)，相反地，人情交换则强调特殊性(particularistic)及个人性(personal)，也就是社会规范不要求我作的我也尽力去作，像在一定场合为对方「作面子」，为对方作担保，参予对方的私人庆宴、送往迎来、通知一些「我告诉你，但你千万不要再告诉别人」的重要讯息等等，这样子对方才会觉得和我「够熟」，并欠下人情，因为一般的「朋友」是不需要如此特殊相待的。

另外，我们以为最简单的区分就是两个人之间的交往是否有一本「人情帐」。人情交换是不能明说的，也不能要求立即回报的，因为它要表现成情感行为，即使回报仍是人情交换中的义务，「来而不返非礼也」，我们对不知回报的人往往会说他/她「过河拆桥」「忘恩负义」，视为极大的不道德，但明白要求回报却仍是人情交换中十分伤感情的事。「这点小事那说的上是帮忙，你要再提，就是把我当外人了」，这句华人常用的客套话正好说明了，人情是要还的，但施惠者却不能说，而受惠者也不能忘，还要常常放在嘴巴上说，以示记得。所以一般交换可以明说要求的回报，可以讨价还价，也可以要求立即回报，而人情交换却不行，君子报恩三十年不晚，所以双方心中都要有一本人情帐，记得相互给了多少，是不是到了还的时间?需要如何还?不求回报的给予才是「恩德」、「人情」，明说了，也就不会使对方「欠人情」了。

三、华人关系的四分法—家人、熟人、弱连带与无连带

以上将人际关系四分—无连带、弱连带、熟人连带以及家人连带，不同于Granovetter对西方人际关系的三分—无连带、弱连带与强连带，但在华人的关系研究中将关系四分却是经常见到的，边燕杰就曾提出西方的强连带概念在中国应该分为朋友与亲人(Bian, 1997)，所以华人的关系可分为无连带、弱连带、朋友与亲人，十分雷同于本文的分法。但是强、弱连带的区分最主要在于情感连结的有无，本文所区隔的熟人连带在黄光国的论述中固然是情感关系与工具关系的混合关系，但人情法则却明显地强调社会交换在熟人连带中的重要性，在经济交易关系中，这仍是以工具交换关系为主，情感关系为辅，或者甚至可以说是「伪装在情感关系底下的交换关系」。所以熟人连带是否可以被视为强连带的一环，仍有商榷的余地，因其绝对不同于没有交换关系的朋友。

另外，王绍光与刘欣(2003)对各种角色受到信任程度的资料作因素分析，也发现四种因素，最不值得信任的是社会上的多数人以及一般熟人，也就是陌生人及一般认识的人，第二层次的包括领导、同事与邻居，他们称之为熟人，也就是认识而有互动的人，较高层次包括密友及一般朋友，他们称之为朋友，最值得信任的则是「亲人」，包括了家庭成员、直系亲属及其它亲属。也是四种分类，十分类似于本文的分类。不同的是，本文所着重关系分类以交换的原则为主，依需求法则交换的人并不一定止于亲属，而是「拟似亲属连带」(陈介玄,1994; 1995)，所以「亲人」与家人连带仍有所不同，因为后者的边界是可以动态改变的。另外和边燕杰的分法相同，此处的朋友似乎也是强调情感关系的，和熟人连带所强调人情法则的交换关系有所不同。

以上的两个分类都有朋友一项，似乎也都是以情感为基础的关系，本文要探讨的是经济交易关系，又是以黄光国的交换原则为基础分类这些关系，所以熟人连带仍带有工具交换色彩，「纯」朋友如何在这中间归类，成为一个待研究的议

题。我们的简单分析可以看到，有些「老朋友」或「好朋友」如果成为密友，甚至义结金兰，可以强化而成家人连带。华人也喜欢把朋友变成事业伙伴，所以加入了工具交换的可以转化为熟人连带。老朋友不够交情，又没有交换需求，久而久之互动渐少则可能淡化成弱连带，但有一定交情却一直没有合作机会，保持「纯」友谊的「君子之交」，比如一些止于保持连络的「老同学」、「老同事」或儿时玩伴，要如何归类？更待进一步的研究。但没有经济交换，这类关系也不在我们的研究范围之内了。

以黄光国的中国人心理学为基础，我们了解了一个四分的华人亲疏远近的自我中心关系网络，但那些关系可以转化成有助于经济行动的信任关系？如何从自我中心关系网络建构出自我中心信任网络？在进一步建构华人的信任网络之前，让我们先来回顾西方的信任理论，并从中寻找可以解释华人信任关系的理论。

贰. 一般信任(General Trust)

一、信任的定义

信任受到组织学者的注意是起源于八零年代中期，信任如何定义？尤其以本论文的研究场域组织而言，信任如何定义？从社会学者的观点而言，「以人类互动关系的立场来看，其可简单定义为，信任个人，即意味着说，相信对方在出现损人利己的机会时，并不会去实现它」(Gambetta,1988)；从经济学者的观点而言，「信任是双方之间的互相信赖，其相信在进行过程中，彼此都不会做出伤害对方的行为」(Sabel,1993)；「信任是一种预期，其期望对方能够 1.尽最大的努力实现其口头承诺或明文规定的义务； 2.在协商过程中是诚实的； 3.不会占人便宜的」(Bromily and Cumming,1992)；「X 信任 Y 以致 X 选择与 Y 合作，其主要是建立在主观认定机率的基础下，何种机率呢？即在有损 X 利益的机会发生时，即使该机会有利于 Y，Y 也不会加以运用的机率」(Nooteboom, et al.,1997)。

从组织行为学者的观点而言，「信任乃是指对某一个体或群体的行为或意图有信心，预期对方会有合乎伦理、讲求公平以及和善的行为表现，除此之外，还会眷顾他人的权利。在此情况下，自己愿意承受可能的伤害，将其福祉依靠在他人行为上」(Carnevale and Wechsler,1992)；「信任乃是指在进行交易关系或其它互动关系的运作时，某一方（个人、群体或厂商）对其伙伴的一种期望，其符合伦理道德的一般准则行为，也就是说，对方会在伦理准则的基础下形成决策行为」(Hosmer,1995)；「信任乃是指某一群体在预期对方会表现合乎自己利益的基础下，不管有无能力监督或控制对方的行为，愿意承担受伤害的不确定性」(Mayer,et al.,1995)。

基于以上的陈述，我们可以看到经济学者 Sabel 的定义最宽松，只要在合作

中不发生欺诈行为的预期都是信任，至于达到这个预期的手段为何则在所不论，这可以说是一种广义的定义。所以信任的广义定义可以简单地说，就是对互动对向行为的可预期性。经济社会学者 Bromily and Cumming 则从另一个相对的角度去定义信任，实现承诺、保持诚实以及不占便宜都是可信赖的行为(trustworthy behaviors)，他定义信任为对可信赖行为的预期。社会学者 Gambetta 等以及组织学者 Hosmer 等强调不确定(uncertainty)的存在，亦即将自己的利益愿意「赌」在对方的善意上，所以信任可以被视为在不确定的情况下，个人愿意展露其面对欺诈的脆弱性(vulnerability)，而相信对方不会借机取利。本研究采用此一定义，以为信任有两层意义：1. 信任是一种预期的意念，即交易伙伴对我们而言，是值得信赖(trustworthiness)的预期，是因为期待对方表现出可靠性或善良意图而反映出的一种心理情境；2. 信任是自己所表现出的行为倾向或实际行为，来展现自己的利益是依靠在交易伙伴的未来行为表现上。

这和 Hardin(2001)所定义信任也大致相同，他强调信任一定包括两个要件，一是行为结果的不可预期性，也就是在选择合作伙伴时，未来的得失多少系于对方不被控制的作为，所以有一定不确定性存在。第二个要件是有选择性，我们可以选择合作或不合作，如果要合作也可以在数个选择中择一而合作。换言之，对未来结果能完全控制的预期就不是信任，有不确定性，但没有选择，必须要作的合作也不包涵信任。这可以说是狭义定义信任，也才是 Granovetter 所说的真实信任(2002)，Williamson 则称之为个人信任(1996)¹。

总之，信任是一种相互性的行为，一方表现出值得信赖的特质，而一方则表现出信任他的意图来。不过我们也必须强调，两者之间不完全是一种均衡的状况，因其牵涉到的个人主观意识的认知标准，信任可能存在于认知的偏误中——也就是，对方并没有可信赖行为的出现，一方可能仍然有不切实际的预期。

二、一般信任与特殊信任

信任如何产生？也已有十分多研究成果。心理学者强调个性的取向，研究个人的个性如何在信任上引起不同的态度，有人个性上倾向于相信他人，有人则否。制度的取向则认为制度的建立可以产生可信赖性的行为，因此引发另一方的信任（Zucker 1986; Gambetta 1988）。网络理论则讨论社会连带和网络结构在产生信任的过程中所扮演的重要角色（Granovetter 1985; Uzzi 1996）。

综合这些不同的研究取向，Zucker（1986）描绘信任产生是建立在过程基础（process-based），特征基础（characteristic-based）和制度基础（institutional-based）这三种来源上。过程基础信任是生根于社会连带的相互性，特征基础信任式建筑

¹ 以下我会将广义定义信任加上「」号，真实信任则不加「」号，其间的差距在于前者是基于控制而没有不确定性，后者则包涵了不确定性，前者可能没有选择，后者则在诸多选择中选上特定的人而进行合作。

在社会的相似性 (social similarity), 制度基础信任来自于个人在制度环境下的自信 (Creed and Miles 1996)。Shapiro, Sheppard, 和 Cheraskin (1992) 一个相似的信任模型, 它们是威吓基础 (deterrence-based), 认识基础 (knowledge-based) 和认同基础 (identification-based) 信任。个人利润-成本的理性计算产生相信对方会自我控制的信任, 亲近和行为的可预测性来自于认识基础信任, 从社会结合与社会相似导致我群 (we-group) 意识产生了认同基础的信任。Lewicki 和 Bunker (1996) 保持相同的三个分类, 只小幅改变威吓基础为计算基础(calculus-based) 的信任, 但他们却进一步建议这三种信任的类型是发展信任的三个阶段, 而信任关系随着每一阶段的提升而变得更强。Williamson(1996)则把信任分为可计算 (Calculative)的、制度的(institutional)以及个人(Personal)的信任三种。

综合整理上述各家的言论, 信任可以来自于制度规范, 来自于理性计算, 来自于群体的社会认同, 也可以来自于个人因素, 其中个人因素包括了人际关系连带以及个人特质。其中诸如知识、吓阻与制度创造的信任都是对手经过理性计算后会出现良好行为, 以符合其利益, 而个人则因为对手行为的可预期性而理性相信对手的承诺。其中, 不确定性与脆弱性都降到极低, 这还符合上述狭义定义的信任吗?

在回答此一问题前, 我们要先区分信任对向的不同, 一种信任是没有特定对向的, 一种信任则只存在于特定的对向间, 前者可以称之为一般信任(general trust), 后者则可以称为特殊信任²(particularistic trust; Luo, 2005b)。前者的来源是制度、一群人间的认同、己方或对方的人格特质, 因为信任的对向是制度规范下的一群人, 或相互认同的一群人, 或展现可信赖特质的一群人, 是一群人而非单一特定的对向, 所以称为一般信任。相反地, 特殊信任则必然存在于两两关系 (dyads)中, 是两人互动过程的结果。广义的特殊「信任」可以是权力关系、保证关系, 也可以立基于情感关系与交换关系, 而狭义的, 也就是真实信任, 则止于来自情感与交换的信任。这些容下一节详述, 我们先来了解什么是一般信任。

三、一般信任的来源

制度带来的一般「信任」(institution-based trust)Zucker 与 Williamson 的分类中都提到的制度为基础的信任。制度导向研究分析一个社会中的社会规范、社会制度、社会性惩罚、法律以及刑罚如何使人保持良好行为, 因此陌生人的行为也有可预期性(Gambetta, 1988; Zucker, 1986)。制度, 不管是正式或非正式制度, 往往都附着着正式的惩罚或社会制裁, 所以当事者会权衡欺诈所带来的利益以及制裁带来可能的成本, 理性地选择保持良好行为, 以避免更高的成本。因此在制度约束下的人会有符合期待的行为。只是这种「信任」能不能称作信任?尤其是正

² 我们使用此一 particularistic trust 的词汇是因为中国本土心理学者何日晖(2001)称中国社会为特殊主义(particularism)的社会。

式制度或法律配合着制裁方法，会对欺诈行为产生有效的吓阻，个人面对的不确定及脆弱性都很低，所以不需要相互信任，也可以在完善的保护下进行交易。这是一种「权力」，是公权力借予个人控制交易对方的「权力」，而且因为适用在该制度底下所有的人而无特殊对向，所以这是「一般性权力」，是每一个以良善意图进行交易的个人都能掌握的「权力」。

至于非正式制度，往往指涉的是风俗(folks)、规范(norms)以及专业伦理(professional ethics)，在社会化的过程中，非正式制度令规范下的一群人产生一定的行为准则，使得受同一规范约束的交易双方对对方行为可以预期。只是不像法律或制度，风俗、规范或专业伦理不一定有具体的处罚措施，所以对方道德信念的强弱会是一个不确定的因素，除非透过口碑或亲身交往的经验，否则对方是否遵循规范而行仍是不可知的，所以不确定性与脆弱性仍然存在。但在一个较封闭的团体中，相互监督与舆论谴责的力量极强，「千夫所指，无病自死」，这时规范就成了具有强迫性的控制力量，下面我们讨论保证关系(assurance; Yamagishi and Yamagishi 1994)时还会更深一步地探讨。

无论是正式或非正式制度指涉的都是一般性「信任」--虽然交易对方的可预期性可能来自于有效控制而不具有不确定性及脆弱性，但也符合广义定义信任--因为信任者与被信任者之间并无对偶(dyads)关系，所以信任者或被信任对向是一般人，而不是特定的人。

人格特质带来的一般信任(characteristic-based trust)人格导向研究探讨的是个人的信任倾向(propensity to trust)以及那些人格特质值得信任(trustworthiness) (Butler 1991; Mishra 1996)。过去对信任研究最多也最深的首推心理学者，所以信任经常被定义为一种心理状态，一个人愿意冒失去利益的不确定性，但期望互动对方不会利用这种机会而占他/她的便宜的心理状态(Deutsch 1958; Rousseau, Sitkin and Pablo, 1992; Bromily and Cumming 1995; Andaleeb 1992)。心理学研究早期都着眼在那些人格特质会创造出这样的心理状态，比如外控性格的人，乐观的人以及有安全感的人都比较倾向相信别人(Rotter, 1971; Hollon and Gemmill, 1977; Hackman & Oldham, 1980.)。个人态度也会影响一个人的信任倾向，比如生活满意感高的人，或对社会忠诚感高的人也会倾向相信社会的一般人(Whitley 1999)。相对的，在组织中，组织忠诚感(organizational commitment)高的人也会有较强的组织信任(organizational trust; Luo 2005b)。

另一类的心理学研究则相反，不分析个人的信任倾向，而分析什么样的人格特质被人信任，也就是可信赖行为(trustworthiness)的研究。最早对信赖有所研究的是 Barber(1983)，他指出人际信任缘起于一、双方对社会秩序的尊重，二、在能力上展现果效以及三、正确地作好社会角色的扮演。Butler and Cantrell(1984)跟随其脚步，正式提出交易伙伴的信赖行为包括能力(competence)，正直(integrity)，公平一致(consistency)，忠诚(loyalty)以及开放透明(openness)。

Mishra(1996)则加以整理，提出信赖有四个构面，分别是能力、诚实(honesty)、互惠(benevolence)以及一致性，我们信任一个人是因为对方展现了这四样的特质。能力指的是言必行，行必果，不托空言而有执行力，并能完成所承担的责任。诚实指的是不说谎言，不作妄行，无欺骗之意图。一致性指的是人格的成熟，不会任性而行、朝三暮四、朝令夕改，对人前后一致，也待人公平，不因人而异。互惠则指涉相互关怀的善意，待人有同情心，有同理心，顾念对方的面子与利益。

可信赖研究对总体社会资本³的形成十分重要，信赖研究却对企业的关系管理研究十分重要，因为我们无法管理一个人的信任倾向，只能管理员工，使之表现出可信赖的行为，因此而促进了员工间的普遍互信(Shaw 1964)。

无论是信任倾向或可信赖行为的研究，都是一般性信任，因为并无对隅关系存在，有信任倾向的人会倾向信任很多人，并无特定对向，有可信赖特质的人会让所有的人信任他/她，也无特定对向，所以都是一般性信任。

认同带来的一般信任(identification-based trust)Shapiro 等人(1992)以及 Lewicki 和 Bunker(1996)都讨论了认同为基础的信任。认同是西方社会中极强的一种力量，性别、年龄、宗教、地域、阶级、地位团体、国家以及种族是主要认同的分类。同一类的人往往分享了相同的价值以及共同的生活经验，并对「非我族类」产生排斥。费孝通说西方人⁴是「团体格局」，其意义正是在此。究其实，这不是一群有共同关系网的团体，而是一群有共同社经背景的社会类属(social categories)，不同的社会类属--性别、年龄、宗教、地域、阶级、地位团体、职业团体、婚姻状态以及种族—各自有着不同的生活经历、价值观、社会规范、行为模式以及生活风格，一个人被归类为某一类属的成员，就自然而然接受此一类属次文化的规范与社会化，比如一个雅痞，就指着生活在都市、青中年人、高学历、中上阶级的单身专业工作者，此一社会类属的人有着追求专业成就、追求个人享受并轻乎家庭价值的共同价值观，以及「重视名牌更甚于母亲生日」的生活风格。

一个类属的价值与风格透过社会化会形成类属成员的「品味」(taste)，布迪厄(Bourdieu, 1984)指出品味的形成是十分复杂的社会过程，包括一个社会类属的共同生活经验，共有的记忆甚至对某些资源或知识的专断，在类属成员成长的过程中形塑出其对人对事的好恶以及行为的法则。相同品味的人自然会相互吸引而

³布朗(Brown, 1997)将社会资本总结为三大类——微观层次的社会资本、中观层次的社会资本、以及宏观层次的社会资本。微观社会资本的研究者发现个人可以通过建立社会关系来获得通向所需资源——如信息、工作机会、知识、影响、社会支持以及长期的社会合作等——的途径(Granovetter, 1973; Erickson, 2001; Baker, 1994; Coleman, 1988; Krackhardt & Hanson, 1993; Bian, 1997; Wellman, 1992; Uzzi, 1996)，并区分了微观社会资本的三种构成形式——嵌入于社会结构中的资源，资源的可获得性，以及对这些资源的使用(Lin, 2001)。中观层次的社会资本包括个人因其在社会结构中所处特定位置而对资源的可获得性(Lin, 2001)。而社会资本的宏观分析关注的则是在团体、组织、社会或国家中某一行动者群体对社会资本的占有情况(Putnam, 1995; Fukuyama, 1995)。

⁴ 这里的西方主要指涉的是英美德法文化，南欧、东欧以及南美的文化其实有较大的差异。

使类属更紧密的结合,所以透过社会化过程,品味成了社会类属自我再制的机制。紧密结合使类属成员「觉醒」到类属的存在,并产生认同,进而有了集体行动以维护社会类属的权利,所以阶级革命、宗教战争、女权运动因之应运而生。认同使得同一类属的成员产生同志情感,而相同的价值观与共同生活经验则使得类属成员易于相互瞭解,「非我族类,其心必异」,所以相同类属的人才有较强的信任感。

当然认同也不止发生在相同类属的人之间,一个组织或团体也可能形成生命共同体,而让组织成员产生认同,近年来在管理实务界内强调愿景宣言,要求员工分享公司愿景,即是为了创造认同感。认同会带来员工对组织及同僚的信任(Luo 2005b),甚至被认为是社会资本的一个构面,所谓社会资本的认知构面(Tsai and Ghoshal 1998)即为共同愿景、共同价值以及共同生活背景,所以在西方组织行为理论中,认同一直是解释合作、公民行为、知识分享的因素,正是因为认同能创造团体内的信任。

相对于「团体格局」,费孝通说华人是差序格局(1948)。差序格局是一种因关系亲疏远近不同而有差别待遇的行为模式,「团体格局」说明的是西方人因社会类属不同而有不同的行为模式,而差序格局则强调的是华人以自我为中心建立自己的人脉网络,因为网络的内圈外圈,圈内圈外的关系不同,而以不同的行为方式加以对待,所以说我们是一个「关系社会」或「人情社会」,正是因为我们的信任主要建立在关系上,关系远近不同信任程度不同,华人的信任较少建立在普遍性的法则上,换言之,特殊信任才是华人最主要的信任模式。

、特殊信任(Particularistic Trust)

一、权力关系与信任关系

如前所述,特殊信任是建立在对偶关系上的,但对偶关系中权力关系与信任关系必须区分开来,权力可以使对手的行为受到控制而变的可以预期,符合广义定义的「信任」。但刚好相反地是,权力往往带来不信任(Granovetter, 2002; Cook, 2004),所以多用权力,少施恩德、不讲人情的人,是不会有真实信任关系的,在中国社会中这种人也是不受欢迎的,权力与人情的分野在我们的社会中不可不查。

吓阻带来的「信任」(*deterrence-based trust*)为 Shapiro 等人(1996)所提出。人们保持诚信并不因为他们的善意,而是因为良好行为会符合他们理性算计的利益。Williamson (1996)也分信任为三类—算计性信任、个人信任以及制度性信任。其中个人信任即是真实信任,算计性信任则应归类在权力关系中。人们经过算计

而为了自身利益保持诚信的因素很多，首先 Williamson 提出典当(hostages)的概念，主要是指交易中一方若作了专属性资产投资会要求对方提出相对担保(safeguard)，抵押品在对方不守承诺时可以扣押下来作为抵偿。其二，除了抵押品外，权力关系也可以用来取得吓阻性信任。任何不诚信的行为，权力强的一方都可以采取「报复」策略 (tit-for-tat)。权力弱的一方为了保有重复交易中的长远利益，行为必然保持诚信，对权力强的一方而言，这种关系正是权力关系，也正是 Shapiro 等人所说的「以吓阻为基础的信任」。

计算带来的「信任」(calculative trust)在高频率的交易中，如同博弈理论所坚持的，重复的博弈因为大家发觉合作比欺诈在长远利益上更有利，所以会倾向理性地保持合作关系。这个理论在对权力弱的一方尤其适用，如果一方提供对方高比重的生意，却不依赖对方，提供的又是关键性资源，而此一关键资源在市场上很难找到替代品，并且潜在竞争者又少(Pfeffer, 1981)，则对方会处在权力弱的一方，基于未来的利益高度依赖于对方的善意，所以权衡利弊得失，我方会展现善意以期换取对方的善意。

计算性「信任」的概念也是 Williamson 提过的，在此一概念下，「抵押品」已不必然是最初讨论的实物性资产，以及没收实物性资产带来的「吓阻」而已，到后来又包括了博弈理论中长期频繁交换的潜在利益，甚至有学者讨论关系性资产(也就是对方的关系网会被破坏；Yamagishi and Yamagishi 1994) 以及名誉性资产(也就是对方的名声可以被破坏；Shapiro, Sheppard, & Cheraskin, 1992)。长期潜在利益、交易关系乃至业界名声都可能成为交易中的「抵押品」，为了不使这些「抵押品」被没收，所以交易双方愿意保持善意。

这种善意并非来自对对方可信赖行为的回报，而是出于自身利益的考量，当对方掌握的「抵押品」少于欺诈可能得到的利益时，则机会主义行为就会发生，所以双方要尽量掌握可供报复用的权力，以保证对方不敢欺诈。这样的行为模式符合广义的「信任」，却很难符合狭义定义的真实信任，所以本书称之为权力关系，而不称之为信任关系。诚如上面所说，权力关系不但不足以促进信任关系，而且会伤害信任关系(Granovetter, 2002; Cook, 2004)，如果交易双方动辄要求对方拿出「抵押品」，而且互相威胁要没收「抵押品」以使对方就范，双方是不可能相互信任的。

二、保证(assurance)关系与信任关系

Granovetter (2002) 称前述的定义为真实信任(real trust)，而与此非理性地忽略不确定性相反的，则是 Yamagishi and Yamagishi (1994) 所提出的概念--保证(assurance)，他们定义保证为「对对方良好行为的期待，但并不建立在对方的善意上」(1994:132)。

保证不是信任，但可以视之为广义的「信任」，其成立的前题要件是在一个相对封闭的人际网络中，因为极强的社会规范存在，所以封闭边界内的团体成员都不会有踰矩的行为，而且因为成员相对较少，又处在封闭环境内，所以相互监督的能力很强，更加使得团体内成员对其它成员十分放心，即使对方并不是那么的可以信赖，但相较于陌生人，团体成员仍是合作的优先选择。在 Yamagishi and Yamagishi 的定义里，我们可以看到信任的成立除了要有不确定性的存在为前题外，还要有可选择性为前题，也就是合作的对象可以是甲、乙、丙、丁好几个人，虽然与每个人合作都有不确定性，但我选择了甲，表示我最信任甲。保证则不同，保证关系(commitment relations)是建基在封闭网络中的，也就是无选择性可言，我不信任甲，但受约束的封闭团体内没有其它人可作选择，只好与甲合作，因为甲如果踰越规范，便有团队成员集体制裁他，可以比较放心，所以保证关系并不等同信任关系。

Yamagishi, Cook and Watabe (1998)则进一步区分保证与一般性信任。一般性信任可以说是「期待对方对自然秩序或道德律的坚持」(Barber, 1983:9)。一个风俗最美的社会，人们会因为某些宗教信仰或道德教化而对保持善意有所坚持，陌生人就所以值得信任，是因为他们的善意而不是因为畏惧制裁。所以这是一种无特定对向而建立在善意之上的信任。Yamagishi, Cook and Watabe 就认为美国社会因为宗教力量与专业伦理而具有高度的一般性信任，相对的日本社会则是十分严格的礼俗，带社会制裁性质的集体监督使得日本社会具有高度的保证，保证使得日本人在国内循规蹈矩，但一出国门则行为相对不可预期。两者都是广义「信任」度很高的社会，也有是秩序良好的社会，但「信任」的来源却不太一样。

Yamagishi and Yamagishi (1994)据此提出了解放理论(emancipation theory)，他们以为日本人长期生活在封闭的社会网中，如家族、公司(终身雇用制的公司)，他们以放心为基础寻找合作关系，反而没有信任陌生人的能力，一旦在一个高度开放的社会中，如现代化或全球化的社会，日本不太能信任他人并促成合作。所以日本是一个有秩序的社会，却也是一般信任程度较低的社会，只有将他们「解放」于封闭团体之外，日本人才学会信任陌生人，而增加社会的一般信任。

但保证关系完全无法产生信任吗？依照可信赖理论(tustworthiness)，可信赖行为的四个构面中，需求法则所能保障的是互惠或者忠诚(loyalty)，但在高度不信任的环境中，这一项特质就显得特别重要，比如完全无制度规范的合伙行为，少了忠诚或互惠，很容易就在事扯不清楚钱分不开来的情境中相互怀疑，这是为什么华人创业常常由家族成员开始的原因。所以关系来源如果是家族成员、姻亲、认养或结拜，则视之为家人连带，是华人经济行动中常用到的信任关系。

三、以人际关系为基础的信任

网络理论的兴起带动了对隅关系信任的研究(Granovetter, 1985), 那些关系会带来那些信任, 如何带来信任?成为研究的主题(Luo, 2005a)。在各家理论对信任来源的分类中, 社会连带与网络结构总是位于这些信任研究的中心, 虽然这些研究有助于我们关于信任的知识, 然而, 不同的社会连带如何产生不同的信任模式则很少成为研究重点。而这些因人际关系产生的信任, 才是 Granovetter 所说的真实信任(real trust)或 Williamson 所谈的个人信任(personal trust)。真实信任如何产生呢?一些主要的理论分述如下。

以情感为基础的信任自 Granovetter 划分开强、弱连带(Granovetter, 1973)之后, 强连带即被认为产生信任的主要关系来源, 在连带强度(tie strength)的分野中, 高频率的互动, 长时间的认识, 亲密的谈话与行为以及情感性的互惠内容(Granovetter, 1973; Masden and Campbell, 1984⁵)。亲密与情感是强连带的标志, 情感的依赖使人们感性地愿意表达善意, 更不愿欺骗别人情感的依赖, 因此降低了机会主义的可能性, 而使双方保持善意的互动, 增加相互信任。

类似的观察也存在于交易行为之中, Uzzi(1996; 1997)称企业间交易的强连带为镶嵌连带(embeddedness ties), 是一种具有信任基础的长期生意伙伴关系, 而一般的交易关系则是「一臂之外连带」(arm-length ties), 是不具情感色彩, 也无信任基础, 照着合约完成交易就两散东西的交易关系。

同样的观察也发生在层级内交易。Krackhardt(1992)在「强连带优势」(The Strength of Strong Ties)理论中, 分组织内网络为情感、情报与咨询三种, 其中他情感网络为”philos”—希腊文的好朋友—并以为这种网络所蕴涵的资源就是信任, 以及因信任而来的影响力。因此一个情感中心性(in-degree centrality)高的人会得到多数人的信任, 而发挥影响力, 如果离职会引发别人也离职(Krackhardt and Porter, 1985), 如果公司发生危机, 他的影响力则可以帮助解决危机(Krackhardt, 1992)。更进一步地, Krackhardt and Hanson(1993)在区分企业内网络时, 直接就分成信任、情报与咨询。情感网络已直接被等同于信任网络了。这些理论都指出以情感为基础的强连带是发展信任的最主要关系。

以社会交换为基础的信任不同于强连带, 弱连带的优势则提供了讯息与参考(reference; Burt, 1992), 一个拥有弱连带多的人可以有较广的人脉网, 收集到多元而广泛的讯息, 因此在找职上有较多的成功机会(Granovetter, 1974), 在商场上也有较多的商业机会(Burt, 1992)。弱连带多的人也有较大的机率成为两个团体之间的「桥」, 所以能够扮演中介角色, 不但得到中介利益, 还可能成为「渔蚌相

⁵ Masden 在美国 General Social Survey 中为连带强度设计的问卷并不包括互惠内容一项, 但却加入了关系的来源。

争，渔翁得利的「得利第三者」(Burt, 1992)。但是弱连带的缺点却是少了情感作基础，不易形成信任关系而为长期伙伴。

但弱连带是否不能产生信任?纯经济交易的弱连带似乎是如此，但存在有社会交换的关系则并不尽然，Blau(1964)的社会交换理论指出，社会交换不同于经济交换，它的回报不能是实时，也不能明确的计量，所以不能像经济交易一般银货两讫互不相欠，相反地，一个帮助可能要以很长的时间以后另一种形式的帮助加以回报，施恩者必须对受惠者心存信心，相信对方的善意，当这个信心获得证实时，信任感也会逐渐建立。你来我往的社会交换，使双方都累积了对方会善意回报的经验，因此信任关系得以建立。

这个理论在中国组织内即可以得到证实，工作咨询是一种组织内非常重要的资源，但却不必然要有情感关系才能传递这种资源，组织内乐于受人咨询的员工往往可以得到他人的善意回报，因此咨询关系甚至超越情感关系成为员工间产生信任最主要的关系(Luo, 2005a)，由此可见，这种非实时回报又有来有往的社会交换是华人建立信任的主要来源。

互相为利的信任(encapsulated-interest account of trust)Hardin(2001)提出相互为利的信任概念，强调两个从事交换的个人，因为相互之间都掌握对方的利益，在相互依赖之下，会尽量表现出值得信赖(trustworthy)的行为。因为对方的行为总是十分可以信赖，所以渐渐地对交换伙伴产生信任。这个理论说明了信赖行为并不一定是人格特质的反应，而是人际关系的结果，某人对甲行为是可信赖的，但对乙却不必然谨严诚信，而且对甲之所以保持可信赖行为往往是出于对方掌握了己方的利益。不过，始以利始，竟以义终，双方长期表现出可信赖行为，最后却产生了信任关系。

这个理论看起来很像博弈理论中的计算性「信任」，都以利益的计算为产生信任的基础，但也有不同之处，博弈下的信任是以持续的博弈为基础，一旦没有后续的利益，欺诈即会产生，而Hardin的理论却强调心理层面信任感的建立，一旦在一段时间的培养之后，人们对对方可信赖行为会产生预期而建立信任关系，也会珍惜这种信任关系而保持可信赖行为。其二，博弈之中基本上纯以利益计算为准，所以是权力关系，因为掌握对方的利益也是一种广义的「权力」，足以屈服对方的意志，而使对方的行为可以预期。诚如前面所述，Granovetter(2002)与Cook(2004)都指出，权力无法产生信任，反而会伤害信任，所以博弈下是不会有信任感的，反之，互相为利理论仍强调信任感建立的过程，分析的是信任关系而非权力关系。

这一节所述都是西方的信任理论，对信任的建立已有十分详尽周延的剖析，但是不是适合解释我们的社会呢?华人的信任感又从何产生呢?

肆、华人信任网络的建立—同、报与结亲

一、华人经济交易中的信任

综合中国人心理学的自我中心关系网络与西方的信任理论,三种关系可以被视为信任关系,第一类是家人连带,如前所述虽然这种关系被 Yamagishi 认为是保证而非信任,但大多数的两岸调查仍显示家人在一般认知的「信任」意义下仍是最被信任的人(王绍光与刘欣, 2003),所以这些证据显示保证关系不同于权力关系,权力关系会有害于信任的建立,保证关系却有助于信任产生,这是为什么风雨飘摇、危疑震撼之际,依需求法则行事的家人仍然是最可信赖的对象。

第二类的信任关系是熟人连带,西方的信任理论中强连带优势理论以及社会交换理论都足以说明这类关系是信任关系,因为它同时包涵了情感与交换,是情感性与工具性混合的关系。但是人情交换的概念在西方却是较少见的,也未曾有理论加以分析,所以这是华人特有的关系型态与行为模式,尤其是人情帐更标记了这类关系中的深度信任。

为什么我们认为这类关系带来深度信任?甚至我们怀疑其信任之深超过家人连带。依据可信赖(trustworthiness)理论,信赖是诚实、能力、一致性以及互惠四个构面构成的,家人连带中的需求法则保证了互惠性,也要求双方的诚实,但如果家人的能力不足,性格成熟度不够以致前后不一,依据需求法则,即使啧啧抱怨,也不一定会产生信任,但家人之间仍需保持合作。有时,没有信任仍需合作,所以家人连带成了保证关系。熟人连带则不同,它的情感关系保证了互惠与诚实,它的交换关系又要求合作的果效,所以双方要有一定的能力与一致性,才能保障合作的继续进行,否则合作没有果效,关系便会随而终止,换言之,四个可信赖行为构面必须全部齐全才能够建立熟人连带,其在信任上要求之强,甚至超过了家人连带。

虽然西方的信任理论足以说明此一连带为信任关系,但却不足以完整描绘此类连带的特质,有待本土化的信任理论更深入地调查。

最后一类是弱连带中具有社会交换性质者,比如那些在合约行为之外,多作的「额外服务」,西方的社会交换理论以及互相为利理论(encapsulated-interest account of trust)足以说明这类连带具有信任性质,因为合约外的「帮忙」可以成为社会交换,期待对方未来的善意回报,更且,双方的长期潜在利益也常使双方谨守合约而表现出可信赖的行为,这些都是促成互信的因素。不过在我们的质化资料收集过程中要排除因权力大的一方使用权力而得到的「额外服务」,这不但不会建立信任,而且破坏信任,所以值得注意的是在交易中权力大的一方是否展

现「额外服务」善意行为，如果是，我们可以断言，虽然这类交易关系只是工具性交换的弱连带，但却有信任存在其中。华人十分强调「以大事小」、「广布恩德」的艺术，其实这正是建立弱连带中信任关系的主要方式。

二、华人信任网络的动态变化

信任关系发展也是动态的，不同的关系间是可以相互转换的，中国社会的信任关系转换是如何进行的呢？

九同与认同如上所述我们的社会中充满了「找关系」、「拉关系」的行为，这是两个人从无连带发展出弱连带的过程。两个将发生交易关系的人常常先「套近乎」，拉近关系，因为交易需要一定的信任才能进行，如 Granovetter 强调，信任不止是制度在控制不确定性上的替代品，而且也是促成交易进行的必需品 (1985)，这个交易所需起码的信任，我们称之为最小信任(minimum trust; Luo and Yeh, 2004)。在一个制度完善、法律执行谨严的社会中，或在一个专业规范受到尊重的组织里，我们可能会对任何陌生人都有最小信任，而乐于与之交易，但不幸的，在中国社会中，我们很少对陌生人有此信任，因此在交易之前需要一个过程去建立最小信任。

『一表三千里』意即找亲戚关系，是华人拉关系最常用的方法，也就是以同宗为基础找到的关系。传统中国社会有所谓的九同——同学、同事、同乡、同姓、同好、同行、同年、同袍以及同宗。与西方社会主要的认同基础——性别、年龄、宗教、地域、阶级、地位团体以及种族——相比，华人传统社会似乎在宗教上十分多元宽容，同一信仰不是重要的认同来源。在性别上则在男尊女卑的传统下，居于弱势的女姓并未形成相互认同的意识。同样的，华人在阶级以及因为生活风格而区分的地位团体之间也较相互包容，阶级意识不强，居弱势的阶级相互认同也不强，在科举制度之下，跨代阶级移动的情况十分普遍，所以阶级认同也不在九同之中。相对的，华人重视的，首推血缘，同姓、同袍与同宗指的都是血缘关系。其次则是相互互动的经验以及共同生活记忆，同学、同事与同年指的都是过去相处过的或有共同生活经验的一群人。其中，同年类似西方所说的 cohort，如一起考上科举的「同榜」，或同一批进入组织的同事，也是一群具有共同生活经验的人。同乡是一例外，和地域团体是相同的意涵，也是中国社会出门在外时最重要的关系来源，各地的同乡会往往是异地游子第一个寻找关系的地方。

九同之外其实还有一个最重要的「十同」，就是共同朋友。拉关系时最常找的话题就是「你认不认识某某某，我和他可是哥儿们...」，足见共同朋友是建立最小信任的好方法。我们都有当介绍人的经验，把自己的一个朋友介绍给另一个朋友以促成他们两人之间的一次交换，介绍人扮演了两个重要角色，一是集体监督，当他们两人发生纠纷时，介绍人变成了调人可以「评评理」。二是担保，一

方发生机会主义行为时，另一方可以找介绍人帮忙解决，以介绍人的人情关系形成压力，对方往往和介绍人较熟，介绍人可以在对方的人脉网络中「揭发」其行为，也能形成压力。所以关系不够，华人不轻易当介绍人，因为别人的交易，介绍人是要负担部分风险的。熟人的价值在这里特别重要，交情不够，朋友并不愿意担负这样的风险，所以介绍也是重要的人情交换的项目，下面就让我们来讨论人情交换。

报与人情法则熟人的价值在上面有所介绍，而弱连带如何变成熟人连带呢？尤其是商场上的经济交换关系如何可能变成混合了情感色彩的熟人连带呢？

交际应酬是华人经济交易中常见的行为，也正是经济交易双方发展出情感关系的重要过程，但交际应酬并不保证情感关系的建立，充其量它只是一种仪式性、象征性的行为，象征一方对另一方发出情感关系的邀约，另一方表现出乐于定约的态度，真正使熟人连带成为可能的仍是人情交换。

如前所述，人情交换不同于一般工具性交换在于它的特殊性或专属性，以及它的长时间内高频率的交换，更重要的是它必须「伪装」在情感之下，不能讨价还价，也不能要求实时回报。换言之，交际应酬之外，针对对方量身订作其特殊需要的「人情」，并在情感的籍口下不求回报地给予，才是建立熟人连带的窍门。当你来我往有了长时间高频率的人情交换后，双方心中都有了一本互欠对方的「人情帐」时，熟人连带也就牢不可破了。不过正如黄光国所言，从情感关系转成混合关系很容易，但从工具关系转成混合关系却十分难，从生意往来的生人，透过交际应酬及人情交换而变成熟人，在处处言利的商场上确实较不常见。

连姻、认养与结拜要想从熟人再进一步「结亲」成为「家人」，就更不容易了，毕竟已经有了「曰利」的交换关系，还想转换成「不计其利」的需求法则下的家人连带，除了要在情感上加深加厚外，往往还要有一定的仪式行为。一般而言最重要的三种仪式行为是连姻、认养与结拜。连姻是华人最重要的结亲行为，指腹为婚，结为亲家，甚至亲上加亲都是我们的社会过去常见的行为，透过连姻，两家人可以成为姻亲，自然就是一家人了。另一类「结亲」行为是认养，「拜干爹干妈」或「收义子义女」也是我们社会中常见的仪式，当然不同于血亲或姻亲，认养并不会真的成为一家人，但却足以象征两造之间的关系视同家人。另一个这种象征性「结亲」就是结拜，桃园三结义传颂千古，说明义兄弟可以比亲兄弟还亲、还讲义气，所以『拜把兄弟』可以视同家人连带。

派系一群「拜把兄弟」的结合，就是派系，在中国的地下经济领域内，这种结盟成派的现象十分普遍，至今严重地影响着台湾的地方政治、选举行为以及地方农渔会的合作经济和信用合作社。派系有时会超出结拜兄弟那么亲的一群人，而让所有入派之人歃血为盟，然后在相互严密的监控下，服膺严格的帮规，这正如同家族之内华人的行为，也完全符合 Yamagishi and Yamagishi 对保证关系的定义，所以这种派系之内，不必然有高度信任，但却如同家人连带一般，以需求

法则为行为法则，在严密的监视下要求成员「讲义气」，所以这类关系可视为「拟似家人连带」。

三、结论与讨论

在华人商业行为中，我们常听到「拉关系」以及「建人脉」，究其实，就是建立信任关系以及布建自己的自我中心信任网络，有了这个网络，才能够动员到足够的资源，降低交易成本，并促成大至合伙小至外包的合作行为。信任是关系到经济行动之间的中介变量，所以探讨华人的信任关系及信任网络是解开华人管理研究之谜的一把锁匙。

本文结合了中国心理学中的关系网络以及西方的信任理论指出，经济行动中的信任有三个基础，一是建基在血缘、结亲与结拜行为之上的家人连带，二是建基在人情交换与人情帐之上的熟人连带，以及建基在社会交换的弱连带或建基在相互为利信任理论上的工具性交换关系。这些信任关系又构成一个差序格局的信任网络，而且信任关系虽深浅不同，却可能在动态过程中加以改变，比如『九同』可以创造最小信任，「朋友介绍」则加强了保证关系，「以大事小」可以带来社会交换的信任，「诚实作生意」则可以创造相互为利的长期交换，人情交换则进一步把交换关系变成混合情感的熟人连带，结拜或入帮则带来拟似家人连带，这些行为动态地扩大了或深化了华人的自我中心信任网络。

然而本文仅是一个把「人脉」解释成更清晰的自我中心信任网络的初步探索而已，西方的信任理论在对此一华人经济行动现象的解释上有帮助，却远远不够，有待更多的本土化研究加强之。其中既有的信任理论对熟人连带的解释足以说明其信任的存在，却不足以说明其信任的强度及运作的方式，尤其是人情交换与人情帐，虽然已有一些中国心理学的解释，并为本文所引用，但仍远远不足以画其全貌，我们期待看到更多的本土化研究补强之。

其次，什么样强度的信任可以带来什么样的资源及合作关系？合伙，外包，借钱，投资，长期交易，情报交换，谈判时的妥协，介绍朋友和介绍生意等等重大经济「资源」需要家人、熟人还是弱连带才可以取得？这一类研究清楚了，信任网络的研究才会对华人经济行动的了解作出重大贡献。

自我中心信任网络是一个比「人脉」清楚的概念，不但有了分类，也开始有了以行为及关系类型为指针的操作性定义，这有助于进一步发展定性及定量的实证研究。只是这些操作性定义还远远不够清楚，比如「合约外的额外服务」是什么？在外包中，可以指涉的是帮助外包厂改良制程，或在评鉴后尽量合作改进而不用奖惩工具。在组织行为中，则可能是咨询或知识分享。这些有待更多的质化研究加以观察，才可以定出更明确的操作性定义，让模糊的「关系」、「人脉」等等概念变成可操作化定义的概念，而帮助实证研究的进行。

Reference

- 王绍光与刘欣, 2003, *中国社会中的信任*。北京: 中国城市出版社。
- 李健鸿, 2005, 「社会资本与组织公民行为—复合式镶嵌观点」, *关系管理研究*, 第一期:161-178。
- 陈介玄, 1994, *协力网络与生活结构—台湾中小企业的社会经济分析*, 台北: 联经出版社。
- 陈介玄, 1995, *货币网络与生活结构—地方金融、中小企业与台湾世俗社会之转化*, 台北: 联经出版社。
- 黄光国, 1988, *中国人的权力游戏*。台北: 远流图书公司。
- 费孝通, 1986, *江村经济*, 南京: 江苏人民出版社。
- Andaleeb, S. S. 1992. The Trust Concept: Research Issues for Channels of Distribution. *Research in Marketing*, 11:1-34.
- Barber, B., 1983. *The Logic and Limits of Trust*. New Brunswick: Rutgers University Press.
- Bian, Y. (1997). "Bringing strong ties back in: Indirect ties, network bridges, and job searches in China." *American Sociological Review* 62: 266-285.
- Blau, Peter. 1964. *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.
- Bourdieu, Pierre, 1984. *Distinction: A Social Critique of the Judgment of Taste*. Cambridge: Harvard University Press.
- Bromiley, P., and Cummings, L. L, 1992, "Transaction cost in organizations with trust." Discussion paper. Minneapolis: University of Minnesota, Strategic Management Research Center.
- Brown, Thomas Ford, 1997. *Theoretical Perspectives on Social Capital*. Working paper located in <http://hal.lamar.edu/~BROWNTF/SOCCAP.HTML>.
- Burt, Ronald, 1992, *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Cambridge: Harvard University Press. P9-49
- Butler, John, 1991, "Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory," *Journal of Management*, 17(3), 643-664.
- Butler, J. K. and R. S. Cantrell, 1984, "A Behavioral Decision Theory Approach to Modelling Dyadic Trust in superiors and Subordinates. *Psychological Reports*,

55:19-28.

Carnevale, D. G., and B. Wechsler, 1992, "Trust in the public Sector-Individual and Organizational Determinants", *Administration and Society*, 23:471-494.

Creed, Douglas and Miles, Raymond, 1996, "Trust in Organizations." in Roderick M Kramer and Tom Tyler ed., *Trust in Organization*. London: Sage Publication Inc.

Cook, Karen, 2004, "Networks, Norms and Trust: The Social Psychology of Social Capital." Paper presented in International Conference on Social Capital: Communities, Classes, Organizations and Social Networks, TungHai U., Dec. 12—14.

Cook, Karen, Eric Rice, and Alexandra Gerbasi, 2004, "Commitment and Exchange: The Emergence of Trust Networks under Uncertainty." In *Creating Social Trust in Post-Socialist Transition Basingstoke*, edited by Janos Kornai, Bo Rothstein and Susan Rose-Ackerman, England: Palgrave.

Cummings, L. L. and Bromiley, Philip. (1996). 'The organizational trust inventory: development and validation'. In Kramer, Roderick M. and Tyler, Tom (Ed.), *Trust in Organizations..* London: Sage Publication Inc., (pp. 302-330).

Deutsch, Morton, 1958, "Trust and suspicion," *Journal of Conflict Resolution*, 2, 265-279.

Fei, Hsiao-Tung, 1948, *Peasant Life in China*. London: Routledge & Kegan.

Gambetta, D, 1988, "Can we trust trust?" in Gambetta ed., *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Basil Blackwell.

Granovetter, Mark, 1973, "The Strength of Weak Tie." *American Journal of Sociology* 78: 1360-80

--. 1985, "Economic action and social structure: the problem of embeddedness." *American Journal of Sociology* 91,3:481-510.

--2002, "A theoretical agenda for economic sociology." In *The New Economic Sociology: Development in an Emerging Field*, edited Mauro F. Guillen, Randall Collins, Paula England and Marshall Meyer,. NY: Russell Sage Foundation.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. 1980. *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Hardin, Russell, 2001. 'Conceptions and explanations of trust'. In Cook, Karean S. (Ed.), *Trust in Society*. NY: Russel Sage Foundation, (pp. 3-39).

Heide, J. B, 1994, "Inter-Organizational Governance in Marketing Channel", *Journal of Marketing*, 58:781-85.

Heider, F. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.

Ho, D.Y.F. and Chiu, C. Y., 1994. Components of individualism, collectivism, and social Organization: An application in the study of Chinese culture. In U. Kim, H.C. Triandis, C. Kagitibasi, S.C. Choi, and G. Yoon (eds), *Individualism and collectivism: Theory, method, and applications*: 137-56. London: Sage.

Hollon, C. J. and Gemmill, G. R. (1977). 'Interpersonal trust and personal effectiveness in the work environment'. *Psychological-Reports*, 40, 2, 454.

Hosmer, L. T., 1995, "Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethics", *Academy of Management Review*, 20:379-403, 1995

Hwang, K.K, 1987, "Face and Favor: The Chinese Power Game." *AJS* 92: 944-974.

Krackhardt, David, 1992, "The Strength of Strong Ties: The Importance of Philos in Organizations." in Nitin Nohria and Robert G. Eccles, *Networks and Organizations*. Boston: Harvard Business School Press.

Krackhardt, David and Jeffrey R. Hanson, 1993, "Informal networks: The Company Behind the Chart." *Harvard Business Review* July-Aug:104-111.

Krackhardt, David and Lyman W. Porter, 1985, "When Friends Leave: A Structural analysis of the Relationship between Turnover and Stayer's Attitudes." *ASQ* Vol. 30: 242-261.

Lewicki, Roy J. and Barbara B. Bunker, 1996, "Developing and Maintaining Trust in Work Relationships." in Roderick M Kramer and Tom Tyler ed., *Trust in Organization*. London: Sage Publication Inc.

Luo, Jar-Der, 2005a, "Particularistic Trust and General Trust—A Network Analysis in Chinese Organizations." *Management and Organizational Review* Vol 3

--2005b, "Toward a Theory of Trust in Chinese Organizations" Paper presented in Sunbelt XXV, Knowledge Networks within and between Organizations, Los Angeles, Feb. 16th-20th.

Luo, Jar-Der and Yung-Chu Yeh, 2004. "The Transaction Cost-Embeddedness Approach to Study Chinese Subcontracting." Paper presented in International Social Capital Conference: Communities, Organizations, Classes and Social Networks, TaiChung, Dec 12nd-15th

Masden, Peter and Karen Campbell, 1984 , "Measuring Tie Strength." *Social Forces* 63(2): 483-501.

Mayer, R. C., J. H. Davis, and F. D. Schoorman, 1995, "An Integrative Model of Organizational Trust", *Academy of Management Review*, 20:709-734.

Miles Raymond and Douglas Creed, 1995, Organizational Forms and Managerial Philosophies, *Research in Organizational Behavior* 17: 333-372.

Mishra, Aneil K, 1996, "Organizational responses to crisis: The centrality of trust." In Roderick M. Kramer and Tom R. Tyler (1996), *Trust in Organizations*, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc., pp. 261-287.

Nahapiet, J. and Ghoshal, S. 1998. Social Capital, Intellectual Capital and The Organizational Advantage. *The Academy of Management Review*, 23(2): 242-266.

Nonaka, I. and Takeuchi, H. 1995. *The Knowledge Creating Company*. New York: Oxford University Press.

Nooteboom, B., H. Berger, and N. G. noorderhaven, "Effects of Trust and Governance on Relational Risk", *Academy of Management Journal*, 40:308-338. 1997

Pfeffer, J. 1981. *Power in Organization*. Boston: Pitman.

Powell, Walter W, 1990, "Neither Market nor Hierarchy: Network Forms of Organization." *Research in Organizational Behavior*, Vol 12: 295-336.

Rotter, J. B. (1971). 'Generalized expectations for interpersonal trust'. *American Psychologist*, 26, 443-52.

Sabel, C. F., 1993, "Studies Trust: Building New Forms of Cooperation in a Volatile Economy", *Human Relations*, 46:1132-1170.

Shapiro, D., Sheppard, B. H. and Cheraskin, L, 1992, "Business on a Handshake." *Negotiation Journal* Vol 8(4): 365-377.

Shaw, M. E. 1964. Communication Networks. In L. Berkowitz ed. *Advances in Experimental Social Psychology*: 111-147. NY: Academic Press.

Sitkin, S., and Pablo, A. (1992). "Reconceptualizing the determinants of risk behavior". *The Academy of Management Review*, 17, 1, 9-34.

Tsai, Wenpin and Ghoshal, Sumantra. (1998). 'Social capital and value creation: The

role of intra-firm networks'. *The Academy of Management Journal*, 41, 4, 464-478.

Uzzi, Brian, 1996, "The Sources and consequences of embeddedness for the economic performance of organizations" *ASR* 61: 674-698.

--1997, "Social Structure and Competition in Interfirm Networks: The Paradox of Embeddness" *ASQ* 42: 35-67.

Whiteley, Paul F. 1999. "The Origins of Social Capital." In Jan W. Van Deth, Macro maraffi, Kenneth Newton, and Paul Whiteley ed. *Social Capital and European Democracy*. Pp. 25-45. NY: Routledge.

Williamson, Oliver. 1979. Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. *Journal of Law and Economics*, 22:233-61.

--1981, "The Economics of Organization: The Transaction Cost Approach." *AJS* 87:548-77.

--1985. *The Economic Institutions of Capitalism*. New York. The Free Press.

--1996, *The mechanisms of governance*. New York: Oxford University Press.

Yamagishi, Toshio, Karen S. Cook, & Motoki Watabe. 1998. "Uncertainty, Trust, and Commitment Formation in the United States and Japan." *American Journal of Sociology* 104: 165 – 195.

Yamagishi, Toshio and Midori Yamagishi. 1994. "Trust and Commitment in the United States and Japan." *Motivation and Emotion* 18 (2), 129-166.

Zucker, Lynne G., 1986, "Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920." *Research in Organizational Behavior*, Vol. 8, pp. 53-111.