

華人人際關係研究的 困境與出路

鄭伯壘 國立台灣大學心理學系

最近幾年來，華人社會中的人際關係引起了全球學術界很大的興趣。不管是人類學家、社會學家、心理學家、管理學家、政治學家、甚至是經濟學家都紛紛加入此議題的探討。由於研究者出身背景的不同，所持的研究觀點迥異、重視的研究議題分殊，以致於人言言殊、各說各話。爲了釐清混淆、統一概念、並建構理論，楊中芳教授認爲人際關係與人際情感必須重新概念化，以尋找理解關係與人情在華人日常生活中運用的研究課題。她的作法是先進行文獻的回顧與批判，指出由於許多研究的概念混淆，以致無法有效釐清關係、人情、交往等的涵意與關係，而阻礙了研究的進展。爲了釐清混淆，人際關係與人際情感的概念必須在中國文化傳統的基礎上重構，從「我爲人人、人人爲我」的概念出發，建立一套中國人的人際關係與人際情感的人際互動理論，進而導出相關的實徵研究議題。撇開典範立場不說，本文對重新界定華人人際關係的研究範疇與方向，頗具有振聾發聵的功能。尤其在文獻評論上，作者展現了一定的學術素養，而能抽絲剝繭，將博雜混亂的研究議題、研究取徑、及研究觀點做鞭辟入裏的分析；對各研究的批評，亦多所洞察，這對此研究領域的整合，應具有相當程度的貢獻。

雖然文獻的評論頗爲週延，亦多所洞見，然而在概念分析與理

論建構上，卻有不少問題，值得做進一步的討論。基本上，作為一位具有組織研究背景的讀者，我在閱讀本文時，並不採取激進批判論（radical criticism）的立場，對楊教授所持的觀點進行否定或革命式（revolution）的批判，而是採用溫和反思（reflexivity）的作法，提出一些能使概念釐清與理論進化（evolution）的可能：一方面對楊教授的觀點進行微調（fine tune），希望能幫助作者，對自己建立理論的隱晦過程能有更進一步、心領神會的理解（more mindful of her tacit practices of theorizing）。另一方面，也期望能激發更精彩的智性對話（intellectual dialogue），使得真理越辯越明。持著這種立場的理由是，我認為華人社會下的人際關係現象是十分複雜的，各種研究典範（不管是批判論、結構論、功能論、及詮釋論）都各有其存在的價值，彼此之間沒有所謂的定於一尊的典範戰爭，而應是多元典範和平共存的局面。

在這個立場上，我認為楊教授的論文可以從幾個重要問題來加以討論：(1)人際關係與人際情感要如何界定？(2)人際交往的結構與歷程是什麼？(3)人際關係的分析層次何在？

一、人際關係與人際情感如何界定較佳？

正如楊教授所言，關係是什麼？人情又是什麼？學術界人士有學術界的用法，一般大眾有日常的用法，甚至不管是學術界人士或是一般大眾，每個人都有每個人的偏好，每個人都有每個人的執著，也因此，對關係與人情的用法，的確是五花八門、無奇不有的。以關係而言，根據徐淑英與樊景立（Tsui & Farh, 1997）的計數，至少有六種用法。不管用法如何，三大類是比較明確而且有較多共識的：(1)將關係視為一種社會連帶（social tie），這種社會連帶含

蓋了既定的角色連帶與交往的角色連帶。像 Jacobs (1982)、樊景立等人 (Farh *et al.*, 1998)、及莊耀嘉與楊國樞 (1997) 的研究都是持著這種立場來探討關係及其相關的影響因素；(2)將關係視為一種情感狀態，指的是兩個人彼此之間所有人際情感的綜合。就如楊教授所言的：「人際情感之所以會被視為人際關係的全部，是因為中國文化重情感，慣於遵循『人情規範』來與他人交往。」既然人際情感可以是人際關係的全部，則以此意義而言，關係指涉的可以是情感狀態，這種人際情感至少包括了感情、義務、及工具三大成分。像黃光國 (1988) 的人情與面子的模式就是在這個基礎上建構出來的；(3)將關係視為人際品質，指的是類似信任、偏私、忠誠、承諾、或是喜歡等對人際關係的評價結果。像鄭伯壘等人 (1997)、樊景立等人 (Farh *et al.*, 1998) 的研究，都將此概念視為社會套繫、人際情感的後果變項。總結而言，在概念上，人際關係所指涉的至少包括人際套繫、人際情感、及人際品質三大類。這三種用法，在概念上是比較可以釐得清楚的，而且可據此來評論楊教授的理論架構，並進行微調。

在楊教授的理論架構中，她所謂的人際關係至少指涉兩種概念，一為社會連繫（即前面所提的社會連帶），一為人際情感。她說：

人際關係也是微觀地指兩人在連續、有意義的交往過程中，在某一個時間點以前的綜合交往狀況，通常人們用「好／不好」、「近／不近」、「鐵／不鐵」，或某一關係類別（如「普通朋友」）來概括形容之。（頁 143）

顯然地，前者，如好不好、近不近、鐵不鐵，指的是人際情感的狀態；後者，關係類別指的是社會連繫。雖然楊教授認為人際關

係與人際情感是可以區分開來的：她所謂的人際情感是指內涵於兩人關係之中的情感元素，這種情感是在人際交往雙方相互關照及相互授受所建立起來的。然而，她並沒有提出兩者如何區分的論述，反而強調兩者關係緊密、人際情感是人際關係的全部，所以我認為不但不需要去做區分，而且可以直接用人際情感的概念來取代人際關係的想法，並與人際連繫、人際品質區分開來。在建立理論架構時，直接採用人際情感的概念來做理論建構的基礎，不但可以避免許多概念的混淆；而且與人際連繫比起來，人際情感更能豐富地反映華人社會的文化傳統與實際。

其次，以感情、義務、及工具成分來說明人際關係，可以彰顯華人社會豐富的關係內涵。誠如金耀基（1992）所強調的：許多人所謂的關係不是特定連帶，就是人際網絡，這兩者都不能捕捉「關係」這個詞語複雜且豐富的含意。「關係」應該指稱為「由於特殊連帶的存在，而產生的特別關係」。因此，就概念澄清而言，將焦點放在因為某些關係基礎的存在而產生的關係狀態是很重要的。換言之，就研究架構來說，關係基礎可能是關係狀態的重要前置變項，不同的關係基礎，所導致的感情、義務、及工具的關係狀態是不一樣的。也由於關係狀態中涵蓋了義務層面的情感，而更能彰顯華人人際關係重視規範與倫理的文化特色與豐富的內容。這與西方學者只考慮自發感情，而把研究重心完全集中在親密度上的作法是不太一樣的。

總之，我認為直接用人際情感的概念來指稱人際關係的作法，不但能夠有效釐清概念混淆，建構較清晰的理論架構，貼切說明人際互動的性質，而且更能有效捕捉華人人際關係的豐富風貌，應該是較佳的作法。

二、人際交往的結構與歷程是什麼？

第二個值得探討的議題，是人際交往的結構與歷程。這是本篇論文十分重要的主題，楊教授也提出概念架構去說明她的論點（如楊文表 1、表 2、圖 2、圖 3）。在這裡，我並不想一一去呈現概念架構及其衍伸論點的問題，而是從更高、更廣的角度去俯瞰，指出主要的缺失，並進一步提供可以改善的建議。

以人際關係的結構而言，至少涉及了幾個重要單元，包括關係人、交往對象、兩造關係、交往事件、及互動場域。這些單元，在楊教授的論文當中，都有所交代。不過，值得注意的是，作者在強調華人的關係中，涉及了關係人對人際互動的預期，並將此預期來當作實際互動結果的一個參照標準，以判斷互動以及對方的行為是否合乎情理（禮），並以此評估作為判斷關係的回饋。這樣的想法，基本上，是屬於一種以個人為中心的人際互動理論。此一類型的理論，使我們可以更清楚地瞭解，個人在互動歷程時的心理變化。換言之，作者是想從個人的層次，來建構關係與人際交往歷程的，因此，個人的社會認知應該是重要的核心概念，類似訊息處理論（information processing theory）的想法，可以用來理解人際交往的狀態與歷程。可惜，由於幾項概念混淆與失誤，包括(1)社會連繫與關係狀態交雜，(2)期待內容、期待程度、及期待評估混淆，及(3)人際交往之各種歷程的時間系列錯置等問題，使得本文所提出的人際交往歷程的構念架構變得不夠精準（accuracy）、簡單（simplicity）、並降低了架構的類推性（generality）（Weick, 1999）。

兩種關係成分，即感情成分與工具成分混在一起，而導致概念上的不純淨。關係基礎指的是兩個或多個個體間，直接且特定的連繫。這個連繫所展現的情感關係當然涵蓋了感情、工具、及義務三

個成分，因此，將社會連帶與感情成分、工具成分放在同等地位是不恰當的，此其一。其二、作者將人際關係分為既定、工具、及情感成分三類，後兩者主要是指人際互動時，對工具性行為與情感性行為的預期。然而，影響工具性與情感性兩種行為的因素，往往就是既定成分。其三、透過人際交往的動態歷程，發生改變的應該只有工具與感情成分，既定的關係基礎更動的可能性較低，尤其是對先天（ascribed）的關係而言，更是不容易變動的。然而，如以義務的成分來指稱兩造間的關係，則更動的可能性較大。基於上述三項理由，我認為將既定的關係基礎與感情、工具成分置於同等地位是有待商榷的。直接從關係狀態，含蓋了義務、工具、及情感三成分，來說明兩造之間的關係應是較佳的作法，並可以據此來修正楊文之表 1、表 2、圖 2、及圖 3。

以期待內容、程度、及評估的混淆而言，圖 3（頁 160）將「超越期待」、「感情期待」、及「角色／場合期待」置於同等地位，認為這是交往場合時被啟動的重要部分，受交往前的感情成分、關係基礎、及工具成分的影響。顯然地，感情期待、角色／場合期待，應是在進行交往之前就已經被啟動，至於期待之上，則應是交往後的知覺與判斷，而非進行交往之際產生的。所以這三者至於同一個框框是很有問題的。其次，所謂期待之上，指的應是符合期待程度的一項指標，其他兩項指標可以是符合期待及期待之下。最後，歸因歷程的發生，不僅發生在期待程度的判斷，也應發生對各種合情（感情成分）、合理（義務成分）、互利（工具成分）之交往法則的期待判斷上。

以人際交往各歷程的時間錯置而言，根據圖 2、圖 3 的呈現，作者似乎隱約指出人際交往的歷程涵蓋了交往前的人際關係、交往場合、歸因、關係評估、及交往後的人際關係。然而，在時間系列

上，作者將期待置於交往進行中是不恰當的，期待應是發生在交往之前的；第二、超越期待指的是一種判斷，則應發生在交往之後；第三、感情與角色／場合期待不會直接引發歸因歷程，而應是透過知覺與判斷歷程的促動，在其後才會發生的。根據社會訊息處理途徑（social information processing approach）（如 Salancik & Pfeffer，1978）的觀點，我認為楊文中的圖 2、圖 3 修正為圖 A 較為適切。圖 A 將人際關係與人際交往的歷程分為：關係狀態的建構（state construction）、交往法則的期望（rule expectation）、實際互動事件、互動現實的認知（interaction perception）、互動期望的判斷（expectation judgment）、互動結果的歸因（result attribution）、及互動結果的評估（interaction evaluation）、及關係狀態的重構（state reconstruction）等階段（phase），這些階段具有時間系列上的先後關係，符合歷程建構的圖示（visual mapping）與時間分類（temporal bracketing）要求的原則（Langley，1999）。

在這個簡圖中，我認為交往前常涉及到兩類歷程，一為關係狀態的建構歷程，根據關係人對交往對象之關係（包括義務、工具、及感情成分），而導致對交往法則的不同期待（如合理、互利、合情）。換言之，關係人是帶著期待進入實際互動場合的。在實際互動事件中，我並未將之歸類為情感交流或工具交換，理由是在交往場合中，此兩者是不容易釐清的；而且對關係人而言，其詮釋與研究者亦可能有所不同。至於交往後，則可分為認知與判斷歷程，包括是否符合應有的交往法則，以及符合程度的大小；接著再觸動歸因與評估歷程，關係人如何對互動結果進行內、外在歸因，最後下一個整體的評論，促使關係狀態發生變化（即評估與選擇的歷程），並影響到下一次的交往。總結而言，我認為人際交往至少包含四種重要的歷程，即關係實體的建構歷程（guanxi reality construction

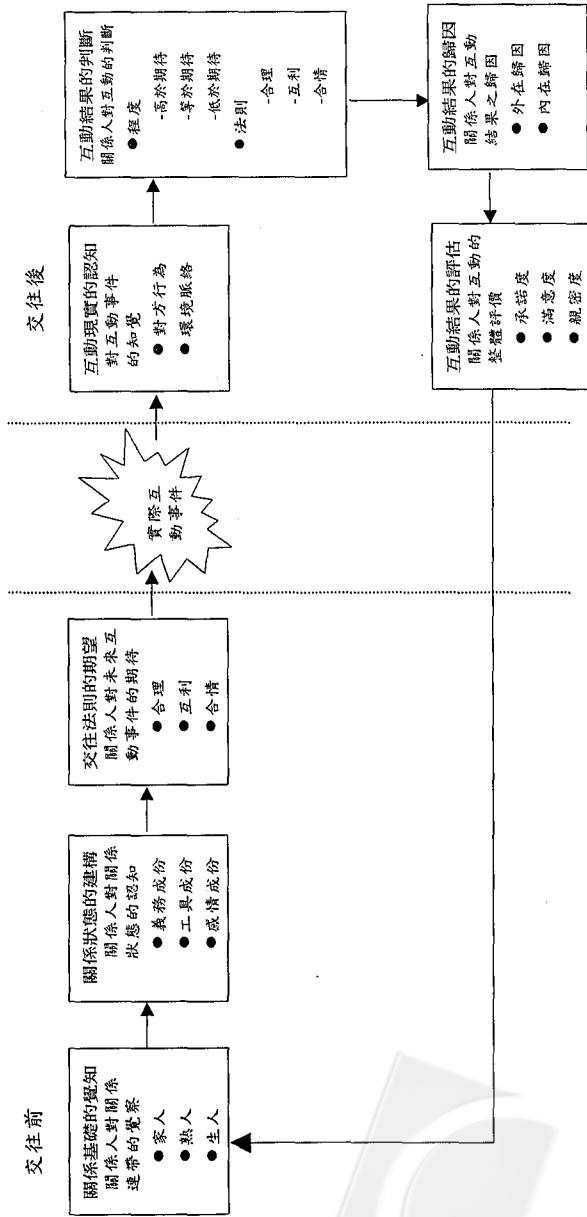


圖 A 關係狀態、人際交往、及關係改變的歷程

process)、互動現實的知覺與判斷歷程 (interaction reality perceptual and judgmental process)、互動結果的歸因歷程 (interaction result attribution process)、以及互動的評估與選擇的歷程 (interaction evaluation and choice process)。人際交往、人際關係就在此歷程中循環不已,使得關係或是更加緊密,或是更加疏遠,甚至導致關係的斷裂。

三、人際關係研究的分析單位為何?

當然,我們是可以從關係人個人的角度來建構人際關係的理論,然而,這並非是唯一的出路。從個人單造的觀點來建構理論,自是脫離不了個人社會認知的想法(如本文所建構的模式,黃光國的人情與面子的模式均屬之)。不過,我們亦可從當事者兩造之間的互動下手,以關係對偶(dyad)為分析單位,如此更可彰顯關係相互性(mutuality)以及互動(interact)的特點。這種看法,在社會心理學的研究中是屢見不鮮的,例如 Hollander 與 Willis (1967) 認為雙向互動(double interact)是社會影響(social influence)的基本分析單位,理由是從雙方的互動中(如 A 對 B 的反應),可以區分出從眾(conformity, $AxByAy$)、反從眾(anticonformity, $AxBxAy$)、獨立(independence, $AxByAx$)、及齊一(uniformity, $AxBxAx$)。在組織成員的角色獲取(role-taking)上, Katz 與 Kahn (1978) 認為必須同時掌握角色傳遞者與角色收受者(role perceiver)的互動,以互動的雙方為研究切入點,才能瞭解組織成員獲取工作角色的歷程; Graen 與 Scandura (1987) 對領導者與部屬交換(leader member exchange)發展歷程的探討,也主張由於領導者不是以相同方式對待所有的部屬,所以分析層次應該定位在領

導者與每一位部屬所形成的垂直對偶（vertical dyad）上，而非個人或團體層次。同樣地，鄭伯壘（1999）在分析華人企業組織中的上下信任時，也主張上司對部屬的信任與部屬對上司的信任內含可能不同，必須從兩造之間的互動，以對偶為分析單位，才能瞭解上下信任的形成歷程。因此，從對偶關係的想法來建構人際關係的理論，並非是新穎的想法。

相較於以個人為分析單位而言，以對偶為基本研究單位來建構人際關係理論，至少有幾項明顯的好處：第一、較能彰顯雙方間的互動關係，而非只是一方單造的認知，這比較接近關係的定義：兩人連續的、有意義的交往過程中，在某一時間點上的綜合交往狀況。同時，也較能貼近關係的現實與全貌。其次，以對偶為關係研究的基本單位，較能凸顯「具有社會之社會心理學」的意義，而非只聚焦於個人認知與知覺的「沒有社會之社會心理學」。第三、透過兩造之間的關係，才能探討人際交往與關係變化的實際互動歷程，而非只是個人對互動歷程認知的投射。

既然以對偶為基本研究單位，較能充分彰顯人際關係的本質，則如何以對偶為基本單位，進行人際關係的探討，並建構出貼切的理論模式，應是需要嚴肅思考的課題。在這裡，我不擬去呈現一套周詳的研究架構，而是指出一些可能的研究方向。首先，關係的判斷應是從兩造之間的共構與認知來理解的，所以雙方對關係的判斷及彼此間的契合可能是重要的關係指標之一。因此，我們可以探討關係判斷契合的意義、其前置因素（例如互動雙方之個人的性格、人口背景、文化價值觀等特性、過去互動經驗）、以及後果變項（如信任、親密等人際關係品質）。其次，人際交往也涉及了兩造之間的持續互動。當互動的一方開始引發交往時，會將關係角色的期望傳達給對方，對方則需加以回應，互動引發者則予以評估，而形成

互動循環。此種兩人之間互動循環歷程、及其相關影響因素也應是重要的研究方向。最後，可以針對某些特定的對偶關係，例如，上下關係（父子、師生、老板與部屬）與水平關係（夫妻、兄弟、生意夥伴、同事），進行更詳細的分析與探討，並加以比較，應可進一步豐富現行華人人際關係的知識。

總之，楊教授對華人人際關係議題的概念討論，頗多洞見，然而，仍可針對人際關係的界定、人際交往的結構與歷程、及人際關係的分析層次等問題，進行更細緻的分析與探討，期能反身觀照，釐清華人社會人際關係概念，進而導出更清晰、可行、及重要的實徵研究方向，以建構出簡要、準確、及具類推性的人際關係理論模式。

參考文獻

- 金耀基(1992)：〈關係與網絡的建構：一個社會學的詮釋〉。《二十一世紀雙月刊》，12期，143-157。
- 黃光國(1988)：〈人情與面子：中國人的權力遊戲〉。見氏著：《中國人的權力遊戲》。台北：巨流圖書公司。
- 莊耀嘉、楊國樞(1997)：〈角色規範的認知結構〉。《本土心理學研究》，7期，282-338。
- 鄭伯璵、任金剛、張慧芳、郭建志(1997)：〈台灣企業網路中的對偶關係：關係形成與關係效能〉。《中華心理學刊》，39，75-92。
- 鄭伯璵(1999)。〈企業組織中上下屬的信任關係〉。《社會學研究》，80卷，2期，22-27。
- Farh, L. J. L. (樊景立), Tsui, A. S. (徐淑英), Xin, K. (忻榕), & Cheng B. S. (鄭伯璵)(1998). The influence of relational demography and guanxi:

- The Chinese case. *Organization Science*, 9, 471-487.
- Graen, G. B., & Scandura, T. A. (1987). Toward a psychology of dyadic organizing. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior*. Greenwich, CO: JAI Press.
- Hollander, E. P., & Willis, R. H. (1967). Some current issues in the psychology of conformity and nonconformity. *Psychological Bulletin*, 68, 67-76.
- Jacobs, J. B. (1982). *The concept of Guanxi: Relationships, subjects and subcultures in a rural Chinese village*. A dissertation, Department of Anthropology, University of North Carolina at Chapel Hill.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Langley A. (1999). Strategies for theorizing from process data. *Academy of Management Review*, 24(4), 691-710.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-252.
- Tsui, A. (徐淑英), & Farh, L. J. L. (樊景立)(1997). Where guanxi matters: Relational demography and guanxi and technology. *Work and Occupations*, 24, 56-79.
- Weick K. E. (1999). Theory construction as disciplined reflexivity: Tradeoffs in the 90s. *Academy of Management Review*, 24(4), 797-806.

完稿日期：2000年04月20日

作者簡介

鄭伯壘：台灣大學心理學系教授

通訊處：106 台灣台北市羅斯福路四段一號台灣大學心理學系