

The Perspective and Psychological Mechanisms of Interpersonal Trust

Na Zhao, Mingjie Zhou, Jianxin Zhang

Key Laboratory of Mental Health, Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences, Beijing
Email: zhaon@psych.ac.cn, zhangjx@psych.ac.cn

Received: Nov. 26th, 2013; revised: Dec. 4th, 2013; accepted: Dec. 9th, 2013

Copyright © 2014 Na Zhao et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. In accordance of the Creative Commons Attribution License all Copyrights © 2014 are reserved for Hans and the owner of the intellectual property Na Zhao et al. All Copyright © 2014 are guarded by law and by Hans as a guardian.

Abstract: The trust study was begun in the 1960s and had received widespread attentions in various fields. The current study of interpersonal trust is mainly on social exchange, personality traits, social scenarios, dual perspective and the integration perspectives. Researchers explored the psychological mechanisms in establishing and maintaining interpersonal trust from several theories, which are exchange of the scene, the different stage of development model, circulation growth model and the double helix model. There are still some problems in these studies, such as the distinction of the concept of trust and cooperation, the cultural universality of the findings, and the concerns of trust study. Future research should strengthen the indigenous research of trust and to expand the scope of the study.

Keywords: Interpersonal Trust; Study Perspective; Psychological Mechanism

人际信任研究视角及其心理机制

赵娜, 周明洁, 张建新

中国科学院心理研究所心理健康重点实验室, 北京
Email: zhaon@psych.ac.cn, zhangjx@psych.ac.cn

收稿日期: 2013年11月26日; 修回日期: 2013年12月4日; 录用日期: 2013年12月9日

摘要: 信任的理论研究真正始于 20 世纪 60 年代, 并已得到各领域的广泛关注。目前对信任的研究视角主要是社会交换的视角、人格特质的视角、社会情景的视角、二元视角及整合的视角。从人际信任建立与维持的心理机制来看, 研究者从情景交换的理论, 阶段发展模型, 循环增长模型及双螺旋模型进行了探讨。目前的研究还存在着一些问题, 如信任与合作的定义的区分, 研究结果的文化普适性及信任所关注的范围。未来的研究应该加强信任的本土化研究, 并扩大信任的研究范围。

关键词: 人际信任; 研究视角; 心理机制

1. 引言

信任是建立和维持良好人际关系的最重要因素之一, 也是提升群体合作、维持社会秩序的润滑剂 (Simpson, J.A., 2007)。尽管信任对人类及社会的发展

如此重要, 其理论研究却真正始于 20 世纪 60 年代 (Deutsch, 1960)。半个世纪以来, 信任研究已得到社会学、心理学、组织管理学、经济学、教育学、风险决策等领域的关注, 其相关理论及研究方法也得到较

大的完善。然而，由于信任定义的复杂性，其在人际关系不同阶段的差异性，在实验室中的不易被觉察性，及与其它概念的不易剥离性等原因，有关信任的形成、信任的发展和维持、背叛后信任的修复、信任在整个人际关系中的发展过程中的相关研究还不多。

随着经济的发展，文化的融合，各个体之间、阶层之间及社会群体之间的矛盾日益剧烈，并出现了严重的信任危机。对信任的建立、维持和发展、信任的恢复研究不仅具有理论意义，更具有重大的现实意义。本文拟对人际信任的研究视角及人际信任的心理机制进行归纳，以期为未来的研究提供新启示，并对未来需要进一步探究的科学问题予以展望。

2. 人际信任(Interpersonal Trust)

目前为止，人际信任还没有一个确定的、被统一接受的定义，不同的研究领域对人际信任的定义是不同的。Rotter(1967; 1971)最早把信任看作是人的一种稳定特质，把它定义为“个体对他人的可靠性、合作性、互助性等所持的一般性的观点和态度”。该定义中的人际信任是不受情景限制的，是稳定的，不易变化的。也有研究者把信任认为是一种心理状态，把人际信任定义为“信任方(truster)对自己需要依赖的对方(trustee)所持有的一种心理状态(state)或者心理导向(orientation)”。这里的依赖是指个体通过与他人合作可以获得有价值的结果和资源。该定义把人际信任看成了一种复杂的结构，包含了三个成份：即信任方、被信任方和当前所依赖的事情。这里所依赖的事情包括的范围很广，因此该定义也有较广泛的应用范围(Kelley, 2003)。

在以往定义的基础上，有学者从人与人之间的关系上，提出了人际信任的二元定义(dyadic definitions)(Wieselquist, 1999)。这种观点认为信任“是具体到某一特定关系下的现象。在人际关系的双方中，一方意识到了对方的善意行为，并且愿意牺牲自己的利益来满足他人利益所产生的一种心理倾向。”他们认为，人际信任包括三个成分，即可预测性(predictability)，依赖性(dependability)和信念(faith)。预测性是指对方过去的行为和未来的行为应该是一致的；依赖性指对方是诚实的、可靠的、善良的，值得依赖的；而信念则是指在多大程度上愿意相信对方。

从以上的几种定义中可以看出，人际信任是一个多维度的概念。它含有人的特质、社会情境，人际交互等内容。由于信任包含的维度较多，这也就为人际信任的操作和测量带来了某种程度上的挑战。尽管如此，我们也可以发现，这些定义之间并不是对立的，它们是分别从不同的角度对人际信任进行了描述，介绍了信任的不同侧面及不同的成份。

3. 人际信任研究的视角

3.1. 社会交换视角

社会交换理论是早期人们对人际信任进行探讨的理论基础，该理论假设信任是由于个体之间的利益在反复交换才产生的，认为人与人之间的信任是建立在利益互相交换的基础上的(Homan, 1958)。Deutsch(1960)认为，人与人之间之所以会产生并维持人际关系，合作行为非常重要。而人们之间之所以存在合作行为，是因为合作行为能给大家同时带来最大的利益。因此他们用合作行为作为信任的一个重要指标进行测量，以探讨人与人之间的信任的产生和维持。Deutsch(1960; 1971)采用 PDG(prisoner's dilemma)研究范式发现，在人际交往中，如果人们之间采取合作行为，愿意通过友善和积极的态度来回应对方，那么双方的利益将会最大化。相反，如果双方都选择竞争行为则二者的利益都会变小，甚至会有较大的损失。为了验证这种结论，研究者同样采取 PDG 的实验范式来探讨自我表露(self-disclosure)在人际信任的建立和维持过程中的作用。研究结果认为自我表露是信任行为的一种表现方式，对于信任的人个体才愿意表露自我。而反过来，人们愿意向对方表露的信息越多，它越能得到对方的信任(Ellison, & Firestone, 1974; Macdonald, & Kessel, 1972)。在这里，他们把自我表露作为一种交换来进行操纵的。

虽然单纯以交换的观点来探讨信任的研究并不是主流，然而，它却从开启了信任研究的新范式。不过，以交换观点对人际信任进行研究的范式是存在问题的。首先，这种研究方式混淆了信任与合作的概念。这些实验并没有直接对信任进行操作和测量，是通过合作行为的测量来代表信任。然而，信任与合作是两个完全不同的概念。其次，无法很好的解释人际信任的建立过程。研究从社会交换的视角并不能解释在

没有交换行为发生时，人与人之间为什么还会产生信任。再次，这些研究范式基本是用单轮的 PDG 实验，人与人只有一次互动。然而，人与人之间的信任是反复互动的结果，建立在对个体的过去和未来了解的基础上。因此这些研究结果很难说明日常行为中人际信任的建立和维持过程。

3.2. 人格特质视角

由于从社会交换的视角对信任进行探讨存在着一些自身的问题，因此研究者开始尝试从人格特质的观点来对其探讨。这种观点认为，信任是人们所具有的一种稳定特质，是对他人的所持的一种常规的态度。从该观点对信任进行研究一般采用问卷测量的方法来考察个体信任水平的高低。Rotter(1967)年开发了一般信任感量表(*general trust*)，用来测量个体的一般信任感水平。从此以后，大量的研究开始系统的探讨个体信任水平的差异。这类研究的结果普遍认为，在信任量表上得分较高的个体在社会交往过程中都是更值得信任的。这些个体更不容易撒谎，更受人喜欢，对其它人是否值得信任能做出较准确的判断，并且更愿意相信陌生人(Rotter, 1971)。相反，在量表上得分低的个体，则认为它是不可信任的。早期研究认为信任水平低的个体通常适应能力较差，并且有更多的反社会的行为(Rotter, 1980)。信任水平也会影响到个体的不良适应行为及抑郁水平，但是这种关系仅是中等的，并不显著。(Comrey, & Schiebel, 1983; Folkman et al., 1986)。后来的研究进一步探讨了信任水平所能引起的结果变量，如信任水平低的个体，通常报告生活中面临更多的困难，有更强的竞争意识、嫉妒心、报复心更强，并且对他人缺乏关心(Gurtman, 1992)。但是信任水平高的个体虽然更善良、更仁慈，但也更容易上当受骗(Gurtman, 1992)。信任水平的不同，还会影响到个体的归因方式。Rempel 和 Holmes (2001) 研究认为，信任水平高的个体更愿意采取积极的归因方式，而信任水平低的个体则采取更多消极的归因方式。

从人格特质的视角探讨信任，在某种程度弥补了单纯从交换视角来探讨人际信任的不足。这种视角关注到了人自身的特质，考虑到了在人际交往中“人”的因素。但是也可以看出，把信任当作人的一种稳定的特质，并没有考虑到某种特定的情境或者某种具体

的人际关系中。与交换视角对信任的研究相同，人与人之间信任的建立和维持是建立在对过去历史的了解及未来的预测基础之上，单独从个人的特点上来研究信任也明显不足的。

3.3. 社会情景视角

Oregon(1998)认为，从社会学的观点来看，信任应该是集体的特征(夫妻，小群体，大群体)，而不是单独一种个体独立的现象。因此离开了社会关系，信任是不存在的。信任所处的两难情境及各种投资游戏等是研究者通常使用的方法。在信任的建立过程中，个体对情境线索的判断非常重要，如与对方交往的时间，交往的范围及交往的深度等(Kitayama, 2004)。除此之外，个体对人与人之间的相似性、熟悉度、关心度和同情心的觉察会影响到个体对他人的预测性，从而进一步的影响人际信任的建立与维持(Mollering, 2006)。个体所处的社会情境可以增加或阻止信任水平的建立。Thomas 和 Bostrom(2006)在实体小组的情境下，发现提高个体的技术适应水平可以快速建立信任关系并且能进一步提高个体的合作效率。也有研究表明，仲裁系统的存在可以提高个体的信任水平，有利于建立和维持人们之间的信任关系，当仲裁系统取消后，个体的信任水平和合作行为都有显著的下降(Mulder, Dijk, Cremer, & Wilke, 2006)。良好的社会交往环境是信任产生的重要土壤。比如自由的讨论，一起休闲的时光等等。(Brown, 1991; Davenport & Prusak, 1998)。因为这种良好的社会环境可以给人们更多交流的机会，可以共享自己的知识。

社会情景的研究视角注意到了社会情境对信任的形成和建立的作用，强调了社会情境对信任的建立或者破坏的作用。然而这种观点过于关注情境因素的作用，却忽略了个体的差异，人际关系中的人与人的互动作用。

3.4. 二元视角

20 世纪 80 年代，研究者开始关注人际信任中的个体所面对的具体同伴(*specific partner*)，认为信任是人与人之间产生的，要想更好的理解信任，信任双方对彼此特点的知觉都很重要。二元视角所关注的焦点在于，在双方交往的过程中，当其观点发生争议或者自我利益受到影响时，双方对彼此的知觉是怎样影

响信任的建立和维持的。

在人际关系中,双方个体自身的信任水平对他们的知觉会产生影响。一般来说,信任水平高的个体(high-trust people)对他们伙伴的动机经常有更乐观的期望,对伙伴的行为有更积极的、整体的归因(Rempel et al., 2001)。信任水平高的个体经常会忽略或减少他们同伴的消极的行为。相应的,如果双方发生了矛盾,信任水平高的个体对等待二者的冲突问题会有更多积极的情感、较少消极的情感(Holmes & Rempel, 1986)。而对于中等水平信任的个体来说,则认为在与对方的交往中充满着冒险,他们会较高的评估人际关系中的风险,因为怕受到伤害,而不去信任对方。对于低水平信任的个体来说,他们则认为对方是不值得信任的,近而他们在人际关系中通过会采取自我保护的措施。

由于人际发展的过程有不同的阶段,在不同的人际关系阶段中,个体这间的互动的差异也会影响到双方信任的知觉水平。研究表明,在人际交往的初级阶段,人际信任水平最高,但是随着蜜月期的结束信任水平逐渐下降(Fletcher et al., 2000; Larzelere & Huston, 1980)。但是这仅是一个宏观的结果,具体到在人际关系发展的整个过程中,信任水平是如何具体变化的,还没有相关的实证研究结果提供支持。在人际互动的过程中,性别角色不同也会影响到个体的信任水平。由于早期的家庭对男女教育的差异,人际关系女性的信任水平通常要高于男性(Butler, 1986; Canary & Cupach, 1988)。

从二元视角探讨人际信任的观点关注到了信任在某具体人际关系中的作用,强调了个体差异及双方之间的相互感知对人际信任的建立和维持的作用。同时,该观点也考察了其它变量对人际信任的影响。然而,尽管二元视角强调了一些变量对信任的影响,但是在具体的研究中,仍然是更多的关注到了个体差异,而对两者之间的相互感知的作用实证探讨的还比较少。

3.5. 整合的视角

交换的视角、人格特质的视角、情境的视角及二元视角中,每一种视角都特别注重某一方面,对其它方面则多少有些忽略。为此, Simpson(2007)提出了人

际关系的二元互动模型,以期通过此模型把影响人际信任的因素整合起来。该模型既包括了影响人际信任的常规变量也包含了个体差异变量。其中常规变量包括个体的初始信任、动机转换、联合评估、归因、情绪、期望和知觉到的信任 and 安全感;个体差异变量则包括互动双方的依变倾向、自尊、自我差异及其与常规变量之间的交互作用。该模型认为,只有全面了解个体及其搭档在每一个变量上的具体情况才能解释信任关系的发展。

该模型认为双方个体的气质(包括依恋方式、决策倾向、归因方式等等)在解释不同的人际互动关系之间都是非常必要的,因为这些个差异可以影响到模型中的常规变量。较高水平的安全感,较好的自我概念分化,较高水平的自尊等都可能会使个体产生进入社会交往情景中的动机和能力。在社会交往的两种情境中(信任情境 VS 两难情境),不同的个体通过对模型中的常规变量的评估,使他们决定要做出哪一种决定,是否愿意为了对方的利益而牺牲自己的利益,这在这些信任情境下,人际交往的双方都会意识到有足够的风险,但是安全感高,自我分化较好,有更多积极的世界观的个体更可能会进入信任情境。在进入到信任情境后,个体开始决策是否要做出信任行为。处于决策情景中的个体是否要做出对别人有益或者对双方有益的决定依赖于个体转换动机。而以上两个过程进一步会影响到个体对他人的归因和期望。这些积极的归因可以加速问题的解决,调控自身的情绪并且影响到个体对未来诊断情景。这些积极的结果可以影响到对个体的信任的知觉,并进一步影响到安全感。然后一个新的轮回开始,再进一步判断信任情景。 Simpson(2007)认为,整合的研究视角其实是相对的,在该模型中考虑到了信任中双方的特点,双方所处的情境,并且也考虑到了双方彼此的知觉等等。然而,该模型还是没有能够解释人际信任之间的循环交互的过程。并不能说明在不同的交往阶段信任的变化。

4. 人际信任建立与维持的心理机制

4.1. 情景交换理论

Kelly 等(2003)认为,人际关系中信任的建立和发展过程可以通过他们所处的社会情境来理解和解释,并提出情景交换理论。该理论描述了一个 2×2 的典

型信任情景，由人际关系中的双方(A 和 B)及两种选择(选择 1: 合作; 选择 2: 不合作)共分为四个象限。在这四种情况下，如果二者都做第一种选择(即 A1, B1)，即他们同时通过共同努力一起去完成一项重要的任务，双方将会因为自己努力的完成了这项任务而各得到 20 单位的收益。如果双方都选择 2(即 A2, B2)，即他们都不愿意去做这项工作，那么将会因为他们没有做任何工作而一无所获。与此相对，还有其它的情况，即一方选择合作，而另一方选择不合作。在本情景中，如果个体 B 选择合作，而个体 A 选择不合作，那么因为工作做了一部分，因此，个体 A 会得 10 单位的奖励，而个体 B 则相于损失了 10 单位。相反的模式也会出现这一结果。

通过以上的描述我们可以看出，信任情景有三个重要特点。1) 在信任情景下，双方选择合作所产生的收益会大于二者不合作时产生的收益。2) 当二者都选择合作行为时，受益最大。3) 合作行为是有风险的，即如果有一方不合作，那么合作的一方利益将会受到影响。Kelly 认为，在信任情境下，对合作风险的恐惧是他们选择不合作的最主要的原因，因为害怕风险，所以他们会出于自我保护、竞争等原因而选择拒绝合作。但是考虑到对方有可能会采用“以牙还牙”(tit-for-tat)的策略，因此对这种策略的考虑在某种程度上会鼓励双方都做出合作行为的选择。因为使用这种策略时，如果对手 1 选择不合作行为，那么再第二次选择时，对手 2 也有可能选择合作行为。这种情况也说明了人际交往过程中合作行为的重要性。在持续的人际交往中，个体之间通过原谅等行为使得合作行为得以继续，进而也维持人与人之间的关系。因此，在人际交往的过程中，通过合作行为使得二者的收益最大化。为了共享资源，大家会彼此交换资源的合作行为来维持人际关系。

4.2. 阶段发展模型

为了更准确的解释人际信任的建立和发展，Holmes 和 Rempel(1989)尝试对人际交往过程的阶段进行化分。Holmes 和 Rempel(1989)认为，信任是随着个体对其同伴的价值、动机、目标、意向及行为的可预测性的增加，其模糊性逐渐减少的过程具体来说，这一过程包括关系建立的初期阶段，熟悉阶段及适应

阶段。

该模型认为，在关系发展的初期阶段，由于个体之间的互相依赖程度并不高，彼此的交往也仅存在特定的范围，并竭力把自己最好的一面展示给他人。在这个阶段，个体通常会把自己模糊的期望投射到对方身上。因此，在信任建立的初期，个体对对方信任的建立在对他人首要印象的基础上。第二阶段即为熟悉阶段。随着个体间相互依赖程度的增加，个体对失去、剥夺和拒绝开始出现，为了减少这种模糊性，个体开始尝试寻找一些对方的证据来验证对方是否可以相信，也被称为“相互保证”阶段。在这个阶段，如果双方的交换和付出不平衡的话，双方的信任程度将会逐渐降低。随着模糊性的减少，双方之间的信任都会发生改变，也就到了双方的关系适应阶段。逐渐的，个体开始忽略对对方的一些小错误，针对对方的行为采用打折扣看待、原谅等方式来进一步的增强信任的基础。在这个阶段，个体也开始以现实的眼光来看待对方。在关系的适应阶段，个体之间的依赖性逐渐增加，即使个体利益偶有分配不均，有可能会重新增加人际关系的模糊性。但是在这个阶段，个体会把眼前的牺牲与未来的获得联系起来，以决定他们是否要采取信任行为(Huesmann & Levinger, 1976; Kelley & Thibaut, 1978)。该观点从人际关系的过程出发，认为人与人之间的信任会与双方未来利益的相联接起来。

4.3. 循环增长模型

受投资模型的引导(Rusbult, 1983)，Wieselquist 等(1999)认为个体之间信任的建立是循环增长的，并提出了人际信任的循环增长模型。这一些纵向的数据支持了模型中的部分路径，但是有些变量还是不能预测较常时间的改变。

当两个人初次见面时，彼此都会观察对方的行为。对这种行为的观察进一步决定到个体的关系前的行为，事实上就一种认知转换的过程。该模型认为，个体与对方初次见面时，对对方初次认知的转换在关系形成中起着非常重要的作用。这里的认知转换是指把个体最初的利益与归终的行为之间的差异对比。如果能同时考虑到双方的利益，那么人际关系将会增加很大的信任(Yovetich & Rusbult, 1994)。Wieselquist 认为，承诺在人际信任的产生和改变过程中起着核心的作

用。对他人的信任使个体产生较高的承诺水平，而这种比较高的承诺水平又将会促进关系前行行为的行成，进而使人双方的利益达到最大化。彼此的承诺水平又会产生较高水平的依赖性，使彼此之间的关系进一步增强。当个体利益互相依赖时，彼此对对方未来的期望。这种彼此的依赖水平会影响到个体对对方的信任水平。

该模型认为，从对对方行为的觉察到个体的信任水平的建立，分成很多阶段。而每一个循环过程的结果又反过来再次影响到对对方的行为觉察，从而会开始新一轮的人际互动过程。每一个完整的过程，都会在某种程度上增加人际之间的信任水平，整个过程呈逐渐递增的趋势。

4.4. 双螺旋模型

Ferrin, Bligh 和 Kohles 通过对影响信任发展的各因素进行总结，提出了信任发展的信任 - 合作双螺旋模型(Ferrin, et al., 2008)。他们认为，信任与合作是相互依赖的两个过程，个体对他人的信任知觉会间接地影响他人对自己的信任知觉；个体对他人的合作行为会间接地影响他人对自己表现出的合作行为。同时，信任与合作又是两个依赖的过程，个体对他人的合作知觉可以影响到对他人的信任，他人也可以通过个体合作的知觉来影响到他对个体的信任。人与人的交往中，会有多次的互动。在首次互动中行动者对其搭档的可信赖程度知觉导致他决定是否要表现出合作行为；搭档观察到行动者的合作行为，会更加相信对方。因此，在一次互动结束的时候，行动者及其搭档已经发展出较高度度的相互信任知觉，合作意识也变得更强大。他们在一次互动过程中所形成的彼此的信赖程度成为以后相互信任建立的基础。如果双方愿意继续保持良性互动，他们之间的信任和合作就会像又螺旋一样继续发展。尽管研究早就认知到信任与合作之间存在着密切的关系，却没有相关的实证研究。

总之，针对人与人之间为什么会有信任，信任的建立和维持的心理机制是什么，研究者尝试提出不同的模型来进行解释。这些理论模型从不同的角度进行了探讨，对于我们更好的理解人际信任提供了依据(Kelley et al., 2003)。它们从不同的角度来说明了这些问题。

5. 几点问题

5.1. 信任与合作

综合以上我们对人际信任研究的梳理可以发现，问卷调查和实验室研究法是人际信任研究中最常用的两种方法。问卷调查法一般是把信任当作一种特质，通过问卷调查来测量个体信任水平的高低(Rotter, 1962)。在实验室研究中，却一般把信任当作成一种合作意向或者合作行为来进行操纵(Cook et al., 2002)。这样的操纵是否合理？具体到信任与合作的关系，是因为信任才有合作，还是因为合作才信任？对于这种因果关系理论学者还有不同的意见，因此在已有的研究中经常存在两个概念互换的现象(Hardin, 2002; Macy, 2002)。比如，在信任研究最经典的范式 - 囚徒(PD)实验中，信任与合作则是混合使用的。

但有研究者认为，双方信任也有可能不合作，不信任也有可能会有合作行为(Yamagishi, 1999)。尽管信任的定义还没有统一，但是综合已有的信任的概念可以得出，信任是指，个体愿意通过一些行动来对他人的行为采取积极的或者消极的反应(Kreps, 1990)。而合作则是指某些机会的情况下个体会竭力增加别人的福利。对自己利益的舍弃是合作的一个标志，没有这一点，就不能代表真正的合作行为。因此一个人是否获益，或益多少，将共同取决于信任与合作，是信任与合作的乘积(利益 = 信任 × 合作)。综合以上分析，以往研究中简单的把信任与合作混淆在一起是不科学的，对于信任与合作的因果关系需要进一步探索。

5.2. 研究结果的文化普适性

信任无论对个人还是对社会来说都非常重要，Fukuyama(1995, 1998)甚至将信任提高到影响和决定一个国家经济繁荣、社会进步的层面。但是无论在理论和学术的研究中，还是对人际信任本身的概念和意义分析上，学者们之间始终存在着众多的分歧(彭泗清, 1999; 杨中芳, 彭泗清, 1999)。其中一方面的分歧，即是关于中国人之间是否存在信任以及存在何种信任的问题，并且有些学者认为中国人之间是没有信任存在的，存在着很大的偏见。

首先，不同文化下信任的内涵和定义本身就是有差异的，最基本的表现在于用不同的语言表达出的信

任意意思不同。在法语中,信任一般暗示着对某人或者某件事情有信心(confidence)。其它文化下的语言并没有一个能完全与英语中的“trust”有对等有的含义,因此他们会重新创造一个词语来代替 trust。比如在挪威没有表示信任的单词,而日本也是在最近一个世纪前才有表示信任的词(Hardin, 2003)。因此在不同的文化下人们对信任的理解本身就是差异的,那么信任的研究成果是否具有文化普适性呢?学者们认为,信任是嵌入在文化内的一种文化现象,是在不同文化现象下的心理状态。不同的文化下可能会有相同的信任环境,相同的国家也许会有不同的信任环境(Welter, 2005)。

由此可见,信任的定义、信任产生的过程等在不同的文化系统下都是具有潜在的差异(Earle & Cvetkovich, 1995; Fukuyama, 1995)。信任情景在信任的过程中,起着关键的作用,是影响信任产生、信任建立的重要因素。已有研究结果的文化普适性是存在质疑的。

5.3. 信任的研究范围

尽管不同的学者从不同的视角对信任进行了探讨,但是我们也可以发现,对于人际信任研究来说,大部分关注的是信任的建立和维持。信任建立的整个过程是一个动态平衡过程,在这一过程中信任的衰退、违背是经常会出现的现象。信任违背是指当信任方所感知到的被信任方的行为与其期望不相符时的现象(Tomlinson, Dineen, & Lewichi, 2004)。建立信任不容易,破坏信任却很容易,这正是信任的脆弱性的表现。因为人们在感知和加工信息时,破坏信任的负面信息比巩固信任的正面信息更令人印象深刻,也会对人们的判断产生更大的影响。

西方研究虽然道歉、否认两种反应方式已经开始受到了学者们的一些关注,但是直接探讨如何修复信任的研究比较少。在这少有的研究中,也没有论及信任修复中的关键机制。同样,由于信任是一种文化现象,文化会对信任的产生与发展会产生较大的影响(Yuki et al., 2005)。文化对信任修复的影响方式与作用机制还有待于未来的研究进一步揭示。

早期对信任修复的研究大多是描述性的,近期的研究才开始涉及各变量间的关系探讨。

由于实验室研究多采用博弈的范式,关系建立的时间短,稳定性低,一种实验条件下的特殊人际关系。这些因素的存在使得研究的外部效度与研究内容的丰富性受到了限制。采除此之外的重要一点,有关人际背叛的研究大都存在于组织管理学中,如组织的不公平(Stouten, De Cremer, & van Dijk, 2006),领导的不当行为(Dirks et al., 2002)等很多因素都会导致组织内信任的破坏(Ferrin et al., 2007; Kim et al., 2004; 2007; Kim, Dirks, & Cooper, 2009; Tomlinson & Mayer, 2009)。

6. 总结与展望

人际信任对于人们维持日常生活非常重要。从心理学的视角来探讨信任的建立、维持、及背叛之后的恢复对于我们更好的了解信任的建立过程及信任建立的心理机制具有重大的理论意义和实践意义。通过对以往的文献梳理我们可以发现研究中仍然存在一些不足。基于以上分析,未来应该加强以下方面的研究。

首先,加强本土化信任研究。通过上文分析可以发现,大部分人际信任研究都是在西方文化背景下进行的,这些观点是否在中国人身上适用还有等于证明。我国的人际信任有着深远的文化和历史基础。我国古典文献和一些辞书中“诚”,“实”,“不欺”等来解释“信”的含义。“信人”、“信友”“信言”“信厚”“信誉”“诚信”“忠信”等词都指的是这种含义。但是在英语中,与诚信对应的是 honest, true, sincere, authentic 等。与忠诚相对的是 loyalty, 与信任对应的词是 trust, belief, confidence 等,英文中似乎很难找到一个词语同时具有汉语中“信”字的含义。除此之外,中国作为一个集体主义国家,大部分学者认为中国人通常将与自己交往的人按远近、亲疏区分成不同的圆圈现象,将人称“自家人”和“外人”。那么这种人际关系与人际信任究竟是什么关系呢?人际信任是否随着人际关系进的变化而变化?怎么才能推动人际信任进入良性的循环?除此之外,我们还要注意到中国社会的变迁。但是由于我国社会现时受到自身快速发展的冲击,正经由传统向现代转型,这一转型对原有的人际信任产生强烈的冲击。因此,我们不必以西方社会变迁做自己社会变迁的蓝本。

其次,扩大信任的研究范围。综合已有研究可以

发现, 对于信任的研究大都集中在组织管理学领域, 而对于人与人之间信任的建立相比较来说比较少。在对人际信任的研究中, 又侧重于对人与人信任之间的建立和维持上, 而且方法比较单一。除此之外, 在信任的研究范围上, 应该扩大到网络信任的研究上。网络信任与上述的传统意义上的信任一脉相承, 从社会学度来看, 网络信任是网络个体为适应复杂网络环境的一种简化策略, 并因此不断增加的机会中获准 (Earle et al., 1995); 从心理学角度, 网络信任是植根于网络个体之间和网络个体心理发展过程中的一种信念。根据中国互联网信息中心的统计, 截止 2010 年底, 中国网民达到 4.57 亿人, 网站 191 万个。在互联网持续发展的同时, 相关问题也随之出现, 如垃圾邮件, 网络犯罪, 互联网安全, 互联网知识产权, 网络恶搞, 恶意软件等。互联网面临普遍信任缺失, 网络信任成为亟待解决的问题。目前随着电子商务的兴趣和普及, 一些学者从技术角度研究网络信任问题。而从心理学的角度来看, 网络信任与传统中的信任有什么差别? 具体的心理机制是什么?

信任是建立和维持良好人际关系的一个重要因素, 对于人们的日常生活非常有着重要的意义。以期未来有更多的研究来丰富人际信任的理论研究。

项目基金

中国博士后基金面上资助(111000B010); 中国科学院心理健康重点实验室经费资助(113000C136)。

参考文献 (References)

- Brown, L.D., & Kim, K. (1998). Timely aggregate analyst forecasts as better proxies for market earnings expectations. *Journal of Accounting Research*, 29, 383-385.
- Butler, J. K. (1986). Reciprocity of dyadic trust in close male-female relationships. *Journal of Social Psychology*, 126, 579-591.
- Canary, D. J., & Cupach, W. R. (1988). Relational and episodic characteristics associated with conflict tactics. *Journal of Social and Personal Relationships*, 5, 305-325.
- Comrey, A. L., & Schiebel, D. (1983). Personality test correlates of psychiatric outpatient status. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51, 757-762.
- Cook, K. S. T., Yamagishi, C., Cheshire, R., Cooper, M., & Mashima, R. (2005). Trust building via risk taking: A cross-societal experiment. *Social Psychology Quarterly*, 68, 121-142.
- Deutsch, M. (1960). The effect of motivational orientation upon trust and suspicion. *Human Relations*, 13, 123-139.
- Fletcher, G. J. O., Simpson, J. A., & Thomas, G. (2000). Ideals, perceptions, and evaluations in early relationship development. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 933-940.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J., & Delongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 571-579.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Gurtman, M. B. (1992). Trust, distrust, and interpersonal problems: A circumplex analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 989-1002.
- Holmes, J. G., & Rempel, J. K. (1986). *Trust and conflict in close relationships: The meeting of the American Psychological Association*, Washington DC.
- Huesmann, L. R., & Levinger, G. (1976). Incremental exchange theory: A formal model for progression in dyadic social interaction. *Advances in Experimental Social Psychology*, 9, 151-193.
- Keelan, J. P. R., Dion, K. L., & Dion, K. K. (1994). Attachment style and heterosexual relationships among young adults: A short term panel study. *Journal of Social and Personal Relationships*, 11, 201-214.
- Kelley, H. H., Holmes, J. G., Kerr, N. L., Reis, H. T., Rusbult, C. E., & Van Lange, P. A. (2003). *An atlas of interpersonal situations*. New York: Cambridge University Press.
- Knack, S., & Keefer, P. (1997). Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation. *Quarterly Journal of Economics*, 112, 1251-1288.
- Kreps, D. (1990). Corporate structure and economic theory. In perspective on positive political economy. Cambridge: Cambridge University Press.
- Larzelere, R. E., & Huston, T. L. (1980). The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 42, 595-604.
- Mulder, L. B., Dijk, E. V., Cremer, D. D., & Wilke, H. A. (2006). Undermining trust and cooperation: The paradox of sanctioning systems in social dilemmas. *Journal of Experimental Social Psychology*, 2, 147-162.
- Rempel, J. K., Ross, M., & Holmes, J. G. (2001). Trust and communicated attributions in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81, 57-64.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35, 651-665.
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies of interpersonal trust. *American Psychologist*, 26, 443-452.
- Rotter, J. B. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. *American Psychologist*, 35, 1-7.
- Rusbult, C. E. (1983). A longitudinal test of the investment model: The development of satisfaction and commitment in heterosexual involvements. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 101-117.
- Simpson, J. A. (1990). Influence of attachment styles on romantic relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 971-980.
- Simpson, J. A. (2007). Psychological foundations of trust. *Current Directions in Psychological Science*, 4, 264-268.
- Welter, F., & Smallbone, D. (2006). Exploring the role of trust in entrepreneurial activity. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 4, 465-475.
- Wieselquist, J., Rusbult, C. E., Foster, C. A., & Agnew, C. R. (1999). Commitment, prorelationship behavior, and trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 942-966.
- Yamagishi, T., Kanazawa, S., Mashima, R., & Terai, S. (2005). Separating trust from cooperation in a dynamic relationship. *Rationality and Society*, 17, 275-308.
- Yovetich, N. S., & Rusbult, C. E. (1994). Accommodative behavior in close relationships: exploring transformation of motivation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 30, 138-164.