

Characteristics, Influencing Factors and Intervention Methods of Interpersonal Trust

Xiaoke Zheng, Yu Hu

Institute of Psychology and Behavior, Wenzhou University, Wenzhou Zhejiang
Email: 827068474@qq.com

Received: Apr. 3rd, 2019; accepted: Apr. 17th, 2019; published: Apr. 24th, 2019

Abstract

As an important component of human interaction in society, interpersonal trust is called a social issue of great concern to the public. This paper classifies, collates and considers a large number of literature and experimental studies by psychologists at home and abroad, and finds that interpersonal trust is mainly influenced by individual, bilateral relationship and social factors. The formation mechanism of interpersonal trust is mainly driven by "triple drive". The model and "expectation matching" model, as well as the intervention research of scholars on the improvement of interpersonal trust, are also studied, and on this basis, effective intervention measures to improve interpersonal trust are put forward.

Keywords

Interpersonal Trust, Characteristics, Influencing Factors, Intervention Research

人际信任的特征、影响因素及干预方法

郑晓珂, 胡 瑜

温州大学, 心理与行为研究所, 浙江 温州
Email: 827068474@qq.com

收稿日期: 2019年4月3日; 录用日期: 2019年4月17日; 发布日期: 2019年4月24日

摘 要

作为社会中人类来往重要的构成部分, 人际信任称为大众极为关注的社会问题, 本文通过对国内外心理学研究学者大量的文献以及实验研究进行分类、整理以及思考, 对人际信任的含义及其影响因素进行深层次的探索, 使其定义更准确。同时也研究了各学者对于人际信任改善的干预研究, 并以此为基础, 提

出了有效的改善人际信任的干预方法。

关键词

人际信任, 特征, 影响因素, 干预研究

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

所谓信任就是指一个人预估某一件事情会发生, 并依据自己的预估做出相对应的行为, 尽管知道假如这件事没有如期发生, 之前采取的行动可能会给他带来比预期更多的不利因素(Deutsch, 1999)。这是信任一词最早在心理学领域被提出时的定义, 美国的心理学家 Deutsch 所做的著名的囚徒困境试验就很好地证实了这一点。

国内外的研究者也根据各种角度通过实验等方法对人际信任进行了许多研究。本文旨在梳理国内外信任研究的基础上, 先找到人际信任的具体特征、影响因素及其干预方法, 并以此为根本, 分析人际信任的机制, 为未来的研究提供新的思路。

2. 人际信任的特征

2.1. 预期性

“信任是一种可靠的、概括化的期望, 它指交往的一方对另一方的承诺、语言以及言语上或书面上的表述(Rotter, 1958)。” [1]也就是意味着信任是个体相信他人的言行等方面是可以依靠的。

“信任不是与生俱来的, 而是人类在与人交往过程里而学会的对他人行为的预估和期望(Barber, 1983)。” [2]信任是不通过遗传而对人类产生影响的, 信任更多的是人类在后天的家庭环境、学校环境以及社会环境里学会的一种相信他人会作出自己所期待行为的能力。

“人际信任是与人交往中, 双方在对方选择互助还是敌对的不明确的状况下, 对其可能做出互助行动的期望(张建新, 1993)。” [3]虽然在交往过程中双方之间的关系有可能对立也有可能是互相促进的, 但是当这种关系还不明朗时, 双方都愿意相信对方会互相帮助, 而不是反对。

2.2. 信赖性

“人际关系是基于某个人的亲密程度和了解程度产生出的相信(陈介玄, 高承恕, 1991)。” [4]认为双方的关系是构成人际信任的根本。如果交往双方之间的关系较为亲近, 那么在交往过程中, 双方更容易对对方产生信赖感, 也就是文中所说的人际信任。

“人际信任是指对对方在完成自己所委托的任务过程中遵行使命、承担职责的信赖程度(杨中芳, 彭涵清, 1999)。” [5]这一观点与笔者在前文中提到的 Dyer & Chu 的观点类似, 都提及了人际交往中个体对对方能够完成使命的能力的信任。

2.3. 类化性

“人际信任是个人拥有和不同于其他人的信心, 也就是说, 认为人们普遍都是有善心的、真诚对待

他人的并且相信他人的(Wrightsmann, 1992)。” [6]这种界定主要认为个体的生活体验和看待人性的观点,与其形成对他人的值得信任水平的总体性评价有所影响。

“信任是交往双方,对对方的能力、善意、真心的相互意识(Dyer & Chu, 2003)。” [7]个人的能力以及待人处事的态度是交往过程中被评价的重要指标,所以许多人在交往过程中会根据这一指标来评价对方是否值得自己信任。

根据前文的概述,人际信任主要有两个特征:①由多个维度构成,包括很多潜变量,信任对人际关系的密切程度有着重要作用;②是心理功能,重点体现在与人交往中行为表现。随着对代际传递现象的关注,越来越多的学者发现了更多领域的代际传递效应,这些研究关注的是一系列由家庭因素调节的社会、文化和心理现象。其中主要包括:教育成就,传统价值观,儿童焦虑,依恋模式和孝道的代际传递。

3. 人际信任的测量

人际信任是一种心理功能,并通过行为表现出来,这就决定了很难通过实验法测出个体具体的信任值,因此,在研究中,问卷法被广泛使用。

美国心理学家 Rotter J.B.在 1976 年编制人际信任量表(ITS),量表用于测量被试对他人的行为或陈述可信性的判断。内容包括各种情境下的人际信任,涉及不同社会角色(包括长辈、促销员、普通人、政界人士及记者媒体)。该表有特殊信任(对关系亲密者的信任)和普遍信任(对无直接关系者的信任)两个因子。采用五点自评式,1分为完全赞同、5分为完全不赞同。故量表得分为 25 分(最低分)~125 分(最高分),中间值为 75 分,得分越高,信任度越高。

4. 人际信任影响因素研究

对于人际信任有哪些影响要素这一问题国内外的研究很多,也涵盖了许多不同方面。

4.1. 个体因素

信任关系中有两个角色,一个是施信者,也就是主动相信他人的一方;另一个是受信者,也就是被他人信任的一方。国内外很多学者研究指出施信者和受信者的人格特点极大程度上影响着人际信任的建立。

国内研究者从卡特尔人格测验(郑信军, 1998) [8]、大五人格测验(国秀琴, 2008) [9]、埃里克森 EPQ 测验(伍明辉, 宋凤宁, 2006) [10]三个角度探究了施信者的人格特点对人际信任程度的影响,结果显示人际信任水平与施信者的人格特点之间相关性显著。人际信任是人际交往中双方通过相互配合而建立起来的关系,所以除了施信者,受信者的人格特点也会影响人际信任。才能、真诚、公正、忠诚、连贯、开放性是与之有关的六个要素(Clark & Payne, 1997)。但也有学者研究指出影响人际信任的关键因素是能力、真诚、善举这三个因素(Mayer, 1995) [11]。

4.2. 关系因素

人际信任作为一种社交现象,发生在两人及以上的与人交往中。因此只研究任意一方的因素都是片面的,也应该关注双方之间的联系。有研究者把信任看作是交往中所体现出来的一种由感情联结和理智计算所一起影响的态度(Lewis & Weigert, 1985) [12]。这一观点在双方关系对人际信任的影响中做出了巨大的贡献。

4.3. 社会因素

信任作为一种社会性关系,任何脱离社会背景的对于信任的研究均是不够全面的。

通过对中国 31 个省、自治区、直辖市人际信任数据的分析, 发现人均收入最高的群体中, 平均信任值为 8.74, 而在人均收入最低的群体中, 平均信任值仅有 0.4, 这也表明人均收入水平和人际信任之间有着紧密联系(张维迎, 柯荣住, 2002) [13]。同时, 国外的学者也指出人际信任水平与社会经济发展状况之间的联系。人际信任与经济发展之间的相关性为 0.349, 与经济不均等的相关性为 0.736, 说明相较于经济增长, 经济不平等与人际信任之间关系更密切(Uslaner, 2002) [14]。

5. 人际信任的干预研究

干预研究就是实验者通过一定的方法(如实验法等), 对具有某种行为或现象的被试进行介入, 从而使被试的某种行为或现象得以缓解或消除的研究。在人际信任的改善方面, 国内研究者提出三种干预方法, 并经由实验验证: 团体咨询、沙盘疗法以及心理剧疗法。

5.1. 团体咨询

团体咨询是一种在集体的情况下所开展的辅导形式, 鼓励个人在人际交往中找到自己内心的感受、找到有效的方法改进与他人的关系, 并获得新的做事方法, 以促进其适应社会与帮助他人的过程。

对人际信任度较低的中职生被试实施团体咨询干预, 发现经过干预后, 与控制组相比, 实验组在对关系亲密者和他人、社会现象以及人际信任总分方面存在显著差异, 也就证实了团体咨询是有效的(郭静, 2007) [15]。通过对高校新生的人际信任进行研究发现, 团体咨询对高校新生的人际信任具备即刻性、有效性和持续性效果(郭巧, 李艳, 潘莉, 2015) [16]。

但团体咨询受环境、心理特征、团体关系等因素的制约, 在计划和实行治疗策略时应考虑全面。

5.2. 沙盘疗法

沙盘疗法, 即“在装有沙子的箱子中制作一个庭院”。是一种让咨询者在有沙子的箱子里摆放治疗室中的玩具由此来实现自我表达, 使咨询者的无意识意识化, 这是一种通过挖掘内心世界来促进人格改变的治疗方法。

研究发现, 无法很好地进行与人交往的大学生在交往中遇到的交流恐慌和躲避行为问题可以通过沙盘治疗得到改善(张雯, 2010) [17]。大学生中也存在人际信任水平较低的学生, 研究者对其进行为期 10 周的沙盘治疗, 研究结果也说明了在改善人际信任方面沙盘治疗具有有效性(蔡文芳, 2014) [18]。陈婕(2016) [19]则对三位单亲家庭的儿童进行了个体沙盘疗法, 最后发现个体沙盘疗法能够改善小学离异家庭儿童的人际信任状况。

5.3. 心理剧

心理剧通过戏剧表演的形式, 使来访者在表演中体验或从头体验自己的思维、情绪、梦及人际交往情况, 随着剧情的发展, 来访者可以在安全的氛围中将自己压抑的情绪宣泄出来, 从而达到治疗来访者心理问题的方法。心理剧在这种干预方式目前研究较少, 何艳丽和赵山明(2012) [20]通过对违法犯罪的未成年人的信任程度以心理剧的方式进行干预, 为期 10 周, 最后发现通过心理剧能够有效改善该类人员的人际信任水平。

6. 人际信任的产生机制

人际信任研究的一个关键切入点就是人际信任究竟是如何产生的, 研究者也从不同的角度提出了自己的见解。从学习动机角度, 研究者提出了“三重驱动”模型; 从期望角度, 研究者提出了“期望匹配”模型。

6.1. 三重驱动的人际信任机制

学习动机可以激发学生并使之得以保持。由人际信任的特征可以知道,信任是人类在与人交往过程里而习得的能力,而学习是需要由一定的条件驱动的,这种条件也可被称为学习动机,学习动机强的个体也就更容易学会某种能力。由此,研究者提出了三重驱动模型(张含宇,2006) [21]:有限理性与经济利益驱动、社会认同驱动以及自我实现驱动。

“三重驱动”机制认为,当其他外部条件不变时,信任给个体带来的经济利益越多,或个体越渴望得到他人的认同,或个体实现自我价值的愿望越强烈时,人际信任的产生和维持也就更容易了。当然,这三种驱动并不是独自作用于信任的,而是三者相辅相成,共同作用,无论缺少哪一个部分,信任都会遭到破坏,从而使个体失去信任。

6.2. 期望匹配的人际信任机制

期望是对自己或者对他人的一种判断,希望自己或者他人做出某种行为或者实现某种目标的预估。韩振华(2010) [22]将期望分为过程期望(对被信任在完成任务过程中是否能遵守规则的预期)和结果期望(目的是否能够达成的预估),并提出了人际信任的“期望匹配”模型。

“期望匹配”机制指出,假如过程期望与结果期望均匹配一致就是被信任者的行为与信任者的预期是一样的,这种情况对信任的增强作用最大;假如过程期望一致而结果期望不一致对信任产生的不利影响较小;假如结果期望一致而过程期望不一致,则对信任产生的不利影响最大。所以,我们就能够明白为什么在生活中,当个体托付的任务被完成不一定双方的信任就会得到增强或者任务没有完成而信任未遭到损害。

7. 反思与展望

目前,国内外研究者对于人际信任的研究不断地往各个方向开展。从一开始更多的关注成人的人际信任,到现在逐渐关注到社会上儿童的人际信任发展。

7.1. 人际信任究竟是怎样产生的?

首先,人际信任作为一种复杂的心理功能,不是人类先天就形成的,而是在社会的与人交往过程中慢慢地通过对人际交往的对象的人品、能力以及其它诸多方面的了解后,做出的相信对方的决定。社会学研究者认为,人际信任是以社会结构及制度为背景而产生的,也就是说,人际信任的定义和组成会随着社会的变化而变化。但是,社会学家在研究中忽略了人际信任是在人际交往中产生的,信任是在两人及两人以上的交往行为中的产物,若抛开交往的主体,将人际信任看成社会制度的产物,单纯地通过社会认可的既定的关系来划分人际信任,每一种关系类别都单一地对应这一种人际信任,但事实上,在真实的人际交往中,我们看到的并不是这样。

其次,“关系运作”是信任形成的重要方式。人际关系由两个最基本的成分组成:现有关系和交往关系。现有关系指血缘、地区等不由个人主观因素决定的关系,交往关系指两人之间通过实际的交往行为产生的关系,可以由个人主观因素决定。关系运作的主要方式有六种:袭(承继现有联系),认(积极与他人建立联系),拉(加强双方联系),钻(使用种种方式靠近权威人士),套(如拉近乎),联(扩展个人的交际网)(乔健,1982) [23]。在研究者大量的研究中,不难看出关系运作是一种能够较为迅速的建立人际信任的一种方式。

最后,法制手段也会通过某些方面影响人际信任的建立。中国传统社会是人情社会,所以当时的法律重视关系和地位的制度。在中国,人际交往中会制定契约,例如“君子协议”,主要就是为了限定人

际关系的具体内容,从而在人际交往中起到人际关系之间提醒、记录的功能,契约参与度能提高对共同参与契约制定的同伴的信任,且社会认同在其中起中介作用(马华维,韩景云,2019) [24],当然这种契约一般在不熟悉的人之间使用地较为广泛,这种通过签订契约而建立起的信任也被称为制度化信任,并且这种信任不能脱离人际关系网独立存在,因此,制度化信任和私人信任是相辅相成的。

7.2. 干预研究对于人际信任的改善是否能起到实际意义的作用?

人际信任干预研究有三种主要方法:团体咨询、沙盘治疗以及心理剧,在前文中已对三种方式进行了具体的描述。

首先,信任是在人与人的来往过程中,交往双方根据对方的能力、承担责任的可能等方面做出的相信对方的决定,根据这一定义,人际信任是产生在个体与人交往过程中的,并且是无法脱离团体而由个体单独形成,因此人际信任一定是发生在两人或两人以上的团体中。这也就为通过团体咨询以及沙盘治疗提供了理论依据。

其次,个体本身的因素也会影响人际信任。个体因素大体上可以被分为人格因素以及后天造成的性格因素(比如在经历过被骗等类似事件后变得不容易信任他人)。在心理咨询领域,个体沙盘疗法以及心理剧疗法,应用的十分广泛,这也可以证明这两种方式是可以改善个体的人格因素以及性格因素的。

所以,有理由相信干预研究能够有效改善人际信任。目前,国内外学者对于人际信任的研究正在不断地往不同的方向发展。从一开始更多的关注成人的人际信任,到现在逐渐关注到社会上儿童的人际信任发展。

基金项目

本研究得到 2018 年度国家社科基金重大项目“社会心理视角下社会信任体系建设研究”的子课题(18ZDA165)“转型期中国社会的信任现状与代际变迁研究”的资助。

参考文献

- [1] Rotter, J.B. (1958) A New Scale for the Measurement of Interpersonality Trust. *Journal of Personality*, **35**, 651-655. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1967.tb01454.x>.
- [2] Barber, B. (1983) *The Logic and Limits of Trust*. Rutgers University Press, New Brunswick, NJ, 209-210.
- [3] 张建新, Michael H. Bond. 指向具体人物对象的人际信任: 跨文化比较及其认知模型[J]. *心理学报*, 1993, 25(2): 164-172.
- [4] 陈介玄. 高承恕. 台湾企业运作的社会秩序-人情关系与法律[J]. *东海学报*, 1991(32): 219-232.
- [5] 杨中芳. 彭涵清. 中国人人际信任的概念化: 一个人际关系的观点[J]. *社会学研究*, 1999(2): 3-23.
- [6] Wrightsman, L.S. (1992) *Assumptions about Human Nature: Implication for Researchers and Practitioners*. Sage Publications, Newbury Park, CA. <https://doi.org/10.4135/9781483325934>
- [7] Dyer, J.H. and Chu, W. (2003) The Determinants of Trust in Supplier Automaker in U.S., Japan and Korea. *Journal of International Business Studies*, **31**, 259-285. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8490905>
- [8] 郑信军. 大学生的人际信任与人格特征的相关研究[J]. *宁波大学学报(教育科学版)*, 1998, 20(2): 16-20.
- [9] 国秀琴. 长株潭地区大学生人际信任、人格“大五”因素的现状及其关系研究[D]: [硕士学位论文]. 长沙: 湖南师范大学, 2008.
- [10] 伍明辉, 宋凤宁. 大学生人际信任与人格特征的相关研究[J]. *临床心身疾病杂志*, 2006, 12(6): 440-442.
- [11] Mayer, R.C., Davis, J.H. and Schoorman, F.D. (1995) An Intergrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, **20**, 709-734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- [12] Lewis, J.D. and Weigert, A. (1985) Trust as a Social Reality. *Social Forces*, **63**, 967-985. <https://doi.org/10.1093/sf/63.4.967>

- [13] 张维迎, 柯荣住. 信任及其解释: 来自中国的跨省调查分析[J]. 经济研究, 2002(10): 59-70.
- [14] Uslaner, E.M. (2002) *The Moral Foundation of Trust*. Cambridge University Press, New York.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511614934>
- [15] 郭静. 中职生人际信任现状及其团体辅导干预研究[D]: [硕士学位论文]. 新乡: 河南师范大学, 2007.
- [16] 郭巧, 李艳, 潘莉. 团体心理辅导对大学新生人际信任的实效研究[J]. 学理论, 2015(35): 47-49.
- [17] 张雯, 刘亚茵, 张日昇. 团体箱庭疗法对人际交往不良大学生的治疗过程与效果研究[J]. 中国临床心理学杂志, 2010, 18(2): 264-265+268.
- [18] 蔡文芳. 大学生人际信任的特点、影响因素及其箱庭干预研究[D]: [硕士学位论文]. 大连: 辽宁师范大学, 2014.
- [19] 陈婕. 箱庭疗法提升农村离异家庭儿童核心自我评价的效果研究[D]: [硕士学位论文]. 漳州: 闽南师范大学, 2016.
- [20] 何艳丽, 赵山明. 心理剧对未成年违法犯罪人员人际信任干预的研究[J]. 中州大学学报, 2012, 29(2): 94-96.
- [21] 张含宇. 三重驱动的人际信任机制[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2006, 26(3): 29-33.
- [22] 韩振华. 人际信任的影响因素及其机制研究[D]: [博士学位论文]. 天津: 南开大学, 2010.
- [23] 乔健. 关系刍议[M]//杨国枢, 文崇一. 社会与行为科学研究的中国化. “中研院”民族学研究所专刊, 1982.
- [24] 马华维, 韩景云. 社会与行为科学研究的中国化[J]. 心理学探新, 2019(1): 70-76.

知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2169-2556, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ass@hanspub.org