

行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

我國大學校園人際信任關係之研究

A Study on Interpersonal Trust in Taiwanese University Campuses

計畫編號：NSC 91-2416-H-110-023-SSS

執行期限：91 年 8 月 1 日至 92 年 7 月 31 日

主持人：黃 賀 國立中山大學企業管理學系

一、摘要

人際信任是增進合作行為、促成協調互動的重要社會資源，人際信任使合作關係得以維持，乃日常互動的基礎，是劇變的經營環境裡，企業成功的關鍵。但從台灣媒體報導中，諸多事件顯示台灣社會的人際信任的低落已到了令人震驚的地步，可能對年輕學子起了負面教育的作用。

大學師生人際信任的維持特別重要，大學是一複雜與不確定的環境，校園若缺乏人際信任，必影響其有效運作。更重要的是因為學校與教授對學生的影響既深且遠，高度人際信任的大學校園是高等教育發揮效能之所賴，也是建立一個高信任感社會希望之所寄。

本研究衡量大學生對社會、教授、同學、學校之信任感，只有對同學的信任度平均值勉強達到五點量表中間值的 3 分，其他的都低於中間值，而以對社會信任度為最低。其他發現中，值得特別注意的是，男同學對學校的信任感顯著高於女同學，理工學院的學生對教授的信任感則顯著高於教育學院的學生。這些發現值得進一步探討，基於教育理想，我們應正視校園人際信任危機，設法解決。

關鍵詞：人際信任 合作行為 校園自主

Abstract

Interpersonal trust is an important social resource that can facilitate cooperation and enable coordinated social interactions. Trust is vital for the maintenance of cooperation in society and necessary

as grounds for even the most routine and everyday interactions. Trust has been viewed as a precondition for superior performance and competitive success in the new business environment. Shockingly, many incidents dominated the Taiwan media in what commentators have lamented the worst social education for young people and the saddest indication of our interpersonal trust at an all-time low.

For faculty and students in a university, To develop and maintain trust relationships is especially important. Given the complexity and uncertainty inherent in a university, the faculty has been left with autonomy concerning how to carry out their tasks. All related parties including school administration, parents, and students themselves must have an optimistic expectation from the instructors. What's more, given the nature of education, instructors could exert great influence on their students. A lack of interpersonal trust will definitely hinder a university from functioning efficiently. On the contrary, a trust-inspiring environment in campuses will help enhance effectiveness of our higher education, and eventually facilitate a trustworthy society.

The present study examined the degree of trust shown by university students toward the society, the faculty, the classmates, and the schools. We found that the students demonstrated an overall low trust levels and that the trust level toward society was significantly the lowest. With a five-point Likert scale, only the average trust level to classmates

reached the midpoint. Other meaningful findings were that the males showed much higher trust in their schools and that the students in science and engineering demonstrated significantly higher trust in their professors than those students in education. Implications of these findings were discussed and suggestions were made.

Keywords: interpersonal trust, cooperative behavior, university autonomy

二、緣由與目的

在包括哲學、經濟學、政治學、社會學、心理學、管理學等研究領域裡，信任(trust)此一概念都是一個重要議題 (Barber, 1983; Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998)，各學科從不同的角度探討信任此一概念，各有不同的研究重點。管理學術期刊 ASQ 約在三十年前即有對信任與決策問題的探討 (如 Zand, 1972)，但管理學者真正重視此一議題卻是近年來之事 (例如，1995 年 2 月的 AMJ 為信任與合作的研討心得出了專刊)。

對信任的研究可從不同層次切入，組織行為學者與人力資源管理學者多從個人層次著手，亦即人際間的信任問題。人際信任程度影響人們處事的行為，管理學者對此多無異議，Golembiewski and McConkie (1975)甚至認為，沒有任何其他變數比人際信任度更能徹底地影響人際行為與團體互動。信任乃組織內人際關係和諧、工作推行順利的重要因素，信任也是人際合作關係能否長期維持的關鍵。合作關係的雙方若無法建立起信任的關係，就必須依賴許多其它的控制機制 (例如，組織內部要制定嚴格的監控措施，對客戶的交易則必須為確保權益而訂定契約)，即造成交易成本，交易成本高至某一程度，則再無合作的意願。

我們社會年來發生許多人際信任淪喪的事件，經媒體大幅報導，對青年學子產生了極壞的社會教育影響，令人憂慮。這些背景因素使本人萌生本研究計畫的動機，希望能對所得之初步實證發現加以澄清，蒐集更多資料，加以整理分析，提出有

用的建議。

教育是人特有的活動，師生在教育的過程中，扮演了價值維護以及價值創造的角色，所以，教育組織尤其是高等教育的效能若高度發揮，就能帶動社會的進步。申請人從研究心得，深信高等教育的效能有賴於高度人際信任的大學校園，也因身為大學成員之一，基於教育理想，更應正視、探究校園人際信任危機，設法協助解決。本研究將探討大學人際信任關係現況，包括教授之間、同學之間、師生之間...的信任關係，檢討目前大學各種制度對人際信任關係的影響 (例如目前教授治校、課程設計等做法)，並提出改善的建議。

三、研究之重要

人們的合作關係因人際信任才得以維持，信任關係是人們日常互動的基礎，在競爭激烈的經營環境裡，企業的成功關鍵就在於企業得到社會大眾的信任以及管理階層得到員工的信任，我國已於 2002 年加入 WTO，但我們的企業是否能大展身手，企業內外人際信任關係實有指標性的意義。由此可見，我國社會裡的人際信任度若繼續惡化，勢必招致經濟惡果。以往我們比較兩岸的經濟表現，多從經濟層面探討不利台灣競爭力的因素，其實，社會心理層面亦須注意。教育是社會發展的根基，如果大學校園發生人際信任的問題，必然更不利於建立一個高信任感的社會。

師生之間的信任關係影響深遠，師生為五倫之一，從理想面來看，師生關係必有信任為基礎，否則應有的親密關係無從建立；從實際面來看，為求教學業務能有效推行，不得不對教授賦予相當樂觀的預期，因為大學講求專精知識與廣博見聞，具高度複雜性、不確定性，師長們必須受到相當尊重，具備相當自主性，否則，教學工作無從進行。總之，信任關係的發展與維持對大學教育效能非常重要，本計畫的研究結果可提供高等教育工作者參考。

四、文獻探討

牛津大字典對 trust 的定義為 “confidence in or reliance on some quality or attributes of a person or thing, or the truth of a statement.” 可見就英文而言，trust 與 confidence 在含意上有重疊難分之處，Misztal(1996)試圖分辨此兩者，稱 trust 有關個人抉擇的問題，有冒險的成份，而 confidence 多為習慣性的預期。此兩詞大都同樣被翻譯成「信任」，易生混淆，本研究從眾對 trust 使用「信任」此一譯詞，希望未來能有更好的譯法(例如，譯成「信賴感」也許較佳)。

對信任的研究不僅有解釋的困擾，至今仍有學者對信任此一概念本身強烈置疑(Hosmer, 1995)，根據這些學者的建議，與其探討信任此一變項，不如探討它的前置變項。不過，對務實的學者而言，則不因此放棄對信任的研究，多已接受 Deutsch (1973)與 Luhmann(1979)等人所提出的信任概念，並發展量表，例如 OTI(見 Kramer & Tyler, 1996, pp. 302-330)、McAllister (1995)、黃怡姿(1999)。

根據 Deutsch (1973)對人際信任的學術定義，人際信任是人們對事件結果的樂觀預期，換言之，人們之所以對別人產生信任，乃基於相信別人會帶來有利的結果，而非不利的結果，即使在事實上，這一不確定的事件的不利的可能性是大於有利的可能性的。所以，人際信任包含著非理性選擇的成份。

對信任形成的原因，Zucker(1986)的論點廣被引用，Zucker(1986)基於社會交換理論，指出信任形成的三種機制：歷程信任(process trust)、特質信任(characteristic trust)、以及制度信任(institutional trust)。「歷程信任」係雙方經由長期互動所建立，「特質信任」是因相似性造成親近感而產生，「制度信任」是透過大家具有信心的制度或專業證照而產生。

人際信任是合作行為所不可缺乏的，即使是日

常最例行的人際互動，也必是以人際信任為基礎。Barber(1983)指出人際信任最自然的主要來源與存在的處所無過於自己的家庭，此點很具啟發性，因我們東方社會重視家庭價值，理當享有較健全的家庭生活，應具相當的人際信任度，所以，如果我們的人際信任度低落，泰半是受了社會互動的負面後果的影響。

人際信任可來自兩種基礎，認知基礎與感情基礎(McAllister, 1995; Lewis & Wiegert, 1985)。人際信任是基於認知的，因為人們選擇信任的對象、信任的內容、信任的情境、也自己決定了信任的理由。其次，人際信任也可能因著感情而存在的，此時，人際信任來自人際的情緒束縛，人們繼續對其信任關係投注感情，關心對方，相信此關係的真誠並能帶來回報。McAllister (1995)的博士論文探討此兩種基礎的人際信任如何影響人際合作，並認為這兩個構面是同時存在，互相影響的。

近來在學術上的一個有趣的發展方向是，有學者探討信任與不信任是否分屬兩個向度，是否可以並存(Lewicki, McAllister, & Bies, 1998)，一如 Herzberg 對工作滿意度的兩因子模式。採取此種看法後，低度信任不等於高度的不信任，前者是指缺乏對他人的樂觀期望，也就是說，不抱希望，而後者是提高了對他人行為的悲觀期望，亦即認定他人對自己存在著敵意。

國內學界近年來對信任相關的議題研究已有相當成果，散見於各學術領域中，可供作本研究的參考，謹就目前蒐集到的資料扼要介紹於後。

國內一些致力於本土化研究的學者注意到在華人企業組織中，領導者對待部屬的方式並非一視同仁，提出「信任格局」來解釋此現象，認為領導者對部屬的信任程度有差等性，而信任程度的高低會決定領導者與部屬的互動模式，以及部屬在工作團體中所扮演的角色(鄭伯璜, 1995)。張慧芳(1994)以五家公司 173 對主管與部屬為對象，結果發現忠誠、情感關係、與工作能力對信任格局具影響力：

而且，不論是部屬或主管，人際信任與人品信任確實對領導行為及部屬滿意度有預測能力，呼應了 Miles and Snow (1995)的研究結果，他們強調組織必須承受風險，對員工給予信任，才能回收在員工身上的投資。

由於組織內部若處於不確定與複雜的情況，便須依賴互相適應調整(Thompson, 1967)，彼此具有高度信任，才可能進行持續有效率的協調，戴聖璋 (1998)從部門間相互依存性探究，表示信任程度的高低會影響部門間的合作意願，但在高度相依下，其部門間的合作意願，並不受信任程度高低的影響；而在低度相依時，信任對於合作意願則扮演著操控性的角色。

胡其安(1998)係以中華電信與三商銀之員工為研究對象，實證結果發現，信任程度與組織政治氣候與對員工之工作滿足有顯著的交互作用存在。其基本論點是，政治行為乃是一種自利的行為，是以組織政治氣候會對員工工作滿足產生不良的影響，而組織信任代表員工對組織正面的情感流露，故其與員工之工作滿足呈正相關。

簡志丞(1998)以關係品質模式，探討銀行業在服務傳遞過程中，如何透過信任(他的研究則用「信賴」一詞)的建立來提高兩者間的關係品質進而提高顧客忠誠度，他發現銷售行為(互動強度、相互揭露、合作意願)與關係品質呈顯著的正相關。王育惠(1996)以顧客對服務傳遞人員之滿意和信賴，來衡量企業在運用關係行銷概念時，與顧客間關係建立之品質，並以顧客忠誠度作為關係行銷的結果變數，其對壽險業、推廣教育、商業信託銀行、速食業的調查研究，發現服務具體化、專業知識、互動強度、相互揭露及合作意願，皆與關係品質之滿意及信賴構面有顯著正相關。關係品質之信賴及滿意兩構面，皆與顧客忠誠度有顯著正相關。

林靜雯(1998)探討影響投保人對保險業務員信任之原因、信任的形態、以及信任後對其他行為之影響，此研究根據 Zucker (1986) 將影響信任之

因素劃分為過程為本、特質為本、以及制度為本，並加上中國社會中特有之關係網路以作為影響因素之探討。林元元(1998)則對顧客自發行為(忠誠、合作、參與行為)進行研究，旨在思考為何顧客具有與企業維持長期關係的動機，並成為在服務傳遞時的合夥人或部分員工，的確，這種類似企業經營夥伴的相互對待將有利於企業的永續經營。

黃賀(2001)對銀行員的人際信任關係調查，發現其與同事、上司的信任度不高，都與理想狀態有一段距離，有些指標顯示了銀行的高度權威主義，部屬決策參與程度低。銀行的外部信任關係也與理想有顯著差距，而以貸款客戶的可信度最低，顯示授信品質之低落。其調查結果也指出，對組織內的信任氣氛的認知，非主管們顯然不如主管們的樂觀，主管們推動政策時，應注意及此。

五、研究對象

本研究係採問卷調查法，蒐集第一手資料。研究主要採「立意抽樣」(purposive sampling)方式進行，按照地區，從北、中、南、東部，共選取 11 所公私立大學為研究對象，分別為台灣大學、海洋大學、中興大學、中正大學、成功大學、中山大學、東海大學、靜宜大學、高雄師範大學、台南師院以及台東大學等。為確保資料蒐集的正確性，除了向問卷填答者口頭說明研究目的外，研究者更提供每人精美禮物乙份，以提高其填答之誘因。問卷自發出至回收歷時約一個月，合計發出問卷 852 份，回收 772 份，扣除填答不全者 10 份，可用問卷為 762 份，回收率為 91%，可用率為 89%。至於樣本其他個人基本資料如下表所示：

項目	類別	人數
性別	男	469
	女	289
生長背景	都市	467
	鄉下	290

固定異性朋友	有	385
	無	375
工讀經驗	有	548
	無	210
宗教信仰	無	456
	佛教	118
	道教	102
	基督教	43
	天主教	8
	回教	0
	其他	27
與班上同學相比， 你的學業成績是	差於他們	183
	相當於他們	491
	好過他們	85
公私立大學	公立	623
	私立	139

六、研究發現

本研究運用五點量表衡量國內大學生之人際信任關係，包括社會、教授、同學以及學校等四個構面，研究結果發現：

(一)大學生對各種對象之信任感均偏低，而以對社會的信任感為最低：

信任對象	平均數
同學	3.0146
教授	2.9805
學校	2.6707
社會	2.5307

(二)由差異分析得知，國內大學生對學校的信任感存在著性別差異。其中男性受訪者對學校信任感顯著高於女性受訪者。

性別	人數	平均數	t值
1.男性	466	2.7103	2.081*
2.女性	287	2.6071	

(三)不同學院對教授的信任感達顯著差異，經 Scheff'e 事後比較發現，理工學院的學生對教授的信任感顯著高於教育學院的學生。

學院別	人數	平均數	F值	Scheffe'檢定
理工	305	3.0227	3.539*	理工 > 教育
商管	324	2.9539		
教育	119	2.9044		

(四)有無工讀家教經驗亦會影響對學校的信任感，其中有工讀家教經驗的學生對學校的信任感顯著低於沒有工讀家教經驗的學生。

工讀經驗	人數	平均數	t值
有	546	2.6264	-.2995**
無	207	2.7874	

(五)班上學業成績高低、大學就讀公立或私立，以及不同宗教等個人背景變項並不會影響其對同學、教授、學校、社會的人際信任感。

七、討論與建議

本研究係針對國內大學生的人際信任關係進行調查，其中，在對社會的信任、對教授的信任、對同學的信任以及對學校的信任等四個構面上，以對社會的信任感最低，其次是對學校的信任感。顯見近年來社會亂象已對國內大學生心理造成嚴重衝擊，連帶地影響其他構面的信任感。

理想的大學中，老師間或師生間必有良性互動。惟近年來國內積極倡議的教授治校所造成的人事不和、派系林立現象，對益趨嚴重的校園人際信任危機，無異是雪上加霜。根據調查，受訪大學生對「教授們不會形成派系或組織小圈圈」、「教授們不會為自己利益而犧牲同事」等題項都給予低信任分數，大學教授是學生模仿與學習的模範，可能對學生產生不良影響。

陳昇(1998)的研究指出，私立大學的教師明顯比國立大學教師傾向於合作來處理資源分配導致的衝突。本研究所得結果並沒有發現上述現象。

民主化潮流對學生參與校務的方式產生重要影響，大學校園普遍成立了學生自治組織，成為學校與學生間的溝通橋樑，學生選拔代表參與學校各類會議及自治運作，如果制度與方式得當，促進瞭解與溝通後，應有助於改善大學校園的氣氛或人際關係、提昇教學的內容及品質，但亦可想見，學生參與方式不當時，則可能造成各方的對立與爭議，良好的信任關係難以維持。本研究調查得知大學生對學校的信任感甚低，原因可能是學校很多措施都是便利自己，而非站在學生立場來思考、學校做出重要的決定之前，並不會聽取同學們的意見，甚至學校並沒有聘請最好的教授授課等等。因此，大學應廣開學生參與校務決策之管道與權利、聽取接納學生的心聲，加強學生對學校的歸屬感與認同感，以增進大學校園內的人際信任感。

此外，課程的內容以及其教學方法、評分方式，必然會影響學生的思想與行為。強調升學導向的學校教育總以智育掛帥，以成績論英雄，但我們發現，班上學業成績高低並未影響到學生的人際信任關係。可見，只有在學校重視倫理與德性的課程，教授者又能以身作則前提下，才能有效促成人際互信。

八、重要參考文獻

- 王育惠(1996)。服務業類別、關係行銷與顧客忠誠度關係之研究。國立中正大學企業管理學系碩士論文。
- 李福登(2002)。潛在大學校園的諸種隱憂。中央日報，一月廿五日，第 11 版。
- 林元元(1998)。顧客關係品質與自發行為之探討--以銀行服務業為例。元智大學管理研究所碩士論文。
- 林玉體(1984)。教育價值論，第二版。台北市：文景出版社。
- 林靜雯(1998)。關係行銷信任機制之建構 - 以台灣人壽保險業為例。東海大學管理研究所碩士論文。
- 胡其安(1998)。組織政治氣候與員工工作態度關係之研究-以信任為干擾變項。銘傳大學管理科學研究所碩士論文。
- 高強華(1994)。當前大學自主的問題及改進。台灣研究基金會叢書之八：台灣的教育改革，台北市：前衛出版社。頁 350-390。
- 張善楠(2002)。確立法人、校長、教授權責。中央日報，教育天地，一月廿五日第 17 版，。
- 張慧芳(1994)。領導者與部屬間信任格局的決定要素與行為效果之探討。國立臺灣大學心理學研究所碩士論文。
- 黃怡姿(1999)。員工之組織信任的形成與影響。國立臺灣大學心理學研究所碩士論文。
- 黃賀(2001)。我國銀行業人際信任度之研究，國科會研究計畫成果報告。
- 陳昇(1998)。資源分配而導致的衝突處理之研究。大葉大學事業經營研究所碩士論文。
- 陳德華(1995)。當前教育問題與對策，大學教育(第四章)。國立教育資料館編印。
- 詹惠雪(1998)。我國大學課程自主之研究。國立台灣師範大學教育研究所博士論文。
- 歐陽教 (1988)。學生的自由與自律：當前校園活動與教育，台北：文笙書局。
- 鄭伯璦(1995)。差序格局與華人組織行為，本土心理學研究，第 3 期，第 142-219 頁。
- 簡志丞(1998)。銀行業關係品質模式之研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文。
- 戴聖璋(1998)。織部門間相依性、信任程度對增進部門間合作意願關係之研究—以照明器材業廠商為例。大同工學院事業經營研究所碩士論文。
- Barber, B. (1983). *The Logic and Limits of Trust*. New Brunswick, N.J.: Rutgers University Press.
- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven: Yale University Press.
- Golembiewski, R.T., & McConkie, M. (1975). The centrality of interpersonal trust in group processes. In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of Group Processes*: 131-185. New York: Wiley.
- Hosmer, L.T. (1995). *Trust: The connecting link*

between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20(2), 404-37.

Huff, L. & Kelley, L. (1998). Culture's influence on organizational trust. Paper presented at Management of Human Resources Conference, Waikiki, Hawaii. Nov. 23-24.

Kramer, R.M. & Tyler, T.R. (1996). *Trust in Organizations: Frontiers of theory and Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Leana, C.R. & Van Buren, H. J. (1999). Organizational social capital and employment practices. *Academy of Management Review*, 24(3): 538-555.

Lewicki, R.J., McAllister, D.J., & Bies, R.J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of Management Review*, 23(3), 438-548.

Lewis, J.D. & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63: 967-985.

Mayer, R.C, Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management*, 20(3), 709-734.

McAllister, D.J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.

Miles, R.E. & Snow, S.C. (1995). The new network firm: A spherical structure built on a human investment philosophy. *Organizational Dynamics*, 23(4), 5-17.

Misztal, B.A. (1996). *Trust in Modern Societies: The Search for the Bases of Social Order*. Cambridge, MA: Blackwell Publishers Ltd.

Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. Chichester: Wiley.

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.

Rousseau, S.B., Sitkin, S.B., Burt, R.S., & Camerer, C. (1998). No so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.

Thompson, J.D. (1967). *Organizations in Actions*.

New York: McGraw-Hill.

Zand, D.E. (1972). Trust and managerial problem solving. *Administrative Science Quarterly*, 17, 229-239.

Zucker, L.G (1986). Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920. In B.M. Staw & L.L.Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 8, 53-111. Greenwich, CT: JAI.