

從社會關係看誠信

陳滿鴻

筆者的題目本來是「政治中的誠信」。在構思過程中，覺得「政治」相當專門，能力有所不逮，反而從「社會關係」的角度去思考，才得到更多靈感，故把題目修改為：「從社會關係看誠信」，但未段會觸及政治誠信的毛皮。

「誠信」是一個複合式的中文觀念，類似的英文觀念為 honesty（誠實），trust（信任）及 credibility（可信性、公信性）。在以下的述說中，筆者在有需要時，會加以區別。

但凡人與人、團體與團體、或制度與制度的相互關係，都是社會議題。「誠信」關係不似階級關係、種族關係、權力關係、性別關係、或勞資關係般明顯，但可應用社會學既有的資料去了解之。

涂爾幹和韋伯

古典社會學家涂爾幹（Emile Durkheim）最先注意到「信任」是社會生活的基礎。人與人之間，有一種彼此期待對方會盡義務的信任存在，涂爾幹稱為「社會契約」（social contract）。社會契約不是法律約束，而是日常生活中不可缺少的、不成文的、履行道義的行為。若果社會契約不存在，我們難以想像人如何能度群體生活。比方：交通燈號是社會制定的規則，有法律成分，但當駕車人士在綠燈駛過交匯口時，他這行動已假定了左右方向的車會因「紅燈」而停下來。問題是：法例雖規定對方需要停車，但你怎麼能夠肯定對方一定會遵守這法例呢？因此，駕駛者是以自己的生命作抵押，信任左右來的駕車人

士會停下來。當然，像上述交通燈例子，偶然也會生意外，而在不少重要的交易上（如借貸、買賣、工作等），社會都訂立法律，催促一方或雙方履行合約，並懲罰不盡義務的一方。為群體生活，法律監管及信任都需要，但當信任完全消失時，人便不可能有社會生活。

另一位古典社會學家韋伯（Max Weber）會區別人身上的一些質素，有些屬固有，有些存在於他人心目中。比方，地位（status）屬一個人所固有（某某人的財富、或職業所象徵的地位），但「聲譽」（prestige）是人家給你的，你的「聲譽」存在人家心中。由此引伸，可信性（credibility）也是人家給你的評價，存在於別人心中。而「誠」（honesty）可指個人的人格表現，多少屬個人的質素，但在社會生活中，重要的是別人是否判斷你誠實。若說「誠」既屬個人、亦存在於別人心中，則「可信性」就完全視乎別人是否給予你。

雖然人的社會生活以誠信為最基礎，但由於誠信難由觀念轉化成變因（variables），也難透過客觀程序去量化和記錄，從而確立變因與變因之間的關係，故我們僅能辨別出「誠信」這個現象，並在一定程度下，用社會學角度予以描述。

誠實的制度

由於當代社會重視記錄及資料儲藏，以及法制的完善，有可能給予人一個印象，以為今日的社會運作強調依法處事。其實，在現代民主國家中，「社會契約」的運作不但存在，甚至整個國家的日常運作也建基於信任和公民的「誠實」制度（honesty system）。比方，由各項報稅、各種申請、報學歷、報個人資料、填表格，甚至自助購物等，都假設了人人都忠實申報。而國家、社團、或機構不會花龐大的資源

事事覆核，最多只能抽樣覆核。缺乏誠實和信任，社會所付出的代價是相當大的。以美國 911 之後為例，由於不能再信任機場旅客申報行李中的攻擊性物品，故每件行李都由專人查核，所導致成本的增加、時間的消耗都非常驚人。試想，若市民每辦每一件事都要受核對，社會不癱瘓才怪。不過，獨裁國家就不怕花資源層層批核人民的一切，因而公職人員的數目臃腫。以中國為例，幹部及公職人員（包括軍人）在人口中的比率是 1 比 27，這個比率差不多是全球之冠。

誠信的來源

一個人的可信性，當然與他長時間的誠實行爲有關。大概中文用語非常肯定這因果關係，故「誠信」兩個觀念合併。但從社會學資料來看，兩者的關係不止那麼簡單。

可信性與當事人的魅力（charisma）有關，即基於個人的條件，尤其語言能力，而吸引別人相信他。套用韋伯對魅力的分析，這種形式的信任是相當全面的，跟隨者以整個人去相信領袖。可信性也有制度性的來源，比方，在講求資格（credential）的社會、認可的學歷或專業資格，都給予當事人該方面的可信性。此外，可信性也源於制服，尤其是深入人心的角色制服，比方，消防員、醫務人員等人的制服。「可信性」另一來源是轉移作用，即某人在某方面的突出表現可導致他（她）在其他方面得到別人信任。比方：耶穌的奇蹟增加了他在人前所宣講訊息的可信性（雖然因見到奇蹟而相信，缺乏信的深度）；苦行僧的可信性在於他那超乎常人克苦肉身的的生活；江湖賣藝者每每以高難度的表演宣傳產品的效能；又一個人的聖德及愛心表現亦吸引人相信他。

不對等的誠信關係

不對等的關係常是社會學研究的議題。在不對等的關係中，誠信的作用最為顯著。

1. 兒童

嬰孩與成人的關係並不對等，全憑信任的運作而生存。他（她）在生理上未能自立前已離開母胎，在「社會關係」的氛圍中繼續生長。父母親及家人／親人把嬰孩的文化生命（有諸多可能性）界定在某特定語言及思考系統之內，向他灌輸待人處事準則、價值觀、及衣食住行的方式。這過程稱為「社會化」(socialization)，社會化是在「信任」的大前提下進行，特徵是信任而非自由選擇。信任是人成為「社會人」的推動力，是人能在特定文化中能夠生存的原因。當一個人能以批判性的眼光，與自己所接觸或內在於自己的文化因素「交談」時，「社會化」過程已達到相當程度。

歷史上從來沒有例子顯示人在社會化過程中，完全以自由選擇接受什麼、或拒絕什麼。甚至，社會化過程不足，會妨礙人的智能發展，生理上走上衰萎。社會化不是冷酷的理論解說，而是孩子與身邊成年人的信任關係，這信任以呵護、擁抱、溫馨的愛去培養並加強。

2. 專業人士及門外漢

在現代社會生活中，人往往在很多方面都需要尋求專業的協助，比方：醫療人士、輔導者、法律界人士、會計、保險從業員、各類經紀……等。面對專業人士，顧客 (client) 的身分是門外漢 (lay people)，關係並不對等，因為門外漢缺乏有關行業的知識。雖然專業人士有責任解釋，但顧客所掌握的只能有限（比方風險程度，可能發生的後果

等等)。專業人士的意見，往往是顧客的指南。在這不對等的關係中，顧客不必與專業人士相熟，顧客信任一位專業人士，純是因為後者的訓練及經驗。有名望的專業組織，都把「誠信」列為最重要的守則之一，若成員涉及案件，比方，交通案件或家庭案件，專業組織不一定干預；但當成員涉及破壞誠信的行為，即使不屬刑事，專業團體都會進行內部調查及懲罰（如停牌等）。由於專業人士對顧客的誠信不是基於感情而是客觀的學歷／經驗資格，感情關係是不被鼓勵的。

政治

執政集團與人民在權力上不對等。在民主國家中，雙方的關係是以執政者的「公信力」去維持。選民的一票稱為「信任性的一票」。候選人的政績所代表的是：我們可以憑他過去所做而對他未來所做有信心嗎？候選人的個人背景（包括家庭生活、甚至私德）所代表的是：我們放心讓他去主宰我們的生活嗎？

選舉的因素是複雜的，本文不能講論太多，但選民的標準會改變，二三十年前在美國一個人競選公職（如州議員或國會議員），他會否有婚外緋聞是選民的重要考慮因素，今天的尺度雖放寬，但不少候選人都會出動配偶及子女助選，營造健康家庭形象。

執政者的誠信

在民主國家，執政者的公信力往往比工作能力更重要。照顧社會的具體工作該由政府各部門負責，執政者的公信力則是社會凝聚力量的重要來源。近代一個較明顯的例子是美國已故總統列根，他在任時深得人民愛戴。每每在國家面對困難或挑戰的時刻，他都會向人民講一番說話（多是電視直播），人民聽後對前景重懷希望、重拾信心，且

心頭像放下一塊大石，這就是列根公信力不凡的證明。

其實，列根有立刻為問題提供答案嗎？他會許下具體的諾言嗎？統統都不必！他甚至常譏笑所謂「簡單答案」(simple answer)的效能。類似的例子也見於第二次世界大戰德國轟炸倫敦時，當時的英女皇仍是少女，在電台廣播振奮人心。上述兩人在他們的時代，都沒有做什麼立竿見影的事，全憑說話去喚起人民繼續堅忍、齊心協力度過難關。他們演說的效能在於人民的信任。

今時今日有民選制度的國家，政壇候選人說一大堆許諾已不成氣候。有理智的人都知道太多及太不著邊際的許諾難於實現，即使有可能實現，新人上台後也有可能受到種種制肘，不輕易帶來太多改變。選舉的運作主要是傳媒戰、魅力及辯論，讓候選人營造他的可信性 (credibility)。因此，失言、前言不對後語、與過往政績及言論不相符合的立場等，都會使他失分。一般來說，有效的國家領導人，不在於整天忙什麼，而是他帶給人民信心的能力；各式醜聞會破壞他的可信性，但不表示沒有醜聞就能維持可信性。國家所謂「富強」，不在於執政者背負著千斤重擔地苦苦經營，而在於全民的質素、民主的機制，以及執政者有效層層下達的「信心」力量。

不論在民主或獨裁國家，執政集團都有可能說謊、掩飾 (cover-up)、或提供片面及避重就輕的報導，但民主國家有傳媒揭發、議會質詢及彈核機制，加上人民有政黨更替意識，故政治謊言有所遏止。獨裁國家則以禁制及管束言論為執政集團的謊言護航。前蘇聯總統戈爾巴卓夫邁向政治改革的第一步是鼓勵人民說真話，最後以人民對真話的追求瓦解專制。蘇聯的變革，多少表示槍桿子及謊言的威力不如想像般不可攻破。