

華人領導

——理論與實際

鄭伯壘 著



華人領導—— 理論與實際

Leadership in Chinese Organizations :
Theory and Reality

著——鄭伯壘



國家圖書館出版品預行編目資料

華人領導：理論與實際 (Leadership in Chinese Organizations: Theory and Reality) / 鄭伯璦著
-- 初版 -- 台北縣：桂冠，2005 [民 94]

面；公分。

含索引

參考書目：面

ISBN 957-730-519-9 (平裝)

1.領導論 2.組織(管理)

494.2

93019982

49082

華人領導：理論與實際

Leadership in Chinese Organizations: Theory and Reality

著者——鄭伯璦

責任編輯——姜定宇

出版者——桂冠圖書股份有限公司

地址——台北縣 231 新店市 中正路 542-3 號 2F

電話——02-22193338 02-23631407

傳真——02-22182859~60

法律顧問——端正法律事務所

永然聯合法律事務所

經銷發行——成陽出版社

購書專線——03-3589000

傳真——03-3581688

地址——桃園市春日路 1490 號

印刷廠——海王印刷廠

初版一刷——2005 年 3 月

網址——www.laureate.com.tw

E-mail——laureate@laureate.com.tw

版權所有、翻印必究

本書若有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回調換

ISBN 957-730-519-9 定價——新台幣 400 元

作者簡介

國立台灣大學心理學系暨研究所學士(1975)、碩士(1977)、博士(1985)，美國柏克萊加州大學工業關係研究所博士後研究(1988)，專長為組織行為學、工商業心理學、及華人組織與管理。現任國立台灣大學心理學系暨研究所教授、工商心理學研究室資深研究員、元智大學管理學院學術諮詢顧問、香港科技大學管理學院伍隆管理研究中心學術諮議委員、及法國歐洲管理學院（INSEAD）歐亞暨比較管理研究中心訪問教授。曾任國立台灣大學畢業生就業輔導室主任、政戰學校心理學系教授兼系主任、英國劍橋大學管理學院訪問教授，台灣心理學會理事、秘書長、及工商心理學組執行委員；曾榮獲國科會優等研究獎、傑出研究獎、優良著作獎、宏碁文化基金會龍騰十傑獎、飛利浦公司傑出研究貢獻獎、及加拿大西安大略大學 Ivey 管理學院十大暢銷個案獎等各種學術獎勵。編著有《領導與情境》(大洋)、《海峽兩岸之管理系列叢書(四冊)》、《組織文化：員工層次的分析》、《Ivey 管理個案叢書(六冊)》(以上遠流)、及《組織行為研究在台灣：三十年回顧與展望》(桂冠)等書。

序

有首英詩曾描述一則小故事：「這蜈蚣一向快活。直到蟾蜍開玩笑問說：『請問你是哪隻腳先走？哪隻腳後走？』這看似簡單的問題，頓時使牠陷入長考思索，心煩意亂地躺在壕溝，考慮著要怎麼做，才能走！」（Craster, 1871）。過去我在進行組織領導研究時，就像這隻快樂的蜈蚣，一向遵行西方（或美國）的研究路線，將西方發展的理論與概念強加在華人的分析對象上，而不疑有它。一直到類似蟾蜍之倡導行為與社會科學本土化的先進提問說：「做研究時，是要驗證西方理論為先？抑是發展本土概念為重？」此問題才使我陷入長考思索，考慮要怎麼做，才叫華人領導研究。本書就是在這種混沌未明的狀況下，經過苦思冥想之後的產物。

本書的源起應該追溯到大約二十年前，那時我還是一位頗具管理實務經驗的博士班研究生。為了完成博士論文，我必須選擇一項研究主題。由於具有豐富的實務經驗，我十分懷疑西方的領導理論能夠貼切、且恰如其份地說明台灣組織領導的現象，理由是我在工廠內的所見所聞，並不符合西方領導理論的想像。於是有一股衝動，想從華人的觀點來探討本土的組織領導。為了滿足這股衝動，我很用功地研讀了梁漱溟、費孝通、林語堂、Silin、及 Vogel 等先行者的著作，也逐字逐句地看了一些以香港華人為對象的西方跨文化領導研究的論文，但卻總是仰之彌高，鑽之彌堅，不得其門而入，更不知如何下手進行研究。於是，熱情被澆熄了一半。另外，從現實面來說，處在一個具有實驗心理學傳統、充滿著科學無國界氛圍的研究所當中，選擇文化課題顯然也是極具風險性的。因而，我剩餘的另一半衝動也就消失地無影無蹤。於是改弦易轍，選擇了工作領導的項目，仔細剖析工作領導走向自主管理的可能條件，並如願以償獲得了博士學位。

然而，在拿到博士學位後不久，我的指導教授楊國樞先生開車邀我一起到中央研究院，去聆聽人類學者許烺光院士演講。楊老師的一席話，卻又勾起了原先被壓抑的衝動。在從台大去中央研究院的路上，他說：「過去的研究方向，走錯了。」一聽此言，我大吃一驚，心想怎麼可能，楊老師有那麼多文章發表在國際第一流的期刊上，研究做得極為傑出，怎麼可能會問錯問題、走錯方向呢！所以，只好狐疑著回應：「不會吧？」他於是再強調：「是走錯了，太從西方人的觀點看問題了。」一時之間，似乎喚醒了消失已久的衝動。可惜，這種

衝動也僅止於感覺而已，我並沒有採取什麼行動，就像那隻躺在壕溝中的蜈蚣一般。

兩年後，我去了柏克萊加州大學的工業關係研究所（Institute of Industrial Relations）進行博士後研究，與三位訪問教授共用一間研究室，其中 Malcolm Waters 是澳洲 Tasmania 大學社會學系系主任；Kunt Gerlach 是來自德國漢諾威（Hanover）大學的政治經濟學教授；另一位 Robert Stern 則是康乃爾大學的組織行為學系系主任。這三位教授大約五十歲上下，都是研究經驗十分豐富的學者。我與澳洲的這位教授相處最久，足足十個月，因此，受他的影響也最深。那時，他在撰寫勞動社會學的書，常會把剛寫好的章節拿給我看，問問我的意見。有一次我就老實不客氣地批評說，某一段關於勞資關係的文字說得不對，他笑笑說這不是他講的，是恩格斯說的。話鋒一轉，他又問我：「你們台灣教授也有人做恩格斯、馬克思方面的研究嗎？」我回答說：「應該有吧！？」於是他嚴肅地說：「那你們怎麼可能會比我們更瞭解呢？我們在英國可是從初中時期就開始接觸恩格斯、馬克思的著作，接觸他們的著作可是日常生活的一部分，對他們的理論內涵與時代背景都是很熟悉的。」我一時啞口無言，感觸頗深。

1988 年台灣進入解嚴時期，勞工運動一時風起雲湧。第一樁影響較大的罷工，是台鐵火車司機集體休假的罷駛事件。事件發生後，我詢問 Waters 教授，請他分析一下台灣罷工的原因及其解決之道。沒想到這位罷工專家說，他對台灣的狀況不瞭解，無從置喙。而且又強調：「這種問題應該由你們當地教授來做研究，並提出解決方法；我們外地人一來不瞭解，二來也沒有興趣，不見得對這些問題有所洞識。何況這些問題的分析與提出解決對策，不就是你們的責任與義務嗎？你們自己不去研究這些問題，反而要求外來的和尚來唸經，不是捨近求遠嗎？」他雖然這樣說，倒也很熱心地拿出他所著述的書，指著一張表說：「罷工只有在勞工勢力與其他勢力不分軒輊的狀況下，才容易發生。」他果然說得沒錯，此類一般性的罷工模式，對解決台灣特有的勞工集體休假問題，還真的無法對症下藥。霎時，台灣工廠中的華人領導現象突然變得鮮活起來，於是衝動再也無法壓抑住：一方面覺得盡信書不如無書，西方理論不見得總是對的；一方面認為華人組織領導的議題，應該要由華人本地學者自身做起，並有「捨我其誰」的氣概。於是開始將博士班時對台灣家族企業領導人的近距離觀察，寫成一篇簡單的描述性論文（第一章），並開始學習做華人組織領導的研究。

因緣一旦成熟，似乎就再也無法回頭。當時，在楊國樞、楊中芳、及黃光國教授的積極倡導下，港台的心理學本土化運動不但已經萌芽，而且如火如荼地推動著。以台灣而言，不但每個月定期舉辦星期五晚上的本土心理學討論會，召集相關研究者一個月聚會一次，交換彼此的研究心得；而且也相繼成立了本土心理學研究室、召開本土心理學科際學術研討會、組成本土心理學研究群，並在大陸深耕易耨，培植大陸的本土心理學研究人才。的確，在這種環境脈絡之下，要想迴避華人組織領導的問題，已經不再可能。可是，究竟要如何進行「本土化研究」呢？針對這項問題，大家卻想法紛歧，莫衷一是。要如何下手，如何具體落實，也都是「公說公有理，婆說婆有理」，缺乏聚焦，就像那隻還躺在壕溝、不知如何是好的蜈蚣一樣。幸好，這個問題對我並未造成太大的困擾，理由是我覺得既然大家對如何進行本土化研究沒有經驗，那麼何妨摸著石頭過河，邊做邊學，也許做多了就有經驗。因此，我就採取土法煉鋼的方式，貼近組織現場、以現象為師去進行仔細的觀察。可是，我對參與觀察等種種質性研究的方法向來缺乏訓練，要如何充實必要的知識呢？於是抱著麻省理工學院（Massachusetts Institute of Technology）教授 Schein（1987）新出版之《現場臨床研究（The clinical perspective in fieldwork）》的書拚命硬啃，並動手去做，研究成果就成了本書第二章的內容。現在看起來，這種做法未免有些大膽，不過邊做邊學倒成了我做研究的基調：為了進行電子廠的顧客滿意度調查，就去學習半導體的製程；為了要探討銀行的組織發展，就去補充財務金融的相關知識。這種過程，雖然辛苦，不過，卻總是可以學到最多。而且在想學時，通常也能遇到貴人。例如，在進行質性研究時，丁雪茵教授（新竹師範學院）剛好負笈美國伊利諾大學接受質性研究的紮實訓練，所以就成了我的諮詢對象。本書第三章與第六章的質性方法都是在這種狀況下，一步步學來的。

除此之外，《本土心理學研究》於 1993 年創刊，旨在發表華人本土化研究取向的學術論文。為了提倡學術批判風氣，該刊乃開闢了靶子論壇的發表園地，提供學術對話平台，廣邀學者就某一項研究議題表達意見，以激盪出新的研究方向。一方面也是為了釐清自己隱晦未明的研究概念，一方面則為了能夠拋磚引玉、激發更精彩的智性對話，於是我斗膽將過去針對華人關係與組織領導的思考，從差序格局的角度，撰寫成一篇回顧性的論文，做為打靶之用（第五章）。再針對此文所提出的員工歸類模式，以華人大型民營企業為對象，進行質性研究；除了檢驗原先所推論的命題之外，亦推衍出新的命題（第六章）。至此，我對華人組織領導的現象已有初步瞭解。不過，就誠如許多資深研究者

所強調的：「成功的文化著作，需要結合具有洞察力的理解與細心謹慎的經驗考察。」透過質性研究的心領神會、掌握重要主題及其關聯性之後，就得進行更細緻與嚴謹的假設檢驗，方能展開研究循環，深化研究發現，於是乃有第四章與第七章的量化研究成果。最後，則以第八章總結了本書前面諸章的研究發現，並在檢討過去，策勵將來的立場上，指出未來的研究方向。

從以上的鋪陳，大致可以瞭解我對華人領導研究的基本觀點——我認為直接套用西方領導理論來解釋華人的領導行為是不切實際的，而必須另闢蹊徑，深入觀察華人組織的領導現象；再由此萃取概念、創發理論，進行有系統的研究。雖然如此，這並不代表我是一位唯我論者（solipsism），認為我們只能認識自己所處的時空環境，或像有些人指控的一喜歡「關起門來做皇帝」。事實正好相反，就像組織社會學家 Hamilton（1990）所指出的：「強調特定社會脈絡的獨特性，正是要藉此指出一個比較結構的必要性，以便在分析時能處理獨特時空的問題。透過這種比較，才能提升分析的精確性、以及理論與概念的適切性。」因此，在隨後的研究當中，我也進行了不少的跨文化比較研究，同時掌握本土與西方的理論與概念，並加以對照，期能提供一項更為清晰的參考點，藉以瞭解自己，也瞭解別人。實際上，這方面的研究已經累積了一些成果，在不久的將來，應該可以分別針對家長式領導、差序式領導的主題編纂成書，公之於世。

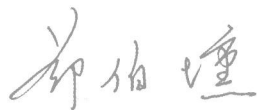
總之，雖然本書存有不少的缺憾與漏洞，但至少是針對華人領導所進行的系列研究成果，這對一向「單發點放」的華人組織管理文獻而言，或許能發揮一些補足作用。此外，我也想藉由此書進行以下幾類對話：首先，是年輕我與現在我間的對話。經由本書的編寫，我更能看清楚年輕時的迷失與現在的盲點，而能掌握未來行進之路。事實上，當初對華人領導的研究進路，恐怕沒有此篇序文所言的如此理路分明與理所當然，反而瀰漫著更多的舉棋不定與躊躇不前，就像躺在壕溝中那隻天人交戰的蜈蚣一樣。不過，試著用幾隻腳走走看看以後，自然也就不能再走路了，即使走得跌跌撞撞，但體會已有不同。誠如杜威（Dewey, 1934）所說的：「全能的上帝也是用了七天才造好天與地，如果這個過程能夠紀錄下來的話，則我們就可以知道：上帝也是在祂創造完成之後，才瞭解祂眼前的塵土原來是要做什麼的。」其次，是我自己的想像與現象間的對話，這部分在每一章節都有詳細的紀錄，透過這種對話，我修正了不少自己先入為主的印象。接著，是我自己與有影響力研究者或觀察家的對話，他們的見解總會有意無意地左右了我的想法與想像，甚至是影響我的觀察焦點。最後，

則是我與讀者間的對話。我把以前所看到的、所想到的，形諸文字，期望與別人分享，並透過經驗的交流，幫助我理解過去不甚了了的觀點。我所提供的觀察、見解、及數據，應該只是對話的開端，而非結束。我更期盼能藉由野人獻曝，吸引更多讀者加入華人領導研究的社群，開展更多有系統的探索。在這方面，我要特別感謝樊景立教授（香港科技大學）所提供的對話。他是一位細心且富批判力的讀者，總能夠適時貢獻他的真知灼見，在本書由質性觀察進入量化分析的過程當中，他嚴謹而細膩的研究態度，對我啓迪良深。

本書各章的研究經費，大多是由國科會所提供，國科會是我最大的贊助者；而且當我負笈海外，包括美國柏克萊加州大學（University of California, Berkeley, 1987）、英國劍橋大學（University of Cambridge, 1996）、及法國歐洲管理學院（INSEAD, 2004），進行本書各章的書寫與編輯時，生活費用也多由國科會補貼；我所獲得的許多研究與著作獎項，仍然是由國科會所頒發的。因此，我必須說，真的是十分感謝。我也得謝謝《教育部華人本土心理學追求卓越計畫》的支持，使得華人領導研究得以往前邁進一大步。在客居他鄉爲我張羅一切訪問事宜的 George Strauss（美國）、John Child（英國）、Gordon Redding（法國）及各研究機構朋友的諸多善意，我得表示最誠摯的謝忱，這些張羅當然也含蓋了王盈裕（麻省理工學院）、張義隆（俄亥俄州立大學）、及蔡舒恆（香港中文大學）等諸位朋友的協助。做爲本書各章共同作者的鄭弘岳（玄奘大學）〈第四章〉、林家五（東華大學）〈第六章〉、郭建志（中原大學）〈第六章附錄〉、徐瑋伶（長庚大學）〈第七章〉、及黃敏萍（元智大學）〈第七、第八章〉等諸位教授的努力與投入，令我銘感肺腑。各章節當初在發表時，曾受惠於王耀德（交通大學）、黃光國（台灣大學）、章英華（中央研究院）、楊中芳（香港大學）、楊國樞（佛光大學）及劉兆明（輔仁大學）等教授的指教，在此一併謝過。蔡宛蓁、杜嘉佳的打字與黃政瑋、姜定宇、周麗芳的編排，令本書生色不少，如果沒有她（他）們，本書只不過是一堆零散雜亂的文稿。對參與本書各章研究的台灣企業界高階經理人與所有從業人員，我必須表達萬分的感激，從你（妳）們身上，我學到太多，如果沒有你（妳）們的慷慨支持，一切都不過是鏡花水月、海市蜃樓－觀念也許夠漂亮，但卻都是一些沒有任何實質根據的高談闊論。我的師長——楊國樞、莊仲仁、汪泰昌、及吳祖祿諸位教授曾經帶著我走過崎嶇的研究之路，我要說聲謝謝。我的研究夥伴與曾是學生的任金剛、吳宗祐、張慧芳、邱鴻文、熊欣華、鄭紀瑩、陳靜慧、周麗芳、及姜定宇對本書諸章節提供不少建議，上課時，我從他（她）們身上學得多，

而能教他（她）們的少，台灣大學心理學研究所果然是個令人難忘的地方。最後，也要感謝家人對我在進行研究時所提供的各項支持、幫助、及寬容，尤其是李鴻賓與鄭郁芬，他們不僅善盡企業家的社會責任，資助相關研究經費，同時，更提供得以檢驗想法的實際工作場域，這對研究者而言，絕對是夢寐以求的。

經過這二十餘年來的華人領導研究，也許蜈蚣與蟾蜍的故事應該有個完結篇：「蜈蚣翻來覆去，想了又想，覺得怎麼走也都對、也都錯一何不爬出壕溝走一走？前腳先，後腳後；後腳先，前腳後，左腳右腳，右腳左腳，往前往後，於是牠恍然大悟：『原來凡事不能空想，而要試著去做！』」記得在柏克萊訪問時，曾與友人一同參觀位於猶他州的恐龍國家紀念公園。許多人都被鑲嵌在懸崖峭壁上的恐龍遺骸深深吸引住，而嘖嘖稱奇。不過，令我印象最深刻的，倒不是恐龍巨大的身軀，而是置於角落玻璃櫃中，外表毫不起眼的考古工具－圓鋤、鏟子、畚箕、及毛刷，以及其中的一句話：「這些偉大的發現，都是用這裡所陳列的小工具，一點一滴挖掘出來的！」



識於法國楓丹白露 INSEAD
西元 2004 年 11 月楓紅時節

目 錄

第一篇 文化價值與組織領導	1
第一章 家族主義、人際價值、及領導行為	2
以現象為師：領導行為觀察筆記	3
西方理論的侷限	9
文化的效果：以台灣民營企業為例	16
家長權威與領導行為	25
關係差異與領導行為	29
結論與建議	34
附錄：科學研究的邏輯	37
第二篇 家長權威與組織領導	41
第二章 權威與領導：臨床觀察	42
楔子	43
家原則與華人企業經營	45
家長權威與華人領導	49
研究方法	60
研究結果	68
討論與建議	98
附錄：質性組織研究法	112
第三章 權威與領導：個案研究	124
家長權威與領導行為	125
研究方法	128
研究結果	131
討論與建議	169

附錄：個案研究	180
第四章 權威與領導：量化分析	184
緒論	185
研究方法	191
研究結果	194
討論與建議	206
附錄：問卷編製檢核表	212
第三篇 關係差異與組織領導	213
第五章 關係與領導：概念探索	216
關係差異與差序格局	217
華人企業領導人的員工歸類	226
華人企業領導人與原型員工的互動	238
結論與建議	245
附錄：華人企業家與經濟發展	253
第六章 關係與領導：質性研究	270
緒論	271
研究方法	277
結果與討論	280
結論與建議	299
附錄：台灣的集團企業	305
第七章 關係與領導：腳本分析	310
緒論	312
研究方法	319
研究結果	322

討論與建議	333
附錄：八類員工之腳本	339
 第四篇 構念演化與未來發展	 341
第八章 華人領導、理論建構、及研究方向	342
前言	343
華人企業組織的特徵	346
家族主義與企業經營	350
家長權威與領導行為	355
關係差異與領導行為	362
討論與建議	368
附錄：構念演化與組織領導	375
 參考文獻	 381
中文索引	411
英文索引	421

第一篇

文化價值與組織領導

1／家族主義、人際價值、及領導行為

第一章

家族主義、人際價值、及領導行為¹

以現象為師：

領導行為觀察筆記

威嚴的父親形象

卓越的技術能力

專斷的領導作風

差序的管理型態

多元的控制管道

西方理論的侷限

領導者特質

領導者行為

領導情境

領導者與情境的互動

小結

文化的效果：

以台灣民營企業為例

家族主義與台灣民營企業發展

家族主義與人際價值

家長權威與領導行為

專權作風

教誨行為

關係差異與領導行為

情感依附

管理方式

資源分配

結論與建議

附錄：科學研究的邏輯

任何時代治水專家的本領都一樣，他們是以河水為師，
而非大禹 — Fraser (1966)²

我把我的創意畫給與我一起工作的夥伴看，我畫的是構
思的草圖…而不是要鑲入鏡框的畫作 — 貝聿銘 (2000)³

透過對一家台灣民營家族企業進行企業諮詢的機會，研究者近距離觀察企業領導人的領導行為，發現企業領導人的領導並不能採用當時流行的西方領導理論來解釋，但卻頗能彰顯華人文化傳統中特有的家族主義特色。因此，提出一項家族主義、人際價值、及領導行為的概念架構來加以描述，並試圖指出華人組織領導的可能研究方向。

以現象為師：領導行為觀察筆記

1979 至 1983 前後四年間，我到一家台灣民營企業擔任人力資源管理與組織發展顧問，負責課長級以上主管的甄選、大學畢業新進人員的選拔與教育訓練、作業員流動原因的分析、推動企業體質改善的專案、並提供必要的生涯規劃與組織管理諮詢。這家公司成立於 1967 年，主要是採 OEM 的方式，為世界知名品牌（如 Puma、Adidas、Mizuno）的運動用品商加工，生產高級運動鞋。在我任職時期，其每年的營業額都名列台灣五百大企業之內，營業額的成長率也多在 30% 左右，是一家表現十分優異的公司。

以經營管理而言，這是一家典型的家族企業，雖然名列台灣前五百大，員工上千人，但經營權與所有權都掌握在家族成員手裡。董事長的權力獨大，不但兼任總經理，掌管三家關係企業的大小業務，並有強大的幕僚群：其中稽核室掌管稽核任務，特別助理室掌管董事長臨時交辦的業務與經營策略的分析，專員室掌管技術指導任務，秘書室則綜理文件及檔案的管理業務。在這裡，稽核室是一個重要單位，負責三家公司的稽查工作，老板的許多消息，都由這個單位傳遞進來。老板相當信任這個單位，這

個單位的主管則由老板的女兒擔任。

除了稽核室主管由家族成員擔任之外，副總經理是老板的大舅子，廠長是常務董事（常務董事是董事長的兄長）的小舅子，副廠長是故人（前任副總經理，老板的朋友）之子，管理處長則由副總經理兼任，管理課長是由老板之女的稽核室主管兼任，生管及外銷課長則由特別助理兼任，這兩位課長乃常務董事之子的朋友。其他現場之課、組、班長則大多由資深員工充任，管理處的股長亦然，其間或有親戚關係者，但比例甚小，大約只佔 10 % 左右。從重要職位由家族成員擔任，顯示整個公司的所有權與經營權均掌握在一個家族手裡，公司營運亦以親戚與家族成員為骨幹。在這裡，我發現了企業領導人的領導行為與西方教科書所描述的出入頗大，西方領導理論並不能傳神而如實地描述此種行為，以下是我當時對企業領導人領導行為的觀察筆記。

威嚴的父親形象

在員工的心目中，老板是一位不苟言笑的人。上班時，他非常賣力工作，臉上十分嚴肅；巡視工廠時，常常令現場員工望而生畏。當幹部執行工作不能達成既定目標或工作不力時，他往往會扳起面孔來訓斥一番，並提出解決的方法。除非必要，很少有幹部會主動去找他。事實上找他最多的，不是經理，也不是廠長，而是稽核室的主管。其目的乃在於提供新的消息給老板，老板接受到新的消息之後，會馬上研判並請人調查，調查屬實之後，再命令副總經理採取對策。由於被叫進老板辦公室後被訓斥的機會較大，故一聽老板召見，許多基層幹部都是又驚又怕，甚至有進去之後，兩腿發抖、說話不清者。為何老板要使人產生這種印象呢？我曾向老板請教他的看法，他認為：

在員工面前，必須保持一位領導者的威嚴，凡事不能嘻嘻哈哈、隨隨便便的，因為這會有失身份，讓員工瞧不起你的。工廠就像一個大家庭，我就是這個大家庭的家長，必須維持家長的尊嚴，不能老是和孩子打成一片，沒大沒小的。當然我們也有比較輕鬆