

· 主编特邀

编者按：

北京大学心理学系谢晓非教授 年来一直潜心探讨风险认知与决策过程中的心理学问题，并致力于将其研究成果应用于现实的危机管理。作者基于在汶川地震救援过程中所观察到的现象，提出了期望差异效应。在对这一概念进行界定和澄清的过程中 作者意识到，由于个体的认知特点，期望差异并不局限于某一特定的危机情景 而是普遍存在于风险沟通中的一个基本心理过程。鉴于这一特定概念对于危机管理的重要意义 本刊特邀请谢晓非教授及她的学生撰写此文。作者不仅通过严谨的推行过程，界定了期望差异的概念 而且还就这一概念在风险沟通中所涉及的相关心理学问题进行了系列研究，尤其值得关注的是本文对于如何减少期望差异所进行的理论探索。同时 我们也注意到 这一概念无论是在理论研究还是实际应用方面都还尚有探索的空间。希望此文能对相关领域的学者有所启发 并关注这一研究问题。

责任编辑：李纾

期望差异：危机中的风险沟通障碍

谢晓非 胡天翊 林 靖 路 西

北京大学心理学系 北京

摘 要 期望差异效应指同一情境中各方期望之间的差异所导致的人际冲突。期望差异 包含维度和程度差异两个成分 不可避免且不易为个体所察觉 还可能在群体环境中被强化 在危机情境下 期望差异与风险沟通障碍之间极易形成恶性循环。个体的角色、对信息的知觉、所具有的知识在维度上 心理权利、信任在程度上会对期望差异产生影响并导致沟通障碍。打破思维定势能有效减小期望差异并启动风险沟通的良性循环 在危机管理中具有重要意义。

关键词 期望差异 风险沟通 思维定势

分类号 :

当今社会 危机事件频发 有效的风险沟通不仅能够帮助人们正确地理解危机事件并做出恰当的反应 也是灾难救援及危机管理过程中至关重要的环节。然而 危机中的各种困难使得风险沟通往往无法顺利完成。期望差异是产生风险沟通障碍的一个重要因素 本文将从现象与概念出发 阐述其心理成因 并总结减少期望差异以及

克服风险沟通障碍的机理和途径。

1 现象与概念

事件一：一位南京市民在银行自助存款时钱款被吞 电话客服告之处理需两个工作日 随后他再次致电假称机器多吐了钱 客服在 分钟后赶到。客户质疑银行区别对待 银行则称后种情况会影响现金安全才需要即刻处理 今日早报 年 月 日。

事件二：北京地铁站内一名旅客拒绝接受安检 并与附近执勤的民警发生肢体冲突。有些市民认为地铁安检只是形式 反而会耽误乘客时

收稿日期：

国家自然科学基金重大研究计划培育项目

通讯作者：谢晓非

间。地铁方面则表示安检是为公共安全考虑 对不配合的乘客安检人员表示困扰 北京日报 年 月 日。

事件三 :一架飞机因遭遇雷雨天气而在上海浦东机场备降 长达 小时的等待后 多名愤怒的旅客进入机场滑行道 导致一架刚刚降落正在滑行的飞机被迫停机 东方网 年 月 日。

如今我们越来越多地看到这样形形色色的矛盾纠纷 有些表现在认知上 事件一 有些则在行为层面爆发出来 事件二、三 有些发生在个体身上 事件一、二 有些则发展为群体事件 事件三 其中一些事件甚至导致了无可挽回的悲剧后果。那么这些矛盾纠纷背后可能存在怎样的心理原因 因何激化又如何减缓呢?本研究者认为个体与个体之间因为立场、角色的差异而存在一些容易出现又很难调和的知觉差异 我们将这种现象概括为期望差异效应 这样的差异还会因危机情境和群体背景而被放大 必须改变个体的认知方式才可能进行有效的调整。

1.1 期望与期望差异

无论对己对人 还是对某个事件 人们常常会有各种各样的期望 期望的内容也不尽相同。

期望差异 是由谢晓非和朱冬青 提出的 它描述的是人际之间的一种冲突的来源 指处于同一情境中的一方对另一方的期望与另一方自我期望之间的差异。在现实情境中 这种差异也可能以多种形式表现出来 比如 同一情境中的一方对另一方的期望与其知觉到的对方实际行为之间的差异 等等。而期望差异所带来的人际冲突则称为 期望差异效应 这种效应能够概括危机情境下的一系列人际冲突现象

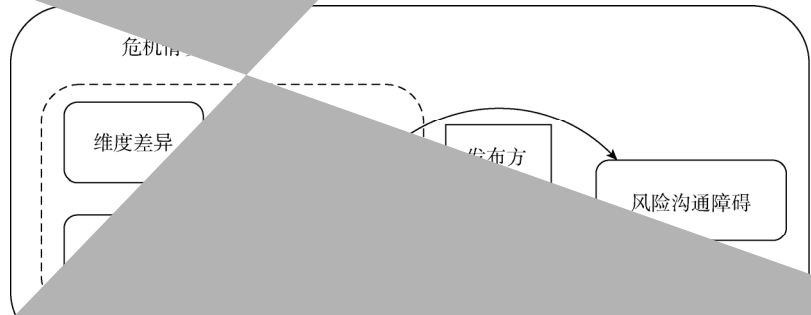
度、影响因素和期望落差等角度分别地进行研究

姚琦 马华伟 李强 。本文作者认为 维度与程度这两个成分应该同时在期望差异的概念中进行考虑 即个体的期望可以分为两个成分 见图

虚线框：期望维度差异指沟通双方在期望内容上的差异 期望程度差异则指双方所期望的内容在数量大小上的知觉差异。维度差异与程度差异可以同时存在 也可能先后产生 但是 差异往往是更为本质的部分 因为如果一方在期望的内容上发生了偏离 此时才考虑在程度上如何进行调整 双方之间的期望差异始终存在 而只有当双方期望的关注点落在了同一维度上 才有可能在程度上产生差异。

从上面的论述中可以看到 一些与期望差异效应相近的概念 期望差距等 这些概念与本文期望差异概念的本质可以说是同源的 知觉差异导致的问题。然而 期望差异时可能会因为其关注对象的不同、产生的影响的重要性。以往的概念 本文作者则是在角度的角度 个体做出 理性 决策的条件。风应。危机情境有 噪音模型 认性、影响的社 境会形成心理噪音背景 干扰个体的

在这种特殊 性的加工过程 。因此 在重要。期 在决策条件和内在认知能力的共同限制下 个体在危机情境下更容易出现非理性的状态 无论是人际冲突 还是信息接收方还是信息发布方 非理性的决策都可能形成风险沟通的障碍。



信息接收方 增加的信息需求 :危机情境下 常常由于其突发性特征导致信息严重不充分、环境不断变化、无法以常规方式应对等 因而个体往往面临高度的不确定性。作为信息接收方的个体 对于信息的需求就会更为强烈 也更倾向于表达自身对于风险的关注

。不仅如此 个体的信息需求还可能在危机情境的不同阶段发生变化

。于是 无论在期望的维度上还是期望的程度上 信息发布方想要达到接收方的沟通期望都变得非常困难。

信息发布方 有限的沟通经验 :对于信息发布方来说 虽然越来越频发的危机事件使其试图从多方面提升其危机应对能力 然而危机情境的突发性和高度不确定性往往使得过往的应对经验失效 从而出现准备不足的情况 比如延迟沟通和无效运转、缺乏及时的政策调节 等等 最终会对沟通效率造成不利的影响。

基于上述几个特点 在危机情境下进行风险沟通 很容易出现期望差异。就信息接收者而言 个体对于信息强烈而不断变化的需求无法被信息发布方完整及时地知觉到 信息发布方在危机下沟通经验的缺乏也使得高效的风险沟通很难实现 从而无法满足接收方的期望 而对信息发布方而言 因为外部决策条件和内部认知能力对信息接收方的限制 所发布的信息无法被接收方有效与理性地加工 也无法满足发布方的期望。简而言之 危机情境的特殊性使得风险沟通存在很大的困难 如果风险沟通的双方同时存在期望差异 衍生出的不信任等因素则会进一步恶化风险沟通障碍 形成互相转化、互相强化的恶性循环 见图 。

虽然期望差异和风险沟通障碍之间很容易在危机情境下被放大 并进行相互作用形成负性循环 但反过来考虑 如果对这个循环的启动和中间环节进行适当干预 也可能抑制负性循环过程并促进良性循环的产生。要达到这个目标 有必要深入探讨影响和放大期望差异效应的因素 以及其作用于风险沟通的具体途径。

2 期望差异的心理成因

危机情境中 只要沟通双方身份、角色、责

任不同 双方的期望差异就必然存在。探讨期望差异内在的心理成因 对于更好地理解 and 干预期望差异都是非常必要的。

2.1 自我 他人知觉差异的普遍存在

期望差异的产生首先源于个体之间普遍存在的知觉差异。个体在知觉自我和知觉他人时存在差异 在社会心理学许多领域的研究中都得到了证实 并且这种差异会带来人际间的冲突和沟通障碍。基本归因错误

是社会心理学中关于归因的一个经典概念 是指行动者 与观察者 在推断个体行为的原因时会有不同的倾向 :前者会更多地将自身行为的原因归于外部情境的影响 后者则更多地认为行动者的行都变 卑性群响

我
可
主
义
然

的
认为个
相关的
目标与参照
异性的关注
对 偏差 的知觉
觉
面上进行了综合和拓展
程中信息和加工过程的差异
主要的成分： 看重自我内省信
人不对称性 忽视他人的内省信息
自我和他人的内省信

而进入 确证 阶 后 会形成一个对信息的
备 状态 即所得的知觉准备性

此时对 信息的开放程度会大
只有一致的信息才会被纳入

研究者也发现 通过一些方法 比如在个
过程中使个体将关注点从预先的信念

移开
、打破个
势

能够减
的出现 然而如果不采用额外的干

差往往无可避免 尤其当个体的预
烈时 偏差也会表现得更为明

通过对上述几个 面认知根

以看到： 个体因 不同立

在一些不可避免的 局限

一致的期望 对于 和自身

很容易出现期 效
也往往包含偏差 然

下都是客观存在 而
差时 由于个体 三

差存在的内省信 而
认知偏差 由 在动

现认知失调 在 面存

强化自我信念 步确认

是 在以上三方 因素作用

易出现 同时又 被个体所意

本的错误知觉下 被固化 最

一种很难避免 为消除的人际

个效应还会在 情况下被强化

期望差异效应的 强化

多研究都发现 本可能会突出或放大个

偏差的影响。早 年 研究者 发现

相似性和外群体成员的
境就可能使个体因

群体间冲突。以现
和巴勒斯坦的恐怖

伯倾向以及偏见

合会

的统计
止阿拉伯乘

的暴力冲
加

数量相
体的

互关

体威胁会增
行为提供 合

。在危机情 一
来寻找安全 另一方

的影响 个体 与高估外

现群体间的 价和冲突

过程中也会 由此可见

一些知觉偏

的极端 而当面 环境考验时 各

源严重匮乏 的认同感会急剧

高 群体间的 分明 强大的群体

凝聚力很可能 觉产生负面影响。不

同群体因 息不同、身份不同、立

场不同 差异 引发的相互对立的

情 解、冲突等状态 这对整

对和抵抗危机会产生非常

的期望的

导致沟通障碍的具体途径

差异效应是普遍存在的。在危机管理中

效应通常出现在风险沟通中 二者相互

相互作用 处理不当甚至会导致恶性循

造成严重的风险沟通障碍

么 期望的

多 期望也
现 在人际交往
品 常常与自利性

观幸福感造成负面影响。从这些研究中我们可以看到心理权利会影响到个体在人际交往中如何表现而当个体对于应得资源的预期与实际所得资源出现程度差异或者一方的心理权利超过了另一方能够接受的程度时就可能对互动双方的公平感、满意度产生负面影响甚至导致冲突的产生。

危机情境下个体的心理权利可能会导致更大的期望差异。有研究发现当人们遭受到不公平的对待或一些负性事件后会感受到一种心理权利认为自己应该在未来获得更多更好的结果从而使得他们更容易做出自私行为

。而如果个体对受害者具有较高的心理认同时也会替代性地感受到受害者的权利比如希望获得道歉等等

。由此可见心理权利的意识可能会使得危机情境中的受害者对于救援工作、补偿资源等方面的期望程度都较高但是由于危机的突发性和破坏性救援的物资和人员通常非常有限很可能只能满足人们的基本需求。因此即使互动双方对于危机情境下民众需求的维度知觉是一致的在程度上仍然可能出现差异从而产生期望差异效应。

3.2.2 信任

在危机情景和风险知觉的研究中信任的角色和作用一直被研究者关注。在技术风险领域由于公众对新技术的专业知识比较缺乏他们会将注意力转移到对相关机构或他人的观点上例如：政府监管部门、科学家等并基于信任形成风险知觉。

信任是对预期抱有信心以过去的经验对未来可能发生的行为的预期郑也夫。也有研究者将机构信任定义为在风险或需要互相依赖情况下相信机构不会利用自身弱点的意愿。信任既包含情感成分即基于道德信息对意图、动机的判断也包含认知成分即基于过往表现对能力和专业性的判断。

在危机发生后公众有着强烈的信任需求但是建立信任却相当困难。因为人们此时往往更多关注负性信息不信任一旦产生就更容易得到强化。只要信任相关方的态度、行为不符合预期信任就可能遭到破坏从而影响到人们的利益知觉和风险知觉同时还可能诱发

情感反应如愤怒、悲伤等负性情绪

。公众对相关机构或部门的信任程度低可能导致人们质疑官方解释继而转向其对立面。例如：在2012年圣元奶粉疑似致女婴性早熟的事件中尽管检测发现圣元奶粉的激素水平合格女婴性早熟与奶粉无关但是三聚氰胺事件已经使许多消费者对乳制品行业存有不信任感公众对此事件的风险知觉较高对于严格监管和明确赔偿有着较高的期望一旦监管部门不能满足其期望时期望差异的程度就扩大了公众甚至会产生失望和被背叛的感觉。

4 跨越风险沟通的鸿沟：降低期望差异

期望差异效应给风险沟通的各个环节带来了重大影响因此减小期望差异效应成为改善风险沟通的一个有效途径。从期望差异的心理成因分析中可以看到期望差异源于个体处于不同立场承担不同角色而固有的一种知觉差异有其根深蒂固的认知根源。虽然这种差异的存在大部分情况下只是由于知觉双方的位置不同、角度不同但是个体往往很难意识到这种差异的不可避免性一方面可能会倾向于以己度人而错误地知觉他人的看法另一方面当差异出现时也会倾向于认为是他人出现偏差。那么要减少期望差异的出现可以从这种认知源头做起改变个体固有的思维方式。

人们会将自身对外部世界的知觉以一些特定的方式归类和组织到个体自身的经验系统中这个系统会随着经验的丰富而更新完善更重要的是会反过来影响个体对于世界的知觉与理解乃至个体的行为。这个系统扮演着过滤器的角色使个体选择性地加工信息于是对于同样的事实不同的个体会出现完全不同的知觉和解释。研究者将这种经验系统称为心理模型

。在一些特定的心理模型下个体就会形成一定的思维定势以一种习惯性的思维模式对事物形成理解和判断一些偏差性的知觉和判断方式也由此产生。因此通过打破思维定势的方式来改变个体的思维方式可能是消除期望差异的有效途径。

4.1 反事实思维

反事实思维是指促进人们考虑其他可能性

通常的表
。反事
性的想法
判断和决

减
实

可以
二者之间
类似的方
的反事实思维 胡
了一个大学生去参加
共有四个版本：
中 是反事实正性组 该
人公在见面会的现场想和其他人
看到拒绝 随后却在自己的座位下
大奖 是反事实负性组 该版本
主人公在见面会的现场想和其他人调换
他人爽快地答应了主人公的请求 但是
随后的抽奖环节中 主人公却因此错失了大奖
其他两个版本 和 则为对应的控制组 即
无反事实正性组合无反事实负性组。启动完成后
测量被试的期望差异水平。结果发现 思维方式的
主效应显著 $F(1, 10) = 10.00, p < 0.05$ 。
即启动了反事实思维组的被试期望差异要显著低
于无启动的控制组。

反事实思维帮助个体了解其常规思维之外的
的其他可能性 在对他人形成期望或对他人的行为
知觉时能够有更全面的信息搜索 从而得出更客
观的判断 而在理解自己与他人的知觉差异时也会
更多地考虑自己出现偏差的可能性 从而减少期
望差异的产生并防止期望差异的进一步强化。

4.2 差异性思维

差异性思维 顾名思义就是促进个体考虑不

同事物之间差异的一种认知定向。有研究首先激
活个体对于某一群体的刻板印象 随后启动被试
差异性或相似性的思维方式 结果发现 启动差
异性思维方式的被试表现出较少的刻板印象效

是因为差异性思维方式能够产生对比
而减小了刻板印象的效应

。还有研究发现 差异
自身与他人的区别 使
限 从而促进个体
采择

胡振

各启动
三组
而控制
一张 共三
两组被试的
的主效应显著
启动差异性思维的
制组。差异性思维实际
找差异的方式 改变个体
定势 使得个体更能够接受
开放地接纳他人的观点 也以更
而化之的方式来知觉他人 从而减少
出现。

风险沟通就是一条风险信息的传递链 任
一个环节出现问题都可能导致最终风险沟通的失
败。期望差异就像噪音一样可能存在于任何一个
环节中 具有放大风险沟通障碍的危险 因此
减小期望差异是提升风险沟通质量的重要突破
点。改变思维方式为降低期望差异提供了一条有
效的认知途径 这对于沟通双方都具有积极的作
用。具体来说 信息沟通方在沟通的过程中 如果
能够有效地调整思维惯性 比如 用反事实思维
方式来考虑信息接收方的各种可能情况 就可能
更好地接收对方的反馈并做出相应的反应。信息
沟通方应该充分意识到由于知识、信息量和角色
等因素 信息接收方不可能完全按照自己的期望
方式来接受信息 同时 根据实际情况调整自己的
沟通方式 尽量使用公众能够听得懂的语言
关注公众利益 公开透明 让公众参与进来 还
可以在风险沟通中采用风险比较的方式 让公众
对风险信息建立更多的认知联结 便于某方面知

识较少的公众也容易理解发布的信息。除了调整自己的认知和行为外，信息发布方还可以采取一定的策略去引导消费者。打破消费者的思维惯性促使消费者更加理性、客观、多角度的考虑问题。如采用角色代入感较强的影视作品，或者公益宣传片、广告等都有助于民众换位思考，打破思维惯性，使风险沟通达到良好的效果。总之，期望差异是沟通双方在期望上产生的认知差异，打破一方或者是双方的思维定势，都有可能降低期望差异，从而增进风险沟通的有效性。

5 总结：风险沟通的良性与恶性循环

风险沟通的有效性是危机管理至关重要的问题。然而，在危机情境中存在于风险沟通双方、甚至是多方的期望差异，是导致风险沟通障碍的一个重要原因。并且，由于期望差异的存在可能导致的风险沟通障碍，反过来会加深与确证期望差异的出现，从而形成期望差异与风险沟通障碍的恶性循环。在危机情境中只要存在受害者、救援者、志愿者以及责任方等与此相关的多方角色，期望差异效应就不可避免。通过本文，作者展示了期望差异在现实危机事件中的具体表现，也从理论层面证实了期望差异的认知根源及其出现的必然性。危机情境下个体非理性的状态，信息接收方强烈的信息需求与信息发布方有限的沟通经验均会使得风险沟通的双方陷入期望差异的泥潭之中。沟通双方在期望维度上的差异又不可避免地因为双方在角色、对信息的知觉以及知识上的差异而得到强化。同时，在期望程度上的差异也可能因为双方心理权利的知觉以及信任的脆弱而凸显。所有这些因素都会造成有效的风险沟通无法进行。期望差异与风险沟通障碍相互作用也必然形成恶性循环。因此，了解期望差异的根源及其影响风险沟通的途径，能够帮助我们找到抑制恶性循环并启动良性循环的方法，在危机管理中具有重要的意义。

降低期望差异是增加危机情境中风险沟通有效性的途径。期望差异出现的根源来自于个体间的知觉差异。由于固有的认知局限以及自利性动机，期望差异效应不可避免且难以消除。个体往往不承认差异的存在，从而导致差异的强化。危机下的群体环境则可能将期望差异进一步扩大到群体层面。基于对期望差异形成机制与影响因

素的探讨，本文作者认为打破个体体现阶段的思维定势是降低期望差异的一个有效途径。这样的过程能够帮助个体意识到期望差异的存在，并通过改变目前信息、知识以及思维方式等惯性来减小期望差异。反事实思维与差异性思维的强化都有可能达到降低期望差异的目的。这种方式也得到了以往研究直接与间接支持，为我们减小期望差异提供了宝贵的思路。在未来的研究中，应该更深入地探索影响期望差异的因素：一方面可以探讨危机或风险事件本身具有的特点，另一方面可以更多地关注信息发布方和接收方不同心理特点的差异，例如研究双方在解释水平、调节焦点、参照点等方面的差异。此外，今后的研究者还应该尝试超越静态、单过程的研究模式，更多地采用动态、双向的互动模式进行研究，例如信息接收方的反馈如何影响发布方的下一步行动和沟通方式等。同时，未来研究更要寻找减小期望差异的途径和方法，比如在基于认知系统进行调整之余，进一步从情感系统的角度加以研究，考察如何减少期望差异，从而在危机情境下促进风险沟通的良性循环，使得危机管理达到更好的效果。

参考文献

- 北京日报 年 月 日 北京地铁乘客拒绝安检并
撞击民警被拘 10 天. 年 月 日摘自
- 东方网 年 月 日 惊险！20 余乘客冲入浦东机
场滑行道拦机“维权” 年 月 日摘自
- 胡振北 思维方式与期望差异——确证性偏差的
中介. 硕士学位论文. 北京大学
- 今日早报 年 月 日 ATM 机吞钱，银行称过两
天再说，谎称多吐钱，客服 5 分钟赶来处理. 年
月 日摘自
- 谢晓非 郑蕊 风险沟通与公众理性. *心理科学进
展*, 11,
- 谢晓非 朱冬青 危机情境中的期望差异效应. *应
用心理学*, 17,
- 薛澜 张强 钟开斌 危机管理——转型期中国面
临的挑战. 北京 清华大学出版社
- 姚琦 马华伟 李强 对新员工入职期望变化的一
项纵向研究. *心理学报*, 39,
- 郑也夫 信任论. 北京 中国广播电视出
版社
- 朱智贤 心理学大辞典. 北京 北京师范

大学出版社

- ADC fact sheet: The condition of Arab Americans post 9/11.*
- Journal of Personality and Social Psychology, 82*
Social trust: Toward a cosmopolitan society
- Personality and Social Psychology Bulletin, 29*
- Personality and Social Psychology Bulletin, 31*
- European Journal of Social Psychology, 31*
- Journal of Personality and Social Psychology, 91*
Handbook of Crisis and Emergency Management
- Journal of Experimental Social Psychology, 43*
- Quality Assurance in Education, 17*
- Journal of Occupational Health Psychology, 16*
- Personality and Social Psychology Bulletin, 34*
- Psychological Review, 64*
- Journal of Personality Assessment, 83*
- Social Cognition, 18*
Simulating Science: Heuristics, Mental Models, and Technoscientific Thinking
- Appetite, 51*
- Journal of Experimental Social Psychology, 45*
- Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 31*
- Journal of Experimental Social Psychology, 44*
- Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine, 78*
- International Journal of Consumer Studies, 27*
- Appetite, 54*
- Information Systems Frontiers, 12*

Journal of Risk Research, 2

Journal of Personality and Social Psychology, 80

Journal of Experimental Social Psychology, 44

*Attribution: Perceiving the
Causes of Behavior*

Public Opinion Quarterly, 37

Organizational Behavior and Human Decision Processes,
91

*Journal of Experimental Social
Psychology*, 44

