

## 危机情境中的期望差异效应

谢晓非\* 朱冬青

(北京大学心理系,北京 100871)

**摘要** 本文提出了期望差异效应的概念并细致阐述了期望差异效应可能是导致风险沟通障碍的原因。期望差异效应是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。围绕上述问题,研究者在阐述了期望差异效应的含义以及期望差异效应可能的心理表征和认知根源之后,细致分析了期望差异效应的强化因素及其可能导致的风险沟通障碍。有关期望差异效应的研究尚处于起步阶段,界定期望差异效应的心理表征,确定期望差异效应的测量工具,探索期望差异效应的影响因素以及分析期望差异效应与风险沟通障碍的关系等都可以作为未来的研究方向。

**关键词:**期望差异效应 危机情境 风险沟通

**中图分类号:**B849:C93 **文献标识码:**A **文章编号:**1006-6020(2011)-01-0018-06

人们对危机应对的关注与对危机本身的关注一样由来已久,尤其在灾难频发风险陡增的现代社会,如何在危机发生后挽救更多的生命,如何提高一个国家应对危机的能力,是值得我们深思的问题。虽然参与危机救援的各方人员之间保持有效的沟通和紧密的配合是危机救援工作顺利进行的前提,也是衡量一个国家或地区危机应对能力的重要标志之一,然而,并非具有沟通意愿的双方相互联系就一定能够达到有效沟通的目的。我们认为,双方对彼此期望的满足,对彼此状况的理解是沟通能够有效进行的重要保证。由此,研究者提

出了期望差异效应这一概念,并在详细阐述了期望差异效应可能的心理表征和认知根源之后,对期望差异效应的强化因素及其可能导致的风险沟通障碍进行了细致的分析。最后,对该领域未来的发展方向提出了建议,旨在为期望差异效应的相关研究提供参考和借鉴。

### 1 期望差异效应的含义

“期望差异效应”(expectation discrepancy effect)是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

\* 通讯作者:谢晓非,女,北京大学心理系教授,博士生导师,Email: xiaofei@pku.edu.cn。

差异。现象上表现为沟通双方认为对方无法与自己的期望相符,因此各执一词、相互抱怨、难以沟通,甚至产生激烈对立等状况。

就内涵层面而言,期望差异效应可以理解为个体对自我(己方)和对他人(对方)在各个方面评价标准和主观要求上的差异。具体来说,“期望差异效应”通常的表现是:个体对自我(己方)的评价标准较低,即个体认为自己(己方)现有的付出和表现已经达到了标准,达到了个体对自我(己方)的期望;而个体对他人(对方)的评价标准较高,即个体认为他人(对方)需要在现有水平上付出得更多,做得更好才能达到标准,才能满足个体对他人(对方)的期望。就外延层面而言,期望差异效应既可以出现在两个个体之间,也可以出现在两个群体之间。“期望差异效应”既可以是对实际现象的描述,也强调对现实生活的不良影响。

## 2 期望差异效应的心理表征

期望差异效应的心理表征是指个体或群体之间期望差异效应的表现形式。它通常可以体现为个体或群体之间多种形式的认知偏差,比如社会归因中的认知偏差,人际交往中的认知偏差,等等。

就社会归因而言, Jones & Nisbett (1972) 首先指出,人们在对自己和他人行为的原因进行解释时存在差异,人们倾向于把自己行为的原因归结为情境性因素,而把他人行为的原因归结为内部的、稳定的个性因素。后来的研究者发展出了基本归因误差这一概念,所谓基本归因误差是指一种将他人的行为自发归因于行为主体的个人特征而不是情境因素的稳定倾向 (Ross, 1977)。尽管人们在评价他人的行为时有充分的证据支持,但人们还是倾向于低估外部或环境因素的影响,而高估内

部或个人因素的影响。比如在突发危机事件中,当管理人员应对不力时,普通群众倾向于将糟糕的状况归因于管理人员的无能而不是危机事件的突发性、严重性。

此外,利益是激励个体行为的一个重要因素。但是人们却普遍认为,自己不会受到利益的驱使,他人的行为更可能受到利益的主导。例如,人们常常会假设:他人之所以勤奋工作,是受外部因素(如金钱)的刺激,而自己努力工作则是受内部因素(如成就感)的驱动 (Heath, 1999); 他人的慈善行为主要受其自利动机的影响,而自己的慈善举动是出于内在的善心、公益心 (Epley & Dunning, 2000); 他人的献血行为多是出于获利方面的考虑,自己的献血行为是出于自愿,不受报酬的影响 (Miller & Ratner, 1998)。这种高估他人受其自利动机影响的倾向,在涉及个体自身实际利益的情境中尤为明显 (Van Boven, Dunning, & Loewenstein, 2000)。

就人际交往而言,沟通双方的自我表露通常是增加了解和增进感情的重要手段。但人们通常会认为自己对价值观的自我表露能说明自己是什么样的人,但是他人对价值观的自我表露却无法说明他人是什么样的人 (Pronin, Fleming, & Steffel, 2008), 并且个体往往认为自己对他人的了解要深于他人对自己的了解。例如,个体往往会高估自己通过简短相会(如面试)了解他人的程度,但同时个体又认为他人通过简短的相处只能粗浅地了解自己 (Pronin, Kruger, Savitsky & Ross, 2001)。

## 3 期望差异效应的认知根源

“期望差异效应”之所以广泛存在,有其深刻的社会认知根源。个体在知觉自己和知觉他人的基本心理机制上存在诸多不同,内省错觉、朴素实在主义和自我提升的动机是个体出现认知偏差,进而表现出“期

望差异效应”的心理基础。

### 3.1 内省错觉(introspection illusion)

人们常常依赖有意识的内省过程去寻求自我理解,但在对内省的知觉和判断上,自我与他人之间存在着不对称的现象。个体普遍存在一种特殊的倾向,即确信自己的内省,但拒绝相信他人的内省,这种不对称的内省知觉被称为“内省错觉”(introspection illusion)(Pronin, 2009)。Pronin & Kugler(2007)认为,个体之所以对自己的内省赋予更高的权重,并非因为是自己内省的可得性远胜过他人内省的可得性,而是因为个体普遍认为自己的内省更具价值。并且告知个体内省证据的局限性能帮助个体克服这一偏差(Pronin, Berger, & Molouki, 2007)。

近期有研究表明,个体更为看重自己的内省过程,决定了个体会采用不同的方式了解自己与他人:个体通过“内省”(introspection)的方式了解自己,但通过“外观”(extrospection)的方式了解他人,即个体通过检查内在的想法、情感和意愿来评价自己,而通过外部可观察到的行为来判断他人(Pronin, 2008)。

### 3.2 朴素实在主义(naive realism)

朴素实在主义的基本观点是:我们确信自己是非常客观的,或者说是按照这个世界的本来的状态去知觉并做出相应反应的,任何“客观”的他人对世界的知觉应该与我们一致。因此,当他人与个体的意见相左时,个体倾向于认为他人存在偏差。例如,与那些支持总统出兵伊拉克的美国学生相比,持反对出兵态度的美国学生更倾向于认为总统的出兵举动是受到了自利动机的驱使(Reeder, Pryor, Wohl, & Grisswell, 2005)。当出现争议时,个体会认为对方比己方更容易受到意识形态和既往经历等“偏差”的干扰;当个体承认自己也拥有过往经历时,却会倾向于认为过往经历对自己的影响是具有“启发意义”的,不存

在偏差(Ehrlinger, Gilovich, & Ross, 2005)。

### 3.3 自我提升的动机(self-enhancement)

自我提升是一种保护自我、提高自我价值感的动机,它促使个体强烈地要求获得对自己的积极反馈或评价。Pronin, Gilovich & Ross(2004)认为“偏差”这个词的负面意义足以使个体否定或者隐瞒,或者干脆阻止自己知觉到存在于他们判断和决定中的偏差。比如,个体不仅认为自己在一系列特质和能力上“好于一般人”,而且大多数人都坚定不移地相信这种过积极的自我印象是客观真实的;即使当个体得知偏差普遍存在也承认偏差对自己有影响时,个体依旧认为自己的判断是客观的。出于对积极自我概念的认同需要,个体即使知觉到了自己认知过程中的偏差,要客观地面对它却并不是件容易的事情,而对他人偏差的判断则没有这样的困扰。因此,在自我提升动机的驱使下,个体会倾向于认为自己的知觉和判断是客观真实的,而他人的知觉、判断或多或少存在偏差。

## 4 期望差异效应的强化因素

“期望差异效应”虽然在日常的社会生活中普遍存在,但是危机事件的特殊环境以及当时形成的特殊群体却极有可能进一步强化这一效应。

### 4.1 危机情境的心理噪音放大效应

心理噪音模型(the mental noise model)(Baron, Hershey, & Kunreuther, 2000; Fischhoff, 1989)认为,重大风险事件给个体带来的心理冲击,就像在个体心理上形成了一种强烈的噪音背景。在这样的心理噪音下,个体的认知和情绪都会受到严重干扰,进而增大了“期望差异效应”出现的可能性。

该模型认为,压力会使得个体的信息选择和信息加工具有很强的选择性。此时,他们会更加关注可以证明提高对他人

期望或降低对自身期望具有合理性的各种证据,忽略有关他人存在的困难或自身负责任等方面的信息。这就使得“期望差异效应”有可能被进一步放大。此外,当面临突发性灾害时,个体会感觉受到某种形式或程度的威胁,容易产生害怕、担忧和恐惧等负面情绪。由强烈的情绪唤醒和心理焦虑形成的心理噪音会影响个体理性的释放。比如,SARS 疫情高峰期公众的表现很好地体现出心理噪音模型的影响(谢晓非,郑蕊,2003)。因此,多种负性情绪的集体爆发极有可能导致沟通双方“期望差异”的激化。

#### 4.2 群体的扩散效应

个体间的“期望差异”不仅会因为当时的特殊情境而被进一步强化,而且很可能会借由当时的群体角色被推向极致。

研究表明,群体可能会突出或放大个体层面偏差的影响。以归因领域中的自我服务性偏差为例,如果群体内成员自我服务性偏差的现象非常普遍,那么,群体决策受这一偏差的影响就会大大增强(Hinsz, Tindale, & Nagao, 2008)。当群体的凝聚力增强时,群体的自我服务性偏差比个体的自我服务性偏差更为明显(Leary & Forsyth, 1987)。由此可见,当人们由单独的个体汇集成群体时,社会心理学中经典的自我服务性归因偏差会借由群体的互动被放大。

因此,当危机事件的发生使得个体对群体的认同感急剧升高时,强大的群体凝聚力和频繁的群体交流也会将个体间已有的“期望差异效应”进一步扩散至群体间,使沟通双方产生严重的心理对立。

### 5 期望差异效应的危害

“期望差异效应”现象表现为沟通双方的相互间期望的不一致,这种差异会影响沟通双方的相互信任,进而增加风险沟通

中的障碍。

信任在风险沟通中有着重要的意义。风险沟通是一个特殊的沟通过程,公众一方总是处在接受信息,询问信息的位置。如果公众对信息的发布方,比如对管理机构或专家缺乏信任,那么就很难将专家的意见准确地传达给公众,并对公众产生预期的影响。Menon & Goh(2004)在总结新加坡处理 SARS 危机事件的经验时就提到,在社会危机事件发生时应对公众恐惧和恐慌最核心的手段就是透明(transparency)和信任(trust)。一些专家认为,对于公众理解和评价风险的能力来说,信任比任何其他沟通策略都更基本(Johnson & Slovic, 1995)。多数研究者认为公众会依赖信任来对风险和利益进行判断,特别是对于缺乏知识的被试来说尤其如此(Siegrist & Cvetkovich, 2000)。因此,风险沟通无效在一定程度上可归因于缺乏信任(Slovic, 1999)。

但事实上,信任的建立和保持远不像我们想象的那么简单。信任非常脆弱,需要很长的时间才能建立。由于对风险缺乏专业知识,对风险后果不能恰当地估计,也由于信息不对称等原因,民众一般对危机管理的决策者以及相关专家很难建立起真正而稳固的信任。然而,信任却可以在一瞬间被破坏殆尽。只要对方的态度和行为不符合个体的预期,信任就可能遭到破坏。并且,个体的不信任感一旦产生就非常容易得到强化(Slovic, 1999)。

由此可知,信任本身的脆弱性和其对风险沟通的重要意义在危机情境中都会得到强化。只要沟通双方的态度或行为不符合相互的期望,信任就可能遭到破坏。当沟通双方产生了期望差异效应,势必会在一定程度上影响沟通双方的相互信任,进而增加危机情境中风险沟通的障碍。

## 6 研究方向

本文的主要贡献在于提出了“期望差异效应”这一新的概念,并详细阐述了期望差异效应可能是导致风险沟通障碍的原因。关于“期望差异效应”的相关研究尚处于起步阶段,仍需进一步的理论完善和实证探索。未来的研究可以在如下方面有所开展:

第一,界定期望差异效应的心理表征,确定期望差异效应的测量工具。通过深入挖掘期望差异效应可能出现的表现形式,可以形成有关测量期望差异效应的量表条目,并通过因素分析的方法进一步分析验证已获得的期望差异效应的维度,完成测量工具的开发与修订。

第二,探讨期望差异效应的影响因素。研究者可以从个体、环境和群体三个层面分别探索影响期望差异效应的因素。个体的认知、态度、情绪、人格特质和行为表现的变化都可能成为影响期望差异效应的因素。例如,突发危机事件发生后的特殊环境更是以意想不到的方式对人们的精神和物质生活产生深远而重要的影响,突发危机事件的各种特点同样有可能成为期望差异效应的强化因素。突发的重大灾难事件会导致个体归属感的缺失,这必然使得人们对所属群体的认同感和依附感骤然上升,而群体原本具有的特征也会影响期望差异效应的出现。因此,个体自身的特点、个体所处的环境、个体所在的群体都可能成为影响“期望差异效应”强弱的因素。

第三,分析期望差异效应与风险沟通障碍的关系。研究者认为,期望差异效应可能是导致突发危机事件中风险沟通障碍的直接原因之一。因此,以后的研究可以从解析原因和消除障碍这两个角度入手,分析期望差异效应对风险沟通的影响。例

如,分析并验证信任在期望差异效应与风险沟通效果之间的中介作用等。

## 参考文献

- 谢晓非,郑蕊.(2003). 风险沟通与公众理性. *心理科学进展*, 11, 375 - 381.
- Baron, J., Hershey, J. C., & Kunreuther, H. (2000). Determinants of priority for risk reduction: The role of worry. *Risk Analysis*, 20, 413 - 428.
- Ehrlinger, J., Gilovich, T., & Ross, L. (2005). Peering into the bias blind spot: People's assessments of bias in themselves and others. *Personality and Social Psychology Bull*, 31, 680 - 692.
- Epley, N., & Dunning, D. (2000). Feeling 'holier than thou': Are self-serving assessments produced by errors in self-or social prediction? *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 861 - 875.
- Fischhoff, B. (1989). Helping the public make health risk decisions. In V. T. Covello, D. B. McCallum, & M. T. Pavlova (Eds.), *Effective Risk Communication: The Role and Responsibility of Government and Nongovernment Organizations* (pp. 111 - 116). New York: Plenum Press.
- Heath, C. (1999). On the social psychology of agency relationships: Lay theories of motivation overemphasize extrinsic incentives. *Organization Behavior and Human Decision Process*, 78, 25 - 62.
- Hinsz, V. B., Tindale, R. S., & Nagao, D. H. (2008). Accentuation of information processes and biases in group judgments integrating base - rate and case - specific information. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 116 - 126.
- Johnson, B. B., & Slovic, P. (1995). Presenting uncertainty in health risk assessment: Initial studies of its effects on risk perception and trust. *Risk Analysis*, 15, 485 - 494.
- Jones, E. E., & Nisbett, R. E. (1972). The actor and the observer: Divergent perceptions of the causes of behavior. In E. E. Jones, D. E. Kanouse, H. H. Kelley, R. E. Nisbett, S. Valins, & B. Weiner (Eds.), *Attribution: Perceiving the causes of behavior* (pp. 79 - 94). Morristown, NJ: General Learning Press.
- Leary, M. R., & Forsyth, D. R. (1987). Attributions of responsibility for collective endeavors. In C. Hendrick (Ed.), *Group Processes* (pp. 167 - 188). Newbury Park, CA: Sage.
- Menon, K. U., & Goh, K. T. (2004). Transparency

- and trust: Risk communications and the Singapore experience in managing SARS. *Journal of Communication Management*, 9, 375 – 383.
- Miller, D. T. , & Ratner, R. K. (1998). The disparity between the actual and assumed power of self – interest. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 53 – 62.
- Pronin, E. (2008). How we see ourselves and how we see others. *Science*, 320, 1177 – 1180.
- Pronin, E. (2009). The introspection illusion. *Advances in Experimental Social Psychology*, 41, 1 – 67.
- Pronin, E. , & Kugler, M. B. (2007). Valuing thoughts, ignoring behavior: The introspection illusion as a source of the bias blind spot. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43, 565 – 578.
- Pronin, E. , Berger, J. , & Molouki, S. (2007). Alone in a crowd of sheep: asymmetric perceptions of conformity and their roots in an introspection illusion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92, 585 – 595.
- Pronin, E. , Fleming, J. , & Steffel, M. (2008). Value Revelations: Disclosure Is in the Eye of the Beholder. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95, 795 – 809.
- Pronin, E. , Gilovich, T. , & Ross, L. (2004). Objectivity in the Eye of the Beholder: Divergent Perceptions of Bias in Self versus Others. *Psychological Review*, 111, 781 – 799.
- Pronin, E. , Kruger, J. , Savitsky, K. , & Ross, L. (2001). You don't know me, but I know you: the illusion of asymmetric insight. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81, 639 – 656.
- Reeder, G. D. , Pryor, J. B. , Wohl, M. , & Griswell, M. L. (2005). On attributing negative motives to others who disagree with our opinions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31, 1498 – 1510.
- Ross, L. (1977). The intuitive psychologist and his shortcomings. *Advances in Experimental Social Psychology*, 10, 173 – 220.
- Siegrist, M. , & Cvetkovich, G. (2000). Perception of hazards: The role of social trust and knowledge. *Risk Analysis*, 20, 713 – 719.
- Slovic, P. (1999). Trust, emotion, sex, politics, and science: Surveying the risk-assessment battlefield. *Risk Analysis*, 19, 689 – 701.
- Van Boven, L. , Dunning, D. , & Loewenstein, G. (2000). Egocentric empathy gaps between owners and buyers: Misperceptions of the endowment effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 66 – 76.

## Expectation Discrepancy Effect in the Crisis

XIE Xiao-fei ZHU Dong-qing

(Department of Psychology, Peking University, Beijing 100871, China)

### Abstract

The Expectation Discrepancy Effect (EDE) means the difference between the expectation one party puts on the other party and the expectation held by the other party itself. On this conception, five issues have been addressed: (a) EDE's conception, which refers to the connotation and denotation of EDE; (b) EDE's mental representation; (c) EDE's cognitive root; (d) EDE's reinforced factors, including the influence of crisis and crowd on EDE; (e) EDE's realistic harm, which means

the unfavorable effect of EDE on risk communication in the crisis. The research on the EDE is still on its first and initial stage of development. Therefore, it promises a number of future directions, namely, to develop the measure tool for EDE, explore and verify the factors of EDE and analyze the relationship between the EDE and obstacles in risk communication.

**Key words:** expectation discrepancy effect, crisis situation, risk communication