

· 主编特邀(Editor-In-Chief Invited) ·

编者按:

北京大学心理学系谢晓非教授 20 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衍过程,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 100871)

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 B849: C91

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了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 5 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,2012 年 9 月 10 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:2012-10-30

* 国家自然科学基金重大研究计划培育项目(90924018)。

通讯作者:谢晓非, E-mail: xiaofei@pku.edu.cn

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,2010年4月23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20小时的等待后,20多名愤怒的旅客进入机场滑行道,导致一架刚刚降落在滑行的飞机被迫停机(东方网,2012年4月12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”(expectation discrepancy)是由谢晓非和朱冬青(2011)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,同时也可以表现在很多其他方面,并在许多现实的案例中观察到。

期望差异最直接的一种表现形式,是期望的“程度”差异,即沟通双方在期望的数量大小上存在差异,这种差异的存在使得即使一方自认为已经达到了期望,也依然无法令另一方满意。举例来说,在危机管理领域,受灾民众对其个人得到医疗救助和物质支持的期望往往要超过政府工作人员所知觉到的程度。已有研究涉及到相关概念,比如,Oliver (1980)提出的期望与期望不一致(expectation and expectancy disconfirmation)模型

描述消费者的期望与实际感知到的产品绩效之间的程度差异;在消费和服务领域被广泛应用的SERVQUAL量表衡量消费者在不同项目上对服务的期望和实际感觉之间量的差异,并将其作为服务质量的评价指标(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)。

除了期望程度之外,期望差异还可能体现在另一个更为本质的方面,沟通双方在期望的内容上就存在差异,即期望的“维度”差异。比如当灾难发生时,受灾民众期望能够及时获得医疗救助和物资支持而政府官员可能更多地关注危重病人的救治与社会安全与秩序等。当飞机延误时,虽然合理的解释和赔偿是乘客期望的一部分,但在等待的过程中乘客们往往期望得到充分的关注和抚慰,航空公司方面则更可能关注航班的调度与机场的管理,往往忽略在情感上对乘客进行抚慰并及时告知事件进展等信息。以往在组织管理的研究中,有研究者在笼统的期望差距(expectational gap)概念基础上提出,不同的企业利益相关者会从不同的角度(如物质、政治、信息等)出发考虑问题,从而影响他们对于企业行为是否符合预期的判断(Reichart, 2003);以“期望-知觉”差异为基础的服务质量研究也发现针对具体的服务内容,对消费者满意度产生作用的影响因素会发生变化(Gundersen, Heide, & Olsson, 1996),还有研究者进一步采用维度重要性加权的方式对测量方式进行修正(e.g., Brochado, 2009);Earle和Cvetkovich (1995)提出的突出关注点相似性(salient value similarity)模型则可以理解作为一种基于维度的相似性判断,即自我与他在面对特定情境时是否关注相同或相近的目标;在传播学的研究中,Katz、Blumler和Gurevitch(1973)提出了“使用与满足”的观点,认为观众会主动从媒体中进行选择,从而使自己的需求得到满足,观众的需求是多种多样的,包含不同的维度(如:信息获取或是娱乐)。

虽然以往的研究提到了个体的期望存在不同的维度,而不同个体可能关注不同的维度,或者在程度差异的基础上进行具体维度的区分,但并没有直接把这种基于内容或维度的知觉差异视为知觉差异的一个主要成分而与知觉的程度差异纳入一个框架中进行考虑。比如,在有关入职期望的研究中,学者大多是从入职期望的内容、维

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, 2007)。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1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, 维度差异往往是更为本质的部分, 因为如果沟通双方在期望的内容上发生了偏离, 此时无论在程度上如何进行调整, 双方之间的期望差异则始终存在, 而只有当双方期望的关注内容转移到了同一维度上, 才有可能在程度上进一步缩小差异。

从上面的论述中可以看到, 以往的研究中有一些与期望差异效应相近的概念(如期望不一致、期望差距等), 这些概念与本文提出的期望差异概念的本质可以说是同源的, 都是探讨自己-他人知觉差异导致的问题。然而, 在探讨不同的知觉差异时可能会因为其关注的问题不同、知觉主体和对象的不同、产生的影响不同而具有其独特的重要性。以往的概念大多被用于消费和商业领域, 本文作者则是在危机的背景下讨论期望差异效应。危机情境有着突发性和紧急性、高度不确定性、影响的社会性和非程序化决策等特点(Farazmand, 2001; 薛澜, 张强, 钟开斌, 2003), 在这种特殊的背景下, 有效的风险沟通变得格外重要。期望差异效应能够对危机情境下的一系列人际冲突现象进行概括, 在期望差异的基础上探讨冲突产生的原因和影响因素, 对于危机应对具有重要的意义。下面我们将把关注点同时放在人

际冲突的双方, 采用期望差异效应的概念, 深入探讨期望差异与风险沟通障碍相互作用之后形成的恶性循环, 并在解析期望差异发生的复杂过程后针对性地提出减少期望差异、促进有效沟通的应对策略。

1.2 期望差异与风险沟通障碍之间的循环

风险沟通指的是围绕风险相关信息, 个体、群体和机构之间交换信息和意见的互动过程, 其中所涉及的不仅包括风险性质本身的多方面信息, 也包括针对风险信息 and 风险管理相关法规表达关注、提出意见并进行反应(Covello, Peters, & Wojtecki, 2001; 谢晓非, 郑蕊, 2003)。风险沟通的有效性、如何克服风险沟通中的障碍以及建立沟通中的信任都是不容忽视的问题。突发性的危机情境要求各方迅速地做出反应, 因此当下的风险沟通就变得紧迫而重要, 在客观上对风险沟通的效率要求更高。然而, 由于危机情境的特殊性, 危机下的沟通双方相比普通情境也会发生变化, 下面几个方面的问题增加了风险沟通的难度以及障碍出现的几率。

(1)信息沟通双方——非理性的个体: 危机情境下非程序化的决策特点在信息、资源、决策方法等方面限制了个体做出“理性”决策的条件。风险沟通的心理噪音模型(the mental noise model)认为, 危机情境会形成心理噪音背景, 干扰个体的认知能力, 个体容易被负性情绪所支配, 无法采用理性的加工过程(Covello et al., 2001)。因此, 外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。

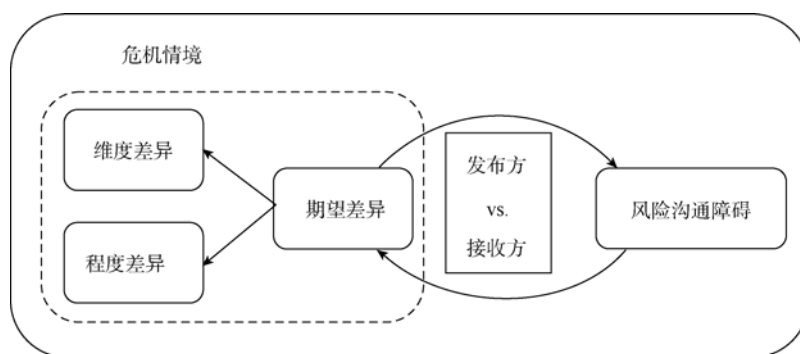


图1 期望差异与风险沟通的循环作用以及危机情境的放大效应

(2)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(Lu & Yang, 2011)。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(Janssen, Lee, Bharosa, & Cresswell, 2010)。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。

(3)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(e.g., Yamamura, 2010)、缺乏及时的政策调节(e.g., Flournoy, 2011)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1)。

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(the fundamental attribution error)是社会心理学中关于归因的一个经典概念,是指行动者(actor)与观察者(observer)在推断个体行为的原因时会有不同的倾向:前者会更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为来自于其稳定的特质(Jones & Nisbett, 1972; Ross, 1977)。

在一些有关偏见和刻板印象的研究中发现,个体对自身的偏见程度知觉与观察者的知觉存在着较大的差异。比如在一个探讨白人与黑人人际互动的研究中,研究者发现白人对黑人的言语友好程度与其自我报告的外显态度相关,但观察者的判断则来源于白人的非言语行为,这些判断则与白人的内隐态度相关(Dovidio, Kawakami, & Gaertner, 2002)。Vandello, Ransom, Hettinger 和 Aske (2009)则发现男性会高估其他男性的攻击倾向以及对攻击行为的赞同程度,并且基于这种带有偏差的判断,其自身也会表现出比实际意愿更高的攻击性。

知觉差异还存在于团队合作和日常人际交往领域。在团队合作游戏中,个体常常会倾向于认为自身的贡献要大于团队中的其他人(Savitsky, Van Boven, Epley, & Wight, 2005);在某些情况下,虽然可以通过观点采择等方式减少对“最公平分配”的知觉差异,个体对于他人的合作或竞争行为倾向仍然会因情境线索而有不同的预期,进而影响自身行为(Epley, Caruso, & Bazerman, 2006);在判断自我表露程度时,个体会认为自己的价值观表露比他人充分,他人没有足够的自我表露,从而引发人际疏离(Pronin, Fleming, & Steffel, 2008),但是另一方面人们又会认为自己对他人的了解深于他人对自己的了解(Pronin, Kruger, Savitsky, & Ross, 2001),从而陷入“你对我不够坦诚,但我更了解你”的矛盾中。

自我-他人知觉差异在许多领域得到了证实,

期望差异效应也是众多自我-他人知觉差异的一个具体表现。差异的存在会在社会互动中会产生负面影响,那么这些差异的存在是由什么原因导致,具有怎样的认知根源呢?

2.2 知觉差异的认知根源

2.2.1 基于信息差异的解释

Jones 和 Nisbett (1972)认为自我-他人,或者行动者-观察者认知偏差的出现是因为行动者和观察者所能够获得的信息不同。对于一个归因过程来说,人们会考虑效应信息和原因信息,其中效应信息包括行为本身、行为结果和行动者的感受,原因信息则包括环境信息和意图信息。观察者无法直接获得有关行动者感受的信息,只能通过一些表情手势或者对行动者的一贯了解来做出推断,因此常常会出现偏差,对于行动者的意图信息也是如此;另外,对于行动者来说,环境因素是贯穿于整个行为过程中的,而观察者可能只能获得行为发生时那一瞬间的环境信息,从而导致双方对环境信息赋予了不同的权重。由于观察者对不熟悉的行动者无法获得其个人历史信息,因而更倾向于将行动者的单一行为看成为一个典型行为,并且更多地将行动者与其他行动者进行比较,而行动者则更多地将自己的行为与自己过往的行为进行比较。关于自我-他人的认知偏差,还有许多其他的解释,主要关注的也都是个体所能够获得的以及所倾向于使用的信息差异。比如自我中心主义(egocentrism)认为个体在进行比较判断时会更依赖于与自我相关的信息,焦点主义(focalism)则强调比较的目标与参照点会使得个体对不同的信息采取差异性的关注(Krizan & Suls, 2008)。

2.2.2 内省错觉:对“偏差”的知觉偏差

内省错觉(introspection illusion)理论在前人研究的基础上进行了综合和拓展,将自我-他人在认知过程中信息和加工过程的差异进一步细分为4个主要的成分:(1)看重自我内省信息;(2)自我-他人不对称性(忽视他人的内省信息);(3)忽视自我行为;(4)对自我和他人的内省信息赋予不同的价值(Pronin, 2009)这个理论最重要的补充在于“关于偏差的内省信息缺失”。以往从信息差异视角出发的解释认为,自我与他人由于观察行为的角度不同,获得的信息也不同,个体有关自我的信息主要来自于内部,而他人则只能通过外部观

察等途径来了解个体的行为,基本归因偏差以及其他的一些认知差异都来源于这种信息不对称性。而内省错觉理论则进一步认为,个体不仅仅会出现上述的偏差,并且还常常否认自己出现了这样的偏差,这是因为个体对于自身的内省信息是非常依赖的,除了体现在前面所述的行为知觉、行为归因上,其在判断自己是否出现偏差的时候同样会依赖于这些内省信息,而由于许多偏差是个体无法意识到的,因此个体也就无法获得有关“我出现了偏差”这样的内省信息,从而倾向于认为“我没有偏差”。另外,由于“偏差”一词所隐含的贬义意味,自我提升的动机也会强化这种认知(Pronin, Gilovich, & Ross, 2004; Pronin, 2009)。

然而,不同个体、不同群体之间出现见解上的差异是不可避免的。根据朴素实在主义的观点,在通常情况下,人们确信自己是客观而不存在知觉偏差的,任何“客观”的他人都“不应”与自己意见相左。于是,如果人们觉得事件或事物本身并不能导致自己与他在知觉和见解上的差异,就只能认为是他人出现了偏差。实际上,研究者发现,他人越是与个体意见相左,个体可能越倾向于认为他人存在偏差(Ehrlinger, Gilovich, & Ross, 2005; Reeder, Pryor, Wohl, & Griswell, 2005)。由此可见,个体一方面无法知觉到自己出现偏差,一方面认为与自身持有不同观点的他人存在偏差,这就是所谓的“偏差盲点”(Pronin, 2009)。

2.2.3 确证性偏差:自我信念的强化

确证性偏差(confirmation bias)是指人们在事先存在的信念、期望、假设、结论或决定的基础上,后续搜索或解释信息时所发生的偏差,即更倾向于选择一些能够证明这些已有信念的信息(Jonas, Traut-Mattausch, Frey, & Greenberg, 2008; Nickerson, 1998)。在很多情况下,人们并非有意地扭曲信息搜寻和信息解读的过程,但在不经意间又的确出现了这样的偏差。无论个体与他人是在一般的知觉判断上出现差异,抑或是对于“是否出现偏差”本身存在分歧,一旦个体预先存在某种信念,就可能影响到其进一步的知觉和判断倾向,使得自己的预先信念得到不断强化。

从动机层面来说,选择一致性的信息来支持自己已有的结论,能够使个体避免认知失调(Jonas, Schulz-Hardt, Frey, & Thelen, 2001);而从认知层面来说,当个体已经获得了一个预先结论

而进入“确证”阶段后,会形成一个对信息的“准备”状态,即所谓的知觉准备性(perceptual readiness),此时对信息的开放程度会大大减弱,只有一致的信息才会被纳入(Bruner, 1957)。此外,研究者也发现,通过一些方法,比如在信息的呈现过程中使个体将关注点从预先的信念或决策中转移开(Jonas et al., 2001, 2008)、打破个体的思维定势(Kray & Galinsky, 2003),能够减少确证性偏差的出现,然而如果不采用额外的干预,确证性偏差往往无可避免,尤其当个体的预先信念非常强烈时,偏差也会表现得更为明显(Brannon, Tagler, & Eagly, 2007; Pomerantz, Chaiken, & Tordesillas, 1995)。

通过对上述几个方面认知根源的分析,我们可以看到:(1)个体因处于不同立场、不同角色而存在一些不可避免的认知局限,不同个体会产生不一致的期望,对于他人和自身的行为知觉也会不同,很容易出现期望差异效应,并且这种期望差异也往往包含偏差;(2)虽然这种偏差在大部分情况下都是客观存在的,然而在判断自己是否出现偏差时,由于个体同样存在认知局限,缺乏有关偏差存在的内省信息,从而无法知觉到自己的这种认知偏差;(3)由于个体在动机层面要避免自己出现认知失调,在认知层面存在知觉选择性,还会强化自我信念,进一步确认自己的有偏判断。于是,在以上三方面的因素作用下,期望差异很容易出现,同时又不易被个体所意识,反而会在个体的错误知觉下不断被固化,最终期望差异就成为一种很难避免且不易消除的人际冲突因素,并且这个效应还会在很多情况下被强化和放大。

2.3 期望差异效应的群体强化

许多研究都发现,群体可能会突出或放大个体层面偏差的影响。早在1976年,研究者就发现在态度、知觉判断、风险和伦理决策等多方面都会出现群体极化(group polarization)的现象,即经过群体讨论后的结果会沿着初始结果的方向走向极端(Myers & Lamm, 1976)。以具体的知觉偏差为例,研究者发现如果群体内成员个体的自我服务性偏差比较大,就极有可能转变为群体自我服务性偏差(Hinsz, Tindale, & Nagao, 2008)。

群体的客观存在会加剧个体偏差,而群体身份与意识的凸显,同样会强化偏差。这是因为以社会群体进行分类的过程会导致个体去个体化,

并且会强调内群体成员的相似性和外群体成员的差异性。一些特殊的危机情境就可能会使个体因群体身份的凸显而出现更大的群体间冲突。以现实的危机事件为例,在以色列和巴勒斯坦的恐怖冲突之后,以色列青少年反阿拉伯倾向以及偏见便更强烈,社会心理距离也更远(Bar-Tal & Labin, 2001);根据美国阿拉伯反歧视联合会(American Arab Anti-Discrimination Committee, 2001)的统计,911事件后的数周内,出现了有关禁止阿拉伯乘客搭乘飞机的投诉,针对阿拉伯个体的暴力冲突、公开骚扰和表达憎恨的邮件都有所增加;2005年Katrina飓风过后,很多媒体大肆报道了数量相对较少的黑人受灾者的犯罪行为,引起了媒体的评论家、国家政策的制定者和普通民众的广泛关注(Sommers, Apfelbaum, Dukes, Toosi, & Wang, 2006)。

研究者发现,个体知觉到的外群体威胁会增加群体间的歧视行为,为这种歧视行为提供“合理”的理由(Pereira, Vala, & Costa-Lopes, 2010; Pereira, Vala, & Leyens, 2009)。在危机情境中,一方面个体会借由群体身份来寻找安全感,另一方面由于心理噪音背景的影响,个体很容易高估外群体的威胁性而出现群体间的负性评价和冲突,期望差异在这个过程中也会得到强化。由此可见,当人们由单独的个体汇集成群体时,一些知觉偏差会走向极端,而当面临严峻的环境考验时,各种资源严重匮乏,个体对群体的认同感会急剧升高,群体间的界限也会更加分明,强大的群体凝聚力很可能对理性的知觉产生负面影响。不同群体因为感受不同、信息不同、身份不同、立场不同而必然出现期望差异,引发的相互对立的情绪,出现抱怨、误解、冲突等状态,这对整合多方力量,共同应对和抵抗危机会产生非常不利的影响。

3 期望差异导致沟通障碍的具体途径

期望差异效应是普遍存在的。在危机管理中,期望差异效应通常出现在风险沟通中,二者相互影响、相互作用,处理不当甚至会导致恶性循环,造成严重的风险沟通障碍。期望差异包含两个成分,期望的维度与期望的程度。期望差异效应的具体路径也体现在这两个方面,即沟通各方关注点不在同一维度,以及各方在同一维度上期望的

不同程度。导致关注点不同的主要因素包括:角色、对信息知觉的特点和知识;而导致各方在同一维度上期望程度不同的主要因素有:信任和心理权利。

3.1 引发期望维度差异的因素

3.1.1 角色

角色期望是指群体对在这个群体中占有特定位置的个人所特有的期望,它构成了社会结构和角色行为之间的“桥梁”(朱智贤,1989)。不同的个体对同一角色的期望有所不同,处于特定位置的个体对自身的期望与大众的期望也不尽相同。因此,在危机情境中所承担的角色不同,必定导致在风险沟通过程中出现期望差异效应。

首先,风险沟通中不同角色掌握的信息具有不对称性。风险沟通过程中,信息发布方通常掌握着比较准确、全面的信息,而信息接收方通常只能被动地获得信息。由于信息传递中存在损耗和扭曲,往往导致信息接收方最终获取的是较片面甚至是有偏的信息,这样就容易导致自我-他人认知偏差(Jones & Nisbett, 1972)。信息发布方与接收方在信息的内容、性质和数量上都可能出现不一致,从而导致双方对同一事件的关注点不同。SARS 初期的风险沟通就是一个典型的例子,当时只有少数专家和政府部门了解 SARS 真实情况,由于担心发布更多的信息后会导致恐慌,相关部门在风险沟通过程中只公布某些流行病学数据,对于未公开但公众又真正想要知道的信息便迅速引发猜测,反而导致了谣言泛滥并使得各地出现不同程度的恐慌。

其次,不同的角色导致不同群体间突出关注点不一致。突出关注点是指在特定风险情境下个体认为重要的目标和达成目标的方式(Earle & Cvetkovich, 1995)。在食品安全事件中,根据利益相关性,通常存在主要沟通对象(受害者)、次要沟通对象(潜在受害者)和旁观者(通常扮演监督者角色)三类。如在三聚氰胺事件中,主要沟通对象为食用奶粉致病的婴幼儿家庭,次要沟通对象是有婴幼儿奶粉需求但是并未受到危害的家庭,而除此之外大部分对此事关心的公众可以视为监督者。不同的沟通对象突出关注点不一致,主要沟通对象最关心的是治疗和赔偿方案,次要沟通对象最关心的是怎样购买到放心的奶粉,而监督型公众则把问责和制订乳品新标准视为最迫切的事

情。由于沟通对象多样化,风险沟通方如果只能满足部分沟通对象的期望,便会导致期望差异效应的产生。

此外,不同群体对职责等方面的知觉差异也会导致期望差异效应的产生。如消费者认为政府作为国家的管理者的职责就是保护人民免受不必要的伤害,并能在民众遭遇灾难的时候给予帮助,所以更加偏好管理者在预防方面做出的努力(van Dijka, Houghtonb, van Kleefa, van der Lansa, Roweb & Frewera, 2008),而不是事后采取补救措施。而政府相关部门却认为自己在风险出现时就立即采取了应对措施,尽到了自己应尽的责任。

3.1.2 对信息的知觉

危机情境使个体处在强烈的心理应激状态中,个体对风险相关的信息有强烈的需求。因此信息的性质和来源对个体知觉风险信息有至关重要的作用。此外,强烈的负面情绪也会影响个体的风险知觉。

首先,对信息性质的知觉特点直接影响个体在风险事件中关注的内容。信息性质是指信息的正负性。大量的心理学研究证实,人们具有负面信息主导的心理特征。人们会赋予负性信息更大的权重,对负性信息的反应会强于对正性信息的反应,对负性信息会给予更高的信赖程度和重视(Taylor, 1991; Siegrist & Cvetkovich, 2001)。危机事件发生后,由于强烈的心理噪音作用,个体的认知能力受损,负面信息主导的心理特征更加突显。公众会更多地关注事件的负面报道,并且容易信以为真,在焦虑和恐慌情绪的作用下,个体对于有效的风险沟通具有强烈的期望,但在危机状态下,这种期望往往很难实现。举例来说,在食品安全事件频发的大环境下,人们知觉到了大量有关食品安全的负性信息,以至于越来越渴望食品安全零风险。但是从客观的角度来讲,食品安全不可能做到零风险,即便是完全天然的食品,烹制不当也会对人们的健康造成威胁。这种不切实际的期望几乎不能达成,而期望不能达成的状态又会让个体对相关部门失去信任,长此以往,使得食品安全的风险沟通陷入恶性循环。

其次,信息的来源也直接影响沟通双方的关注焦点。同样的信息经由不同渠道发布,公众的知觉会有所不同。个体加工接受到的风险信息时,会判断信息发布者的突出关注点是否与自己的相

似,即判断突出关注点相似性。突出关注点相似性是指个体判断他人或机构在某种风险上与自身的重要关注点是否一致(Bardi & Schwartz, 2003)。突出关注点相似性高,则信任水平高,风险沟通信息的接纳程度较高,反之则低。突出关注点相似性的判断过程是快速启发式加工过程(Earle & Cvetkovich, 1995),即在短时间内完成,信息来源就是启发式加工过程的一个重要线索。而在风险沟通过程中,公众的突出关注点就是对风险沟通方的期望维度,信息发布方一旦被判断为与公众的突出关注点相似性低,就很难达到预期的风险沟通效果。以食品安全事件为例,生产商、销售商通常被认为与事故的发生有直接或间接的关系,因此在风险沟通过程中,消费者对生产商或销售商的行为和意图都预设成了“演戏”、“做作”,导致生产商或销售商的危机应对措施作用甚微。

3.1.3 知识

人们在理解风险沟通信息时会调用已经掌握的知识,很多研究都表明公众的知识水平与风险认知显著负相关(Christoph, Bruhn, & Roosen, 2008; Scholderer, Balderjahn, Bredahl, & Grunert, 1999);即对导致风险的因子了解得越多,风险认知程度越低,比如,知识水平较高的公众对转基因食品的态度更为积极(Hossain, Onyango, Schilling, Hallman, & Adelaja, 2003)。如果公众了解转基因水稻的知识,能显著提高他们对这种水稻的接受程度(De Steur et al., 2010)。已掌握的风险相关的知识类型和程度会导致人们关注风险的不同维度。

掌握的知识类型不同会造成沟通方和接收方关注点的不同。以转基因食品研究为例,与风险相关的知识通常可以分为利益知识和风险知识(Poortinga & Pidgeon, 2006)。沟通方(科学家或政府机构)由于掌握着丰富的利益知识和风险知识,风险沟通中一般着重强调转基因食品带来的利益,如耐盐耐碱性良好,能够解决自然环境恶劣地区的食品问题,同时它的高产高质也为解决全球饥饿问题提供了可能性。但是大多数公众的利益知识较少,从而导致公众不能很好地理解和接受这类信息。公众更为关心的是食用转基因食品给自身带来的影响,期望沟通者能够更多地发布与自己切身利益相关的信息。这就导致了沟通方认为公众“不可理喻”,而公众却认为沟通方根本不关

心自己的利益,最终导致沟通失败。

除了知识类型,在同一个方面掌握的知识程度不同也会导致期望差异效应的产生。根据利益知识和风险知识掌握的不同程度,可以将公众化为四类(Poortinga & Pidgeon, 2006),即利益高-风险高、利益低-风险低、利益高-风险低和风险高-利益低四种。面对利益与风险混合的沟通信息时,四类人群有各自的信息知觉特点。第一类人群对于转基因食品有较为客观的了解,既知道转基因食品的利益也知道转基因食品的风险,他们的态度是比较矛盾的,因而会对风险沟通信息有较为深入的加工。而第四类人群对于转基因食品的了解较少,由于负性信息主导的心理特征,在面对混合信息时,他们会更容易受风险信息的影响,从而导致沟通信息中的利益信息无效。而对于第二类 and 第三类人群,他们只对转基因食品的利益或者风险有所了解,为了避免认知失调,他们通常会选择性注意与已有知识相符的信息,而忽略其他信息。

3.2 影响期望程度差异的因素

3.2.1 心理权利

在社会公正与相对剥夺的研究中,权利(entitlement)描述的是在一个社会中,个体或群体在社会分配中应得的资源或者在人际交往中应得的对待,心理权利(psychological entitlement)指的则是个体对于自身拥有权利的一种主观知觉,这样的知觉可能是在社会发展的过程中通过不断的强化而形成的,也可能会受到特定情境下个体所处角色的影响,个体会对自己或他人的实际所得与知觉到的权利进行对比,从而产生对于某个特定事件乃至整个社会的公平判断,这种比较也会影响其在特定情境下的满意度感受(Major, 1994)。

通常而言,如果个体感受到的心理权利越多,也就意味着其对于资源的期望也越多,期望也更不容易得到满足。以往的研究发现,在人际交往中,个体在整体上心理权利的程度常常与自利性归因、社会困境中的竞争选择、攻击行为等联系在一起(Campbell, Bonacci, Shelton, Exline, & Bushman, 2004)。在消费领域中,研究者发现顾客的心理权利感(即顾客认为自己应该无偿得到特殊对待)会令其所表现出来的行为显得更有攻击性,而从服务人员的角度来说,在与顾客的互动中感受到这种攻击性就会进一步对他们情感和主

观幸福感造成负面影响(Fisk & Neville, 2011)。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(Zitek, Jordan, Monin, & Leach, 2010)。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(Brown, Wohl, & Exline, 2008)。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(Earle & Cvetkovich, 1995)。

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, 2001)。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(Meijnders et al, 2009)。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(Johnson, 1999)。

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(Slovic, 1999)。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(Siegrist, Cousin, Kastenholz, & Wiek, 2007)。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2010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(mental model)(Gorman, 1992; Rouse & Morris, 1986; Senge, 1990)。在一些特定的心理模型下,个体就会形成一定的思维定势(mindset),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

的一种认知定向(Galinsky & Moskowitz, 2000; Galinsky, Moskowitz, & Skurnik, 2000), 通常的表现形式是“要是……该多好”(Roe, 1994)。反事实思维是对已经发生过的事件其他可能性的想法, 使备选选项的可得性凸显, 增加人们在判断和决策时考虑其他可能性的意识(Galinsky & Moskowitz, 2000; Galinsky et al., 2000)。

反事实思维能够增加人们认知的灵活性, 减少功能固着(functional fixedness): 启动了反事实思维的被试能够会更多注意到物体的非典型用途, 从而能够更好地解决“邓克尔蜡烛任务”(Dunker Candle Problem)(Galinsky & Moskowitz, 2000)。反事实思维增加了人们对其他可能性的考虑, 可以有效地减小由于启发式加工所造成的认知偏差, 有研究发现, 启动了反事实思维的被试会搜寻更多与决策不一致的信息(Kray & Galinsky, 2003)。

以上的证据间接地表明了反事实思维可以减少期望差异, 下述研究则直接验证了二者之间的关系。采用与 Kray 和 Galinsky (2003)类似的方式, 用故事阅读的方式启动被试的反事实思维(胡振北, 2012)。启动材料描述了一个大学生去参加自己偶像见面会的场景, 共有四个版本: a1b1、a1b2、a2b1 和 a2b2。其中 a1b1 是反事实正性组, 该版本材料中, 主人公在见面会的现场想和其他人调换座位, 但遭到拒绝, 随后却在自己的座位下发现了神秘大奖; a1b2 是反事实负性组, 该版本材料中, 主人公在见面会的现场想和其他人调换座位, 他人爽快地答应了主人公的请求, 但是, 在随后的抽奖环节中, 主人公却因此错失了大奖; 其他两个版本 a2b1 和 a2b2 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($F(1,95) = 6.84, p = 0.01, \eta^2 = 0.07$)。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其他可能性, 在对他人形成期望或对他人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思维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应(Corcoran, Hundhammer, & Mussweiler, 2009), 这是因为差异性思维方式能够产生对比的过程, 从而减小了刻板印象的效应(Mussweiler & Darmisch, 2008)。还有研究发现, 差异性思维通过提示个体自身与他人的区别, 使个体意识到自身观点的局限, 从而促进个体接受他人的观点, 即增加观点采择(Todd, Hanko, Galinsky, & Mussweiler, 2011)。

胡振北(2012)利用寻找不同点与相同点的任务启动被试的差异性思维。让实验组的被试观察三组图片, 并找出每组图片至少 4 点不同之处; 而控制组的被试则只需要观察上述每组图片中的一张(共三张), 并回答一些无关问题, 然后测量两组被试的期望差异水平。结果发现, 思维方式的主效应显著($F(1,88) = 5.57, p < 0.05, \eta^2 = 0.06$)。启动差异性思维的被试期望差异水平显著低于控制组。差异性思维实际上是通过促使个体主动寻找差异的方式, 改变个体固有的以己度人的思维定势, 使得个体更能够接受差异的存在, 从而更开放地接纳他人的观点, 也以更客观全面而非大而化之的方式来知觉他人, 从而减少期望差异的出现。

风险沟通就是一条风险信息的传递链, 任何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. (2010年4月23日). 北京地铁乘客拒绝安检并
撞击民警被拘10天. 2012年7月9日摘自 <http://news.sina.com.cn/c/2010-04-23/040517412588s.shtml>
- 东方网. (2012年4月12日). 惊险!20余乘客冲入浦东机场滑行道拦机“维权”. 2012年7月9日摘自 <http://sh.eastday.com/m/20120412/u1a6481661.html>
- 胡振北. (2012). 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. (2012年9月10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. 2012年9月11日摘自 http://jrzb.zjol.com.cn/html/2012-09/10/content_1742548.htm?div=-1
- 谢晓非, 郑蕊. (2003). 风险沟通与公众理性. *心理科学进展*, 11, 375-381.
- 谢晓非, 朱冬青. (2011). 危机情境中的期望差异效应. *应用心理学*, 17, 18-23.
- 薛澜, 张强, 钟开斌. (2003). *危机管理——转型期中国面临的挑战* (pp. 25-27). 北京: 清华大学出版社.
- 姚琦, 马华伟, 李强. (2007). 对新员工入职期望变化的一项纵向研究. *心理学报*, 39, 1122-1130.
- 郑也夫. (2001). *信任论* (pp. 125). 北京: 中国广播电视出版社.
- 朱智贤. (1989). *心理学大辞典* (pp. 305). 北京: 北京师范大学.

- 大学出版社.
- American Arab Anti-Discrimination Committee. (2001, November 20). *ADC fact sheet: The condition of Arab Americans post 9/11*. http://adc.org/terror_attack/91-1aftennath.pdf
- Bardi, A., & Schwartz, S. H. (2003). Values and behavior: Strength and structure of relations. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 1207–1220.
- Bar-Tal, D., & Labin, D. (2001). The effect of a major event on stereotyping: Terrorist attacks in Israel and Israeli adolescents' perceptions of Palestinians, Jordanians and Arabs. *European Journal of Social Psychology*, 31, 265–280.
- Brannon, L. A., Tagler, M. J., & Eagly, A. H. (2007). The moderating role of attitude strength in selective exposure to information. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43, 611–617.
- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17, 174–190.
- Brown, R. P., Wohl, M. J. A., & Exline, J. J. (2008). Taking up offenses: Secondhand forgiveness and group identification. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34, 1406–1419.
- Bruner, J. S. (1957). On perceptual readiness. *Psychological Review*, 64, 123–152.
- Campbell, W. K., Bonacci, A. M., Shelton, J., Exline, J. J., & Bushman, B. J. (2004). Psychological entitlement: Interpersonal consequences and validation of a self-report measure. *Journal of Personality Assessment*, 83, 29–45.
- Christoph, I. B., Bruhn, M., & Roosen, J. (2008). Knowledge, attitudes towards and acceptability of genetic modification in Germany. *Appetite*, 51, 58–68.
- Corcoran, K., Hundhammer, T., & Mussweiler, T. (2009). A tool for thought! When comparative thinking reduces stereotyping effects. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45, 1008–1011.
- Covello, V. T., Peters, R. G., Wojtecki, J. G., & Hyde, R. C. (2001). Risk communication, the West Nile virus epidemic, and bioterrorism: Responding to the communication challenges posed by the intentional or unintentional release of a pathogen in an urban setting. *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, 78, 382–391.
- De Steur, H., Gellynck, X., Storozhenko, S., Liqun, G., Lambert, W., Van Der Straeten, D., & Viaene, J. (2010). Willingness-to-accept and purchase genetically modified rice with high folate content in Shanxi Province, China. *Appetite*, 54, 118–125.
- Dovidio, J. F., Kawakami, K., & Gaertner, S. L. (2002). Implicit and explicit prejudice and interracial interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 62–68.
- Earle, T. C., & Cvetkovich, G. T. (1995). *Social trust: Toward a cosmopolitan society*. Westport, CT: Praeger.
- 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 Bulletin*, 31, 680–692.
- Epley, N., Caruso, E. M., & Bazerman, M. H. (2006). When perspective taking increases taking: Reactive egoism in social interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 872–889.
- Farazmand, A. (Ed.). (2001). *Handbook of Crisis and Emergency Management*. New York: Marcel Dekker, Inc.
- Fisk, G. M., & Neville, L. B. (2011). Effects of customer entitlement on service workers' physical and psychological well-being: A study of waitstaff employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 391–405.
- Flournoy, A. C. (2011). Three meta-lessons government and industry should learn from the BP Deepwater Horizon Disaster and why they will not. *Boston College Environmental Affairs Law Review*, 38, 281–303.
- Galinsky, A. D., & Moskowitz, G. B. (2000). Counterfactuals as behavioral primes: Priming the simulation heuristic and consideration of alternatives. *Journal of Experimental Social Psychology*, 36, 384–409.
- Galinsky, A. D., Moskowitz, G. B., & Skurnik, I. (2000). Counterfactuals as self-generated primes: The effect of prior counterfactual activation on person perception judgments. *Social Cognition*, 18, 252–280.
- Gorman, M. E. (1992). *Simulating Science: Heuristics, Mental Models, and Technoscientific Thinking*. Indianapolis: Indiana University Press.
- Gundersen, M. G., Heide, M., & Olsson, U. H. (1996). Hotel guest satisfaction among business travelers: What are the important factors? *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 31, 72–81.
- 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.
- Hossain, F., Onyango, B., Schilling, B., Hallman, W., & Adelaja, A. (2003). Product attributes, consumer benefits and public approval of genetically modified foods. *International Journal of Consumer Studies*, 27, 353–365.
- Janssen, M., Lee, J., Bharosa, N., & Cresswell, A. (2010). Advances in multi-agency disaster management: Key elements in disaster research. *Information Systems Frontiers*, 12, 1–7.

- Johnson, B. B. (1999). Exploring dimensionality in the origins of hazard related trust. *Journal of Risk Research*, 2, 325–354.
- Jonas, E., Schulz-Hardt, S., Frey, D., & Thelen, N. (2001). Confirmation bias in sequential information search after preliminary decisions: An expansion of dissonance theoretical research on selective exposure to information. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 557–571.
- Jonas, E., Traut-Mattausch, E., Frey, D., & Greenberg, J. (2008). The path or the goal? Decision vs. information focus in biased information seeking after preliminary decisions. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 1180–1186.
- 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.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1973). Uses and gratifications research. *Public Opinion Quarterly*, 37, 509–523.
- Kray, L. J., & Galinsky, A. D. (2003). The debiasing effect of counterfactual mind-sets: Increasing the search for disconfirmatory information in group decisions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 91, 69–81.
- Krizan, Z., & Suls, J. (2008). Losing sight of oneself in the above-average effect: When egocentrism, focalism, and group diffuseness collide. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 929–942.
- Lu, Y., & Yang, D. (2011). Information exchange in virtual communities under extreme disaster conditions. *Decision Support Systems*, 50, 529–538.
- Major, B. (1994). From social inequality to personal entitlement: The role of social comparisons, legitimacy appraisals and group membership. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 36, pp. 293–355). New York: Academic Press.
- Meijnders, A., Midden, C., Olofsson, A., Öhman, S., Matthes, J., Bondarenko, O., Gutteling, J., & Rusanen, M. (2009). The role of similarity cues in the development of trust in sources of information about GM food. *Risk Analysis*, 29, 1116–1128.
- Mussweiler, T., & Darmisch, L. (2008). Going back to Donald: How comparisons influence judgmental priming effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95, 1295–1315.
- Myers, D. G., & Lamm, H. (1976). The group polarization phenomenon. *Psychological Bulletin*, 83, 602–627.
- Nickerson, R. S. (1998). Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises. *Review of General Psychology*, 2, 175–220.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Pereira, C., Vala, J., & Costa-Lopes, R. (2010). From prejudice to discrimination: The legitimizing role of perceived threat in discrimination against immigrants. *European Journal of Social Psychology*, 40, 1231–1250.
- Pereira, C., Vala, J., & Leyens, J. -P. (2009). From infra-humanization to discrimination: The mediation of symbolic threat needs egalitarian norms. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45, 336–344.
- Pomerantz, E. M., Chaiken, S., & Tordesillas, R. S. (1995). Attitude strength and resistance processes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 408–419.
- Poortinga, W., & Pidgeon, N. F. (2006). Exploring the structure of attitudes toward genetically modified food. *Risk Analysis*, 26, 1707–1719.
- Pronin, E. (2009). The Introspection Illusion. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 41, pp. 1–67). Burlington: Academic Press.
- Pronin, E., Fleming, J. 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. A., & Griswell, M. L. (2005). On attributing negative motives to others who disagree with our opinions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31, 1498–1510.
- Reichart, J. (2003). A theoretical exploration of expectational gaps in the corporate issue construct. *Corporate Reputation Review*, 6, 58–69.
- Roose, N. J. (1994). The functional basis of counterfactual thinking. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 805–818.
- Ross, L. (1977). The intuitive psychologist and his

- shortcomings: Distortions in the attribution process. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 10, pp. 173–220). New York: Academic Press.
- Rouse, W. B., & Morris, N. M. (1986). On looking into the black box: Prospects and limits in the search for mental models. *Psychological Bulletin*, 100, 349–363.
- Savitsky, K., Van Boven, L., Epley, N., & Wight, W. M. (2005). The unpacking effect in allocations of responsibility for group tasks. *Journal of Experimental Social Psychology*, 41, 447–457.
- Scholderer, J., Balderjahn, I., Bredahl, L., & Grunert, K. G. (1999). The perceived risks and benefits of genetically modified food products: Experts versus consumers. *European Advances in Consumer Research*, 4, 123–129.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art & Practice of the Learning Organization*. New York: Currency Doubleday.
- Siegrist, M., Cousin, M. -E., Kastenholz, H., & Wiek, A. (2007). Public acceptance of nanotechnology foods and food packaging: The influence of affect and trust. *Appetite*, 49, 459–466.
- Siegrist, M., & Cvetkovich, G. (2001). Better negative than positive? Evidence of a bias for negative information about possible health dangers. *Risk Analysis*, 21, 199–206.
- Slovic, P. (1999). Trust, emotion, sex, politics, and science: Surveying the risk-assessment battlefield. *Risk Analysis*, 19, 689–701.
- Sommers, S. R., Apfelbaum, E. P., Dukes, K. N., Toosi, N., & Wang, E. J. (2006). Race and media coverage of Hurricane Katrina: Analysis, implications, and future research questions. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 6, 39–55.
- Taylor, S. E. (1991). Asymmetrical effects of positive and negative events: The mobilization-minimization hypothesis. *Psychological Bulletin*, 110, 67–85.
- Todd, A. R., Hanko, K., Galinsky, A. D., & Mussweiler, T. (2011). When focusing on differences leads to similar perspectives. *Psychological Science*, 22, 134–141.
- van Dijk, H., Houghton, J., van Kleef, E., van der Lans, I., Rowe, G., & Frewer, L. (2008). Consumer responses to communication about food risk management. *Appetite*, 50, 340–352.
- Vandello, J. A., Ransom, S., Hettinger, V. E., & Askew, K. (2009). Men's misperceptions about the acceptability and attractiveness of aggression. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45, 1209–1219.
- Yamamura, E. (2010). Effects of interactions among social capital, income and learning from experiences of natural disasters: A case study from Japan. *Regional Studies*, 44, 1019–1032.
- Zitek, E. M., Jordan, A. H., Monin, B., & Leach, F. R. (2010). Victim entitlement to behave selfishly. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98, 245–255.

Expectation Discrepancy: Risk Communication Barriers in Disaster

XIE Xiaofei; HU Tianyi; LIN Jing; LU Xi

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

Abstract: Expectation discrepancy effect refers to a kind of interpersonal conflict resulting from a discrepancy of expectations between multiple sides within the same situation. Expectation discrepancy contains two components: dimension and degree. With its inevitability and imperceptibility, expectation discrepancy could be strengthened in groups. In disaster situations, it is likely to form a vicious cycle between expectation discrepancy and risk communication barriers. Factors such as the roles of individuals, perception of information, and existing knowledge would affect the dimension component, while factors such as psychological entitlement, and trust would affect the degree dimension. Both of the two dimensions lead to risk communication barriers. Breaking up mindsets could effectively reduce expectation discrepancy and start a positive cycle of risk communication, which is of great importance in disaster management.

Key words: expectation discrepancy; risk communication; mindset