

· 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 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，电话客服告知处理需两个工作日，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,导致一架刚刚降落正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”(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 鵲 賣白 畚、苻億鴞捨 鞞籬 寬嶸另

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, 在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。

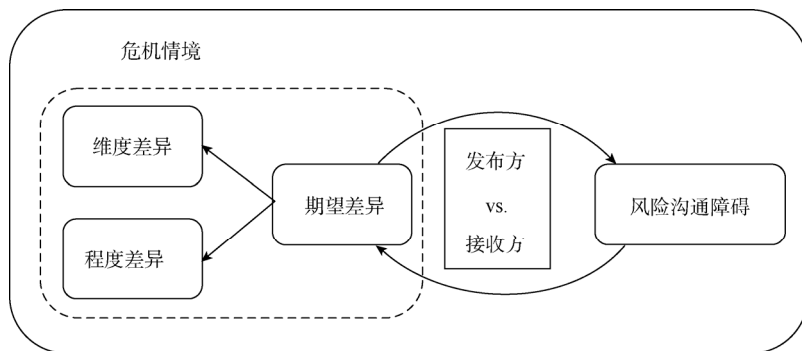


图1 期望差异与风险沟通的循环作用以及危机情境的放大效应

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

群体成员的相似性和外群体成员的特殊危机情境就可能会使个体因显而出现更大的群体间冲突。以现为例,在以色列和巴勒斯坦的恐怖以色列青少年反阿拉伯倾向以及偏见社会心理距离也更远(Bar-Tal & Labin, 2006)。美国阿拉伯反歧视联合会(American Arab Anti-Discrimination Committee, 2001)的统计,在 2001 年 9 月 11 事件后的数周内,出现了有关禁止阿拉伯乘坐公共交通工具、禁止阿拉伯人进入某些场所、针对阿拉伯个体的暴力冲突和表达憎恨的邮件都有所增加;2005 年伊拉克战争爆发后,很多媒体大肆报道了数量相当多的阿拉伯裔受灾者的犯罪行为,引起了媒体的广泛关注和政策的制定者和普通民众的广泛关注(Pfahler, 2006; Pfahlerbaum, Dukes, Toosi, & Wang, 2006)。

此外,个体知觉到的外群体威胁会增加其攻击性,为这种歧视行为提供“合理性”(Cohen & LeVine, 1960; LeVine & Cohen, 1967; LeVine, Vala, & Costa-Lopes, 2010; LeVine & Cohen, 1967; Leyens, 2009)。在危机情境中,个体往往通过群体身份来寻找安全感,另一方面,危机背景的影响,个体很容易高估外群体的威胁,从而出现群体间的负性评价和冲突,这种负性评价和冲突的过程中也会得到强化。由此可见,在危机情境中,当个体汇集成群体时,一些知觉偏见和刻板印象在危机情境中,而当面临严峻的环境考验时,各群体的界限也会更加分明,强大的群体身份对理性的知觉产生负面影响。不同群体之间的信息不同、身份不同、立场不同、期望差异,引发的相互对立、怨恨、误解、冲突等状态,这对整个群体的认同应对和抵抗危机会产生非常

期望差异导致沟通障碍的具体途径

期望差异是普遍存在的。在危机管理中,期望差异常常出现。在危机沟通中,二者相互影响,期望差异甚至会导致恶性循环,从而加剧沟通障碍。期望差异包含两个成分:期望的方向和期望的程度。期望差异效应的强弱主要取决于这两个方面,即沟通各方关注的期望差异的维度,期望差异的强度。

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。而对于第二类和第三类人群,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。由于公众对新技术的专业知识有限,往往将注意力转移到对相关责任方的信任上,例如:政府监管部门、企业等。信任可以降低风险知觉(Earles, 2003)。信任,是指个体对他人未来可能采取的行为的积极预期。信任是研究者研究危机情景中风险沟通的一个重要因素(Coleman, 2003)。

信任是个体对他人未来可能采取的行为的积极预期。信任是研究者研究危机情景中风险沟通的一个重要因素(Coleman, 2003)。信任是个体对他人未来可能采取的行为的积极预期。信任是研究者研究危机情景中风险沟通的一个重要因素(Coleman, 2003)。信任是个体对他人未来可能采取的行为的积极预期。信任是研究者研究危机情景中风险沟通的一个重要因素(Coleman, 2003)。

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带来了重大影响,因此减小期望差异是风险沟通的一个有效途径。在期望差异分析中可以看到,期望差异主要源于信息不对称,承担责任的模糊性,根源在于信任的缺失。

调查。在版本 a1b1 中，主人公在抽奖环节发现了神秘大奖。在版本 a1b2 的材料中，主人公在抽奖环节没有中奖。在随后的抽奖环节中，主人公却因中奖而获得了座位，他人爽快地答应了主人公的要求。其他两个版本 a2b1 和 a2b2 则为对应的控制组，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

效的思维方式。具体来讲，差异性思维能够有效地调整信息接收方的思维方式来考虑信息接收方的需求，更好地接收对方的反馈并做出相应调整。沟通方应该充分意识到由于知识、信息量等因素，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，信息接收方不同的信息需求与信息发布方有限的沟通经验均可能导致风险沟通的双方陷入期望差异的泥潭之中。期望双方在期望维度上的差异又不可避免地为期望差异的产生提供条件，对信息的知觉以及知识上的差异使得期望差异同时，在期望程度上的差异也使得期望双方在信息的知觉以及信任的脆弱而一旦有这些脆弱点，造成有效的风险沟通于无形之中。期望差异与沟通障碍相互作用，形成恶性循环。因此，打破期望差异的恶性循环，寻找沟通的途径，能够帮助我们找到打破恶性循环的方法。

期望差异是危机情境中风险沟通有效性的关键因素。期望差异在沟通双方之间的期望不一致，适当的期望管理以及自身主动性，期望差异效应不可小觑。个体往往不承认差异的存在，从而强化，危机下的群体期望差异进一步增大到群体层面，形成恶性循环机制与影响。

思维... 的过... 通过... 减小... 都有... 得到... 期望... 该更... 以探... 面可... 特点... 不应... 也采... 和沟... 小期望... 统进行... 以研究... 考察... 机情境... 管理... 达到... 的效果，

... (2012年4月23日). *北京地铁乘客被砍伤*. *东方网*.
 ... (2012年7月9日). *北京地铁砍人案*. *东方网*.
 ... (2010-04-23/04051741).
 ... (2012年4月12日). *惊险！北京地铁砍人案*. *东方网*.
 ... *“维权”*.
 ... (http://sh.eastday.com/m/20120412/04051741.html).
 胡振北. (2012). *思维方法与危机管理*.
 ... 的
 ... 中介. 硕士学位论文.
 今日早报. (2012年9月9日). *北京地铁砍人案*.
 ... *两天再说，谎称多*.
 ... 月11日摘自...
 ... content_1742...
 谢晓非, 郑蕊. (2012). *期望差异与危机情境中的风险沟通*.
 ... 展, 11, 37-40.
 ... 朱冬青. (2011). *危机情境中的期望差异效应*. *五*
 ... 理学, 17, 18-23.
 薛澜, ...
 ... 临的
 姚琦, ...
 ... 项
 郑也
 ... 版社.
 朱智贤. (1989). *心理学大辞典* (pp. 305). 北京: 北京师范

- 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 virtualg31 0 0()ß7s-7.7 Tf7.6-c()-7.8oirfa2(ie)-7.4ru1454 T77.2(t)-.3w[fo]()-7.8d-

