

危机

谢尧非*

(北京大学)

摘要：危机干预是心理危机干预的重要组成部分，其核心在于帮助个体在危机状态下恢复心理平衡。本文探讨了危机干预的理论基础、干预策略及实施流程，并分析了影响干预效果的关键因素。研究表明，及时的干预和有效的沟通是成功的关键。

关键词：危机干预；心理危机；干预策略；沟通；期望效应

效应”(expectation disc

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

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价值观的自我表露能说明自己是什么样的人,但是他

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,

在偏差(Ehringer, 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

体普遍存在一种特殊的倾向,即确信自己... Gilovich & Ross (2004)认为“偏差”这个词

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激化,而且很可能

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

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, Tiedens & Nease, 2008)。当群体的凝聚力

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

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

trust: Risk communications and the Singapore experience in managing SARS. *Journal of Communication Management*, 9, 375 - 383.

D. T. , & Ratner, R. K. (1998). The disparity between the actual and assumed power of self - introspection. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 53 - 62.

E. (2008). How we see ourselves and how we see others. *Science*, 320, 1177 - 1180.

E. (2009). The introspection illusion. *Advances in Experimental Social Psychology*, 41, 1 - 32.

E. , & Kugler, M. B. (2007). Valuing intentions, ignoring behavior: The introspection illusion as a source of the bias blind spot. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43, 565 - 578.

tivity 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.