

消极情绪影响人际信任的线索效应： 基于信任博弈范式的检验^①

李常洪¹，高培霞^{1*}，韩瑞婧²，宋志红¹

(1. 山西大学经济与管理学院，太原 030006；2. 山西大学教育科学学院，太原 030006)

摘要：采用信任博弈范式，通过诱发愤怒、悲伤两种消极情绪和中性情绪，考察不同情绪状态的个体进行陌生人初始信任判断是否存在对信任线索的依赖性，即线索效应。研究结果显示当社会线索指向可信时，消极情绪普遍比中性情绪引起的信任水平低，而在社会线索指向不可信时，消极情绪和中性情绪并没有显著差别；同时悲伤和愤怒两种消极情绪之间存在差异：当社会线索指向可信时，愤怒情境下的被试表现出的信任程度比悲伤情境下的被试更高，当社会线索指向不可信时，愤怒情境下的被试表现出的信任程度比悲伤情境下的被试更低，证实消极情绪引起的认知加工策略差异会影响人际信任判断：愤怒情绪比悲伤情绪更依赖社会线索。

关键词：消极情绪；人际信任；线索效应；认知策略

中图分类号：C93 **文献标识码：**A **文章编号：**1007-9807(2014)10-0050-10

0 引言

人际信任是促进合作和有效推进社会互动的重要社会资源，相互信任可以起到减少对他人的管理环节，规范程序，降低谈判成本，促进组织之间和组织内部互惠关系的作用^[1,2]。

尽管理论学者已达成这样的共识，即影响信任的前因变量既有认知又有情感因素^[3]，但以往研究主要集中在发掘认知因素，认为信任他人的判断主要是一种理性而精于计算的过程^[4]，信任受到情绪影响的实证研究在近年开始受到关注，但影响机制尚未形成统一的认识^[5,6]，积极心境(mood)的研究相对还算丰富，但忽略了组织工作情境中特定消极情绪(如悲伤和愤怒情绪)普遍存在的现象。本研究基于信任博弈范式，考察特定的消极情绪影响信任行为的线索依赖效应，试图验证和补充情绪影响社会判断的理论解释模型，

并为组织促进信任的实践提供决策建议。

1 研究回顾与假设

1.1 信任的界定及信任发展的情感影响

经济学、社会学、组织行为学及心理学等多个领域对信任的界定都不尽相同：有的将信任定义为人的主观概率判断，作为一种计算理解；有的将信任嵌入了社会和关系因素，界定信任是对受信者能力、正直、善意等社会性评估有积极的预期而暴露自身弱点的意愿^[7]。本文采用国内学者张建新和 Bond 对于信任的界定：即针对某一具体人物对象的、愿意预付已有的物质或心理资源的一种行为意向^[8]，强调信任的对象性和意向性，将信任作为基于心理认知的行为决策。

情感对于信任发展的影响，学术界有两种看法，一种是将信任看作是存在多个阶段或者具有

① 收稿日期：2012-10-30；修订日期：2013-11-13。

基金项目：教育部人文社会科学资助项目(11YJC630090)；山西省软科学资助项目(2012041009-03)；山西大学首届“英才计划”资助项目。

通讯作者：高培霞(1972—)，女，山西太原人，博士生，讲师。Email: kaobaika@sohu.com

不同层次的离散过程,情感信任处于高级阶段或深层水平,情感的依恋形成对受信者关注和善意判断的基础,建立起信任^[9]。这种观点将情感影响融入到信任的认知模型中,具体机制尚不清楚;而另外一种是将信任看作是连续过程,学者大多数忽视情感的影响,只有少数人如 Jones 和 George 提出情感将影响与信任有关的认知过程:如感知、信念和判断^[10]。之后研究者在这样的框架下,均选取情感影响社会判断的理论模型模型作为依据,而实证研究是将情感划分为即时情绪和心境来考察其对人际信任的影响效果。

1.2 情感影响社会判断的理论模型与验证

情感对社会判断及决策的影响,学者的观点分为两个阵营,早期学者主张情感是直接影响信任判断的: Schwarz 和 Clore 提出情感即信息模型 (Affect as Information Models),表明情绪状态是评价新事件时容易提取利用的线索,即当引起情绪的初始原因不很明显时,人们经常会将其情绪错误归因为由当下的判断引起,如体验着消极心境的个体会将此刻的心境作为他不喜欢新刺激的一个标志,即使刺激和心境丝毫没有关系。人们根据自己的情绪状态做出快速的判断,无需整合判断任务外部的信息以及自己的内部记忆和联想,个体不是基于任务特征进行判断,而是询问自己:“我感觉如何”^[11,12]。实证研究检验了情绪对于信任的影响,并明确指出复杂和具有情感性质的判断任务如信任判断会受到情感影响^[13,13],Bower 同样关注心境的影响,提出心境一致性模型 (Mood - Congruency models),预测处于某种心境的人们进行判断就像笼罩了一种色彩,判断的结果趋向与心境的效价一致,因此预测积极心境会使我们对他人的判断出现积极偏向,消极心境反之^[14,15]。虽然大多信任研究支持了这样的逻辑,一致得出积极心境对信任起到增强作用,而消极心境会降低信任水平^[13,16,17],但也有相悖的结论:有些研究诱发积极和消极心境,却对信任博弈结果没有任何影响^[5],有些研究发现积极心境促进信任的作用只发生在信任线索也为积极取向时,当信任线索暗示消极,积极情绪反而更加依赖信息线索,并不会将事件都抹上积极色彩,尤其在社会交往情境中的消极暗示,积极心境会唤醒社会归类的消极刻板现象,导致更大的偏见^[18,19],所以这些研

究都对心境一致性模型的解释效力产生质疑。

另外一些学者选择用情绪引起的认知加工过程差异来解释对信任判断的影响:早期学者 Forgas 提出了情感渗透模型 (Affect Infusion Models),将社会判断任务进行分类,表明情绪渗透的程度有别:当个体判断任务为启发式加工 (heuristic processing),遵循情感即信息模型;当进行实质性加工 (substantive processing) 任务,也需要开放和建构性地加工新刺激,遵循情绪启动范式 (Affect priming),个体会沿着已经感受到的特定情绪状态选择关注点、提取相关陈述等,这两种判断类型受到情绪的影响要比那些直接判断或目标明确的任务受到情绪的影响更大,说明情感渗透有高低程度之分^[20]。对于情绪影响机制,学者 Bless & Fiedler 提出的顺应同化模型 (Accommodation-Assimilation Model),该模型认为积极心境促进自上而下的加工方式,已有的知识结构刻板地附着在外部信息上,起到同化的作用,消极心境促进自下而上的加工方式,内部的知识结构可以被修正,以顺应外部信息;这种顺应同化的作用在更广泛领域中对认知过程和行为进行调控^[21,22],并进一步解释在积极心境的同化过程中,人们倾向于以已有知识体系或者刻板印象对社会目标进行评价;而在消极心境的适应过程中,人们会更加谨慎,更少借助已有知识来对社会目标进行判断。该模型的提出弥补了前文心境一致性模型不能解释的积极心境启动消极刻板现象,并有实证研究验证积极情绪在人际间和组群间的信任判断时出现同化作用^[23,24]。

1.3 问题的提出与假设

综上所述,以往情感影响信任研究的理论与实证反映了未来研究的思路:一是考虑情绪影响的可能情境及和其他因素共同作用现象,如信任判断类型,受信者的熟悉度、情境相关度、内群偏好等因素^[13,23,24],而个体对陌生人的初始信任判断情境已被研究证实是启发式认知或实质性判断的认知类型,更容易受到情绪的影响,属于高情感渗透情境^[25];二是理论模型多针对情绪效价维度(如:心境一致模型和调节同化模型),仅区分积极和消极,而持续时间短,更加强烈的特定情绪(愤怒、自责、焦虑)还可能因情绪可控性,情绪确定性方面影响个体的信任行为^[6,25,26],所以对于

特定情绪研究将比心境更复杂和具有现实价值^[27];三是情绪影响社会判断的过程远非心境一致性模型构想的简单,Bless & Fiedler 的顺应同化模型指出积极和消极情绪的不同认知路径,并有研究验证了积极心境对信任判断的线索依赖效应,而消极情绪引起的差异还需进一步验证,虽然 Bodenhausen, Sheppard, 和 Kramer 也曾提出即使是消极情绪在社会信息加工过程中也存在认知差异:悲伤个体采用系统而细节定向的策略,愤怒个体系统思维能力减弱,容易冲动,判断和行动欠缺考虑,更多使用启发式加工策略^[18],但对于这两种特定消极情绪对于信任判断是否会有认知差异,还不得而知。四是实验情境中情绪诱发和信任测量方法多样化,也可能引起研究结果不一致,如有研究认为仅依据被试自我报告测度信任感知具有较低效度^[20]。

本研究正是基于上述研究取向,重点考察特定消极情绪(悲伤和愤怒)对于信任判断的影响有无线索效应,即情绪和信任线索共同影响信任判断的过程。本研究特选取初始人际信任判断情境,只提供受信者的可信度线索,因为对于陌生人的判断信息获取途径有限,个体更容易依赖线索及情境相关的图式,符合高情绪渗透类型^[28],而工作场所当中的情绪影响人际交往和群体活动的研究也逐渐引起学者的关注^[29],本研究选取组织中领导及员工经常体验到的两种消极情绪(悲伤和愤怒)^[30,31],考察个体置身于不同消极情绪状态时对于人际信任的影响。根据以往情绪研究惯例^[23]将中性情绪作为参照,提出以下假设:(1)对于陌生人情境,消极情绪比中性情绪引起更低水平的信任;(2)愤怒情绪比悲伤情绪更加依赖线索效应:当陌生人线索可信,愤怒情绪被试的信任水平高于悲伤被试;陌生人线索不可信,愤怒情绪被试表现出比悲伤情绪更低的信任度。

2 研究方法

2.1 被试和实验设计

本研究从综合性大学招募自愿参加被试共 120 名,其中女生 63 名,男生 57 名,平均年龄为 20.60 岁($SD = 1.63$)。本实验采用情绪 3(中性/愤怒/悲伤) ×

信任线索 2(他人可信/他人不可信)的二因素被试间设计,实验情境中的情绪以视频方式诱发,线索以文字告知,信任博弈实验结果作为因变量测度信任水平。被试随机进入各种实验情境。

2.2 实验材料

可信赖程度调查问卷^[32]: Insko 等人的研究中首次使用,是描述个人可信度的可靠测量工具,被试通过 7 点等级评定自己若发生 9 种行为会有什么感觉,1 代表觉得非常好,7 代表非常不好,比如:(从商场中偷了东西没有别人发现,抄袭别人的文章获奖等)。本研究中被试都填写该问卷,意味着该程序共同经历,之后告知的信任线索谎称来自于本测试,以免引起被试对实验程序的怀疑,而该问卷的结果并不计入统计数据。

情绪诱发视频:经过对文献的归纳和专家评定,本研究选定影片《妈妈再爱我一次》中 2 两段视频合并后总长为 4'33" 的视频片段作为悲伤情绪的诱发视频;选定美国人 Rhawn Joseph 博士制作的一部真实反映南京大屠杀的纪录片《南京梦魇》中 44'至 48'37" 的视频片段作为愤怒情绪的诱发视频;选取纪录片《鸟的迁徙》中 10'20"至 13'35" 作为中性情绪视频,视频材料均在以往的情绪研究中得到过验证^[33,34]。实验前进行预备实验,有 6 名同学对视频进行 7 点量表评价(1 = 完全没有,7 = 非常强烈),愤怒和悲伤视频诱发的平均程度分别达 5.67 ± 1.21 和 5.17 ± 1.17 ,证实实验材料能够较好地诱发相应情绪。

信任博弈规则(参见 the trust game)^[35]:信任者(在本研究中称为玩家 1)即被试,拥有一定数额的金钱 M ,要求他将其中的一部分金钱 X 送出给受信者(在本研究中称为玩家 2,即假想搭档), X 的大小可以由 0 到 M 中的任意数目,由玩家 1 自己决定。而玩家 2 将得到相当于这部分金钱 3 倍的收益 $3X$,此时他也要回报给玩家 1 他愿意回报的金钱 Y ,同样, Y 的大小可以由 0 到 $3X$ 中的任意数目。最终玩家 1 的收益为 $M - X + Y$,玩家 2 得到的收益是 $3X - Y$ (见图 1,本实验以 10 元为初始数额 M)。没有正式的契约规定玩家 1 应该给玩家 2 多少金钱 X ,也没有契约规定玩家 2 应该回报给玩家 1 多少金钱 Y 。因为给陌生人钱是出于自愿,所以 X 作为玩家 1 的投资数额,在操作上被看作是反映投

资者对受信者信任程度的行为测量方式^[36]. 信任博弈在以往研究中也证实,其情境性强,尤其适合人际交往研究^[37],被试会被告知在实验结束之后,随机或按投资额操作结果实际获得额外奖励,以激励被试的动机.

2.3 实验步骤

采用 E-Prime 程序来呈现视频材料、游戏规则和指导语,实验的进程由被试自主控制. 被试到来之后,随机分配到单独的实验操作台,视频声音用耳机接收,被试分处不同房间互不影响,主试先期要求被试静坐片刻,然后统一介绍实验流程,并告知掩蔽信息“本项实验有多组同时进行”.

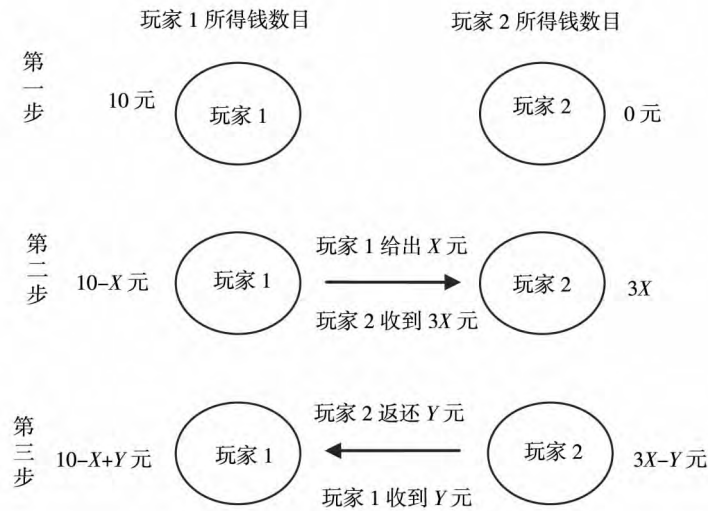


图 1 信任博弈规则示意图

Fig. 1 Schematic for trust game rules

具体的步骤在电脑屏幕上有提示: 首先被试填写“可信赖程度调查问卷”,之后开始情绪诱发,告知任务被试“观看一段视频后对其声音及画面等级做出评定”. 视频播放完毕后,被试完成一道题目(中性情绪组被试无此项): 此刻你感受到的悲伤(愤怒)的程度为多少? 用 7 点量表填答(1 = 完全没有, 7 = 非常强烈); 另有二道题目是关于视频的声音和画面质量评定,不参与数据统计,完成对视频评定后再进入信任博弈部分: 在指导语中告知被试角色是玩家 1, 陌生人搭档是玩家 2, 并提示玩家 2 的可信赖程度调查问卷中的得分为 85 分(可信线索)或 41 分(不可信线索), 得分越高代表可信赖程度越

高,反之则可信度越低. 此处的可信线索的操控仿照 Insko 等人的实验,然后附带提醒信息,阐明被试自己的得分信息将不会被透露给玩家 2, 他们只会知道玩家 1 给他们的钱数; 他和搭档在选择之后也不再接触; 强调被试所做出的决策将会影响其在实验完成后将得到的报酬数额,为体现实验逼真效果,每个被试的实验台前都放有 10 元现金,请被试做出决定后将送出的金额放入指定的信封,并在电脑上填写答案. 被试完成后示意主试收集被试信封和电脑答题结果,主试对被试做一些简单询问以确保其正确理解实验指导语,保证实验数据有效,并以礼物答谢,实验步骤见图 2.

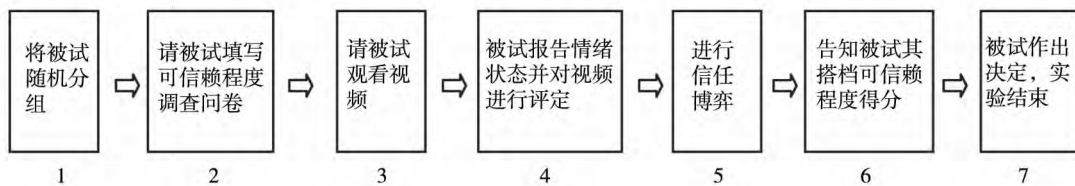


图 2 实验步骤示意图

Fig. 2 The experimental steps

3 研究结果

3.1 实验操控

信任的初始水平: 一些学者研究发现人们普遍对于未曾谋面的他人会有较高的信任, 除非是有一些不值得信任的行为证据, 人们才可能愿意降低他们较高的预期^[38]. 经济学实验中也发现被试和未曾谋面的匿名搭档合作时会表现相当高的信任行为^[35], 所以此实验未对初始信任水平进行控制.

情绪的诱发: 本实验对观看愤怒情绪和悲伤情绪视频的被试用 7 点量表检测情绪诱发效果, 结果悲伤情绪达到 $5.31 \pm 0.48 (M \pm SD)$, 愤怒情绪为 $5.95 \pm 0.69 (M \pm SD)$, 可以证实被试有效地感受到目标情绪.

3.2 实验处理

实验结束后, 检查被试在电脑上操作的结果与实际装入信封内的钱数是否一致, 共收集数据

120 人, 因为本研究的情绪诱发状况是决定后期数据质量的关键, 所以将愤怒和悲伤组被试中报告情绪诱发强度值 ≤ 4 的被试数据删除 6 人, 以保证数据符合实验情境, 最终收集到有效数据 114 人. 将数据录入 SPSS17.0 数据分析软件进行数据处理.

3.3 实验结果

实验组数据分布状况及假设 1 的检验: 将被试送出的钱数, 作为测度信任水平的指标, 进行二因素(信任线索 \times 情绪)的方差分析, 结果显示, 情绪的主效应显著 $F(2, 108) = 3.84, p < 0.05$; 信任线索的主效应显著 $F(1, 108) = 19.22, p < 0.001$; 二者的交互效应显著 $F(2, 108) = 4.80, p = 0.01$. 经简单效应检验表明可信线索: 消极情绪均低于中性情绪的信任水平(悲伤情绪 $M = 5.36 <$ 愤怒情绪 $M = 6.95 <$ 中性情绪 $M = 7.61$ 并且差异显著 $F(2, 109) = 4.30, p < 0.05$ (见表 1); 不可信线索下: 愤怒情绪 $M = 3.78 <$ 悲伤情绪 $M = 5.24 <$ 中性情绪 $M = 5.50$ 无显著性差异.

表 1 各实验组数据分布(元)及方差分析结果

Table 1 Descriptive statistics and results of ANOVA for study variables

信任线索	情绪	N	M \pm SD	F(2, 109)	P
可信	悲伤	22	5.36 \pm 2.13	4.30	0.016
	中性	18	7.61 \pm 2.09		
	愤怒	21	6.95 \pm 2.46		
不可信	悲伤	17	5.24 \pm 2.56	2.83	0.063
	中性	18	5.50 \pm 2.18		
	愤怒	18	3.78 \pm 1.56		

假设 2 的检验: 进一步简单效应检验也表明可信度线索对于悲伤情绪的被试进行信任无显著性差异, 悲伤被试在两种情境下几乎没有变化 ($M_{可信} = 5.36, M_{不可信} = 5.24$). 但是对于愤怒情绪的被试, 线索的主效应影响显著 $F(1, 110) = 18.81, p < 0.001$; 总体而言, 不可信线索比可信线索下反映出的信任水平更低. 相比较悲伤情绪, 愤怒情绪下进行信任判断明显地受到了线索的影响, 并且呈现两极化的波动; 另本研究中对于中性情绪的被试, 线索效应也比较明显, 出现了显著性差异 $F(1, 110) = 7.97, p = 0.006$, 说明本研究中的中性情绪被试也具有线索的依赖效应, 见图 3.

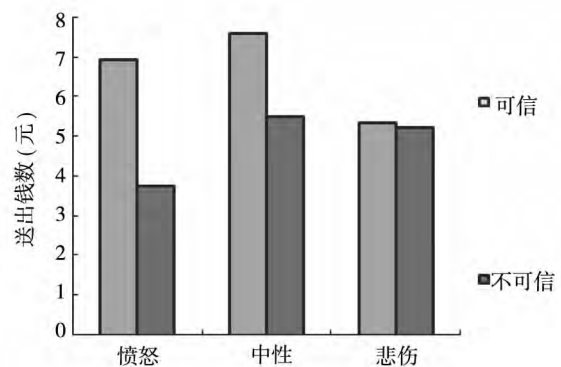


图 3 情绪与信任线索的交互作用

Fig. 3 Mean amounts of money sent in the trust game in experiment

本实验中男女被试人数较为均衡(女生 = 59 人, 男生 = 55 人), 文理科背景相当(文科 = 62

人,理科 = 52 人) 但并无发现性别差异,专业差异。

4 讨 论

本研究通过情绪视频片段进行情绪操控,实验诱发的情绪与信任判断任务无关,这样的情绪被称作不相关情绪或偶发情绪(incidental emotions) 在现实生活中较为普遍。而陌生人的初始信任判断情境,在商业领域和组织关系当中,人际互动都有从不熟悉到熟悉的过程,在建立初始信任的过程中,信息线索少,用于做信任判断的依据更少,正如 Dunn 等曾指出个体与受信者互动的经历将影响信任水平,不熟悉的情况更易引发信任判断的启发式认知策略,个体才会将偶发情绪错误地归因为信任判断任务引起,而最终导致信任水平会有影响^[6]。

本研究结果部分验证了先前的情绪效价假设,当提供可信线索时,被诱发消极情绪的被试明显比中性情绪做出的信任行为更少,而在提供不可信线索时,消极情绪的降低作用并不明显。这样的结果可以参照以往研究进行解读,以前学者在探讨积极情绪对信任判断的影响时,发现积极情绪比中性和消极情绪引起较高的信任水平,呈现积极的社会判断倾向,是用 Bower 的心境一致性模型解释认为是积极情绪给予积极暗示^[20],本实验中呈现可信任线索时,消极情绪可能引起的消极暗示,表现为低于诱发中性情绪下的信任水平,结果和前人研究一致。但当线索不可信时,消极情绪没有延续消极暗示,随后的信任水平并没有显著降低。本研究的结果证实心境一致性模型不能全部解读消极情绪影响信任的线索效应。根据以往学者对于积极情绪在消极线索下反而更消极的判断^[23],用 Bless 和 Fiedler 的情绪顺应同化模型进行解读,说明即使接收同样信息线索的个体,不同情绪状态是会引起不同的认知策略,相比积极情绪对于线索的强依赖性,消极情绪有可能谨慎对待线索提供的信息。本研究结果在消极情绪方面提供了证据,认为采用认知理论模型解释情绪的作用更贴切。

本研究的另一贡献是区分同属消极情绪的两种特定情绪(愤怒和悲伤) 在利用信任线索对人际信任判断时的效果差异,发现相比悲伤情绪,愤怒情绪呈现出对于线索的较强依赖性,而悲伤个体无论在何种线索情境中,都表现出一致的谨慎原则,而愤怒个体,信任判断明显受到线索效应的干扰,随着信任线索的变化而呈两极化特点。本研究是在人际信任判断中对特定消极情绪的影响进行验证,而这两种情绪的认知特点,在学者 Bodenhausen 等的研究中有所归纳:悲伤的个体倾向于对社会信息的完全、系统和细节定向的分析,愤怒个体会更加依赖社会刻板印象,或者在接受他人建议的情境中更容易依赖简单的线索而轻信他人,这和愤怒情绪往往是受到身体或心理伤害,在反应速度上也相对较快有关。同样,Dunn 和 Schweitzer 和 Dan Myers 和 Tingley, D 也指出愤怒情绪确定性高,为他人控制,而悲伤情绪,表现为自我控制特点。本研究的发现表明解读情绪对于信任判断的线索效应时,即使同为消极情绪,但其他维度如确定性、注意活动性、预期努力程度、情境控制、责任感等方面的差异也会引起认知结果的不同,而 Bless 和 Fiedler 的情绪顺应同化模型显然对于消极情绪的作用也应该考虑情绪的细分。

5 结束语

5.1 研究不足与展望

本研究仅选取陌生人初始信任判断的情境设置会面临外部效度比较低的质疑。但商业领域业务的初始交往,组织当中上司和下属之间新的垂直互动当中,初始信任也比较重要,会形成个体的认知经验,影响信任发展历程,正如信任的理性模型预测陌生人之间的信任发展循序渐进^[39]。以往的理论模型将情绪对于判断的影响取决于认知任务的类型,指出对于启发式加工(heuristic processing) 和实质性加工(substantive processing) 任务时,情绪影响判断的作用尤其显著。初始信任判断正是受限于对受信者的熟悉程度较低,符合可利用信息线索较少的任务类型,然而当面临熟悉

的人际互动,情绪是否会影响其信任的判断,或者展现更复杂的社会认知过程,目前还不得而知。

本研究选取信任博弈范式,仅记录了一次信任博弈的过程,而对于信任的发展过程,是多次博弈的结果,在多次博弈的过程,会出现受信者反馈信息。以往研究中信任博弈范式也用来反映投资过程中常出现的投资风险及投资动机的改变^[40]。另外本研究中的情绪是属于不相关情境,而投资反馈引起的反馈会产生相关情绪,这些因素都可以在未来的实验情境中考虑其影响,并且有些学者已经开始在积极情绪的研究中进行尝试^[24]。

在未来的实验设计,需要补足情绪诱发材料的标准化程序,尤其是中性情绪材料,以期增加结果的可信程度。本研究选取的中性情绪虽然是作基线参照,但研究数据表明信任线索不同引起了判断的差别,与有些研究发现的中性情绪中立态势不同^[23],呈现出类似积极情绪,对可信线索出现积极效应的结果。究其原因可能一方面缘于研究中对此类情绪的诱发操控略显粗糙或失严谨,内容表现的轻松格调使其结果接近积极情绪的作用,另一方面也有可能是人们在初始交往中信任的积极偏好导致,和中性情绪的操控无关,具体是哪些原因导致,还需后续的研究证实。

本研究通过信任判断来说明消极情绪对于认知活动的影响,用于组织行为实践将有一定的指导意义,愤怒和悲伤情绪将引起个体对于社会信息的不同认知过程,悲伤情绪促进系统化思维,谨慎的信息加工过程,愤怒情绪引起认知评价过程比较冲动,但也具有清晰的情感目标和行为反应特点。本研究聚焦特定的消极情绪,符合组织情绪研究的生态化需要^[41],Ashton-James 和 Ashkanasy 曾指出组织情境中愤怒情绪产生于其他个体

的责备,因而感知到伤害和失误,急于更正过失的行为动机加强了生理的唤醒和行动的准备,冒险倾向也随着加剧^[30]。组织情境当中,由于上司的不公平做法,很容易引起员工的愤怒情绪^[42],说明在组织面临危机状况,愤怒情绪和悲伤情绪都比较普遍^[31]。本研究中消极情绪对于信任判断的影响结果,更是提醒公司管理者需要管理和应对好组织当中的消极情绪,发挥消极情绪的积极价值尤其重要^[43,44]。与商业领域初始信任建立相同,组织内部会面临员工对于新领导的信任发展和领导对新员工信任的问题,从本研究的发现表明,信任者对于受信者信息的采择可能会受到信任者当时的情绪状态的影响,尤其是在愤怒情绪下的信息依赖效应,出现偏听偏信,当然悲伤情绪将使判断者更加谨慎和客观。组织当中人际互动的频次可能会减少情绪的干扰,但是也有可能因为初始消极判断留下刻板化,而不利于信任的发展和合作。后续对于情绪影响信任发展的研究也应更多关注熟人之间的信任反馈产生的直接情绪对于信任合作的影响,必将对指导管理实践有更深远的意义。

5.2 研究结论

消极情绪对于个体进行陌生人的初始信任判断存在线索效应,表现在当社会线索指向可信时,消极情绪普遍比中性情绪引起信任水平降低,而在社会线索指向不可信时,消极情绪和中性情绪并没有显著差别;

悲伤和愤怒两种特定的消极情绪加工信任线索也存在差异:当社会线索指向可信时,愤怒情境下的被试表现出的信任程度比悲伤情境下的被试更高,当社会线索指向不可信时,愤怒情境下的被试表现出的信任程度反而比悲伤情境下的被试更低,说明愤怒情绪个体更加依赖信息线索。

参 考 文 献:

- [1] Gulati R. Does familiarity breed trust? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances [J]. *The Academy of Management Journal*, 1995, 38(1): 85-112.
- [2] Williamson O E. Calculativeness, trust, and economic organization [J]. *Journal of Law and Economics*, 1993, 36(1): 453-486.

- [3] McAllister D J. Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations [J]. *Academy of Management Journal*, 1995, 38(1): 24 – 59.
- [4] Lewicki R J, Tomlinson E C, Gillespie N. Models of interpersonal trust development: Theoretical approaches, empirical evidence, and future directions [J]. *Journal of Management*, 2006, 32(6): 991 – 1022.
- [5] Capra C M. Mood-driven behavior in strategic interactions [J]. *The American Economic Review*, 2004, 94(2): 367 – 372.
- [6] Dunn J R, Schweitzer M E. Feeling and believing: The influence of emotion on trust [J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2005, 88(5): 736 – 748.
- [7] Rousseau D M, Sitkin S B, Burt R S, et al. Not so different after all: A cross discipline view of trust [J]. *Academy of Management Review*, 1998, 23(3): 393 – 404.
- [8] 张建新, Michael H B. 指向具体人物对象的人际信任—跨文化比较及其认知模型 [J]. *心理学报*, 1993, 25(2): 54 – 62.
Zhang Jianxin, Michael H B. Target-based interpersonal trust: Cross-cultural comparison and its cognitive model [J]. *Acta Psychological Sinica*, 1993, 25(2): 54 – 62. (in Chinese)
- [9] Mayer R C, Davis J H, Schoorman F D. An integrative model of organizational trust [J]. *The Academy of Management Review*, 1995, 20(3): 709 – 734.
- [10] Jones G R, George J M. Experience and the evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork [J]. *Academy of Management Review*, 1998, 23(3): 531 – 546.
- [11] Schwarz N, Clore G L. Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states [J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1983, 45(3): 513 – 523.
- [12] Schwarz N, Clore G L. How do I feel about it? The informative function of affective states [C]. In Fielder K, Forgas J P (Eds.), *Affect, Cognition, and Social Behavior*. Toronto: Hogrefe, 1988: 44 – 62.
- [13] Williams M. In whom we trust: Group membership as an affective context for trust development [J]. *The Academy of Management Review*, 2001, 26(3): 377 – 396.
- [14] Bower G H. Mood congruity of social judgments [C]. In Forgas J P (Ed.), *Emotion and social judgments*. New York: Pergamon Press, 1991: 31 – 53.
- [15] Bower G H, Forgas J P. Mood and social memory [C]. In Forgas J P (Ed.), *the Handbook of Affect and Social Cognition*. Mahwah, Erlbaum, 2001: 95 – 120.
- [16] Jones G R, George J M. Experience and the evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork [J]. *Academy of Management Review*, 1998, 23(3): 531 – 546.
- [17] Olson K R. A literature review of social mood [J]. *Journal of Behavioral Finance*, 2006, 7(4): 193 – 203.
- [18] Bodenhausen G, Sheppard L, Kramer G. Negative affect and social judgment: The differential impact of anger and sadness [J]. *European Journal of Social Psychology*, 1994, 24(1): 45 – 62.
- [19] Park J, Banaji M R. Mood and heuristics: The influence of happy and sad states on sensitivity and bias in stereotyping [J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2000, 78(6): 1005 – 1023.
- [20] Forgas J P. Mood and judgment: The affect infusion model (AIM) [J]. *Psychological Bulletin*, 1995, 117(1): 39 – 66.
- [21] Bless H, Fiedler K. Mood and the regulation of information processing and behavior [C]. In Forgas J P (Ed.), *Affect in Social Thinking and Behavior*, New York: Taylor & Francis, 2006: 65 – 84.
- [22] Fiedler K. Affective influences on social information processing [C]. In Forgas J P (Ed.), *The handbook of affect and social cognition* Mahwah: Erlbaum, 2001: 163 – 185.
- [23] Lount Jr, Robert B. The impact of positive mood on trust in interpersonal and intergroup interactions [J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2010, 98(3): 420 – 433.
- [24] 何晓丽, 王振宏, 王克静. 积极情绪对人际信任影响的线索效应 [J]. *心理学报*, 2011, 43(12): 1408 – 1417.
He Xiaoli, Wang Zhenhong, Wang Kejing. The influence of positive emotions on interpersonal trust: Clues effects [J]. *Acta*

- Psychological Sinica ,2011 ,43(12) : 1408 – 1417. (in Chinese)
- [25]Myers D , Tingley D. The Influence of Emotion on Trust [R]. Social Science ,2011: 1 – 38.
- [26]Lazarus R S. Stress and Emotion: A New Synthesis [M]. London: Free Association Books ,1999.
- [27]Schwarz N. Feelings as information: Informational and motivational functions of affective states [C]. In Higgins E , Sorrentino R (Eds.) , Handbook of Motivation and Cognition: Foundations of Social Behavior (Vol. 2) , New York: Guilford Press ,1990: 527 – 561.
- [28]Messick D M , Kramer R M. Trust as a form of shallow morality [C]. In Cook K S (Eds.) , Trust in Society , New York: Sage ,2001: 89 – 117.
- [29]刘咏梅 , 卫旭华 , 陈晓红. 群体情绪智力对群决策行为和结果的影响研究 [J]. 管理科学学报 ,2011 ,14(10) : 11 – 27.
- Liu Yongmei , Wei Xuhua , Chen Xiaohong. The effect of group emotional intelligence on group decision-making behaviors and outcomes [J]. Journal of Management Sciences in China ,2011 ,14(10) : 11 – 27. (in Chinese)
- [30]Ashton-James C E , Ashkanasy N M. Affective events theory: A strategic perspective [C]. In Zerbe W J , Hartel C E J , Ashkanasy N M (Ed.) Research on Emotion on Organizations , Volume 4: Emotions , Ethics , and Decision-Making , Bingley: Emerald Group Publishing/JAI Press ,2008 ,4: 1 – 34.
- [31]Madera J M , Smith D B. The effects of leader negative emotions on evaluations of leadership in a crisis situation: The role of anger and sadness [J]. The Leadership Quarterly ,2009 ,20(2) : 103 – 114.
- [32]Insko C A , Kirehner J L , Pinter B E , et al. Inter-individual inter-group discontinuity effect as a function of trust and categorization: The paradox of expected cooperation [J]. Journal of Personality and Social Psychology ,2005 ,88(2) : 365 – 385.
- [33]赵 丽 , 王勇慧 , 王振宏 , 等. 情绪状态对不同年龄儿童定势转换的影响 [J]. 心理发展与教育 ,2009 ,25(1) : 21 – 26.
- Zhao Li , Wang Yonghui , Wang Zhenhong , et al. The effect of mood state on set shifting of children [J]. Psychological Development and Education ,2009 ,25(1) : 21 – 26. (in Chinese)
- [34]方学梅 , 陈 松. 不确定性、情绪对公正判断的影响 [J]. 心理科学 ,2012 ,35(3) : 711 – 717.
- Fang Xuemei , Chen Song. Effects of uncertainty and emotion on justice judgment [J]. Psychological Science ,2012 ,35(3) : 711 – 717. (in Chinese)
- [35]Berg J , Dickhaut J , McCabe K. Trust , reciprocity , and social history [J]. Games and Economic Behavior ,1995 ,10(1) : 122 – 142.
- [36]Pillutla M , Malhotra D , Murnighan J K. Attributions of trust and the calculus of reciprocity [J]. Journal of Experimental Social Psychology ,2003 ,39(5) : 448 – 455.
- [37]Kugler T , Bornstein B , Kocher M G , et al. Trust between individuals and groups: Groups are less trusting than individuals but just as trustworthy [J]. Journal of Economic Psychology ,2007 ,28(6) : 646 – 657.
- [38]Kim P H , Ferrin D L , Cooper C D , et al. Removing the shadow of suspicion: The effects of apology vs. denial for repairing ability-vs. integrity-based trust violations [J]. Journal of Applied Psychology ,2004 ,89(1) : 104 – 118.
- [39]Lewicki R J , Bunker B B. Trust in relationships: A model of trust development and decline [C]. In Bunker B B , Rubin J Z (Eds.) , Conflict , Cooperation , and Justice: Essays Inspired by the Work of Morton Deutsch. San Francisco: Jossey-Bass ,1995: 133 – 173.
- [40]Vohs K D , Mead N L , Goode M R. The psychological consequences of money [J]. Science ,2006 ,314(5802) : 1154 – 1156.
- [41]Gooty J , Gavin M , Ashkanasy N M. Emotions research in OB: The challenges that lie ahead [J]. Journal of Organizational Behavior ,2009 ,30(6) : 833 – 838.
- [42]Fitness J. Anger in the workplace: An emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors , co-

workers , and subordinates [J]. *Journal of Organizational Behavior* , 2000 , 21(2) : 147 – 162.

[43] Bono J E , Foldes H J , Vinson G , et al. Workplace emotions: The role of supervision and leadership [J]. *Journal of Applied Psychology* , 2007 , 92(5) : 1357 – 1367.

[44] Tagar M R , Federico C M , Halperin E. The positive effect of negative emotions in protracted conflict: The case of anger [J]. *Journal of Experimental Social Psychology* , 2011 , 47(1) : 157 – 164.

Impacts of negative emotions on interpersonal trust: Clues effects based on trust game

*LI Chang-hong*¹ , *GAO Pei-xia*^{1*} , *HAN Rui-jing*² , *SONG Zhi-hong*¹

1. School of Business , Shanxi University , Taiyuan 030006 , China;
2. School of Education Science , Shanxi University , Taiyuan 030006 , China

Abstract: The influence of emotional states on trust has drawn much attention. This research attempted to explain how negative emotions and clues about the trustee influence the trusting behaviors , and compared the differences between the two negative emotions (anger and sadness) by an experiment. In our experiment , the subjects were induced to different negative emotions or neutral feelings with emotional video clips and then turned to the trust game with some clues about the trustees. The results revealed that the subject's amounts of trust investment were influenced by the trustworthy clues and the emotions the subject experienced. Specifically , in case that the available cues promoted trust , people having negative emotions decreased their trust than those experiencing neutral emotions , but the distrust cues rendered no difference. Furthermore , the result shows that , consistent with the theoretical prediction which argues that angry subjects will render more reliance upon the available clues and schemas than sad ones , these two different kinds of negative emotions influence trust in different ways: compared with the sad ones , angry people significantly increased their amounts of trust investment in the case that the trustee clues promoted trust , and decreased their amounts of trust investment when clues promoted distrust. These findings are discussed in terms of emotional effects on cognitive strategies; this study can be a valuable complement to the Accommodation-Assimilation Model and have implications for trust development within organizations.

Key words: negative emotion; interpersonal trust; clues effects; cognitive strategies