

# 双避冲突情境中情绪对言语交际策略的影响

李明军<sup>1</sup>, 牟冬莲<sup>1</sup>, 王光荣<sup>2\*</sup>

(1. 西北师范大学 教育学院, 兰州 730070 2. 兰州大学 教育学院, 兰州 730000)

**摘 要** 研究随机抽取了 113 名本科生, 考察了情绪和冲突程度对言语交际推诿程度的影响。结果表明: 1) 情绪对言语推诿程度有显著影响, 在积极情绪状态下个体言语推诿程度显著的低于消极情绪状态下个体的言语推诿; 2) 冲突程度对言语推诿程度影响差异不显著, 情绪和冲突程度的交互作用对言语推诿程度的影响显著。冲突程度增强了情绪对言语推诿程度的影响。

**关键词** 情绪; 冲突情境; 言语交际策略; 言语推诿

中图分类号: B842.5

文献标识码: A

文章编号: 1003-5184(2008)04-0036-05

## 1 前言

语言是人类社会交往的主要工具和实现社会化的基本条件。由于人类言语交际活动情境性强, 意图复杂, 形式多样, 为了实现交际目标并获得良好的社交效果, 个体对言语形式的选择往往带有明显的策略性。例如, 人们为了维持与他人的良好关系, 在交际过程中可能会采用说谎、言语推诿策略或含糊其词<sup>[1]</sup>。言语推诿(evasive)和含糊其词(equivocation)是应对冲突情境中重要的言语交际策略, 在说话人和听话人避免争执, 维持良好人际关系方面发挥重要作用。言语推诿主要是指言语交际遇到困难时尽力避免正面回答或推脱避而不答, 其极端形式就是说谎, 含糊其词主要是指在言语交际中有意的模糊语言、自相矛盾、前后不一致、语义不完整、隐喻<sup>[2]</sup>。言语推诿相比较于含糊其词是一个范畴更大的概念, 含糊其词可以认定是言语推诿的表现形式, 所以将两者统称为言语推诿现象。言语推诿现象可以通过偏离清晰表达的程度进行测量。

语言作为认知的高级形式, 情绪状态对语言表达、言语交际策略必然产生一定的影响。Fredrickson 等<sup>[3]</sup>积极情绪的扩展和建设理论(the broaden-and-build theory of positive emotions)认为情绪对个人的认知范围产生重要影响: 消极情绪一般会缩小个体的瞬间思维活动序列, 缩小个体的认知范围, 而积极情绪却能在一般条件下促使个体冲破一定的限制而产生更多的思想, 能够扩大个体的注意范围, 增强认知灵活性, 能够更新和扩展个体的认知地图。Forgas<sup>[4]</sup>认为消极情绪状态下个体会更加有礼貌且

谨慎、运用多的口语防御机制应对交际情境。Fiedler<sup>[5]</sup>研究发现处于消极情绪下的个体在表达信息时, 不能够有效运用已有的认知结构, 使其表达信息不精确。但目前研究中, 人们对不同情绪状态对言语推诿现象的影响知之甚少。Bavelas 等人研究认为导致言语推诿现象的重要条件是个体言语交际时面临双避冲突情境<sup>[3]</sup>。当两种或两种以上的目标都是人们力图回避的事物, 而他又只能回避其中一种目标时, 就产生了双避冲突。那么不同程度的双避冲突是否会对言语推诿程度产生影响, 不同情绪状态和冲突程度对言语推诿程度的影响如何呢?

基于情绪认知理论研究的新进展和言语交际策略已有研究, 研究假设在积极情绪状态下个体认知范围扩大, 能更多的提取信息, 言语推诿程度更低; 而在消极情绪状态下认知范围缩小, 言语推诿程度会更高。据此, 文章将探索不同冲突程度对言语推诿程度的影响, 以及冲突程度和情绪状态的交互作用对言语推诿程度的影响。

## 2 方法

### 2.1 被试

随机抽取本科生 140 名, 其中男生 68 名, 女生 72 名, 平均年龄 19.6 岁。所有被试均听力和矫正视力正常。

### 2.2 实验设计

实验为双因素组间实验设计, 自变量为情绪状态(积极情绪、消极情绪)和双避冲突情境的程度(高、低), 因变量为言语推诿的程度。

\* 通讯作者: 王光荣, E-mail: gr602621@gmail.com.

## 2.3 实验材料

实验材料包括诱发情绪的短片、单词汇情感维度心境评定量表、双避冲突情境的设置及编码计分标准,具体如下。统计工具为SPSS13.0。

### 2.3.1 短片的选取

首先,通过访谈和开放式问卷,搜集能够诱发积极情绪和消极情绪的电影、短片、电视剧、小品和flash等视频资料各63部。再随机选取被试80名,对这126部视频资料用5点量表进行情绪反应强烈程度和熟悉度测评,1至5代表情绪反应强烈程度和熟悉度由低到高,剔除高熟悉度视频资料( $M_{\text{熟悉度}} > 4$ ,共7部),从剩余的视频资料中选择情绪反应强烈程度最高的视频资料2部,诱发积极情绪的影片是《上帝也疯狂II》( $M_{\text{熟悉度}} = 3.80$ ,  $M_{\text{负性情绪强度}} = 3.93$ ),诱发消极情绪的影片是《南京大屠杀》( $M_{\text{熟悉度}} = 3.36$ ,  $M_{\text{负性情绪强度}} = 4.18$ )。最后,选取50名志愿者,分别观看这2部电影,并通过单词汇情感维度心境评定量表对情绪诱发效果进行评定。对《上帝也疯狂II》积极情绪得分与消极情绪得分作配对样本检验  $t = 19.88$   $p < 0.01$  差异显著,对《南京大屠杀》积极情绪得分与消极情绪得分作配对样本检验  $t = -20.394$   $p < 0.01$  差异显著。因此,可以认为两部影片能够诱发出实验所需的情绪,在实验中各截取其中最具代表性的片断30~40分钟。

### 2.3.2 单词汇情感维度心境评定量表

实验使用单词汇情感维度心境评定量表(Plutchik,1987)对情绪诱发短片的效果和事后情绪诱发有效性进行评定。

该量表由普卢特奇克以他的情绪维度理论为基础编制,他分别用一个单词来代表八种基本情绪——愉快、接受、惊奇、惧怕、悲伤、厌恶、兴趣和愤怒,制定了一个五点记分量表,选项从1=无,过渡到5=极强,分数越高,表示该情感体验越强烈。经测试该单词汇心境量表在一个很广泛的情感状态范围内测量应激状态十分灵敏,而且具有理论上的相关<sup>[6]</sup>。

### 2.3.3 双避冲突情境的设置

双避冲突情境的设置首先通过查阅文献和访谈,初步确定出5个双避冲突情境。之后,随机选取被试30名,对冲突情境的适宜性和有效性用5点量表加以评价,最终选取3个最具代表性的冲突情境(其适宜性平均得分分别为3.47、3.87、4.00,常见性平均得分分别为3.63、3.80、3.93)。对最终确定的3个双避冲突情境做高低程度的区分,得到三组高低程度不同

的双避冲突情境。分别选取被试30人,对所设置不同程度的冲突情境进行冲突程度5点评价,1至5代表冲突程度由弱到强。 $t$ 检验表明  $t_1 = 6.442$   $p < 0.01$   $t_2 = 8.262$   $p < 0.01$   $t_3 = 7.594$   $p < 0.01$ 。差异均达到显著性水平,因此可以认为所设置的不同程度的冲突情境能够符合实验需求。

### 2.3.4 编码计分标准

将言语推诿程度划分为五个等级:说实话(无推诿)、低程度推诿、中等程度推诿、较高程度推诿和说谎。从1到5分计分,得分越高表明其言语推诿程度越强。根据前测时被试对情境的作答及语言意义,编码规则如下:1)回答中包含“不好”、“很差”、“真难听”或“不合适”及相似含义,计1分,代表说实话(无推诿);2)回答中包含“不太好,应多加练习(修改)”、“不是很适合”或相近相似的含义,计2分,代表低程度推诿;3)回答中包含“凑合”、“一般”、“只要你喜欢就好”或“我不是很懂”及相似含义,计3分,代表中等程度推诿;4)回答中包含“还好,修改(练习、换一个)后会更好”、“还行”、“不错”等其他类似含义,计4分,代表较高程度推诿;5)回答中包含“非常好”、“棒极了”、“挺好的”、“很有气势”或相同含义,计5分,代表说谎。

## 2.4 实验过程

开始时,被试被告知实验过程中将要完成三项不相关任务并记录时间,从而隐藏实验任务与情绪诱发的关系。第一个任务被描述为让被试观看并评价一部短片。第二个任务被描述为个体交互行为的研究,让被试分别处于程度高低不同的冲突情境中并写出他们当时的回答,并对情境的冲突程度作5点评价。第三个任务是对自己当前的情绪状态做出评估。实验最后向被试解释实验意图,并发放奖品,同时给消极情绪诱发组的被试看10个文字材料的笑话以消除实验造成的不良影响。

### 2.4.1 情绪诱发

140名被试随机分为两组,每组男生34名,女生36名。分别观看两部诱发不同情绪的短片,看完后做一简要的评价。

### 2.4.2 人际交互任务

告诉每组被试接着参加第二项人际交互任务,该任务中向被试随机发放不同冲突程度版本的双避冲突情境问卷,让被试仔细阅读并想象体验该情境,同时对该情境中的问题作出回答。之后,冲突情境的冲突程度同样需要检验,即在每个冲突情境的回答后让

被试用 5 点量表对他所感受到的冲突程度做出判断。

### 2.4.3 情绪诱发有效性检验

告知被试接着进行第三项情绪评估任务,对看完短片后的情绪状态用单词汇情感维度心境评定量表做一评估,以检验情绪诱发的有效性。

## 3 结果

首先,在回收的问卷中将积极情绪诱发组中积极情绪纬度得分低于 12 分及消极情绪纬度得分高于 12 分的被试剔除(用单词汇情感维度心境评定量表评定的积极情绪状态和消极情绪状态的中等程度得分为 12 分),用同样的方法剔除消极情绪诱发组中的无效问卷。共剔除情绪诱发无效问卷 17 份,剩余 123 份有效问卷。

### 3.1 言语推诿程度的编码结果

为了避免主试价值期望的干扰,邀请本专业研究生根据统一的编码标准对被试的回答及要表明的意思做结构式编码,剔除无效问卷,最后得到有效数据 113 份。其中高冲突程度问卷 59 份(积极情绪诱发组 26 份,消极情绪诱发组 33 份),低冲突程度问卷 54 份(积极情绪诱发组 26 份,消极情绪诱发组 28 份)。不同情绪诱发状态、冲突程度情境中言语推诿程度得分及总分见表 1、表 2。

表 1 积极情绪诱发组言语推诿程度得分

	冲突程度	<i>n</i>	$\bar{x}$	<i>s</i>
<i>t</i> 1	高冲突情境	26	2.00	0.748
	低冲突情境	26	2.62	0.752
<i>t</i> 2	高冲突情境	26	2.00	0.693
	低冲突情境	26	1.88	0.637
<i>t</i> 3	高冲突情境	26	1.88	0.711
	低冲突情境	26	2.50	0.707
<i>t</i> 总	高冲突情境	26	5.88	1.243
	低冲突情境	26	7.73	1.041

注:三个双避冲突情境分别用 *t*1、*t*2、*t*3 表示。

表 2 消极情绪诱发组言语推诿程度得分

	冲突程度	<i>n</i>	$\bar{x}$	<i>s</i>
<i>t</i> 1	高冲突情境	33	4.03	0.728
	低冲突情境	28	3.50	0.793
<i>t</i> 2	高冲突情境	33	4.21	0.781
	低冲突情境	28	3.43	0.920
<i>t</i> 3	高冲突情境	33	4.24	0.751
	低冲突情境	28	3.68	0.723
<i>t</i> 总	高冲突情境	33	12.48	1.093
	低冲突情境	28	10.61	1.315

注:三个双避冲突情境分别用 *t*1、*t*2、*t*3 表示。

### 3.2 情绪诱发结果有效性检验

剔除无效问卷后,得到积极情绪诱发组被试 52 名,消极情绪诱发组被试 61 名。首先对积极情绪诱发组的积极情绪纬度得分和消极情绪纬度得分做配对样本 *t* 检验,结果表明,积极情绪纬度得分( $\bar{x} = 14.440$ ,  $s = 1.708$ )显著高于消极情绪纬度得分( $\bar{x} = 7.020$ ,  $s = 2.493$ )  $t = 16.349$ ,  $p < 0.01$ ;用同样的方法检验消极情绪诱发组的诱发效果,结果表明积极情绪纬度得分( $\bar{x} = 8.10$ ,  $s = 1.938$ )显著低于消极情绪纬度得分( $\bar{x} = 14.850$ ,  $s = 1.662$ ),也达到显著水平  $t = -20.197$ ,  $p < 0.01$ 。因此,所选的两部短片在积极情绪和消极情绪的引导上均有效。

### 3.3 冲突程度划分结果有效性检验

实验得到高冲突程度组被试 59 人,低冲突程度组被试 54 人。对被试评价的冲突程度得分做 *t* 检验,结果表明:高冲突程度得分( $\bar{x} = 3.960$ ,  $s = 0.434$ )显著高于低冲突程度得分( $\bar{x} = 2.388$ ,  $s = 0.466$ )  $t = 18.514$ ,  $p < 0.01$ ,差异显著。因此,所选创设的不同冲突程度情境有效。

### 3.4 情绪状态、冲突程度对言语推诿程度的方差分析

通过情绪状态、冲突程度对言语推诿程度的方差分析,结果表明,情绪状态对言语推诿程度的影响主效应显著  $p < 0.01$ ;冲突程度对言语推诿程度的影响主效应不显著  $p > 0.05$ ;性别因素对言语推诿程度的影响差异不显著  $p > 0.05$ ,且性别与情绪状态和性别与冲突程度的交互作用对言语推诿程度的影响差异均不显著  $p > 0.05$ ;不同情绪状态和冲突程度的交互作用显著  $p < 0.01$ 。

表 3 不同情绪状态和冲突程度对言语推诿程度的作用

变异来源	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
情绪状态( <i>A</i> )	1	628.276	454.456**
冲突程度( <i>B</i> )	1	0.007	0.005
<i>A</i> × <i>B</i>	1	97.013	70.173**

情绪状态和冲突程度的交互作用对言语推诿程度的影响表现为:冲突情境的程度高低对情绪影响有着加强作用,即在积极情绪下,冲突程度越高,言语推诿的程度越低;在消极情绪下,冲突程度越高,言语推诿的程度越高。具体为:在低冲突情境下,积极情绪分值为 7.731,消极情绪分值为 10.607;在高冲突情境下,积极情绪分值为 5.885,消极情绪分值为 12.485。如图 1。

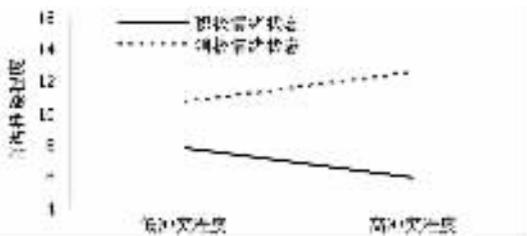


图1 情绪状态和冲突程度的交互作用

## 4 讨论

### 4.1 情绪诱发有效性的探讨

由于情绪现象本身的复杂性,心理学涉及情绪的研究,最大困难在于被试情绪的诱发问题。目前在实验情境下引发被试情绪的方法主要是<sup>[7]</sup>通过回忆过去伴有情绪体验的生活事件引发情绪;通过观看有明显表情的人像图片或照片引发情绪;通过观看有强烈情绪色彩的电影或电视引发情绪;通过让被试做出面部表情引发情绪;通过实验任务引发情绪。研究者对被试的情绪进行操作后都用各种方法检验了操作的成功性。检验的手段包括情绪形容词评定量表、标准情绪量表、及自编开放式问卷等各种自我报告法的形式。这里采用单词汇情感维度心境评定量表检验情绪操作的有效性,也属于自我报告法。对于情绪的自我报告是否能够准确地反应个体当时所体验的情绪,一直没有一个定论。Watson等<sup>[8]</sup>认为情绪的自我报告有着良好的准确性。Diener等<sup>[9]</sup>在研究中除了使用自我报告测量外还使用了同伴报告法和日记抽样法,结果发现三种方法得出的结果类似。这一研究结果说明自我报告这种测量方法是有一定的准确性的。研究中,通过积极情绪纬度得分和消极情绪纬度得分做配对样本t检验,两种情绪得分差异显著,因此,可以认为情绪诱发是有效的。

### 4.2 情绪状态对言语推诿程度的影响

情绪认知理论认为情绪对认知具有重要影响,研究诱发积极和消极两种不同情绪状态,考察了情绪对言语推诿策略这一复杂认知活动的影响。结果发现,情绪对言语推诿程度有显著影响。在积极情绪状态下个体言语推诿程度显著的低于消极情绪状态下个体的言语推诿,即积极情绪状态下个体所表述信息的真实性较高。这一结论与Forgas等人研究相似,符合Fredrickson的积极情绪拓展和建设理论,证实了提出的假设。当个体处于积极情绪状态时,由于情绪的调节作用,扩大了注意范围,增强认知灵活性,提取更多的有效信息,解决问题更加灵活完整,更倾向于说实话,推诿程度较低;当个体处于

消极情绪状态时,由于情绪的调节作用,缩小了注意范围,认知灵活性降低,不能提取更多的有效信息,因而更倾向于推诿和说谎。这对人际交往中提取有效的言语信息,真实的理解他人,建立良好人际关系和适应社会具有重要意义。

### 4.3 冲突程度及情绪与冲突程度的交互作用对言语推诿程度的影响

Bavelas等研究认为个体面临双避冲突情境,是产生言语推诿现象的重要条件<sup>[4]</sup>。而研究结果发现,冲突程度对言语推诿程度影响差异不显著即导致言语推诿程度的主要因素不是个体面临的冲突程度的不同而在于个体的情绪状态和其他因素的影响。但研究也表明,情绪和冲突程度的交互作用对言语推诿程度的影响十分显著。冲突程度增强了情绪对言语推诿程度的影响。具体表现为:积极情绪下,冲突程度越高,言语推诿程度越低;消极情绪下,冲突程度越高,言语推诿程度越高。由此可见,冲突情境是产生言语推诿现象的重要条件,但不是导致言语推诿程度不同的主要原因,冲突程度伴随情绪状态的不同而对言语推诿产生影响。

总之,研究有效诱发了积极和消极两种不同情绪状态,创设了高低两种不同程度的冲突情境,探讨了情绪状态和冲突程度对言语交际推诿程度的影响。结果表明:1)情绪对言语推诿程度有显著影响,在积极情绪状态下个体言语推诿程度显著的低于消极情绪状态下个体的言语推诿,即积极情绪状态下个体所表述信息的真实性较高;2)冲突程度对言语推诿程度的影响不显著,情绪和冲突程度的交互作用对言语推诿程度的影响显著。冲突程度增强了情绪对言语推诿程度的影响。积极情绪下,冲突程度越高,言语推诿程度越低。消极情绪下,冲突程度越高,言语推诿程度越高。

## 参考文献

- 1 Forgas J P. On being sad and evasive: Affective influences on verbal communication strategies in conflict situations. *Journal of Experimental Social Psychology*, 2004, 40: 511 - 518.
- 2 Bavelas J B, Mullett J. *Equivocal communication*. California: Sage Publications, 1990.
- 3 Fredrickson B L, Branigan C. Positive emotions broaden the scope of attention and thought - action repertoires. *Cognition and Emotion*, 2005, 19(3): 313 - 332.
- 4 Forgas J P. On feeling good and being rude: Affective influences on language use and request formulations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1999, 76(6): 928 - 939.
- 5 Fiedler K. Affective influences on social information process-

- ing. In :J. P. Forgas ,Ed. The handbook of affect and social cognition. Mahwah , NJ : Erlbaum 2001. 163 - 185.
- 6 殷莉. 不同人格类型大学生情绪状态对记忆影响的实验研究. 硕士学位论文. 广州 : 华南师范大学 2004.
- 7 卢家楣 ,刘伟 ,贺雯. 情绪状态对学生创造性的影响. 心理学报 ,2002 34( 4 ) 381 - 386.
- 8 Watson D ,Clark L A. A Measurement and mismeasurement of mood :recurrent and emergent issues. Journal of Personality Assessment ,1997 68( 2 ) 267 - 296.
- 9 Diener E ,Smith H ,Fujita F. The personality structure of affect. Journal of Personality and Social Psychology ,1995 ,69 ( 1 ) :130 - 141.

## Affective Influences on Communication Strategies In Double Conflicts Situation

Li Mingjun<sup>1</sup> ,Mu Donglian<sup>1</sup> ,Wang Guangrong<sup>2</sup>

( 1. School of Education ,Northwest Normal University ,Lanzhou 730070 2. School of Education ,Lanzhou University ,Lanzhou 730000 )

**Abstract :** The research has random choose 113 college graduates as samples ,analyzed how affective influences on communication strategies in double conflicts situation. The results are that ( 1 )the affective significantly influence people evasive and equivocation ,this experiment show that in positive state evasive and evasiveness have a significantly lower level than people in negative state.( 2 )the degree of conflicts situation has not significantly influence people evasive and equivocation ,but the interaction of the state of emotion and conflicts situation significantly influence people evasive and equivocation ,and positive mood decrease the level of evasiveness in conflict situations ,and that high conflict situation magnify these mood effects.

**Key words :** affective ;conflict situation ;communication strategies ;evasive and evasiveness

( 上接第 21 页 )

## Research Review about Status - striving Module in Evolution Psychology

Liu Cuina

( Shanghai Jiguang College ,Department of Nursing ,Shanghai 200062 )

**Abstract :** The dominance hierarchy is the universal phenomenon of all human societies. Human being had encountered a series of adaptive problems about status in the process of evolution ,and developed a corresponding " status - striving " module. Researches have indicated that the promotion of males ' social status increased their productive success greatly. Males with higher social status generally marry more beautiful and younger women. Social status has also affected cognitive reasoning ,and evokes various different moods. Besides ,researches have also suggested that testosterone and serotonin are related to social status.

**Key words :** adaptive problems ;productive success ;dominance theory