

# 人际交往的不确定性减少理论(URT)述评

周爱保\* 周鹏生

(西北师范大学教育学院,兰州,730070)

**摘要** “不确定性减少理论”(URT)的产生受到信息论、认知失调理论等理论的影响。URT认为,人际关系中常常充满了不确定性,个体将通过交往来减少这种不确定性;减少不确定性是人际交往的核心动力。以此为基础,提出了7项公设和21条定理。自诞生以来,URT得到了一定的支持,也受到了某些挑战。URT对人际交往研究作出了重要贡献,它使“不确定性”成为交际研究的主要范畴,同时它也存在某种局限性。

**关键词:** 人际交往研究 不确定性减少理论(URT) 综述

人们在生活中存在着大量的不确定性,交往也一样。正因为不确定性的存在,因此在交往决策时总是伴随着风险。我国有学者曾进行了有关不确定和风险条件下人的认知及决策的研究<sup>[1-3]</sup>,但似乎对交往中的“不确定性”重视不够,研究得很少。国外学者对交往中的不确定性研究已经有三十多年的历史,有关不确定性的理论研究也是比较深入的,其中“不确定性减少”理论对交往的理论和应用研究都产生了相当大的影响。因此有必要对国外交往中的“不确定性减少”理论进行综述。

## 1 人际交往不确定性减少理论的提出

“不确定性”译自 uncertainty,它也可译为“不稳定感”,指“个体对自己的心理和行为无法作出具体而明确的标识和评价时形成的一种游移不定的心理状态”<sup>[4]</sup>。不确定性一般具有动力作用,它促使个体通过寻求信息、获得知识来改变现状,以达到一种心理上的确定感。

自20世纪50年代末期以来,在经济学等领域出现的“不确定性”概念,也在人际交往研究中开始出现。1975年,在系统科学和心理理论影响下,Berger和Calabrese提出了不确定性减少理论(Uncertainty Reduction Theory,简称URT)<sup>[5]</sup>。这是人们在人际交往领域对“不确定性”研究的理论成果,它是在相关理论学科影响的基础上产生的。

首先是系统科学中信息论的影响。Shannon等人(1949)从量的方面来描述信息的贮存和提取问题,并认为,当存在大量可能的选择而每一事件出现的可能性等同时,就存在着不确定性。减少不确定性的需要激发了个体的信息交流行为,而信息的增多会减少不确定性。其次是Lewin的群体动力学和Festinger的认知失调理论所产生的实质性影响。人际交往中的不确定性其实和认知失调类似,当不确定性出现后,个体要寻求减少不确定性的途径。这种推论正符合Festinger的基本假设。Festinger曾指出,在某种特殊情境中,当人们感受到高度的不确定性时,就会寻求与自己行为或见解最为相似的他人来平衡。最后,是Heider的归因理论。他认为,“朴素的因素分析使个体赋予某一行以意义,同时影响他人和自己的行动并预测下一步的行动”<sup>[6]</sup>;并将不确定性

解释为“可供选择的数量,每一种选择中都发生着相互作用”。某一情境中存在的确定性程度越大,个体预测行为或事件出现的可能性就越小。

## 2 不确定性减少理论及其发展

### 2.1 不确定性减少理论的基本内容

经典的确定性减少理论提出了7项公设,认为人际交往的不确定性是与以下关键变量相联系的:语词输出、非语词兴奋(nonverbal warmth)、信息搜寻、自我表露、相互性、相似性、喜爱程度等<sup>[5]</sup>。由这些公设出发,又推导出21条定理,如“言语交往的量和非言语表达呈正相关”;“交往的量与相似性呈正相关”;等等。

这些公设和定理是条文式的,可以简要概括如下:人际关系中常常充满了不确定性,个体将通过交往来减少这种不确定性;在最初的相遇中,陌生的交际双方都试图获取相应信息以推断下一步的行为;信息的汇集通常伴随着自我表露,人际关系就随着自我表露和信息的共享而得到增强,这一增强也受制于许多因素;个体有能力通过建立相互作用的模型来减少不确定性。减少不确定性是人际交往的核心动力,正因为如此,减少不确定性能够促进人际关系的发展。

### 2.2 不确定性减少理论的发展

根据理论自身的内容完善情况,可以把URT理论的发展划分为两个主要阶段。

第一个阶段,是对URT的完善和运用。Berger后来增加了第8项公设和第8个关键变量——网络共享,最初的21条定理增加到28条<sup>[7]</sup>。Berger(1979)认为,要减少不确定性须满足三个先决条件:对进一步交际的期望、诱因价值、与期望行为的差距等,得到Douglas(1987)的支持<sup>[8]</sup>;他还认为语言是减少不确定性的中介,并进一步将不确定性划分为认知不确定性和行为不确定性<sup>[9]</sup>。这一归类有助于人们辨别不确定性的起因。后来,Berger强调代价和回报在人际关系中的作用,并认为减少不确定性是解释社会交换代价的必要条件。他还把减少不确定性的策略分为三类:被动式、主动式和交互式。这一观点得到一些研究的支持。如有研究证实,个体经由直接观察或使用媒体的间接方式而减少疑虑和不

\* 通讯作者:周爱保. zhouab@nwnu.edu.cn.

安,就是运用了消极策略<sup>[10]</sup>。Douglas(1991)提出的“总体不确定性”概念对理解URT有促进作用,因为它是“对人际熟识程度大体上的不确定”<sup>[11]</sup>。那些拥有高度“总体不确定性”的个体很少进行自我表露,并被认为是具有较弱的竞争能力。

此外,还有像Parks和Adelman(1983)等人的应用研究<sup>[12]</sup>。他们发现,那些经常与伴侣及其亲友进行交往的人感受到与伴侣有更多的相似性,会更多地得到伴侣及其亲友的

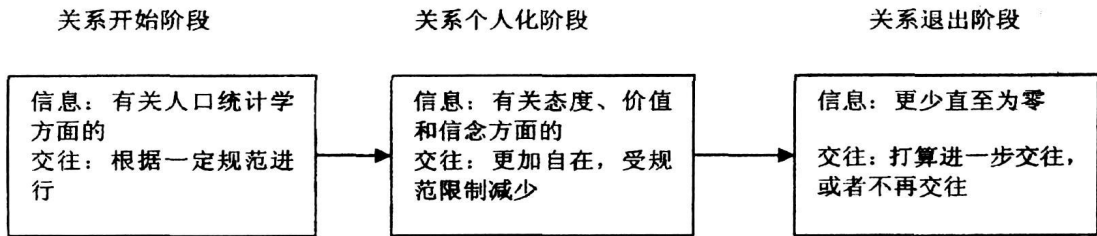


图1 交往不确定性减少模式图

此外,研究者还对不确定性与人际交往中不同心理因素之间的关系进行了研究。如有研究表明,不确定性会导致压力和焦虑,而压力和焦虑又会降低个体的交际能力水平;建立关系的过程是稳定和变化、确定和不确定性之间的辩证过程<sup>[14]</sup>。在URT的应用方面,人们不仅用URT解释人际交往,还提出了新的思路。如Christensen(2007)曾分析了组织内交际时出现的不确定性<sup>[15]</sup>,并提出了URT运用时要解决的课题:信道选择、评价反馈、期望、反思性决策等。

### 3 不确定性减少理论的特点及不足

不确定性减少理论的诞生对人际交往研究作出了重要贡献,“不确定性”成为交际研究的主要范畴,使人们对交际过程中的深入理解予以更多关注。其核心思想是,在交际的最初阶段,个体主要关心如何减少不确定性,以增加对交际双方行为的可预见性。减少不确定性是人际关系的发展、持续和解体过程中的关键因素。可以说,URT具有很强的解释功能,它能够对不同情境中的个体交往进行阐释。它避开了交往研究中的一些模糊的陈述,提出了明确的公设和定理,用来解释交往机制,使人清楚地看到交往中各因素之间的关系,揭示了交往中某些难以解释的现象,具有相当强的客观性。

由于URT来源于信息论、认知失调论和归因论,所以它在发展过程中势必会出现相应的局限性。这里仅从URT所依赖的归因论为例来说明。从归因论出发,URT理论认为,人际交往过程中,个体会努力寻求所知觉的交往事件的意义,个体能够运用相应的策略学会如何预见将要发生的行为和解释已经发生的事。随着关系的发展,个体会对交际及其行为进行顺向和逆向的归因,以此作出反应来减少不确定性。事实上,在URT提出之前,符号互动论倡导者Mead及其后继者Blumer对人际交往中意义的理解就进行了比较充分的论述<sup>[16]</sup>。他们认为,人际交往是一个符号互动过程。个体行为的产生包含着主体对客观对象的知觉、解释和选择过程。个体卷入的互动过程既要向人表示自己的所作所为,又要对他人的行动进行解释。因此笔者认为,不确定性减少理论强调的是用“不确定性”来揭示交往的机制,而未把重点放在“意义”上,也没有在交往的相互作用方面进行深入探讨。因此URT

支持,从而体验到低水平的不确定性。

第二个阶段,是URT理论的模式化阶段。Heath和Bryant(1999)根据人际关系发展的阶段性,提出了交往不确定性减少的模式(图1)<sup>[13]</sup>。可以看出,在不同阶段,所获得的信息是不同的,交往特点也各不相同。但从趋势来看,信息从少到多,最后又减少到零;交往则从受限制到更加自由自在发展。

理论所遵循的因果关系的理论思路不能完全阐释交往双方的意义建构,从而在一定程度上削弱了它的解释功能。

一般地说,理论解释的现象越多,理论的生命力就越强。如果没有后续的研究,经典的URT理论也可能只会昙花一现。在经典URT理论提出之初,它的效度就曾受到人们的质疑。如Sunnafank(1986)认为,交际双方最初相遇时主要关心的是“交际收益的最大化”而非“不确定性”<sup>[17]</sup>。Kellermann和Reynolds(1990)曾考察了URT的第3项公设,即高度的不确定性会增加信息搜寻行为,而当不确定性降低时,信息寻求行为也会减少;并且发现,高度不确定性不会激发足够的动机产生信息搜寻行为,但个体对信息的渴求心理照样存在<sup>[18]</sup>。这说明经典URT理论的某些公设有待进一步完善,以增强其理论解释力。

从当前研究来看,人们不再止步于URT的效度问题的讨论,而是在完善URT的前提下,转向应用研究;人们从仅仅将其用于解释陌生人最初相遇时的心理和行为,到综合考虑不同水平的人际关系。另外人们还把URT理论运用在跨文化比较研究中,如Gudykunst和Nishida(1984)考察了态度相似性、文化相似性和文化背景对减少交往不确定性的影响,发现指向跨文化间的各项有关不确定性的变量之间呈现出正相关<sup>[12]</sup>;Sanders和Wiseman(1993)曾比较了不同后裔的美国人被试交际时表现在不确定性减少方面特点的不同<sup>[19]</sup>。不仅如此,URT的应用从对“面对面”的二人交往研究,扩大到后来的对小群体交往、大众传播和以计算机网络为中介的交流等方面。这说明URT最初的效度问题已经不足以成为其发展的障碍,其应用范围还进一步扩大到很多人际交往领域。

综上所述,URT理论是一个发展着的理论。其理论核心是“不确定性减少”。但究竟什么是“不确定性”,它到底是属于什么性质的概念,它和人际交往中信息的“确定性”之间的界线是什么,尚未得到完全的阐释。另外,在应用URT理论解释人际交往时,会出现循环论证现象,如通过交往就可以减少不确定性,通过减少不确定性就可以促进交往,尽管有这样那样的不足,但我们仍然期待URT理论能够引领人际交往研究进入一个新的时期。

## 4 参考文献

- 1 王重鸣. 不确定条件下管理决策的认知特点和策略. 应用心理学, 1988, 3(1): 10—15
- 2 何贵兵. 组织决策的不确定性及心理学对策. 心理学动态, 1993, 1(4): 1—6
- 3 杜伟宇等. 专家和新手不确定决策认知过程的比较研究. 心理科学, 2006, 29(4): 786—788
- 4 林崇德、杨治良、黄希庭主编. 心理学大辞典. 上海: 上海教育出版社, 2004: 88
- 5 Berger, C. R., & Calabrese, R. J. Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1975, 1, 99—112.
- 6 Heider, F. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: John Wiley & Sons, Inc. 1958: 123
- 7 [www.uky.edu/~drlane/cohort/theory/ch10.pdf](http://www.uky.edu/~drlane/cohort/theory/ch10.pdf)
- 8 Berger, C. R. Beyond initial interaction: Uncertainty, understanding, and the development of interpersonal relationships. In H. Giles & R. St. Clair (eds.), *Language and social psychology*. Oxford: Blackwell, 1979: 122—144
- 9 Berger, C. R., & Bradac, J. J. *Language and social knowledge*. London: Edward Arnold Publishers Ltd. 1982: 7
- 10 Gudykunst, W. B., & Hammer, M. R. The influence of social identity and intimacy of interethnic relationships on uncertainty reduction processes. *Human Communication Research*, 1988, 14(4): 569—601
- 11 Douglas, W. Expectations about initial interaction: An examination of the effects of global uncertainty. *Human Communication Research*, 1991, 17: 355—384
- 12 <http://en.wikibooks.org/wiki/Communication-Theory/Uncertainty-Reduction>
- 13 <http://www.tcw.utwente.nl/theorieoverzicht/Theory%20clusters/Interpersonal%20Communication%20and%20Relations/Uncertainty-Reduction-Theory.doc/>
- 14 Heath, R. L., & Bryant, J. *Human communication theory and research*. Hillsdale, N. J.: Lawrence Erlbaum Associates, 2000: 271
- 15 Kyle M. Christensen. Supervisor/Subordinate Disconnect: An analysis of URT organizational research regarding employee information acquisition, Texas Tech University, May 2007: 6—8
- 16 钱再见. 当代西方社会学流派——符号相互作用理论. 社科信息, 1989, (4): 38—41
- 17 Sunnafrank, M. Predicted outcome value during initial interactions: A reformation of uncertainty reduction theory. *Human Communication Research*, 1986, 13: 191—210
- 18 Kellerman, K., & Reynolds, R. When ignorance is bliss: The role of motivation to reduce uncertainty in uncertainty reduction theory. *Human Communication Research*, 1990, 17: 5—35
- 19 Sanders, J. A., & Wiseman, R. L. Uncertainty Reduction Among Ethnicities in the United States. *Intercultural Communication Studies*, 1993, 3(1): 1—14

## A Review on the Uncertainty Reduction Theory of Communication

Zhou Aibao, Zhou Pengsheng

(School of Educational Science, Northwest Normal University, Lanzhou, 730070)

**Abstracts** The paper reviews the “Uncertainty Reduction Theory”(URT), which came into being in the studies on interpersonal communication, with its source from Information Theory, Cognitive Dissonance Theory, etc. URT held that there was a good deal of uncertainty in interpersonal relationship. With communication individuals reduced uncertainty, and uncertainty reduction was the core of motivation during interpersonal communication. Based on this, 7 axioms and 21 theorems were put forward. Since its appearance in 1975, URT was supported by some studies and also criticized by some data from experiments.

**Key words:** Studies on Interpersonal Communication; Uncertainty Reduction Theory; Review

(上接 1502 页)进行充分阐述的同时,尤其注重教材的可用性、实践性。如在内容安排上,囊括了管理心理学的基本范畴、研究方法、基础知识、理论框架,并对近年来管理心理学的研究重点做了深入、细致的探讨,增添了许多新概念、新理论,体现了当今国内外管理心理学的重要理论成果,有助于读者更好地把握管理心理学界的前沿动态。在体例安排上,每章结尾部分都安排有“本章小结”、“本章思考题”,有的章节后面还有“案例分析”、“技巧库”和“小测验”。此外,部分章节内有“管理小贴士”、“阅读材料”等内容,以开阅读者的

视野,加深其对相关知识和原理的理解,使管理心理学有更快、更新的发展。

总的来看,刘永芳教授的这本《管理心理学》,思路清晰、观点新颖、资料翔实,既反映了国内外管理心理学的最新进展,又融入了作者自己一些创新性的研究成果,使之具有较强的科学性、创新性、系统性和实用性。特别是在研究视角和研究体系上,能给读者以新启发、新思考,有助于推动这一领域研究的深入和发展。正如本书作者认为那样,该书为读者打开了一扇窗户,展示了管理心理学的一片新天地。